**ГОУВПО**

**ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ИНЖЕНЕРНОЙ МЕХАНИКИ И МАШИНОСТРОЕНИЯ**

**Кафедра «Управление качеством»**

 **Методические указания к практическим занятиям**

**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 практическим занятиям**

**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 практическим занятиям 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.- 15 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.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  ВВЕДЕНИЕ |  |
| 1 | ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ |  |
| 2 | ПРОГРАММА КУРСА |  |
| 3 | ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1 **УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ В ЭКОНОМИКЕ, ОСНОВАННОЙ НА ЗНАНИИ** |  |
| 4 | ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2 **ЗНАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ** |  |
| 5 | ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3 **НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ АКТИВЫ ОРГАНИЗАЦИИ** |  |
| 6 | ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4 **СТРАТЕГИИ И МЕТОДЫ РАСПРОСТРАНЕНИЯ НЕЯВНЫХ ЗНАНИЙ** |  |
| 7 | ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5 **СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ** |  |
| 8 | ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6 **АУДИТ ЗНАНИЙ** |  |
| 9 | ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7 **ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ** |  |
| 10 | ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8 **УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА** |  |
| РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА |  |

**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**

**Дисциплина рассматривает вопросы:** сущность 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:**сформировать у студентов представление об управлении знаниями как современном подходе в менеджменте, возможностях и путях его использования для решения стратегических и тактических задач организации, повышения ее конкурентоспособности; навыки, необходимые для практического решения задач управления знаниями в организации.

**2 ПРОГРАММА КУРСА**

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

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

Тема 3. Интеллектуальные ресурсы

Тема 4. Инновации как основа управления знаниями.

Тема 5. Система управления знаниями в организации.

Тема 6. Аудит знаний.Карты знаний.

Тема 7. Информационное обеспечение процессов управления знаниями.

Тема 8. Управление знаниями в системе менеджмента качества.

**3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Практическое занятие №1**

**УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ В ЭКОНОМИКЕ, ОСНОВАННОЙ НА ЗНАНИИ**

Цель: ознакомить студентов с современной макроэкономической средой, основанной на широком использовании знаний, информационных технологий и инноваций, в которой осуществляют свою предпринимательскую деятельность организации, предприятия и фирмы.

Форма проведения: диалог-дискуссия.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Содержание понятия «экономика знаний», ее основа, характерные черты, условия и факторы становления.
2. Понятие «знание», классификация знаний.
3. Менеджмент знаний как наука, ее объектно-предметная область.
4. Национальная инновационная система России: возможности и особенности.
5. Направления инновационного развития России.

Литература: основная – [1, с. 11–40] , [4, с. 11–34], [3, с. 338–370]; до-полнительная – [1, с. 32–34], [3, с. 11–243].

**Практическое занятие №2**

**ЗНАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Цели: изучить теоретические основы курса, разобраться в основных поня-тиях и дефинициях, а также процессах движения знаний, происходящих в ор-ганизациях.

Форма проведения: диалог-дискуссия.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Особенности знаний как объекта управления, их отличие от данных и информации.
2. Какие действия следует выполнить для превращения данных в инфор-мацию?
3. 10 шагов в управлении процессом создания знаний.
4. Раскрыть понятия явных и неявных знаний.
5. Модели трансформации знания.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:

 1.    Придумайте и опишите пример компании (организации), опишите состав и структуру ее интеллектуального капитала.

 2.    Опишите этапы трансформации знаний на примере вашей учебной группы. (За основу этапов трансформации знаний возьмите модель создания организационного знания Нонака и Такеучи).

 3.    Составьте рубрикатор (структуру каталога) своих явных знаний. Под рубрикатором понимается «классификационная таблица иерархической классификации, содержащая полный перечень включенных в систему классов и предназначенная для систематизации информационных фондов, массивов и изданий, а также для поиска в них» .

 4.    Приведите примеры (три и более) своих неявных знаний и ситуаций, в которых вы применяли (или можете применить) эти знания.

 5.    Придумайте пример цепочки перехода от «данных» через «информацию» к «знаниям». Охарактеризуйте (опишите) эти переходы.

Литература: основная – [1, с. 41–51], [4, с. 59–77], [3, с. 355–370, 401– 412].

