

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Экономический факультет

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

\_\_\_\_\_ Иванов А.Г.  
*подпись*

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

## **ФТД.В.02 УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ В КОМПАНИИ**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Направление подготовки:	<b>38.03.06 «Торговое Дело»</b>
Направленность (профиль) :	<b>Маркетинг в торговле</b>
Программа подготовки:	<b>прикладная</b>
Форма обучения:	<b>заочная</b>
Квалификация (степень) выпускника:	<b>бакалавр</b>

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины ФТД.В.02 Управление знаниями в компании составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 38.03.06 Торговое дело (уровень бакалавриата). Утвержден Приказом Министерства образования и науки РФ N 1334 от 12 ноября 2015 г.

Программу составил:

Омельяненко А.В.,

преподаватель кафедры маркетинга и торгового дела \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры маркетинга и торгового дела

протокол № 9 « 03 » апреля 2017г.

Заведующий кафедрой

Костецкий А.Н. \_\_\_\_\_

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры маркетинга и торгового дела

протокол № 9 « 03 » апреля 2017г.

Заведующий кафедрой

Костецкий А.Н. \_\_\_\_\_

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета

протокол № 8 от 20.06. 2017 г.

Председатель УМК факультета,

д-р экон.наук, проф. Л.Н. Дробышевская \_\_\_\_\_

Рецензенты:

\_\_\_\_\_ Батракова М.Ю., директор ЗАО «Центр знаний»

\_\_\_\_\_ Гетман Е.П., кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и менеджмента ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма»

## Содержание

1. Цели и задачи изучения дисциплины (модуля) .....	6
1.1 Цель освоения дисциплины .....	6
1.2 Задачи дисциплины.....	6
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	8
2. Структура и содержание дисциплины .....	9
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ .....	9
2.2 Структура дисциплины .....	10
2.3 Содержание тем дисциплины .....	11
2.3.1 Занятия лекционного типа .....	11
2.3.2 Занятия семинарского типа.....	13
2.3.3 Лабораторные занятия .....	15
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов).....	16
2.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	16
2.4.1 Организация самостоятельного изучения разделов дисциплины..	16
2.4.2 Темы для самостоятельного изучения .....	16
2.4.3 Формы контроля за выполнением самостоятельной работы .....	17
2.4.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	17
3. Образовательные технологии .....	19
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	20

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля .....	20
4.1.1. Примеры тем для разработки эссе.....	20
4.1.2. Примеры тестовых вопросов .....	21
1. Знание - это:.....	21
2.    Формализованное знание - это: .....	21
3.    Потребительский капитал можно характеризовать как: .....	22
4.    Могут ли разные компоненты интеллектуального капитала заменить друг друга? .....	22
4.1.3 Примеры практических заданий.....	22
4.1.4 Пример кейса для коллоквиума.....	23
4.1.5 Перечень примеров контрольных вопросов.....	23
4.1.6 Список тем для рефератов .....	24
4.1.7 Примеры ситуационных задач.....	27
4.1.8 Проектные задания .....	27
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации .....	27
4.2.1 Темы для подготовки к зачету.....	27
4.2.2 Образец экзаменационного билета .....	29
4.2.3 Образец экзаменационного теста .....	29
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	29
5.1 Основная литература .....	29
5.2 Дополнительная литература .....	30
5.3. Периодические издания.....	31
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	32

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	32
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	35
8.1 Перечень информационных технологий .....	35
8.2 Перечень необходимого программного обеспечения. ....	35
8.3 Перечень информационных справочных систем.....	35
9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	36

## **1. Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)**

### **1.1 Цель освоения дисциплины**

Целью освоения учебной дисциплины «Управление знаниями в компании» формирование у студентов представлений об управлении знаниями как современном подходе в менеджменте, возможностях и путях его использования для решения стратегических и тактических задач организации в целях повышения ее конкурентоспособности; навыков, необходимых для практического решения задач управления знаниями в организации.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Задачи изучения дисциплины «Управление знаниями в компании» вытекают из требований, предъявляемых Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования.

Учебная дисциплина «Управление знаниями в компании» помогает решить следующие задачи:

- ознакомить с понятийно-терминологическим аппаратом, применяемым в системе управления знаниями организации;
- сформировать представление о современных тенденциях и актуальных проблемах в области управления знаниями;
- обеспечить освоение современных подходов к управлению знаниями в организации;
- сформировать представление о принципах, методах, технологиях управления знаниями в современной организации;
- сформировать знания и навыки, необходимые для постановки и практического решения актуальных задач управления знаниями в организации;

- выработать навыки и понимание этических норм и правил, регламентирующих деятельность менеджера в управлении знаниями.

Изучение курса «Управление знаниями в компании» проходит в тесной связи с другими дисциплинами экономического и гуманитарного направления, преподаваемыми в университете (экономика, менеджмент, социология, маркетинг).

Учебный курс «Управление знаниями в компании» рассчитан на объем трудоемкости: 2 зачетные единицы - 72 часа, из них – 8,2 часа контактной нагрузки: 8 часов аудиторной нагрузки: лекционных 4 час., практических 4 час.; 0 часов - контроль самостоятельной работы 0,2 часа – иная контактная работа, 60 часов самостоятельной работы и подготовка к контролю знаний 3,8 час. - контроль знаний в виде зачета.

