**ГОУВПО**

**ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ИНЖЕНЕРНОЙ МЕХАНИКИ И МАШИНОСТРОЕНИЯ**

**Кафедра «Управление качеством»**

**Методические указания к выполнению индивидуальной работы**

**по дисциплине профессиональной и практической подготовки по выбору ВУЗа ГОС ВПО**

**по направлению подготовки магистра**

**27.04.02 «Управление качеством»**

**Управление знаниями в системе менеджмента качества**

**Донецк, 2016 г.**

**ГОУВПО**

**ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ИНЖЕНЕРНОЙ МЕХАНИКИ И МАШИНОСТРОЕНИЯ**

**Кафедра «Управление качеством»**

**Методические указания к выполнению индивидуальной работы**

**по дисциплине профессиональной и практической подготовки по выбору ВУЗа ГОС ВПО**

**по направлению подготовки магистра**

**27.04.02 «Управление качеством»**

**Управление знаниями в системе менеджмента качества**

Рассмотрено

На заседании кафедры  
«Управление качеством»

Протокол № 2 от «\_14\_» «09» 2016г.

Утверждено на заседании

Научно-издательского

Совета ДонНТУ

Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» 20\_\_г.

Донецк 2016 г.

УДК- 658.562

Методические рекомендации к выполнению индивидуальной работы по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества» для студентов специальности 27.04.02 «Управление качеством» дневной и заочной формы обучения. - / Сост. Годына Н.Ф., Бабенко Г.С. Донецк: ДонНТУ, 2016г.- 16 с.

В методических рекомендациях изложена тематика индивидуальных заданий, условия выбора варианта для выполнения индивидуальных заданий, способствующих углубленному изучению студентом теоретического материала по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества», формированию умений использовать знания для решения соответствующих практических задач.

Приведенный перечень ссылок для успешного выполнения индивидуального задания по изучаемой дисциплине.

составители: к.х.н., доц. Годына Н.Ф., асс. Бабенко Г.С.

Рецензент: к.э.н., доц. Мирошниченко Е.В.

Ответственный за выпуск: Зав.каф.УК к.э.н., доц. Мирошниченко Е.В.

© Донецкий национальный

    технический университет

© Годына Н.Ф., Бабенко Г.С.

**1 Общие положения**

Цель методических рекомендаций - дать студентам информацию о выполнении индивидуальных заданий по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества» для студентов специальности 27.04.02 «Управление качеством» факультета ИММ дневной и заочной формы обучения.

Основными задачами методических рекомендаций по выполнению индивидуальных заданий является углубленное изучение студентом теоретического материала по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества», формированию умений использовать знания для решения соответствующих практических задач, предоставить условия выбора варианта для выполнения индивидуальных задач, предложить перечень ссылок для успешного выполнения индивидуального задания по изучаемой дисциплине, ознакомить с критериями оценки знаний.

**Дисциплина рассматривает вопросы:** сущности и содержания понятия управления знаниями; основные подходы и методы управления знаниями; основные теории создания организационного знания; системы управления знаниями; модели и концепции креативности в организации; а также управление организационными и инновационными преобразовании в организациях в условиях становления экономики знания.

**Целью дисциплины является:**формирование у студентов представления об управлении знаниями, как современном подходе в менеджменте, возможностях и путях его использования для решения стратегических и тактических задач организации, повышении ее конкурентоспособности; навыков, необходимых для практического решения задач управления знаниями в организации.

В результате освоения дисциплины студент должен

**знать:**

**-** сущность, место и роль управления знаниями в системе управления организацией;

- основные понятия и категории управления знаниями в организации;

- основные концепции и теории управления знаниями в организации;

- современные методы и технологии управления знаниями в организации; методология, методика и инструментарий оценки интеллектуального капитала организации для принятия управленческих решений.

**уметь:**

- внедрять систему управления знаниями в свою профессиональную деятельность;

*-* управлять развитием системы управления знаниями в организации;

- управлять развитием организации осуществлять анализ и разработку стратегии организации на основе современных методов и передовых научных достижений;

- обрабатывать эмпирические и инструментальные данные;

Перечисленные результаты обучения являются основой для формирования следующих компетенций:

- формулировать цели и задачи исследования, выявлять приоритеты решения задач, выбирать и создавать критерии оценки (ОПК-1);

- к самостоятельному обучению новым методам исследования, к изменению научного и научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности (ОПК-2);

- использовать на практике умения и навыки в организации исследовательских и проектных работ, в управлении коллективом (ОПК-4);

- применять современные методы исследования, оценивать и представлять результаты выполненной работы (ОПК-6);

- участвовать в организации работы по повышению научно-технических знаний, в развитии творческой инициативы, рационализаторской и изобретательской деятельности, во внедрении достижений отечественной и зарубежной науки, техники, в использовании передового опыта, обеспечивающих эффективную работу организации, предприятия (ОПК-9).