**Практическое занятие №3**

**НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ АКТИВЫ ОРГАНИЗАЦИИ**

Цели: изучить основные подходы к определению интеллектуального ка-питала; разобраться в понятиях и видах нематериальных ресурсов и активов предприятия; изучить методы оценки интеллектуального капитала; ознакомиться с вопросами правовой защиты интеллектуальной собственности.

Форма проведения: диалог-дискуссия.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Материальные и нематериальные ресурсы и активы организации.
2. Интеллектуальный капитал и его элементы: человеческий капитал, организационный капитал, потребительский капитал.
3. Отличия физического и интеллектуального капитала.
4. Интеллектуальная собственность и ее правовая защита в России: объекты интеллектуальной собственности, институты права интеллектуальной собственности в РФ.
5. Методы оценки нематериальных активов: коэффициент Тобина; мониторинг нематериальных активов К. Свейби; навигатор Skandia;
6. Нефинансовые оценки интеллектуального капитала; методы количественных оценок.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:

 1.    Представьте ситуацию появления нового сотрудника в компании. Какие знания ему необходимо приобрести дополнительно к имеющимся для того, чтобы он эффективно работал на достижение бизнес-целей компании.

 2.    Придумайте и опишите пример из деятельности компании, описывающий угрозу потери знаний в этой компании. Уточните, какие знания могут быть потеряны, к какому виду знаний они относятся.

 3.    Придумайте и опишите пример из деятельности компании, описывающий создание  (или приобретение) новых знаний в компании. Уточните, какие знания создаются или приобретаются, к какому виду знаний они относятся.

 4.    Представьте, что Вас назначили на должность CKO в компании. Придумайте краткую характеристику этой компании и требования к сотрудникам, которых вы хотите набрать в свою команду для создания и реализации программы по правлению знаниями.

 5.    Представьте, что Вы руководитель (или HR-директор) компании, которая решила внедрить систему управления знаниями. Какие требования вы предъявите к кандидатам на должность СКО? На что будет обращать внимание при подборе специалиста на эту должность?

Литература: основная – Гражданский кодекс Российской Федерации.

Ч. 4 (Федеральный закон от 18.12.2006 № 231-ФЗ); [1, с. 248–264], [4, с. 38– 58], [3, с. 371–412]; дополнительная – [1, с. 54–80], [2, с. 244–346].

**Практическое занятие №4**

**СТРАТЕГИИ И МЕТОДЫ РАСПРОСТРАНЕНИЯ НЕЯВНЫХ ЗНАНИЙ**

Цель: изучить основные стратегии управления знаниями в организации и методы их использования в практической деятельности менеджера.

Форма проведения: деловая, ролевая игра.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Наставничество.
2. Сторителлинг.
3. Обучающая организация.
4. Бенчмаркинг: понятие, виды и стадии. Лучшие практики.
5. «Разбор полетов» After Action Review.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:

 Прочитайте предлагаемое ниже описание бизнес-кейса по управлению знаниями (пример взят из статьи Susannah Patton «Beating the Boomer Brain Drain Blues», опубликованной в журнале CIO 15 января 2006).
Проанализируйте этот пример, основываясь в своих рассуждениях на следующие вопросы: Какая проблема по управлению знаниями возникла в компании? Почему возникла эта проблема? Можно ли было предугадать эту проблему, и какими путями можно было устранить ее еще до появления?  Какие действия предприняла компания для решения возникшей проблемы? Насколько вы считаете эти меры эффективными? Какие меры Вы предложили бы для этой компании в сложившейся ситуации? Как бы Вы рекомендовали этой компании выстраивать политику/программу в сфере управления знаниями в будущем?\