### **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Управление знаниями в компании» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока «Факультативы» учебного плана бакалавриата (ФТД.В.02) по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, профиль Маркетинг в торговле. Ее изучение запланировано во 6 семестре 3 курса.

Содержание данной дисциплины опирается на знания основных экономических и управленческих дисциплин, изучаемых на первых ступенях высшего профессионального образования соответствующих профилей, таких, как «Микроэкономика», «Экономика предприятия», «Менеджмент» и др. Управление знаниями в компании - междисциплинарная область, отдельные проблемы которой решаются также экономикой, социологией, культурной антропологией и другими науками.

По содержанию дисциплина является начальным уровнем изучения таких курсов программ бакалавриата, как «Основы бизнеса» и «Менеджмент». В то же время по содержанию дисциплина является в значительной степени авторской и

содержит оригинальные результаты собственных исследований. «Управление знаниями в компании» расширяет изучение профессионального цикла дисциплин программы бакалавриата по направлению «Торговое дело» в направлении получения знаний о новых областях развития социальной психологии потребления как научной дисциплины, а также обеспечивают маркетологов необходимыми данными для составления и реализации маркетинговых стратегий, взаимодействия с целевой аудиторией и прогнозирования поведения потребителя в отношении их продукции и услуг.

#### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	<b>ПК-11</b>	способностью участвовать в разработке инновационных методов, средств и технологий в области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической и (или) товароведной)	подходы в области управления знаниями в компании	формулировать общественно-значимую проблему; разрабатывать стратегию и тактику управления знаниями в компании	навыками оценки управления знаниями и инновациями в организации; навыками планирования управления знаниями; навыками реализации плана управления знаниями;



Учебный курс «Управление знаниями в компании» рассчитан на 72 час учебного времени и предусматривает проведение лекционных (4 час), практических (4 час.), а также самостоятельную подготовку (60 час), заканчивается сдачей зачета.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часов) для заочной формы обучения их распределение по видам работ представлено в таблице.

Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы студента по семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 2 - Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы студента по семестрам для заочной формы обучения

Вид работы	6 семестр	Всего
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	8	8
В том числе:		
Занятия лекционного типа	4	4
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	4	4
<b>Иная контактная работа:</b>		
Контроль самостоятельной работы (КСР)		
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	63,8	63,8
В том числе:		
<i>Курсовая работа</i>	-	-
<i>Проработка учебного (теоретического) материала</i>	20	20
<i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i>	30	30
<i>Реферат</i>	10	10

<i>Подготовка к текущему контролю</i>		3,8	3,8
<b>Контроль:</b>			
Промежуточная аттестации ( <i>зачет, экзамен</i> )		Зачет	Зачет
Подготовка к экзамену		-	-
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	72	72
	<b>в том числе контактная работа</b>	8,2	8,2
	<b>зач. ед</b>	2	2

## 2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины даны в табл. 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре для заочной формы обучения

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов					
		Всего	Аудиторная Работа			Внеаудиторная работа	
			Л	ПЗ	ЛР	СРС/КСР	Контроль / ИКР
1	Управление знаниями в постиндустриальной экономике	9	1	0	0	8	0
2	Знания в современных организациях	9	1	0	0	8	0
3	Нематериальные активы организации	10	0	1	0	8	1
4	Система управления знаниями в организации	11	1	1	0	8	1
5	Стратегии и методы преобразования и распространения неявных знаний	10	1	0	0	8	1
6	Аудит знаний и разработка карты знаний	11,8	0	1	0	10	0,8
7	Информационное обеспечение процессов управления знаниями	11,2	0	1	0	10	0,2
	<b>Итого:</b>	72	4	4	0	60	4

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## **2.3 Содержание тем дисциплины**

### **2.3.1 Занятия лекционного типа**

#### **Тема 1. Управление знаниями в постиндустриальной экономике**

Экономика, основанная на знаниях, ее опоры: институциональная структура, инновационная система, образование и обучение, информационная инфраструктура. Условия и факторы, обусловившие становление экономики знаний, ее характерные черты и базовые показатели оценки. Особенности знания как ресурса. Основные свойства понятия «знание». Классификация знаний.

Менеджмент знаний как наука: объект и предмет исследования. Потенциал России в экономике знаний, ее инновационное состояние. Создание национальной инновационной системы. Направления инновационного развития РФ: развитие нанотехнологий, создание технико-разрабатывающих или технико-внедренческих зон (ТРЗ, ТВЗ), инновационно-технологических кластеров и институтов поддержки инноваций.

#### **Тема 2. Знания в современных организациях**

Данные, информация и знание. Основные отличия знания от информации. Способы превращения информации в знания. Явное (кодифицированное) и неявное (некодифицированное) знание. Индивидуальные и организационные знания. Характерные черты и особенности знания как объекта управления. Понятие «управление знаниями». Аспекты управления знаниями. 10 шагов в управлении процессов создания знаний.

