

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Проректор по научно-педагогической работе  
А.Б.Бирюков  
(И.О. Фамилия)  
«03» июня 2020 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В7 Управление знаниями в системе менеджмента качества**  
(наименование дисциплины согласно учебному плану)

Направление подготовки: 27.04.02 «Управление качеством»  
Магистерская программа: «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация»  
Программа: магистратура  
Форма обучения: Очная/ заочная

Форма обучения:	Очная	Заочная
Семестр(ы)	3	4
Общая трудоёмкость в з.е./часах	3/108	3/108
Контактная работа (час.)	53	14
Лекции (час.)	0	0
Практические (семинарские) занятия (час.)	51	8
Лабораторные работы (час.)	-	-
Самостоятельная работа (час.), в том числе:	57	100
Курсовая работа (семестр/час.)	-	
Индивидуальное задание (кол./час.)	-	1/9
Контроль (экзамен, час./зачёт)	зачет	зачет

Донецк, 2020 г.

Рабочая программа дисциплины «Управление знаниями в системе менеджмента качества» составлена в соответствии с учебным планом по направлению (специальности) подготовки 27.04.02 «Управление качеством», магистерская программа «Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация» для 2020 года приёма по очной и заочной формам обучения

Составитель: к.х.н., доцент кафедры  
«Основы проектирования машин»

  
(подпись)

Годына Н.Ф.  
(Ф.И.О.)

Рабочая программа **рассмотрена и утверждена** на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от «17» апреля 2020 года № 11

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

Нечепаяев В.Г.  
(Ф.И.О.)

Рабочая программа **одобрена учебно-методической комиссией** ДОННТУ по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством»

Протокол от «15» мая 2020 года № 4

Председатель

  
(подпись)

Ченцов Н. А.  
(Ф.И.О.)

Рабочая программа **рассмотрена и утверждена** на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от « » 202 года №

Заведующий кафедрой

(подпись)

Нечепаяев В.Г.  
(Ф.И.О.)

Рабочая программа **одобрена учебно-методической комиссией** ДОННТУ по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством»

Протокол от « » 202 года №

Председатель

(подпись)

Ченцов Н. А.  
(Ф.И.О.)

## 1. ОБЪЕКТ, ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**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 преобразованиями 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;

**владеть:**

навыками разработки системы управления знаниями для предприятий различных сфер деятельности;  
навыками обработки знаний в системе менеджмента качества.

Перечисленные результаты обучения являются основой для формирования следующих компетенций:

способности к самостоятельному обучению новым методам исследования, к изменению научного и научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности (ОПК-3);

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

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ

Дисциплина относится к дисциплинам вариативной части Блока 1 дисциплин учебного плана.

Знания и умения, приобретенные при освоении данной дисциплины, реализуются студентом при выполнении индивидуальной работы и для прохождении учебной или производственной практики, прохождении государственной итоговой аттестации.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Распределение учебных часов по темам дисциплины и видам занятий

Наименование тем (содержательных модулей)	Количество часов				
	Всего	В том числе			
		Лекции	Практ. (Семина.)	Лаб.	СРС
Тема 1. Основные понятия управления знаниями. . Интеллектуальные ресурсы	20/18		10/0		10/18
Тема 2. Процессный подход как инструмент управления знаниями в компании.	24/20		12/2		12/18
Тема 3. Система управления знаниями в организации	25/20		12/2		13/18
Тема 4. Аудит знаний. Карты знаний	18/20		8/2		10/18
Тема 5. Управление знаниями в системе менеджмента качества.	21/21		9/2		12/19
Индивидуальное задание	-/9				-/9
Курсовая работа (проект)					
Итого по видам занятий	108/108		51/8		57/100
Контроль					
Итого:	108/108				

#### Формирование компетенций в результате освоения тем дисциплины

Компетенции	Темы дисциплины, нацеленные на выработку компетенции
ОПК-3	Темы 1- 5.
ОПК-6	Темы 1- 5.