 *В 1997 году, когда далеко позади осталась холодная война, сотням инженеров, которые были задействованы в создании и эксплуатации бомбардировщиков B-2, было предложено покинуть сектор интегрируемых систем компании Northrop Grumman. Из 13000 человек персонала в компании осталось около 1200 человек, оставшиеся почти 12 тысяч покинули компанию и забрали с собой годы опыта и глубокие знания, связанные с самым сложным из когда-либо построенных на тот момент самолётов.
В Northrop Grumman понимали, что необходимо сохранить эти ноу-хау в компании, хотя бы для того, чтобы продолжить долгосрочное  эксплуатационное обслуживание бомбардировщиков B-2, поэтому была быстро сформирована команда по управлению знаниями, которая выявила ведущих экспертов и записала на видео несколько интервью с ними перед тем, как они покинули компанию. «Но было сложно узнать всё в рамках одного интервью» - отметил Скот Шаффар, директор по управлению знаниями Западного регионального сектора интегрированных систем Northrop Grumman.*

 *В то время в Northrop Grumman старались выделить экспертов в ключевых областях и создать центральный репозитарий документов. Аэрокосмическому гиганту удалось сохранить достаточно знаний, чтобы поддерживать и развивать проекты, связанные с усовершенствованием B-2, даже несмотря на то, что некоторый опыт был утрачен. В то же время Northrop Grumman получили несколько ценных уроков того, как избежать утечки мозгов в будущем.*

 *8 лет спустя в этой компании использовалось множество различных инструментов по передаче и извлечению знаний инженеров, задолго до их ухода на пенсию. Команда Шаффара внедрила системы управления документами и виртуальное пространство совместной работы, в котором осуществлялась запись того, как инженер выполнял свою работу, для того чтобы всегда можно было вернуться к этому в будущем. Они начали программы встреч молодых и более старших инженеров по всей стране для обмена опытом по решению технических проблем (лично или через электронную почту), а также используют ПО, помогающее найти экспертов внутри компании.*

 *Несмотря на то, что большинство компаний вряд ли столкнётся с неожиданным уходом тысяч опытных работников, как это произошло в Northrop Grumman в конце 1990х, и компании, и государственные структуры должны готовиться к потерям ценного опыта и технических знаний, когда в ближайшие десять лет поколение бейби-бумеров уйдёт на пенсию. К 2010 году более половины работников США будут старше 40-ка лет. Что касается 2005, то  возраст бейби-бумеров (поколения, родившегося после второй мировой войны) от 41 до 59 лет, и их почти в два раза больше, чем следующего за ними поколения X. И в отличие от своих молодых коллег они провели большую часть карьеры в одной компании или агентстве, накапливая массу опыта и знаний. В то время как некоторые профессионалы по УЗ несколько занижают значение этого фактора, заявляя, что молодое поколение быстро займёт место ушедших на пенсию коллег, имея  более современные взгляды и навыки, многие компании уже столкнулись с некоторыми сложностями, когда сотрудники старшего возраста стали уходить на пенсию. Согласно исследованию AARP, более 60% компаний в США сейчас возвращают ушедших на пенсию сотрудников в качестве работников по контракту или консультантов.
«Федеральное правительство и правительство штатов, а также некоторых отраслей, таких как авиакосмическая, оборонная, энергетическая и коммунальная, ощутимо пострадают в результате ухода на пенсию опытных работников» – отмечает Дэвид В. ДеЛонг, автор книги «Потерянное знание: Противодействие угрозе стареющего персонала». Это связанно с тем, что эти сектора полагаются на старые традиционные технологии и десятилетиями не нанимали новый молодой персонал. «Демографический сдвиг и значительные отличия приходящей на смену рабочей силы очень серьёзно отразятся на некоторых секторах и видах деятельности» – добавляет ДеЛонг. Этим компаниям и агентствам придётся действовать быстро. «Компаниям необходимо знать, у кого есть важные знания и эти знания необходимо извлечь и сохранить, пока не поздно» – говорит Карл Фрапаоло, один из основателей консалтинговой Компании Delphi Group, «иначе им придётся изобретать колесо заново».*

Литература: основная – [1, с. 189–203, 227–246], [4, с. 77–84, 130–151, 153–170, 270–281], [3, с. 401–452]; дополнительная – [1, c. 42–49].

**Практическое занятие №5**

**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ**

Цели: разобраться в понятии «управление знаниями», изучить источники и методы получения и применения знаний организациями; исследовать сис-темы управления знаниями в российских и зарубежных компаниях.