Жизненный цикл управления знаниями. Модели трансформации знаний в организации: Модель SECI И. Нонака и Х. Такеучи, «спираль знаний»: социализа-

ция (из неформализованного - в неформализованное знание), экстернализация (из неформализованного - в формализованное знание), интернализация (из формализованного - в неформализованное знание), комбинация (из формализованного - в формализованное знание).

#### **Тема 4. Система управления знаниями в организации**

Цели и задачи системы управления знаниями в организации. Концептуальная модель системы управления знаниями С. Галахера и Ш. Хазлет. Инфраструктура управления знаниями. Культура знаний. Технология знаний. Этапы создания системы управления знаниями. Внешние и внутренние источники получения знаний. Методы получения знаний: покупка, аренда, развитие знаний. Коммуникативные и текстологические методы получения знаний Т. Гавриловой. Система управления знаниями российских компаний.

Подразделения по управлению знаниями. Директор по управлению знаниями: миссия, функции и качества. Возможности и функции IT- и HR-подразделений в системе управления знаниями. Роль специалистов в системе управления знаниями (координаторы знаний, менеджеры знаний, инспекторы знаний, брокеры знаний, аналитики знаний, фасилитатор). Центры компетенций: типы и функции. Управляющий комитет по управлению знаниями в организации.

#### **Тема 5. Стратегии и методы преобразования и распространения неявных знаний**

Распространение неявных знаний. Наставничество. Коучинг. Сторителлинг: понятие, функции. Практика применения технологий распространения знаний в передовых странах. обучающаяся организация: понятие и принципы. основные

характеристики обучающейся организации по П. Сенге. Признаки обучающейся организации по М. Педлеру.

Организационная культура как один из ключевых факторов в управлении знаниями. Организационная культура, нацеленная на обмен знаниями. Культура знаний. Учет культурного разнообразия в управлении знаниями. Развитие эмоционального интеллекта. Творческая деятельность как важное условие производства знаний. Основные принципы и цели организации творческой деятельности. Мотивация инновационной деятельности. Диагностика и преодоление враждебности к распространению знаний. Управление развитием персонала как фактор увеличения конкурентоспособности организации. Обучающаяся организация. Корпоративное обучение. Корпоративные университеты.

Бенчмаркинг: понятие, виды и стадии. Отличие бенчмаркинга от соцсоревнования. Современная практика бенчмаркинга в развитых странах и практика его применения в России.

### **2.3.2 Занятия семинарского типа**

#### **Тема 3. Нематериальные активы организации**

Материальные и нематериальные ресурсы и активы организации. Понятие «интеллектуальный капитал». Теория Т. Стюарта. Структура интеллектуального капитала. человеческий капитал: сущность, структура, критерии оценки. инвестиции в человеческий капитал. Организационный капитал. Клиентский капитал: сущность и внутренняя структура. интеллектуальная собственность. объекты интеллектуальной собственности. основные институты права и общие принципы охраны прав интеллектуальной собственности. Законодательство РФ в сфере ин-

теллектуальной собственности. Институты интеллектуальной собственности в России. Отличия физического и интеллектуального капитала.

Задачи измерения интеллектуального капитала. Методы оценки интеллектуального капитала. Коэффициент Тобина. Модель мониторинга нематериальных активов К. Свейби. Навигатор Skandia. Нефинансовые оценки интеллектуального капитала. Показатели оценки человеческого капитала. Методы количественных оценок.

#### **Тема 4. Система управления знаниями в организации**

Цели и задачи системы управления знаниями в организации. Концептуальная модель системы управления знаниями С. Галахера и Ш. Хазлет. Инфраструктура управления знаниями. Культура знаний. Технология знаний. Этапы создания системы управления знаниями. Внешние и внутренние источники получения знаний. Методы получения знаний: покупка, аренда, развитие знаний. Коммуникативные и текстологические методы получения знаний Т. Гавриловой. Система управления знаниями российских компаний.

Подразделения по управлению знаниями. Директор по управлению знаниями: миссия, функции и качества. Возможности и функции IT- и HR-подразделений в системе управления знаниями. Роль специалистов в системе управления знаниями (координаторы знаний, менеджеры знаний, инспекторы знаний, брокеры знаний, аналитики знаний, фасилитатор). Центры компетенций: типы и функции. Управляющий комитет по управлению знаниями в организации.

#### **Тема 6. Аудит знаний и разработка карты знаний**

Понятие «аудит знаний». Значение, цели и задачи аудита знаний. Вопросы аудита знаний. Методы аудита знаний: опросники, тесты, устные интервью. Метод создания особой коммуникационной среды. Основные этапы аудита знаний. Карты знаний. Основные типы карт знаний: процессно-ориентированные, концеп-

туальные (таксономии), карты компетенций. Аудит знаний для CRM. Практика применения аудита знаний и карт знаний в России и за рубежом.

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

Интеллектуальные технологии управления знаниями. Хранилища данных и знаний (базы данных и знаний): принципы построения и управления. Роль и области применения информационных технологий в управлении знаниями. «Электронное правительство». Электронное ведение бизнеса.