#### 3.2. Лекции

Лекции по дисциплине учебным планом не предусмотрены

#### 3.3. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Тема занятия	Объем, час. очно/за очн	Литература
1	Управление знаниями в экономике, основанной на знании	6/1	[1,2,5]
2	Знания в современных организациях	4/1	[1,3,5]
3	Явные и неформализованные знания	4/1	[1,4,5]
4	Процессный подход как инструмент управления знаниями	8/1	[1,5]
5	Система управления знаниями в организации	8/1	[3,5]
6	Аудит знаний. Карты знаний	8/1	[1,5]
7	Информационное обеспечение процессов управления знаниями	6/1	[1,2,3,4,5]
8	Управление знаниями в системе менеджмента качества.	7/1	[1,2,3,4,5]

Итого:		51/8	
--------	--	------	--

### 3.4. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

Лабораторные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены

### 3.5. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Виды самостоятельной работы студента	Объем, час. очн/заочн
1	Изучение лекционного материала	-
2	Подготовка к практическим/семинарским занятиям	57/91
	Выполнение индивидуального задания	-/9
Итого:		57/100

### 3.6. КУРСОВОЙ ПРОЕКТ (РАБОТА), ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

Выполнение курсового проекта учебным планом не предусматривается.

Согласно учебному плану заочной формы обучения предусмотрено выполнение индивидуального задания (контрольной работы). Индивидуальное задание выполняется в форме реферативного обзора. Основными задачами индивидуального задания является углубленное изучение студентом теоретического материала по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества», формирование умений использовать знания для решения соответствующих практических задач. Методические рекомендации по выполнению индивидуального задания даны в [13].

Объем учебной нагрузки при выполнении индивидуального задания – 9 часов.

## 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ДЛЯ ИНТЕГРИРОВАННОЙ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

#### Составляющая компетенции – полнота знаний

нулевой уровень: неверные, не аргументированные, с множеством грубых ошибок ответы на вопросы / ответы на два вопроса из трех полностью отсутствуют. Уровень знаний ниже минимальных требований;

минимальный уровень: даны не полные, не точные и аргументированные ответы на вопросы. Уровень знаний ниже минимальных требований. Допущено много грубых ошибок;

пороговый уровень: даны недостаточно полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. Плохо знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено много негрубых ошибок;

средний уровень: Даны достаточно полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. В целом знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено несколько негрубых ошибок;

продвинутый уровень: даны полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. Знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено несколько негрубых ошибок;

высокий уровень: даны полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. Знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено несколько неточностей.

#### Составляющая компетенции – умения

нулевой уровень: полное отсутствие понимания сути методики решения задачи, допущено множество грубейших ошибок / задания не выполнены вообще;

минимальный уровень: слабое понимание сути методики решения задачи, допущены грубые ошибки. Решения не обоснованы. Не умеет использовать нормативно-техническую литературу. Не ориентируется в специальной научной литературе, нормативно-правовых актах;

пороговый уровень: достаточное понимание сути методики решения задачи, допущены ошибки. Решения не всегда обоснованы. Умеет использовать нормативно-техническую литературу. Слабо ориентируется в специальной научной литературе, нормативно-правовых актах;

средний уровень: в целом понимает суть методики решения задачи, допущены ошибки. Решения не всегда обоснованы. Умеет использовать нормативно-техническую и специальную научную литературу, нормативно-правовые акты;

продвинутый уровень: в целом понимает суть методики решения задачи, допущены неточности. Способен обосновать решения. Умеет использовать нормативно-техническую и специальную научную литературу, нормативно-правовые акты;

высокий уровень: Понимает суть методики решения задачи. Способен обосновать решения. Умеет использовать нормативно-техническую и специальную научную литературу, передовой зарубежный опыт, нормативно-правовые акты.

#### **Составляющая компетенции – владение навыками**

нулевой уровень: не продемонстрировал навыки выполнения профессиональных задач. Испытывает существенные трудности при выполнении отдельных заданий;

минимальный уровень: не продемонстрировал навыки выполнения профессиональных задач. Испытывает существенные трудности при выполнении отдельных заданий;

пороговый уровень: владеет опытом готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию на пороговом уровне. Трудовые действия выполняет медленно и некачественно;

средний уровень: владеет средним опытом готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию. Трудовые действия выполняет на среднем уровне по скорости и качеству;

продвинутый уровень: владеет опытом и достаточно выраженной личностной готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию. Быстро и качественно выполняет трудовые действия;

высокий уровень: владеет опытом и выраженностью личностной готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию. Быстро и качественно выполняет трудовые действия.

#### **Обобщенная оценка сформированности компетенций**

нулевой уровень: компетенции не сформированы;

минимальный уровень: значительное количество компетенций не сформировано;

пороговый уровень: все компетенции сформированы, но большинство на пороговом уровне;

средний уровень: все компетенции сформированы на среднем уровне;

продвинутый уровень: все компетенции сформированы на среднем или высоком уровне;

высокий уровень: все компетенции сформированы на высоком уровне.