- прогнозировать динамику, тенденции развития объекта, процесса, задач, проблем и их систем, пользоваться для этого формализованными моделями, методами (ПК-3);

- планировать и организовать действия, необходимые для функционирования систем управления качеством, работу коллектива исполнителей и принимать управленческие решения в условиях различных мнений (ПК-9);

- осуществлять постановку задачи исследования, сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-технической информации по теме исследования, формируя план ее реализации (ПК-17);

- выбирать существующие или разрабатывать новые эффективные методы, принципы, технологии, средства решения задачи и рекомендации по практическому использованию полученных результатов (ПК-18);

- подготавливать научно-технические отчеты, обзоры, публикации по результатам выполненных исследований, защищать права на объекты интеллектуальной собственности (ПК-20);

- использовать современные психолого-педагогические теории и методы в профессиональной и социальной деятельности (ПК-21);

- заниматься научно-педагогической деятельностью и повышать квалификацию сотрудников подразделений в области управления качеством, метрологии, стандартизации, технического регулирования и сертификации (ПК-22).

**2 Тематика индивидуальных заданий по дисциплине Управление знаниями в системе менеджмента качества**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тема реферативного обзора | вариант |
| 1 | Общая характеристика теории управления знаниями | 01 |
| 2 | Применение управления знаниями в организации | 02 |
| 3 | Общая характеристика экономики, основанной на знаниях | 03 |
| 4 | Модель «4 колонны» Майкла Станкоского | 04 |
| 5 | Функции знаний в построении стратегии управления знаниями | 05 |
| 6 | Характеристика подходов к построению стратегии управления знаниями | 06 |
| 7 | Современное состояние управления знаниями в организациях | 07 |
| 8 | Характеристика концепции «глобального предприятия» | 08 |
| 9 | Общая характеристика факторов определения стратегии управления знаниями | 09 |
| 10 | Информационный менеджмент и управление знаниями в организации | 10 |
| 11 | Факторы успеха управления знаниями | 11 |
| 12 | Барьеры управления знаниями | 12 |
| 13 | Роли в построении системы управления знаниями организации | 13 |
| 14 | Целеполагание и декомпозиция целей управления знаниями в организации | 14 |
| 15 | Применение системного подхода в управлении знаниями | 15 |
| 16 | Характеристика стратегий управления знаниями | 16 |
| 17 | Лидерство в управлении знаниями | 17 |
| 18 | Функции менеджмента в управлении знаниями | 18 |
| 19 | Стратегическое планирование управления знаниями | 19 |
| 20 | Применение процессного подхода в управлении знаниями | 20 |
| 21 | Интеллектуальные ресурсы как объекты управления | 21 |
| 22 | Интеллектуальное предпринимательство | 22 |
| 23 | Оценка интеллектуального капитала предприятия | 23 |
| 24 | Информационное пространство менеджера | 24 |
| 25 | Характеристика данных | 25 |
| 26 | Методы проектирования организационных структур управления в управлении знаниями | 26 |
| 27 | Виды (модели) организационных структур управления в управлении знаниями | 27 |
| 28 | Влияние параметров организационных структур управления на выбор и разработку стратегии управления знаниями | 28 |
| 29 | Методы организационного моделирования | 29 |
| 30 | Влияние вида организационной структуры на систему управления знаниями организации | 30 |
| 31 | Характеристика виртуальных предприятий | 31 |
| 32 | Роль профессиональных сообществ в организации | 32 |
| 33 | Характеристика социальных сетей | 33 |
| 34 | Коммуникации в системе управления знаниями | 34 |
| 35 | Репутационный менеджмент | 35 |
| 36 | Подходы к оценке эффективности системы управления знаниями в организации | 36 |
| 37 | Оптимизация затрат при внедрении системы управления знаниями | 37 |
| 38 | Набор и развитие команды проекта: основные характеристики процессов, применяемые методы и технологии. | 38 |
| 39 | Зарождение дисциплины «Управление проектами» в России и за рубежом. | 39 |

Номер варианта индивидуального задания совпадает с двумя последними цифрами зачетной книжки.

