

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Кировский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Директор Кировского филиала
РАНХиГС

Е.С. Симбирских

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Менеджмент организации

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.07.02 Управление знаниями в организации
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
(код и наименование направления подготовки)

Очная, очно-заочная
(форма (ы) обучения)

Год набора – 2025

Киров, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3	Содержание и структура дисциплины	6
4	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	9
5.	Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине	
6	Методические материалы для освоения дисциплины	44
7	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	46
	7.1. Основная литература	46
	7.2. Дополнительная литература	46
	7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	46
	7.5. Интернет-ресурсы	46
	7.6. Иные источники	46
8	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	46

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 «Управление знаниями в организации» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-2	Способен владеть навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	ПКс-2.4 (очная) ПКс-2.3 (очно-заочная)	Способность к разработке и реализации стратегических целей и задач организации

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
□ руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства (код А/01.6); тактическое управление процессами организации производства (А/02.6)	П К с - 2 . 4 (очная) П К с - 2 . 3 (очно-заочная)	на уровне знаний: □ современных методов стратегического планирования;
		на уровне умений: □ использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач;
		на уровне навыков: □ овладение методами стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 акад. ч. / 135 астр. ч.).

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее ДОТ).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 64 часа (48 астр.ч.) (лекционных занятий 32 ч.(24 астр. ч.), практических занятий 32 ч.(24 астр. ч.)) по очной форме обучения, 24 часа (18 астр.

ч.)(лекционных занятий 8 ч.(6 астр. ч.), практических занятий 16 ч. (12 астр. ч.)) по очно-заочной форме обучения. На самостоятельную работу обучающихся выделяется 116 (87 астр. ч.) и 156 (117 астр. ч.) часов по очной и очно-заочной форме соответственно.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 «Управление знаниями в организации» изучается в 7 семестре очной формы обучения, в 8 семестре на очно-заочной форме обучения.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний, а также на приобретенные ранее умения и навыки в области теории управления.

На всех формах обучения дисциплина реализуется после изучения:

Б1.О.08 «Общий менеджмент» (2 семестр);

Б1.О.09 «Теория организации» (5 семестр);

Б1.О.10 «Маркетинг» (5 семестр)

Дисциплина реализуется параллельно с изучением дисциплины:

Б1.О.21 «Стратегический менеджмент» (7 семестр).

Освоение дисциплины «Управление знаниями в организации» является необходимой базой и рассматривается как предшествующее для изучения дисциплин:

Б1.В.18 «Управление рисками» (8 семестр).

На очно-заочной форме обучения дисциплина является необходимой базой и рассматривается как предшествующая для изучения дисциплин:

Б1.В.ДВ.11.01 «Менеджмент в отраслях и сферах деятельности» (9 семестр);

Б1.В.ДВ.09.01 «Управление финансами организации» (8 семестр).

Дисциплина «Управление знаниями в организации» реализуется параллельно с изучением:

Б1.О.15 «Методы принятия управленческих решений» (7 семестр).

Формой промежуточной аттестации является зачет с оценкой (возможно прохождение промежуточной аттестации с использованием ДОТ).

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Формирование и развитие экономики, основанной на знаниях	28	6		6		16	О
Тема 2	Теоретические основы создания организационных знаний	24	4		4		16	О
Тема 3	Понятие и сущность интеллектуального	24	4		4		16	О, Э

	капитала							
Тема 4	Нематериальные активы организации	28	6		6		16	О, Р, Д
Тема 5	Система управления знаниями в организации	24	4		4		16	О, ПС
Тема 6	Оценка эффективности управления знаниями в организации	24	4		4		16	О, К
Тема 7	Роль корпоративной культуры в управлении знаниями	28	4		4		20	О, Т
Промежуточная аттестация								ЗаО
Всего:		180	32		32		116	

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Формирование и развитие экономики, основанной на знаниях	25	1		2		22	О
Тема 2	Теоретические основы создания организационных знаний	25	1		2		22	О
Тема 3	Понятие и сущность интеллектуального капитала	25	1		2		22	О, Э
Тема 4	Нематериальные активы организации	25	1		2		22	О, Р, Д
Тема 5	Система управления знаниями в организации	27	1		4		22	О, ПС
Тема 6	Оценка эффективности управления знаниями в	25	1		2		22	О, К

	организации							
Тема 7	Роль корпоративной культуры в управлении знаниями	28	2		2		24	О, Т
Промежуточная аттестация								ЗаО
Всего:		180	8		16		156	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

* – *формы заданий текущего контроля успеваемости: (контрольные работы (К), коллоквиум (Кол).*

** – *форма промежуточной аттестации: экзамен (Экз).*

Содержание дисциплины

Тема 1. Формирование и развитие экономики, основанной на знаниях

Эволюция развития системы экономики, основанной на знаниях. Основные этапы становления экономики, основанной на знаниях. Основные понятия, сущность и содержание экономики, основанной на знаниях. Основные черты экономики, основанной на знаниях: Сравнение индустриальной экономики и экономики, основанной на знаниях. Технологические уклады в экономике. Анализ зарубежного опыта экономики, основанной на знаниях, и адаптация к российским условиям. Система индикаторов экономики, основанной на знаниях.