Виды и функции информационных технологий. Системы планирования ресурсов организации - ERP. Системы управления взаимоотношениями с клиентами - CRM. Системы информационной поддержки аналитической деятельности - BI. Системы внутрифирменной коммуникации - ICE. Средства интеллектуального анализа данных. Методы Data Mining (DM), постобработки данных и интерпретации полученных результатов. CRM как компьютерная программа и технология работы компании на рынке. Комплексные средства управления знаниями: корпоративные порталы знаний.

#### **2.3.3 Лабораторные занятия**

Лабораторные занятия - не предусмотрены

### **2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

Курсовые работы - не предусмотрены

## **2.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины**

### **2.4.1 Организация самостоятельного изучения разделов дисциплины**

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины — закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки по пониманию сущности и современному видению организационного поведения, его значимости и роли.

Самостоятельная работа студентов в процессе освоения дисциплины «Управление знаниями в компании» включает в себя: изучение основной и дополнительной литературы по курсу; работу с электронными учебными ресурсами (КОПР); изучение материалов периодической печати, интернет-ресурсов; выполнение реферативной работы; подготовку к деловой игре; подготовку к тестированию; индивидуальные и групповые консультации по наиболее сложным вопросам.

### **2.4.2 Темы для самостоятельного изучения**

1. Знание как объекта управления. Отличие данных, информации и знаний.
2. Специфика процесса превращения данных в информацию.
3. Десять шагов в управлении процессом создания знаний.
4. Модели трансформации знания.
5. Источники и формы создания знаний в организации. (Предложите свои варианты получения знаний организацией).



### **2.4.3 Формы контроля за выполнением самостоятельной работы**

Для промежуточного контроля студенты пишут самостоятельную работу (возможные варианты представлены ниже).

Участие в проводимых формах контроля в течение семестра является обязательным для всех студентов. Результаты данного контроля – составная часть оценки знаний студента в ходе итогового зачета.

#### ***Варианты контрольных заданий:***

*Содержание самостоятельной работы:* студент изучает методологические вопросы управления знаниями и интеллектуальными активами современной фирмы.

Организует опрос специалистов предметной области, анализирует и систематизирует полученную информацию. Разрабатывает модель системы: определяет контекст модели, формулирует цель моделирования и точку зрения, методом мозгового штурма формирует и уточняет список потоков объектов, формирует и уточняет список работ, строит диаграммы, проводит их декомпозицию, проводит их критическую оценку и уточнение. Составляет глоссарий. Формирует папки для рецензирования. Проходит стадии критической оценки, рецензирования модели системы управления, доводит модель до статуса публикации, разрабатывает рекомендации по ее совершенствованию или реструктуризации. Оформляет результаты, готовит презентацию.

### **2.4.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
--	---------	---

	2	3
	<p>Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовка к практическим занятиям, подготовка рефератов и эссе.</p>	<p>Ресурсы (в т.ч. и электронные) библиотеки КубГУ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Костецкий А.Н., Старкова Н.О. Управление интеллектуальными активами: Учебн. пособ. – Краснодар, КубГУ, 2011. Материалы электрон. учебного пособия</li> <li>2. Управление знаниями. Теория и практика [Текст] : учебник для бакалавриата и магистратуры : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Прикладная информатика", "Антикризисное управление" и другим экономическим специальностям / под ред. А. И. Уринцова ; Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики. - Москва : Юрайт, 2016. - 255 с. : ил. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Библиогр.: с. 252-255. - ISBN 978-5-9916-3754-1</li> <li>3. Селетков, С.Н. Управление информацией и знаниями в компании [Электронный ресурс] : учебник / С.Н. Селетков, Н.В. Днепровская. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 208 с. - <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=406126">http://znanium.com/bookread2.php?book=406126</a>.</li> <li>4. Управление знаниями в инновационной экономике [Текст] : учебник / под ред. Б. З. Мильнера ; [науч. ред. Т. М. Орлова]. - М. : Экономика, 2009. - 599 с. : ил. - Библиогр. в конце глав. - ISBN 9785282029826</li> <li>5. Гапоненко, А. Л. Управление знаниями [Текст] : как превратить знания в капитал : [учебник] / А. Л. Гапоненко, Т. М. Орлова. - М. : Эксмо, 2008. - 395 с. : ил. - (Полный курс МВА). - Библиогр.: с. 389-395. - ISBN 9785699265343</li> <li>6. Нонака, Икудзиро. Компания - создатель знания [Текст] : зарождение и развитие инноваций в японских фирмах / И. Нонака, Х. Такеучи ; [науч. ред. Т. Гутникова ; пер. с англ. А. Трактинского]. - М. : Олимп-Бизнес, 2011. - 366 с. : ил. - Библиогр.: с. 321-331 . - ISBN 9785969301849. - ISBN 01950926694 : 469.05.</li> </ol>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,

– в форме электронного документа,

### **3. Образовательные технологии**

В процессе изучения дисциплины лекции, практические занятия, консультации являются основными формами обучения в рамках лекционно-семинарской образовательной технологии.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги и т.д.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся. При освоении дисциплины в учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий, а именно:

- дискуссии;
- тестирование;
- проведение деловых игр;
- работа в малых группах;
- коллоквиум.

