**ГОУВПО**

**ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ИНЖЕНЕРНОЙ МЕХАНИКИ И МАШИНОСТРОЕНИЯ**

**Кафедра «Управление качеством»**

**Методические указания к самостоятельной**

**работе студента**

**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 самостоятельной**

**работе студента**

**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 по организации самостоятельной 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.-11 с.

В методических рекомендациях изложены основные материалы, которые могут быть полезны студенту при самостоятельной разработке теоретического и практического материала по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества».

В методических рекомендациях изложены учебная программа курса; краткое содержание курса; рассмотрены основные; перечень контрольных вопросов студентов дневной и заочной формы обучения по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества», приведена карта самостоятельной работы студента. Приведенный перечень ссылок для успешного усвоения изучаемой дисциплины.

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.

**Введение**

Сегодня, отталкиваясь от всей предыстории науки управления, можно говорить о появляющемся управлении знаниями как о новом разделе науки управления, как о новом виде управленческой деятельности, как о новой функции управления. Учебная дисциплина, раскрывающая в систематизированном виде научные основы, методы и все стороны практической деятельности в данной области управления, только формируется. Освоение ею при подготовке управленческих кадров делает лишь первые шаги.

В дисциплине «Управление знаниями» сделана попытка обобщить научные исследования, теоретические разработки и практику управления знаниями, связанного с повышением роли человеческого потенциала как важнейшего фактора экономического роста.

Знакомясь с материалами дисциплины, необходимо представлять, что речь идет об одном из ключевых направлений науки и практики управления, подчиненном задаче развития «экономики знаний». В настоящее время открывается область деятельности, которая до последнего времени еще в полной мере не входила в сферу управления, находилась в основном за его пределами и за пределами оценки эффективности.

В дисциплине раскрываются предпосылки, направления и способы формирования «экономики знаний»; рассматривается специфическая деятельность по выявлению, отбору, синтезу, хранению и распространению знаний в организации.

Дисциплина также содержат материал о сущности и значении современных информационных технологий, меняющих природу отношений между специалистом и непрофессионалом, между организацией и работником, между источником и получателем благ.

Отдельное внимание уделено ключевой роли руководителей компаний в управлении знаниями и практикам организации процессов УЗ.

Имеются все основания полагать, что «управление знаниями» как учебная дисциплина в ближайшие годы будет обогащаться все новыми ценными положениями, сведениями, методическими установками и обобщенным опытом. Значимость этой области науки управления и интерес к ней будут неуклонно возрастать, что потребует значительного расширения масштабов научных исследований и повышения уровня знаний и умений специалистов по управлению.

**1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Цель настоящих методических указаний является усвоение в полном объеме учебной программы и последовательное формирование у студентов самостоятельности как черты характера, играет существенную роль в формировании современной модели специалиста высшей квалификации.

Задача самостоятельной работы - студент должен стать активным участником учебного процесса, научиться сознательно относиться к овладению теоретическими и практическими знаниями, свободно ориентироваться в информационном пространстве.

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время внеаудиторной учебной работы.

**2 ПРОГРАММА КУРСА**

Тема 1. Управление знаниями в экономике,основанной на знании

Тема 2. Знания в современных организациях

Тема 3. Нематериальные активы организации

Тема 4. Система управления знаниями в организации

Тема 5. Стратегии и методы преобразованияи распространения неявных знаний.

Тема 6. Аудит знаний.Карты знаний.

Тема 7. Информационное обеспечение процессов управления знаниями.

Тема 8. Управление знаниями в системе менеджмента качества.

**3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Тема 1. Основные понятия управления знаниями. Управление знаниями в экономике**

Изучить материал лекции и ответить на следующие вопросы:

1. Опираясь на труды Д. Белла и З. Бзежинского, раскройте содержание понятий «Постиндустриальное общество» и «Экономика знаний», определи-те их особенности и характерные черты. Проанализируйте место и роль Рос-сии в постиндустриальном обществе.

2. Изучите материалы Московского бизнес-форума 25–26 октября 2010 г. «Управление знаниями – стратегические подходы к росту эффективности бизнеса» и Бизнес-конгресса 13–15 апреля 2011 г. «TOP-CLASS INTERNATIONAL».Проанализируйте их роль в формировании систем управления знаниями на российских предприятиях».

3. Национальная инновационная система России: особенности и перспек-тивы. Технико-разрабатывающие или технико-внедренческие зоны (ТРЗ и ТВЗ): история создания и правовые основы функционирования в Российской Федерации.

4. Российский венчурный бизнес и его роль в формировании экономики знаний.

5. Разобраться в понятиях: НИС, ТВЗ, ТРЗ, ИТК, нано-технологии, «экономика знаний», в чем ее особенность и основные черты.