Тема 2. Теоретические основы создания организационных знаний

Сущность понятия «знание». Отличие данных, информации и знания. Лестница знаний» по Нортю. Классификация знаний. Явное и неявное знание. Формализованное и неформализованное знание. Дискретность знаний. Источники знаний. Формы создания организационных знаний. Возрастание роли знаний в экономической деятельности субъектов.

Тема 3. Понятие и сущность интеллектуального капитала

Сущность и структура интеллектуального капитала, его отличие от физического капитала. Виды интеллектуального капитала: человеческий, организационный и потребительский (клиентский). Оценка интеллектуального капитала. Современное состояние интеллектуального капитала в РФ.

Тема 4. Нематериальные активы организации

Понятие нематериальных активов организации. Источники и типы нематериальных ресурсов. Классификация нематериальных активов. Особенности использования нематериальных активов. Измерение и оценка нематериальных активов.

Тема 5. Система управления знаниями в организации

Знания как объект управления. Цели и задачи управления знаниями. Процессы и функции управления знаниями. Система управления знаниями. Методы управления знаниями: пассивные и активные. Этапы приобретения и усвоения новых знаний. Основные способы трансформации знаний (социализация, экстернализация, комбинация, интернализация). Инструменты управления знаниями. Разработка программ управления знаниями. Менеджеры по управлению знаниями.

Тема 6. Оценка эффективности управления знаниями в организации

Цикл преобразования знания. Индекс знаний. Единица измерения знания. Экстернальные эффекты управления знаниями в организации. Методика и критерии оценки эффективности управления знаниями в организации.

Тема 7. Роль корпоративной культуры в управлении знаниями

Понятие и элементы корпоративной культуры в организации. Модели корпоративной культуры. Функции корпоративной культуры в организации. Формирование и управление корпоративной культурой. Культура использования знаний в организации. Корпоративная память. Роль корпоративной культуры в управлении знаниями в организации.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.07.02 «Управление знаниями в организации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся (возможно с применением ДОТ):

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма	
Тема 1. Формирование и развитие экономики, основанной на знаниях	Опрос
Тема 2. Теоретические основы создания организационных знаний	Опрос
Тема 3. Понятие и сущность интеллектуального капитала	Опрос, эссе
Тема 4. Нематериальные активы организации	Опрос, реферат, дискуссия
Тема 5. Система управления знаниями в организации	Опрос, практическая ситуация
Тема 6. Оценка эффективности управления знаниями в организации	Опрос, кейс
Тема 7. Роль корпоративной культуры в управлении знаниями	Опрос, тестирование
Очно-заочная форма	
Тема 1. Формирование и развитие экономики, основанной на знаниях	Опрос
Тема 2. Теоретические основы создания организационных знаний	Опрос

Тема 3. Понятие и сущность интеллектуального капитала	Опрос, эссе
Тема 4. Нематериальные активы организации	Опрос, реферат, дискуссия
Тема 5. Система управления знаниями в организации	Опрос, практическая ситуация
Тема 6. Оценка эффективности управления знаниями в организации	Опрос, кейс
Тема 7. Роль корпоративной культуры в управлении знаниями	Опрос, тестирование

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в данной системе. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Управление знаниями: понятие, функции, актуальность в современной экономике.
2. Правовые документы, регулирующие правовое обеспечение управления знаниями.
3. Какова структура занятости в постиндустриальном обществе?
4. Экономика знаний и новые требования к управлению.
5. Опишите инфраструктуру экономики, основанной на знаниях.
6. Какова роль высшего образования в формировании экономики знаний в России?

Типовые оценочные материалы по теме 2

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Экономика знаний и новые требования к управлению.
2. Инфраструктура экономики, основанной на знаниях.
3. Роль высшего образования в формировании экономики знаний в России.
4. Знание: понятие, виды, особенности знания как объекта управления.
5. Знания: источники, свойства.
6. Континуум: от данных и информации к знаниям.