Если номер варианта, согласно зачетной книжкой, равна более чем 39 следует отнимать 18. Результат номером варианта индивидуального задания студента.

**3 Основные требования к структуре и содержанию реферативного -обзора**

Структура и содержание индивидуальной работы должны соответствовать стандарту ДонНТУ «Структура и правила оформления документов по всем видам учебной работы» г. Донецк, 1999г. и ДСТУ 38005-95 «Документация. Отчеты в области науки и техники. Структура и правила оформления »

3.1. Работу выполняют машинописным (30-50 листов) или рукописным способом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 с полями: верхнее и нижнее 25 мм, левое и правое 25 мм. Страницы нумеровать со второго листа. Оформить шрифтом Times New Roman размером 14, полуторный интервал.

3.2. Работа должна содержать:

Титульный лист;

Реферат;

Содержание;

Введение;

Основную часть;

Выводы;

Список использованной литературы;

Приложения.

3.3 Требования к содержанию структурных элементов работы

3.3.1 Титульный лист реферата содержит:

наименование высшего учебного заведения, где наполненный реферат;

дисциплина, с которой наполнена реферативный обзор;

название темы реферата;

фамилия, имя и отчество преподавателя;

фамилия, имя и отчество студента;

город и год.

Пример оформления титульного листа приведен в приложении А.

3.3.2 Реферат

Лист реферата содержит краткую аннотацию работы. Здесь указывается общий объем реферата, количество таблиц, иллюстраций, приложений, указывается цель работы, объект и методы исследований, полученные результаты, и т.д. Внизу приводят 8-10 ключевых слов. Пример оформления письма реферата приведен в приложении Б.

3.3.3. Содержание

Содержание помещают после письма реферата. Он содержит наименование и номера начальных страниц всех разделов, подразделов и пунктов (если они имеют заголовок). Пример оформления содержания приведен в приложении В.

3.3.4 Список условных обозначений, символов, единиц, сокращений и терминов (при необходимости).

Если в реферате использована специфическая терминология, а также использованы малоизвестные сокращения, новые символы, обозначения и т.д., то их перечень может быть приведен в реферате в виде отдельного списка, которой помещают перед вступлением.

Перечень нужно печатать двумя колонками, в которых слева по алфавиту приводят, например, сокращение, справа - их подробное расшифровки.

Если в реферате специальные термины, сокращения, символы, обозначения и т.д. повторяются менее трех раз, перечень не составляется, а их расшифровки приводят в тексте при первом упоминании.

3.3.5 Введение

Раскрывает сущность и состояние вопроса, которое раскрывается при изложении темы реферата, и ее значимость, актуальность и исходные данные для изложения мысли.

Далее приводят общую характеристику реферата в последовательности, которая рекомендована ниже:

актуальность темы: путем критического анализа и сравнения с известными решениями задачи, обосновывают актуальность и целесообразность работы для развития соответствующей отрасли, производства или науки;

цель и задачи работы: формируют цель работы и задачи, которые необходимо достичь при написании реферата и раскрытии заданной темы.

3.3.6 Общая часть

Общая часть реферата состоит из разделов, подразделов, пунктов, подпунктов. Каждый раздел начинают с новой страницы. Общем текста каждого раздела может предшествовать предисловие с коротким описанием.

3.3.7 Выводы

Содержит краткие выводы по результатам выполненной работы, предложения по их использованию данной. Излагаются наиболее важные результаты, полученные при написании реферата.

3.3.8 Список использованной литературы

Ссылки нужно давать на источники, материалы или отдельные результаты на идеях и выводах которых разрабатываются проблемы, задачи, вопросы, изучению которых посвящен реферативный обзор.

Ссылки в тексте реферата на источники нужно означать порядковым номером по перечню ссылок, которые выделены двумя квадратными скобками, например: "в работе [3-5] ...".

На все таблицы реферативного обзора должны быть ссылки в тексте.