В рамках настоящей учебной дисциплины предусмотрены встречи с представителями российских компаний, мастер-классы экспертов и специалистов, экскурсии на торговые предприятия Краснодар.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты, социальной сети «ВКонтакте», Среды Модульного Динамического Обучения КубГУ <http://moodle.kubsu.ru>.

## **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля**

#### **4.1.1. Примеры тем для разработки эссе**

1. Концепция «обучающейся организации» и ее применение в практике менеджмента.
2. Соотношение понятий «Постиндустриальное общество» и «Экономика знаний», их особенности и характерные черты.
3. Место и роль России в постиндустриальном обществе.
4. Национальная инновационная система России: особенности и перспективы.
5. Техничко-разрабатывающие или техничко-внедренческие зоны (ТРЗ и ТВЗ): история создания и правовые основы функционирования в Российской Федерации.
6. Модели трансформации знания.
7. Источники и формы создания знаний в организации. (Предложите свои варианты получения знаний организацией).
8. Роль и место нематериальных ресурсов в совокупности всех ее ресурсов организации в свете ресурсной теории организации.
9. Интеллектуальный капитал организации в теориях Т. Стюарта и Э. Брукинга.
10. Отличительные особенности физического и интеллектуального капитала.
11. Интеллектуальный капитал как стратегический актив компании.

12. Объекты интеллектуальной собственности и правовые основы их защиты.

13. Всемирная организация интеллектуальной собственности (ВОИС) и ее роль в защите прав интеллектуальной собственности.

14. Методы оценки нематериальных активов: коэффициент Тобина, мониторинг

15. нематериальных активов К. Свейби, навигатор Skandia.

16. Нефинансовые оценки интеллектуального капитала, показатели оценки человеческого капитала, методы количественных оценок.

17. Наставничество как система обучения персонала.

18. Сторителлинг как способ передачи информации, знаний и ценностей компании.

19. Обучающая организация: характеристики, признаки и принципы.

20. Работа П. Сенге «Пятая дисциплина» и ее роль в движении обучающихся организаций.

21. Бенчмаркинг: понятие, виды и стадии.

22. Опыт российских и зарубежных компаний по внедрению бенчмаркинга.

23. HR-бенчмаркинг как процесс адаптации примеров эффективного функционирования HR-служб..

#### **4.1.2. Примеры тестовых вопросов**

##### **1. Знание - это:**

- a) совокупность различных объективных фактов
- b) комбинация опыта, экспертных оценок, которая задает общие рамки для оценки и инкорпорирования нового опыта
- c) иерархическая совокупность данных о тех или иных аспектах реального мира

##### **2. Формализованное знание - это:**

- a) неявное, неотделяемое знание
- b) явное, передаваемое знание

- c) те знания, к которым человек привык и которые применяются в случаях, когда не прибегают к логическим рассуждениям (это автоматические знания)
- d) идеалистические знания

**3. Потребительский капитал можно характеризовать как:**

- a) часть интеллектуального капитала, складывающаяся из связей и устойчивых отношений с клиентами и потребителями
- b) знания, практические навыки, творческие и мыслительные способности людей, их моральные ценности, личные и лидерские черты, культура труда, используемые индивидом для получения дохода
- c) процедуры, технологии, системы управления, техническое и программное обеспечение, организационные формы и структуры, патенты, культура организации

**4. Могут ли разные компоненты интеллектуального капитала заменить друг друга?**

- a) да
- b) нет

### **4.1.3 Примеры практических заданий**

Из предложенного списка выберите тему (темы не должны повторяться; по одной теме может работать или один или два человека). Составьте конспект по теме, включающий: текст объемом не менее 15000 знаков (с указанием источников информации); презентацию не менее 20 слайдов, глоссарий (не менее 15 терминов). Также приветствуется приложение к конспекту иных материалов: mind map, видеоролики (или работающие ссылки на них в интернете) и т.п.

Темы:

1. Знание: понятие, виды, особенности знания как объекта управления.
2. Знания: источники, свойства.
3. Континуум: от данных и информации к знаниям.
4. Взаимосвязь понятий: инновации, знание, конкурентоспособность. Знание как источник конкурентоспособности.
5. Интеллектуальный капитал: понятие, структура. Взаимодействие частей ИК.
6. Интеллектуальная собственность.

7. Методы оценки интеллектуального капитала.
8. Социальный капитал: понятие, структура.
9. Технологии, методы управления знаниями в организации.
10. Информационные технологии: понятие, виды и функции.
11. Понятие коммуникативных технологий. Коммуникативная компетентность. Значение коммуникационного менеджмента в формировании коммуникационного пространства.
12. Маркетинговые технологии: понятие, методы.

#### **4.1.4 Пример кейса для коллоквиума**

#### **4.1.5 Перечень примеров контрольных вопросов**

1. Управление знаниями: понятие, функции, актуальность в современной экономике.
2. Правовые документы, регулирующие правовое обеспечение управления знаниями.
3. Экономика знаний и новые требования к управлению.
4. Инфраструктура экономики, основанной на знаниях.
5. Роль высшего образования в формировании экономики знаний в России.
6. Структура занятости в постиндустриальном обществе.
7. Система управления знаниями в организации.
8. Жизненный цикл управления знаниями.
9. Знание: понятие, виды, особенности знания как объекта управления.
10. Знания: источники, свойства.
11. Континуум: от данных и информации к знаниям.