**Тема 2. Процессный подход как инструмент управления знаниями** **в компании.**

Изучить материал лекции и ответить на следующие вопросы:

1. Знание как объекта управления. Отличие данных, информации и знаний. Какие действия следует выполнить для превращения данных в информацию?

2. Что значит «управлять знаниями? 10 шагов в управлении процессом создания знаний. Модели трансформации знания.

3. Источники и формы создания знаний в организации. Предложите свои варианты получения знаний организацией.

4. Разобраться в понятиях: данные, информация и знание, понять их отличие.

5. Разобраться в способах трансформации знаний и источниках получения знания организацией.

**Тема 3. Интеллектуальные ресурсы**

Изучить материал лекции и ответить на следующие вопросы:

1. Разобраться в понятиях: основные ресурсы, нематери-альные активы, стратегические активы, устойчивые конкурентные преимущества, ИК, ЧК, ОК и ПК, интеллектуальная собственность

2. Опираясь на ресурсную теорию организации, проанализировать роль и место нематериальных ресурсов организации в совокупности всех ее ресурсов.

3. Интеллектуальный капитал организации в теориях Т. Стюарта и Э. Брукинга. Общие черты и принципиальные отличия теорий. Какая теория наиболее рациональна с точки зрения возможности оценки интеллектуального ка-питала организации?

4. Структура интеллектуального капитала (теория Т.Стюарта). Человеческий капитал, организационный капитал, потребительский капитал.

5. Проанализируйте отличия физического и интеллектуального капитала.

6. Интеллектуальный капитал как стратегический актив компании. Воз-можности его использования для повышения конкурентоспособности пред-приятия.

7. Объекты интеллектуальной собственности и правовые основы их защиты. Всемирная организация интеллектуальной собственности (ВОИС) и ее роль в защите прав интеллектуальной собственности.

8. Методы оценки нематериальных активов: коэффициент Тобина, мониторинг нематериальных активов К. Свейби, навигатор Skandia, нефинансовые оценки интеллектуального капитала, показатели оценки человеческого капи-тала, методы количественных оценок.

**Тема 4. Инновации как основа управления знаниями.**

Изучить материал лекции и ответить на следующие вопросы:

1. Разобраться в понятии «управление знаниями».

2. Проанализировать функциональные обязанности менеджмента по управлению знаниями в различных компаниях.

3. Система управления знаниями ОАО «ЛУКОЙЛ» (по материалам вы-ступления начальника Главного управления по персоналу компании А. Москаленко, см. корпоративный журнал ITime № 1 (11) за 2010 год, с. 2–7).

4. История успеха компании «КОНОКОФИЛЛИПС» (по материалам выступления директора по обмену знаниями компании Д. Ранта см. корпоративный журнал ОАО «ЛУКОЙЛ» ITime № 1 (11) за 2010 год, с. 22–27).

5. Конструкторский центр, основанный компанией Боинг в Москве как средство получения знаний: цели, выгоды и возможности использования рос-

сийскими компаниями (<http://www.boeing.ru>).

6. Особенности системы управления знаниями ООО СП «Бизнес Кар» г. Москва (<http://toyotabc.openexpo.ru>).

7. Опыт создания системы управления знаниями ОАО «Альфа-Банк»

(<http://www.alfabank.ru>).

8. Опыт создания корпоративных систем обмена знаниями в British Petro-leum (BP) (<http://www.cecsi.ru/coach/cs_knowledge_management_bp.html>).

9. Опыт создания системы управления знаниями ОАО «Московский Индустриальный Банк» (<http://www.minbank.ru>).

10. Опыт создания системы управления знаниями госкорпорация «Росатом» (<http://make.ibs.ru>).

11. Разработайте должностные инструкции персонала по управлению зна-ниями: менеджера знаний; аналитика знаний; брокера знаний; инспектора знаний; фасилитатора.

**Тема 5. Система управления знаниями в организации.**

Изучить материал лекции и ответить на следующие вопросы:

1. Наставничество как система обучения персонала, при которой передача знаний происходит непосредственно на рабочем месте, когда более опытный сотрудник передает свои навыки новичку. Разработайте план работы настав-ника по обучению и социализации молодого специалиста.

2. Сторителлинг как способ передачи информации, знаний и ценностей компании через истории, рассказы и образы, которые обращены на эмоции и образное мышление. Разработайте сторителлинг для компании.

3. Обучающая организация: характеристики, признаки и принципы. Рабо-та П. Сенге «Пятая дисциплина» и ее роль в движении обучающихся органи-заций.

4. Бенчмаркинг: понятие, виды и стадии. Лучшие практики. Опыт российских и зарубежных компаний по внедрению бенчмаркинга.

5. HR-бенчмаркинг как процесс определения понимания и адаптации примеров эффективного функционирования HR-служб с целью улучшения работы этого подразделения в конкретной компании.