## **4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ**

Оценивание уровня освоения студентом учебного материала дисциплины «Управление знаниями в системе менеджмента качества» производится в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации (семестрового контроля).

**Текущий контроль** знаний студента очной формы обучения осуществляется по

результатам практических занятий; студента заочной формы обучения – по результатам выполнения практических занятий.

Выполнение заданий на практических занятиях является необходимым условием допуска студента к экзамену.

Распределение баллов текущего контроля работы студента на протяжении семестра приведено в таблице 1.

Таблица 1 – Распределение баллов текущего контроля

Форма контроля	Возможное количество баллов	Примечание
Для студентов очной формы обучения		
Отчёт о выполнении задания на практическом занятии.	4	Задание выполнено правильно, принятые решения обоснованы, приведен анализ полученного результата
	2	Задание выполнено в целом правильно, принятые решения не всегда обоснованы, возникли трудности в объяснении полученных результатов
<b>ИТОГО:</b>	<b>100</b>	Максимально возможное (из расчета 25 практических занятий)

Для студентов заочной формы обучения		
Выполнение задания на практическом занятии	<b>100</b>	При выполнении задания использованы правильные решения, изложение материала аргументированное, последовательное, работа оформлена без замечаний
	<b>50</b>	Задание выполнено в целом правильно, но принятые решения не всегда обоснованы, имеются замечания по оформлению.
<b>ИТОГО:</b>	<b>100</b>	Максимально возможное

**Итоговая оценка** определяется из количества баллов по результатам текущего контроля. **Максимально возможное количество баллов – 100**

Перевод оценки из 100-балльной шкалы в государственную и ECTS осуществляется в соответствии со шкалой приведенной в «Положении об организации учебного процесса в Донецком национальном техническом университете», утверждённом приказом ДонНТУ №337-14 от 02.05.2018 г.

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по шкале ECTS	Оценка по государственной шкале
90-100	A	Отлично
80-89	B	Хорошо
75-79	C	
70-74	D	Удовлетворительно
60-69	E	

Сумма баллов по 100-бальной шкале	Оценка по шкале ECTS	Оценка по государственной шкале
35-59	FX	Неудовлетворительно
0-34	F*	

\* – с обязательным повторным изучением дисциплины.

#### 4.3 Пример текущего опроса на практических занятиях

1. Роль знания в современном обществе.
2. Характеристика постиндустриального и информационного общества.
3. Характеристика глобального общества и общества, основанного на знаниях.
4. Содержание и отличия знания и информации.
5. Классификация и структуризация знаний.
6. Внешние и внутренние источники знаний.
7. Структура интеллектуального капитала (активов).
8. Связь знаний и инновационных процессов в экономике.
9. Алгоритм инновационной цепи и модель производства знаний при разработке инноваций.
10. Связь между качеством и знаниями.
11. Содержание категории «управление знаниями».
12. Основные методологические подходы к управлению знаниями.
13. Содержание основных принципов и аспектов сложности школы управления.
14. Определение потребности в информации и ее наличии.
15. Доступ, поиск, завершенность и полнота информации.
16. Проблемы проникновения информации к пользователю.
17. Свобода пользования информацией.
18. Связь знания и обучения.
19. Содержание метода «обучение в действии».
20. Сущность и различия обучения и образования как формы получения знаний.
21. Мотивация персонала к совершенствованию знаний.
22. Поддержка процесса обмена (трансферта) знаний.
23. Трансферт знаний.
24. Методы управления нематериальными активами.
25. Проблемы утилизации знаний.
26. Свобода и реализация идей.
27. Методы приобретения новых (имеющихся в наличии) знаний.
28. Анализ поиска методов создания новых знаний.
29. Личностные и организационные барьеры творчества.
30. Принципы формирования творческой команды.
31. Межличностное общение в команде.
32. Обучение творческой команды.
33. Порядок проведения «мозгового штурма».
34. Содержание методов, основанных на технологиях «мозгового штурма».
35. Становление экономики, основанной на знаниях.
36. Структурная перестройка организаций для развития знания.
37. Организационные формы управления знаниями.
38. Структура управления знаниями организации.
39. Разработка программ управления знаниями.