Типовые оценочные материалы по теме 3

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Интеллектуальный капитал: понятие, структура. Взаимодействие частей интеллектуального капитала. Интеллектуальная собственность.
2. Методы оценки интеллектуального капитала.
3. Социальный капитал: понятие, структура.

Средство оценивания - эссе.

Примерная тема эссе

1. Анализ структуры и динамики интеллектуального коэффициента добавленной стоимости.

Типовые оценочные средства по теме 4

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

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

Оценочное средство - реферат

Примерные темы рефератов

1. Организационная память и процессы обучения.
2. Культура обмена знаниями в организации.
3. Проблема объективности знаний.
4. Роль коммуникативных процессов организации в практике менеджмента знаний.
5. Понятие интеллектуального капитала.
6. Принципы учета интеллектуального капитала.
7. Основные подходы к оценке интеллектуального капитала.
8. Программа оценки интеллектуального капитала.
9. Показатели для измерения интеллектуального капитала.
10. Нарращивание основных позиций интеллектуального капитала.
11. Соотношение знаний и инновационных процессов в организации.
12. Факторы возникновения инновационной ситуации.
13. Виды обеспечения инновационных процессов.
14. Восприятие и позиционирование инноваций.
15. Внутренние и внешние знания для инноваций.
16. Соотношение понятий и подходов управления знаниями и менеджмента знаний.
17. Основные виды управления знаниями на практике.
18. Обеспечение коммуникативных процессов управления и менеджмента знаний.
19. Программы по управлению знаниями.
20. Процессы передачи знаний.
21. Факторы эффективности в управлении знаниями.
22. Мотивационные факторы обмена знаниями в организации.
23. Основные принципы построения коммуникативных процессов в организациях, основанных на знании.
24. Информационные технологии управления знаниями в организациях.
25. Интеллектуальные технологии управления знаниями.

Средство оценивания - дискуссия.

Примерные темы дискуссий:

1. Коммуникационные процессы и знания.
2. Организационный контекст знания: концепции и модели.
3. Создание организационного знания. Организационные процессы, связанные со знанием.
4. Документирование знаний. Документированные и недокументированные знания в организациях.

Типовые оценочные материалы по теме 5

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Система управления знаниями в организации.
2. Жизненный цикл управления знаниями.
3. Технологии, методы управления знаниями в организации.
4. Цели и задачи управления знаниями в организации.
5. Система управления знаниями.
6. Концептуальная модель С. Галахера и Ш. Хазлет.
7. Инфраструктура управления знаниями в организации (новые должности).
8. Этапы создания системы управления знаниями.
9. Опыт российских и зарубежных компаний по организации системы управления знаниями.

Средство оценивания - практическая ситуация.

Примерные практические ситуации

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.

6: 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.

7: 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.

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

9: 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 управлению знаниями). Предложите для этой компании такие инструменты управления

знаниями, которые бы минимально требовали (или вообще не требовали) наличие специальных ИТ-средств.

Типовые оценочные материалы по теме 6

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Взаимосвязь понятий: инновации, знание, конкурентоспособность.
2. Знание как источник конкурентоспособности.

Средство оценивания - кейс.

Примерный вариант кейса

«Применение методов оценки персонала на современных предприятиях»

В насыщенной знаниями и широкопрофильной отрасли, такой как бизнес-консалтинг, вы вне игры, пока каждый из ваших консультантов не вооружен лучшими подходами и методологиями, стремится добраться до сути проблемы и представляет широкие перспективы отрасли. Являясь пионерами нового мышления в развитии стратегии, скажем, в секторе розничной торговли, вы должны быть в состоянии быстро трансформировать это мышление в конкретные действия, применимые к различным потребностям клиента.

Перестройкой нашей системы управления знаниями мы сократили время, необходимое нашим консультантам для восстановления важной информации, по меньшей мере на 25% (теперь стало меньше срывов заказов из-за неуправляемости, которых в противном случае могло бы быть больше). Также мы в состоянии повысить качество наших предложений и можем легче преодолевать проблемы, связанные с ведением клиента.

Цена вопроса – менее 2 млн долл. США. Неплохо для системы, в которой служат 2800 служащих в 27 отделениях во всем мире. Проект стартовал и был отлажен менее чем за шесть месяцев.

Bain имеет вспомогательный офис по управлению знаниями с начала 1980-х гг., но система отставала от потребностей сложной и быстро развивающейся отрасли. В конце 1980-х гг. разработка стратегии могла занять шесть месяцев – десятилетие спустя это должно было быть сделано в два раза быстрее. Команды компании тратили время впустую в поисках отраслевых данных, местонахождений и связываясь с информационно более осведомленными коллегами. К 2016 г. компания ясно осознала необходимость модернизации системы управления знаниями для поддержания нормального коэффициента роста фирмы.