6. «Разбор полетов» After Action Review: цель, задачи, основные вопросы и выводы. Подготовьте сценарий проведения «разбора полетов».

**Тема 6. Аудит знаний.Карты знаний.**

Изучить материал лекции и ответить на следующие вопросы:

1.Понятие аудит знаний. Значение, цели и задачи аудита

2.Вопросы аудита знаний.

3. Уровни аудита знаний: стратегический, человеческий, организационный, структурный системный.

4. Методы аудита знаний. Опросники. Тесты. Устные интервью. Метод создания особой коммуникационной среды.

5. Основные этапы аудита знаний.

6. Таксономия знаний.

7. Карта знаний.

8. Основные типы карт знаний.

9. Инвентарь знаний.

10. Диаграмма знаний.

11. Профиль знаний. "Желтые страницы" и экспертные директории.

12. Модели организации знаний компании.

13. Аудит знаний для CRM.

**Тема 7. Информационное обеспечение процессов управления знаниями.**

Изучить материал лекции и ответить на следующие вопросы:

1. Интеллектуальные технологии управления знаниями.

2. Технологии интеллекта бизнеса (Business intelligence – BI).

3. Технологии управления знаниями (Knowledge management – КМ).

4. Основные технологии, которые позволяют реализовать на практике систему управления знаниями.

5. Хранилища данных и знаний базы знаний.

6. Оперативная аналитическая обработка данных (средства добычи и анализа данных).

7. Средства управления документами, контентом и электронной почтой.

8. Комплексные средства управления знаниями: платформы УЗ и корпоративные порталы знаний.

9. Средства коллективной работы.

10. Системы поддержки принятия решений.

11. Средства для организации совместной работы.

12. Инструменты для управления внешними информационными потоками и оценки и учета интеллектуального капитала.

13. Система управления взаимодействием с клиентами.

14. Внедрение IT-технологий управления знаниями.

**Тема 8. Управление знаниями в системе менеджмента качества.**

Изучить стандарты:

1. ГОСТ Р 53894-2010 Менеджмент знаний термины и определения.
2. ГОСТ Р 54875-2011 Менеджмент знаний. Руководство по устоявщейся практике система менеджмента знаний.
3. ГОСТ Р 54876-2011 Менеджмент знаний. Руководство по обеспечению взаимосвязи менеджмента знаний с культурной организацией.
4. ГОСТ Р 1.5 – 2012. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.

**4 ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Понятие «экономика знаний». Факторы и условия ее становления.
2. Характерные черты и базовые показатели «экономики знаний».
3. Знания: понятия и общая классификация.
4. Управление знаниями как наука и учебная дисциплина.
5. Направления инновационного развития России.
6. Понятие «интеллектуальный капитал». Структура интеллектуального капитала.
7. Человеческий капитал. Показатели и инвестиции в человеческий капитал.
8. Организационный капитал: понятие и состав. Организационный капи-тал как собственность компании и объект купли-продажи.
9. Потребительский капитал: понятие и состав. Имидж организации.
10. Интеллектуальная собственность. Объекты интеллектуальной собст-венности.
11. Защита интеллектуальной собственности (ИС) в России. Основные институты права ИС.
12. Интеллектуальные ресурсы и интеллектуальные активы.
13. Интеллектуальный капитал. Отличия интеллектуального и физического капитала.
14. Методы оценки интеллектуального капитала.
15. В чем состоят особенности знаний как объекта управления.
16. В чем отличие данных, информации и знаний.
17. 10 шагов в управлении процессом создания знаний.
18. Явные и неявные знания. Источники извлечения явного знания.
19. Источники и формы создания организационных знаний.
20. Модель трансформации знаний (спираль знаний).
21. Понятие «управление знаниями». Задачи и принципы управления зна-ниями в организации.
22. Система управления знаниями.
23. Этапы управления знаниями.
24. Внешние и внутренние источники получения знаний.
25. Методы получения знаний.
26. Кодификация знаний.
27. Создание инфраструктуры управления знаниями на предприятии.
28. Директор по управлению знаниями: миссия, качества и функции.
29. Информационно-аналитическая служба предприятия.
30. Команды и центры компетенции (ЦК). Функции ЦК.
31. Управляющий комитет по управлению знаниями.
32. «Обучающаяся организация», ее характеристики и признаки.
33. Принципы «обучающейся организации».
34. Бенчмаркинг: понятие, виды. Отличия бенчмаркинга от соцсоревнования.
35. Понятие «аудит знаний». Когда он необходим и полезен?
36. Цели и основные вопросы аудита знаний.
37. Уровни использования аудита знаний.
38. Выгоды и эффекты от аудита знаний.
39. Методы и этапы аудита знаний.
40. Карты знаний и их типы.
41. **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. 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»)

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

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

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

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

6. 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.

7. 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.

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

9. 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.

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

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