## 5 РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### I. Основная литература

1. Управление знаниями и интеллектуальным капиталом : [учеб. пособие] / С. В. Паникарова, М. В. Власов ; М-во образова-ния и науки рос. Федерации, урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : изд-во урал. ун-та, 2015. — 140 с. Электронный ресурс: <https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/34747/1/978-5-7996-1539-0.pdf>

2 Управление знаниями : Кулопулос Т, Фраппаоло К.; Copyright© ЗАО "Документум Сервисиз", 2001 г. переиздано 2011: Перевод, оформление 115446, Москва, Коломенский пр., д. 1а, тел. (095) 115 9753, [www.documentum.ru](http://www.documentum.ru) 120с. Электронный ресурс <https://dokumen.tips/documents/-55720b6e497959fc0b8c238e.html>

3. Фролов, Ю. В. Управление знаниями : учебник для бакалавриата и магистратуры / Ю. В. Фролов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 324 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс), электр. Ресурс <https://static.myshop.ru/product/pdf/304/3032851.pdf>

4. Управление неявными знаниями в организации: учебное по-собие / под ред. д.э.н., проф. Б.В. Салихова; Моск. ун-т им. С.Ю. Витте. Каф. менеджмента и маркетинга. [Электронное издание]. М.: изд. «МУ им. С.Ю.Витте», 2015. 200с.1,72Мб, эл. Ресурс: <https://online.muiv.ru/lib/pdf/101968.pdf>

### II. Дополнительная литература

5. Управление знаниями [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов ; Л.А. Трофимова, В.В. Трофимов ; ФГБОУ ВПО "С.-Пб. гос. ун-т экономики и финансов", Каф. информатики. - 2 Мб. - СПб. : СПбГУЭФ, 2012. - 1 файл. - Систем. требования: Acrobat Reader, электр. ресурс: <https://www.twirpx.com/file/966975/>

## 6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

#### К лекциям:

6. Конспект лекций по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества» : для обучающихся по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством» / ГОУВПО «ДОННТУ», Каф. основ проектирования машин ; сост. Н. Ф. Годына. — Донецк : ДОННТУ, 2020. — Систем. требования: Acrobat Reader. — Загл. с титул. экрана (доступ через личный кабинет студента).

#### К практическим занятиям:

7. Методические указания к выполнению практических работ по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества» : для обучающихся по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством» / ГОУВПО «ДОННТУ», Каф. основ проектирования машин ; сост. Н. Ф. Годына. — Донецк : ДОННТУ, 2020. — Систем. требования: Acrobat Reader. — Загл. с титул. экрана (доступ через личный кабинет студента).

#### К самостоятельной работе студента:

8. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине вариативной части учебного плана по выбору вуза «Управление знаниями в системе менеджмента качества» : для обучающихся по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством» / ГОУВПО «ДОННТУ», Каф. основ проектирования машин ; сост. Н. Ф. Годына. — Донецк : ДОННТУ, 2020. — Систем. требования: Acrobat Reader. — Загл. с титул. экрана (доступ через личный кабинет студента).

К индивидуальной работе:

9. Методические указания к выполнению индивидуальной работы по дисциплине «Управление знаниями в системе менеджмента качества» : для обучающихся по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством» / ГОУВПО «ДОННТУ», Каф. основ проектирования машин ; сост. Н. Ф. Годына. – Донецк : ДОННТУ, 2020. – Систем. требования: Acrobat Reader. – Загл. с титул. экрана (доступ через личный кабинет студента).

**Internet-ресурсы:**

1. <http://kmtec.ru/> (Технологии менеджмента знаний организации).
2. <http://kmssoft.ru> (Управление знаниями и автоматизация документооборота).
3. [http://community.livejournal.com/k\\_management\\_ru](http://community.livejournal.com/k_management_ru) (Сообщество «Управление знаниями» в «Живом журнале»).
4. <http://knowledge management.report.ru/> (Тема «Управление знаниями» на «Сообщество экспертов» Report.ru).
5. [http://www.12manage.com/i\\_ki\\_ru.html](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»).

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Учебная аудитория №6.407 учебный корпус 6 для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, выполнения курсовой работы, текущего контроля и промежуточной аттестации. (мультимедийное оборудование: ноутбук, Операционная система Linux Ubuntu 18.04 (2018), LibreOffice 5.3.4 (2017), мультимедийный проектор, экран; специализированная мебель: доска аудиторная, парты; стенды, демонстрационные плакаты).

2. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 2, 3 (Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ДОННТУ) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств. ОС- Microsoft Windows 7, OpenOffice 2.0.3 – общественная лицензия MPL 2.0, Grub loader for ALT Linux - лицензия GNU LGPL v3, Mozilla Firefox - лицензия MPL2.0, Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) - лицензия GNU GPL).