12. Взаимосвязь понятий: инновации, знание, конкурентоспособность. Знание как источник конкурентоспособности.
13. Интеллектуальный капитал: понятие, структура. Взаимодействие частей ИК.
14. Интеллектуальная собственность.
15. Методы оценки интеллектуального капитала.
16. Социальный капитал: понятие, структура.
17. Технологии, методы управления знаниями в организации.
18. Информационные технологии: понятие, виды и функции.
19. Понятие коммуникативных технологий. Коммуникативная компетентность. Значение коммуникационного менеджмента в формировании коммуникационного пространства.
20. Маркетинговые технологии: понятие, методы.
21. HR-технологии: понятие, методы.
22. Управление развитием персонала как фактор увеличения интеллектуального капитала.
23. Обучающаяся организация. Корпоративное обучение. Корпоративные университеты.
- 24.

#### **4.1.6 Список тем для рефератов**

1. Концепция «обучающейся организации» и ее применение в практике менеджмента.
2. Соотношение понятий «Постиндустриальное общество» и «Экономика знаний», их особенности и характерные черты.



3. Место и роль России в постиндустриальном обществе.
4. Национальная инновационная система России: особенности и перспективы.
5. Техничко-разрабатывающие или техничко-внедренческие зоны (ТРЗ и ТВЗ): история создания и правовые основы функционирования в Российской Федерации.
6. Российский венчурный бизнес и его роль в формировании экономики знаний.
7. Знание как объекта управления. Отличие данных, информации и знаний.
8. Специфика процесса превращения данных в информацию.
9. Десять шагов в управлении процессом создания знаний.
10. Модели трансформации знания.
11. Источники и формы создания знаний в организации. (Предложите свои варианты получения знаний организацией).
12. Роль и место нематериальных ресурсов в совокупности всех ее ресурсов организации в свете ресурсной теории организации.
13. Интеллектуальный капитал организации в теориях Т. Стюарта и Э. Брукинга.
14. Отличительные особенности физического и интеллектуального капитала.
15. Интеллектуальный капитал как стратегический актив компании.
16. Объекты интеллектуальной собственности и правовые основы их защиты.
17. Всемирная организация интеллектуальной собственности (ВОИС) и ее роль в защите прав интеллектуальной собственности.
18. Методы оценки нематериальных активов: коэффициент Тобина, мониторинг
19. нематериальных активов К. Свейби, навигатор Skandia.

20. Нефинансовые оценки интеллектуального капитала, показатели оценки человеческого капитала, методы количественных оценок.
21. Наставничество как система обучения персонала.
22. Сторителлинг как способ передачи информации, знаний и ценностей компании.
23. Обучающая организация: характеристики, признаки и принципы.
24. Работа П. Сенге «Пятая дисциплина» и ее роль в движении обучающихся организаций.
25. Бенчмаркинг: понятие, виды и стадии.
26. Опыт российских и зарубежных компаний по внедрению бенчмаркинга.
27. HR-бенчмаркинг как процесс адаптации примеров эффективного функционирования HR-служб.

### ***Общий план написания реферата***

Общий объем работы: 15-20 стр. При выполнении работы используется шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, через полуторный интервал. Текст оформляют с соблюдением следующих размеров полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 1,5 мм нижнее – 20 мм. Размер абзацного отступа должен быть одинаковым по всему тексту и равен 1,25 мм.

Нумерация страниц начинается с 3 листа: титульный лист и содержание не нумеруются, но включаются в общую нумерацию. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в правом нижнем углу страниц.

Ссылки на литературу даются в квадратных скобках по тексту, например: [5, с. 32].

Наряду с теоретическими положениями, работа должна содержать практические примеры (материалы для практической части работы может быть подобран по месту работы автора или по материалам СМИ (газеты, журналы, Интернет).

#### **4.1.7 Примеры ситуационных задач**

#### **4.1.8 Проектные задания**

Студенты Бакалавриата выполняют проектные задания по выявлению проблем и целей информационного обеспечения бизнеса торговой компании, а также по организации сбора требуемой информации посредством количественных и качественных методов маркетингового исследования и дальнейшему анализу и интерпретации данных.

#### **Пример проектного задания**

Защита проекта происходит в виде презентации на соответствующем практическом занятии. Каждый проект реализуется группой по 3-4 человека с распределением сфер ответственности между членами группы.

### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

#### **4.2.1 Темы для подготовки к зачету**

1. Управление знаниями: понятие, функции, актуальность в современной экономике.
2. Правовые документы, регулирующие правовое обеспечение управления знаниями.
3. Экономика знаний и новые требования к управлению.