Форма проведения: изучение опыта компаний.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

* 1. Понятие «управление знаниями». Цели и задачи управления знаниями
* организации.
	1. Система управления знаниями. Концептуальная модель С. Галахера и Ш. Хазлет.
	2. Инфраструктура управления знаниями в организации (новые должности).
	3. Внешние и внутренние источники получения знаний. Методы получе-ния знаний.
	4. Культура знаний.
	5. Технология знаний.
	6. Этапы создания системы управления знаниями.
	7. Опыт российских и зарубежных компаний по организации системы управления знаниями.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:

 1.    Вы назначены на должность СКО (впервые для компании). Опишите содержание вашей стратегии по созданию политики (системы) управления знаниями на ближайшие два года.

 2.    Представьте, что вы – руководитель компании, которому представили на утверждение стратегию по управлению знаниями на ближайшие годы. По каким критериям вы будете оценивать этот документ.

 3.    Дайте рекомендации по внедрению инструментов/методов управления знаниями для компании, которая остро нуждается в стимулировании процессов создания знаний.

 4.    Дайте рекомендации по внедрению инструментов/методов управления знаниями для компании, которая остро нуждается в сохранении и распространении своих знаний.

 5.    Представьте, что Вы работаете в команде над проектом по управлению знаниями в небольшой консалтинговой компании с маленьким ИТ-бюджетом (т.е. компания не может выделить средства на приобретение специализированных программных компонент по УЗ). Предложите для этой компании такие инструменты управления знаниями, которые бы минимально требовали (или вообще не требовали) наличие специальных ИТ-средств.

Литература: основная – [1, с. 266–331], [4, с. 77–84, 130–151, 153–170, 270–281], [3, с. 401–452]; дополнительная – [1, c. 81–130], [2, с. 423–442, 453– 573].

**Практическое занятие № 6.**

 **АУДИТ ЗНАНИЙ**

Цели: ознакомиться с понятием «аудит знаний», осознать его необходи-мость для организации; изучить цель, основные вопросы, методы, этапы и инструментарий.

Форма проведения:диалог-дискуссия

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Понятие аудита знаний: когда он необходим и полезен.
2. Цели и основные задачи аудита знаний.
3. Методы аудита знаний.
4. Этапы аудита знаний.
5. Карты знаний и их типы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ:

1.    Представьте, что вы назначены на должность СКО в компании. Придумайте краткую характеристику этой компании и перечислите факторы, которые вам необходимо будет учитывать при разработке стратегии и тактики вашей будущей программы/политики по УЗ именно для этой компании.

2.    Какие критерии вы, как руководитель компании, выдвинете для оценки эффективности (успешности) внедрения программы по УЗ в вашей компании?

3.    Если в компании предусмотрена специальная должность СКО, то как вы на месте этого менеджера будете строить свои взаимоотношения с HR-отделом компании?

Литература: основная – [2, с. 64–69, 141–168].

**Практическое занятие №7.**

**ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССОВ**

**УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ**

*Цель*:изучить возможности использования информационных технологийв системе управления знаниями организации.

*Форма проведения*:диалог-дискуссия.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Роль информационных технологий в развитии процессов управления, основанного на знаниях.
2. Хранилища данных и знаний (базы данных и знаний).
3. Средства интеллектуального анализа данных.
4. Система управления взаимодействием с клиентами.

6. Комплексные средства управления знаниями: корпоративные порталы знаний.

Литература: основная – [2, с. 173–213]; дополнительная – [1, с. 23–31, 211–267, 347–368], [3, с. 173–185], [2, с. 500–516].

**Практическое занятие № 8**

 **УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА**

Цель: изучить стандарты: ГОСТ Р 53894-2010, ГОСТ Р 54875-2011, ГОСТ Р 54876-2011, ГОСТ Р 1.5 – 2012.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

* 1. Определить основные правила построения стандарта организации.
	2. Какие правила изложения стандартов.
	3. Опишите правила оформления стандартов.

Задание составьте свой план построения и оформления стандарта «Управления знаниями в организации».

1.

Литература: основная - ГОСТ Р 53894-2010, ГОСТ Р 54875-2011, ГОСТ Р 54876-2011, ГОСТ Р 1.5 – 2012.

**РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

**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»).

Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Бабенко Г.С.