**4 Критерии оценки индивидуального задания**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид те кущей работы студента Оi | коэффициент весомости (Кі) |
| Лекция | 0,3 |
| Практические задания | 0,3 |
| Индивидуальная работа | 0,2 |
| Самостоятельная работа | 0,2 |
| Зачет | 1 |



|  |  |
| --- | --- |
| Завдання поточної роботи: **Індивідуальна робота** **Оінд.р** | Бальна шкала |
| Р|задавання|РРррооолобота не выполнена | 0 |
| Выполнен не свой вариант, отсутствие занний материала | 1 |
| Выполнен не свой вариант, |та| но ориентируется в работе | 2 |
| Выполнен не свой вариант, работа оформлена по нормам, подготовлен к защите индивидуальной работе | 3 |
| Работа выполнена самостоятельно, но студент не ориентируется в вопросах при защите, есть ошибки в оформлении. Не однократно отправлялась на переработку. | 4 |
| Работа выполнена самостоятельно, ориентируется в вопросах при защите, есть ошибки в оформлении. Не однократно отправлялась на переработку. |інше| | 5 |
| Работа выполнена, с замечаниями к оформлению, доработка один раз | 6 |
| Работа выполнена, заметаний к оформлению нет., при защите не полный ответ по вопросам, была необходимость в дополнительной подготовке | 7 |
| Работа выполнена, при защите отвечает на вопросы, есть незначительные недостатки | 8 |
| Работа выполнена, защита прошла хорошо, наличие собственных выводов. | 9 |
| Защита прошла хорошо, проявленная активность и стремление к знаниямЗащита прошла хорошо, проявленная активность и стремление к знаниям | 10 |

Штрафные санкции:

Несвоевременное выполнение задания - 0,1.

Несвоевременное защиту задача - 0,2.

Несвоевременное выполнение задачи и несвоевременное его защиту - 0,25.

Коэффициент веса индивидуального задания оставляйте Кij = 1(1-Шij)

**5 Учебно-методические материалы по дисциплине**

**Литература:**

**Основная:**

1. Дресвянников В. А. Управление знаниями организации: учеб. пособие. М., 2008.

2. Джанетто К., Уилер Э. Управление знаниями. Руководство по разработке и внедрению корпоративной стратегии управления знаниями. М., 2005.

3. Мильнер Б. З. Теория организации: учебник. 7-е изд., перераб. и доп . М., 2008.

4. Управление знаниями в корпорациях / Б. З. Мильнер и др. М., 2006.

5. Знание в современных организациях: Книга 1: Учеб.-метод. пособие/Подгот. Н.М. Жаворонкова; ред. В.Н. Голубкин. – Жуковский: МИМ ЛИНК, 2013. (RS10 «Управление знаниями в организациях»)

6. Интеллектуальный капитал: Книга 2: Учеб.-метод. пособие/Подгот. и ред.: В.Н. Голубкин. – Жуковский: МИМ ЛИНК, 2013. (RS10 «Управление знаниями в организациях»).

7. Управление знаниями и инновации: Книга 3: Учеб.-метод. пособие/Подгот. и ред.: В.Н. Голубкин. – Жуковский: МИМ ЛИНК, 2013. (RS10 «Управление знаниями в организациях»)

8. Управление знаниями на практике: Книга 4: Учеб.-метод. пособие/Подгот. и ред.: В.Н. Голубкин. – Жуковский: МИМ ЛИНК, 2013. (RS10 «Управление знаниями в организациях»).

9. Мариничева М.К. Управление знаниями на 100%: Путеводитель для практиков. Альпина Бизнес Букс, 2008

10. Руус Й., Пайк С., Фернстрем Л. Интеллектуальный капитал: практика управления. Перевод с англ. (под ред. В.К.Дерманова;) Высшая школа менеджмента СПбГУ.-СПб., Высшая школа менеджмента, 2010.

11. Голубкин В.Н. Обучение в сотрудничестве в контексте управления знаниями в организациях / Качество дистанционного образования: концепции, проблемы, решения: Межвузовский сборник научных трудов. – М.: МГИУ, 2012.

12. Макаров В.Л., Клейнер Г.Б. Микроэкономика знаний. – М.: Экономика, 2007.

13. Мильнер Б.З., Румянцева З.П., Смирнова В.Г., Блинникова А.В. Управление знаниями в корпорациях: Учебное пособие/ Под.ред. Б.З. Мильнера.- М.: Дело, 2006.

14. Нонака И., Такеучи Х. Компания – создатель знания. – М., ЗАО «Олимп – Бизнес. 2003.

**Дополнительная:**

15. Щенников С.А. Управление знаниями: инструмент и зеркало трансформации бизнес-образования // Система обеспечения качества в дистанционном образовании. Научные труды МИМ ЛИНК. Вып. 18. 2007.

16. Абдикеев Н. М., Кисилев А. Д. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг

бизнеса: учебник / под науч. ред. Н. М. Абдиткеева. М., 2011. URL: <http://znanium.com>.

17. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями / под ред. Б. З. Мильнера. М., 2009. URL: <http://znanium.com>.

18. Селетков С. Н., Днепровская Н. В. Управление информацией и знаниями в компании: учебник. М., 2011. URL: http://znanium.com

19. Международный стандарт ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования. 3-е изд. 2000-12-15. ISO - 2000.

20. Р50.1.028-2001. Методология функционального моделирования. М.: Госстандарт России, 2000.

21. ТК РБ 4.2-Р-05-2001. Методика и порядок работ по определению, классификации и идентификации процессов и построению карт процессов. Методические рекомендации. НТК по стандартизации "Управление качеством" Госстандарта РБ. 2001.

22. Окулесский В.А. Функциональное моделирвоание - методологическая основа реализации процессного подхода. Москва. 2001.

**Учебно-методические издания, разработанные в ДонНТУ:**

К лекциям:

1. Методоческие указания к лекционному материалу по дисциплине «Управление конкурентоспособностью предприятия», разработчик Годына Н.Ф. (в разработке).

К практическим занятиям:

1. Методоческие указания к практическим занятиям по дисциплине «Управление конкурентоспособностью предприятия», разработчик Бабенко Г.С. (в разработке).

К самостоятельной работе студента:

1. Методоческие указания к самостоятельной работе студента по дисциплине «Управление конкурентоспособностью предприятия», разработчик Годына Н.Ф., Бабенко Г.С. (в разработке).

**Internet-ресурсы:**

1. http://kmtec.ru/ (Технологии менеджмента знаний организации).

2. http://kmsoft.ru (Управление знаниями и автоматизация документооборота).

3. http://community.livejournal.com/k\_management\_ru (Сообщество «Управление знаниями» в «Живом журнале»).

4. http://knowledgemanagement.report.ru/ (Тема «Управление знаниями» на «Сообщество экспертов» Report.ru).

5. http://www.12manage.com/i\_ki\_ru.html («12manage», Сообщества по менеджменту).

6. <http://www.management.com.ua/>

7. http://www.smart-edu.com/index.php/informatsionnye-proekty-portaly-i-sayty/53-tehnologii-menedzhmenta-znaniy/ (Технологии управления знаниями на портале «Smart education»).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Образец оформления титульного листа

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛНЬОЕ УЧЕРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФАКУЛЬТЕТ ИНЖЕНЕРНОЙ МЕХАНИКИ И МАШИНОСТРОЕНИЯ**

Кафедра «Управление качеством»

РЕФЕРАТИВНЫЙ ОБЗОР

По дисциплине

Управление знаниями в системе менеджмента качества

На тему:

**«……»**

выполнил(а):   
студент группы КСС-15  
Иванова В.В.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись)

проверила:

к.х.н., доцент Годына Н.Ф.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись)

ДОНЕЦК - 201…г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Образец оформления реферата

    Реферат

Реферат содержит 23 страницы, 2 рисунка, 2 таблицы, 15 источников

Объект исследования – управление знаниями в организации

Цель работы - ознакомиться с особенностями внедрения стандарта «Управление знаниями» на предприятие.

метод исследования….

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ, ЯВНЫЕ ЗНАНИЯ, МЕНЕДЖМЕНТ ЗНАНИЙ, КАРТЫ ЗНАНИЙ, АУДИТ ЗНАНИЙ

ПРИЛОЖЕНИЕ В

**Структура оформления содержания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Введение | | 8 |
| 1 |  | 11 |
| 1.1 |  | 12 |
| 1.2 |  | 14 |
| 1.3 |  | 17 |
| …. |  |  |
| 2 |  | 19 |
| 2.1 |  | 19 |
| 2.2 |  | 22 |
| 2.2.1 |  | 23 |
| ….. | ….. | … |
| Выводы | | 89 |
| Список использованной литературы | | 91 |
| Приложение А «Название» | | 94 |

**Содержание**

1 Общие положения

2 Тематика индивидуальных заданий по дисциплине Управление знаниями в системе менеджмента качества

3 Основные требования к структуре и содержанию реферативного –обзора

4 Критерии оценки индивидуального задания

5 Список литературы

Приложения

###### Учебное издание

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛНЬОЕ УЧЕРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

###### методические рекомендации

###### по выполнению индивидуальных заданий по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества» для студентов специальности 27.04.02 «Управление качеством» дневной и заочной формы обучения.

###### Составитель: Годына Н.Ф., Бабенко Г.С.