4. Инфраструктура экономики, основанной на знаниях.
5. Роль высшего образования в формировании экономики знаний в России.
6. Структура занятости в постиндустриальном обществе.
7. Система управления знаниями в организации.
8. Жизненный цикл управления знаниями.
9. Знание: понятие, виды, особенности знания как объекта управления.
10. Знания: источники, свойства.
11. Континуум: от данных и информации к знаниям.
12. Взаимосвязь понятий: инновации, знание, конкурентоспособность. Знание как источник конкурентоспособности.
13. Интеллектуальный капитал: понятие, структура. Взаимодействие частей ИК.
14. Интеллектуальная собственность.
15. Методы оценки интеллектуального капитала.
16. Социальный капитал: понятие, структура.
17. Технологии, методы управления знаниями в организации.
18. Информационные технологии: понятие, виды и функции.
19. Понятие коммуникативных технологий. Коммуникативная компетентность. Значение коммуникационного менеджмента в формировании коммуникационного пространства.
20. Маркетинговые технологии: понятие, методы.
21. HR-технологии: понятие, методы.
22. Управление развитием персонала как фактор увеличения интеллектуального капитала.
23. Обучающаяся организация. Корпоративное обучение. Корпоративные университеты.

#### **4.2.2 Образец экзаменационного билета**

(экзамен по дисциплине не предусмотрен)

#### **4.2.3 Образец экзаменационного теста**

**24.** Экзаменационное задание по курсу «Управление знаниями в компании» не предусмотрено

**5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).**

##### **5.1 Основная литература**

1. Управление знаниями. Теория и практика [Текст] : учебник для бакалавриата и магистратуры : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Прикладная информатика", "Антикризисное управление" и другим экономическим специальностям / под ред. А. И. Уринцова ; Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики. - Москва : Юрайт, 2016. - 255 с. : ил. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Библиогр.: с. 252-255. - ISBN 978-5-9916-3754-1

2. Селетков, С.Н. Управление информацией и знаниями в компании [Электронный ресурс] : учебник / С.Н. Селетков, Н.В. Днепровская. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 208 с. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=406126>.

3. Управление знаниями в инновационной экономике [Текст] : учебник / под ред. Б. З. Мильнера ; [науч. ред. Т. М. Орлова]. - М. : Экономика, 2009. - 599 с. : ил. - Библиогр. в конце глав. - ISBN 9785282029826

4. Гапоненко, А. Л. Управление знаниями [Текст] : как превратить знания в капитал : [учебник] / А. Л. Гапоненко, Т. М. Орлова. - М. : Эксмо, 2008. - 395 с. : ил. - (Полный курс MBA). - Библиогр.: с. 389-395. - ISBN 9785699265343

5. Костецкий А.Н., Старкова Н.О. Управление интеллектуальными активами: Учебн. пособ. – Краснодар, КубГУ, 2011. Материалы электрон. учебного пособия

6. Нонака, Икуджиро. Компания - создатель знания [Текст] : зарождение и развитие инноваций в японских фирмах / И. Нонака, Х. Такеучи ; [науч. ред. Т. Гутникова ; пер. с англ. А. Трактинского]. - М. : Олимп-Бизнес, 2011. - 366 с. : ил. - Библиогр.: с. 321-331 . - ISBN 9785969301849. - ISBN 01950926694 : 469.05.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах

1. Электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE"
2. Электронная библиотечная система издательства "Лань"
3. Электронная библиотечная система "Юрайт"
4. Электронная библиотечная система "ZNANIUM.COM"

## **5.2 Дополнительная литература**

1. Савченко, А. П. (КубГУ). Интеллектуальные технологии анализа данных в экономике и менеджменте [Текст] : учебное пособие / А. П. Са-

- вченко ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Кубанский гос. ун-т. - Краснодар : [Кубанский государственный университет], 2013. - 87 с. : ил. - Библиогр.: с. 83. - ISBN 9785820908538
2. Сенге, П. М. Пятая дисциплина. Искусство и практика обучающейся организации [Текст] = The FIFTH DISCIPLINE / Питер Сенге ; [пер. с англ. Б. Пинскера, И. Татариновой]. - [Новое пересмотр. и доп. изд.]. - М. : Олимп-Бизнес, 2009. - 417 с. : ил. - Библиогр. в примеч. - ISBN 9785969301498. - ISBN 0385517254.
  3. Управление знаниями в корпорациях [Текст] : [учебное пособие] / Б. З. Мильнер, З. П. Румянцева, В. Г. Смирнова, А. В. Блинникова ; под ред. Б. З. Мильнера ; Нац. Совет по корпоративному управлению ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве РФ ; Гос. ун-т управления. - М. : Дело, 2006. - 303 с. - (Управление корпорацией). - Библиогр. в конце глав. - Библиогр.: с. 291-295. - ISBN 5774904385
  - 4.
  5. Hirshleifer, Jack. The analytics of uncertainty and information [Текст] / Jack Hirshleifer, John G. Riley. - Reprinted. - Cambridge : Cambridge University Press, 2002. - xi, 465 pp., incl. indices. - (Cambridge surveys of economic literature). - Оксфордский Российский Фонд. - ISBN 0521283698.

### **5.3. Периодические издания**

1. «Маркетинг». Периодический журнал.
2. «Маркетинг в России и за рубежом». Периодический журнал.  
<http://www.mavriz.ru/>
3. «Маркетинг и маркетинговые исследования»
4. «Практический маркетинг»

5. Журнал «Медиа Профи». Режим доступа: <http://www.mediaprofi-online.ru/tema.php?page=1>

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

6. Портал новостей «Lenta.ru». Режим доступа: <http://www.lenta.ru/>

7. Портал новостей «Ведомости». Режим доступа: <http://www.vedomosti.ru/var/bansrc/2010/bb3468.html>

8. Портал новостей «Коммерсант. ru». Режим доступа: <http://www.kommersant.ru/>

9. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ). Режим доступа: <http://wciom.ru/index.php?id=57#>

10. Ежедневная интернет-газета «Новости телекоммуникаций, вещания и ИТ. Режим доступа: <http://www.comnews.ru/lastnews/>

11. Исследовательский холдинг «Ромир». Режим доступа: <http://www.romir.ru/>

12. Исследовательский центр Комкон. Режим доступа: <http://www.comcon-2.ru/>

13. Исследовательская группа TNS. Режим доступа: <http://www.tns-global.ru/rus/index.wbp>

14. Мониторинг СМИ. Режим доступа: <http://www.integrum.ru/>

15. [www.marketing.al.ru](http://www.marketing.al.ru) Бизнес в сетях

16. [www.marketing.spb.ru](http://www.marketing.spb.ru) Энциклопедия маркетинга

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Программа дисциплины включает лекционный материал, практические занятия и задания к самостоятельной работе. В самостоятельную работу студента входит освоение теоретического материала с использованием лекций и рекомендованной литературы, подготовка эссе, рефератов, выполнение практических и тестовых заданий.



### **Форма итогового контроля – зачет.**

Закрепление полученных теоретических знаний осуществляется на практических занятиях. Цели практических занятий:

- расширение и углубление знаний по важнейшим проблемам курса;
- закрепление знаний и умения излагать сущность анализируемых мирохозяйственных явлений и процессов;
- формирование навыков аналитической работы.

Все это позволит студенту приобрести навыки профессионального мастерства, выработать свое собственное отношение к происходящим процессам в процессе организации и проектировании предприятий торговли сферы услуг, самостоятельно подбирать информационные источники, формулировать рекомендации относительно возможных сценариев динамики коммерческих процессов и управления предприятием.

Практические занятия шлифуют профессиональное мастерство, дают возможность правильно формулировать ответы на вопросы, свободно изъясняться при помощи экономической лексики, тренироваться в публичных выступлениях, чувствовать себя уверенно в дискуссиях.

Практические занятия позволяют обобщить изученный материал, получить результат анализируемой ситуации, решить задачу или разобраться в экономической ситуации, модели.

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины

#### ***а) для текущей успеваемости:***

- вопросы для подготовки к практическим занятиям (прилагаются)
- темы для подготовки рефератов и эссе (прилагаются);
- тестовые задания (прилагаются);

- вопросы для дискуссий (прилагаются)

**б) для промежуточной аттестации:**

- вопросы для подготовки к экзамену (прилагаются).

Основным видом изучения курса «Организация, технология и проектирование предприятий» является самостоятельная работа студентов с учебной, научной и другой рекомендуемой преподавателем литературой.

**Цель самостоятельной работы:**

- систематизация и закрепления получения теоретических знаний и умений;
- формирования умений использовать нормативную и правовую, справочную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности студентов;
- формирования самостоятельного мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию;
- формирования убежденности, способности реализовать себя.

Самостоятельная работа студентов в процессе освоения дисциплины включает в себя:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- изучение материалов периодической печати, Интернет-ресурсов;
- выполнение эссе, рефератов;
- индивидуальные и групповые консультации.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного

контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

### **8.1 Перечень информационных технологий**

1. Среда Модульного Динамического Обучения КубГУ  
<http://moodle.kubsu.ru>

2. Электронная библиотека КубГУ <http://212.192.134.46/MegaPro/Web>

### **8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.**

1. Microsoft Excel
2. IBM SPSS Statistics 20
3. Power Point
4. Access

### **8.3 Перечень информационных справочных систем**

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»  
(<http://www.consultant.ru>)
2. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
3. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия) <http://uisrussia.msu.ru>

## 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд. а520, н207, н208, н209, н212, н214, а201, 205А, 4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории н208а, а202, н210, н216, а513, а514, а515, а516, а также аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд., 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, н201, н202, н203, н203а
3.	Лабораторные занятия	Лаборатории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения..... Ауд. н201, н202, н203, н203а, а205
4.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра маркетинга и торгового дела (а206, н205, н218), ауд. н208а
5.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд. а520, н207, н208, н209, н212, н214, а201, а205, н208а, а202, н210, н216, а513, а514, а515, а516, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5045Л, 5046Л, н201, н202, н203, н203а
6.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд. а213, а218, н201, н202, н203, н203а
7.	Курсовые работы	Кабинет для выполнения курсовых работ, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд. а213, а218

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

НА 20\_\_ - 20\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД.

Протокол №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

20\_\_г.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

№ п/п	Стр., №	Описание изменений