Новый план по управлению знаниями был одобрен в ноябре 2016 г. Комитет по лидерству Bain поддержал глобальную цель плана: использовать управление знаниями, чтобы получить лучшие результаты для клиентов компании, значительно улучшив производительность. Каждая из отдельных целей имеет тесную связь со стратегией фирмы – в компании хотели создать полезный каждодневный инструмент, помочь сократить время выполнения работы в два раза, запускать новые заказы быстрее по крайней мере на 30%.

Разработка новой системы по управлению знаниями включала три элемента.

Был сформирован постоянный штат сотрудников по управлению знаниями из квалифицированных "брокеров знаний" с доказанными навыками в исследовании и коммуникации. Результаты важных исследований внешних исследовательских агентств перемещались на рабочие столы пользователей. Также была разработана новая сетевая платформа, названная Глобальный центр опыта (ГЦО). Из ГЦО пользователь может получить доступ ко всем проектам и разработкам Bain&Company, ко всем промышленным и функциональным знаниям, получить доступ к всевозможным внешним базам данных. Также ГЦО позволяет связаться с другими подразделениями Bain, воспользоваться их опытом, а соединяется с виртуальным университетом Bain – тренировочным информационным сайтом, содержащим модули видео, презентаций и упражнения.

Внедрение ГЦО стало большим успехом, в достаточной степени удовлетворив и бизнес-цели компании. В Bain обучили каждого сотрудника пользоваться ГЦО, удовлетворенность в пользовательских опросах компании составила 98%. Однако эта система чрезвычайно важна не только из-за простоты извлечения информации – были отлажены механизмы, поощряющие постоянный ввод данных – пополнение знаний организации. В начале и в конце ведения каждого клиентского дела брокер знаний компании берет интервью у руководителя команды, чтобы собрать ключевую информацию о проникновении в суть каждой конкретной проблемы и способах ее решения (сохраняя при этом конфиденциальность клиента). Затем собирается пакет знаний для непосредственного размещения в ГЦО.

Дополнительно была создана система различных видов стимулирования для интеграции поведения сотрудников с системой управления знаниями. При этом используется система "кнутов и пряников". "Пряник" – это корпоративные мероприятия, которых заслуживают отличившиеся отделы, а "кнуток" – дружеские предупреждения в форме придания огласке отделов и имен тех, кто с системой управления знаниями не ладит.

Задание:

1. Какая проблема по управлению знаниями возникла в компании?
2. Почему возникла эта проблема? Можно ли было предугадать эту проблему и какими путями можно было устранить ее еще до появления?
3. Какие действия предприняла компания для решения возникшей проблемы?
4. Насколько вы считаете эти меры эффективными?
5. Какие меры вы предложили бы для этой компании в сложившейся ситуации?
6. Как бы вы рекомендовали этой компании выстраивать политику/программу в сфере управления знаниями в будущем?

Типовые оценочные материалы по теме 7

Средство оценивания - устный ответ (опрос) по теме дисциплины.

Вопросы для опроса:

1. Охарактеризуйте элементы корпоративной культуры.
2. Внешние и внутренние источники получения знаний.
3. Методы получения знаний.
4. Культура знаний.
5. Технология знаний.

Средство оценивания - тестирование.

Тестовые задания

1. Организационная культура – это:

1. совокупность объективных условий и субъективных факторов, определяющих поведение человека в процессе производственной деятельности.
2. комплекс базовых предположений, изобретенный или разработанный группой для того, чтобы научиться справляться с проблемами внешней адаптации и внутренней интеграции; это совокупность ценностей, убеждений, отношений, общих для всех сотрудников данной организации, предопределяющих нормы их поведения.
3. методы управления, стиль руководства, гуманизм, индивидуальный подход, восприятие персонала как достоинства фирмы, профессионализм управленцев, в том числе, коммуникативная компетентность, применяемые методы стимулирования, повышения уровня удовлетворенности трудом и т.п.

2. Культура организации, ориентированная на творческий подход и предпринимательство, стремящаяся к производству уникальных товаров и услуг – это:

1. Рыночная культура.

2. Адхократическая культура.
3. Клановая культура.

3. Субкультура – это

1. локальная культура внутри оргкультуры, отражающая дифференциацию культуры по уровням, отделам, подразделениям, возрастным группам, национальным группам и т.п.
2. совокупность ценностей, убеждений, отношений, общих для всех сотрудников данной организации, предопределяющих нормы их поведения.
3. культура, которая отвергает общую оргкультуру, либо какой-либо из ее элементов; может находиться в прямой оппозиции доминирующей культуре, в оппозиции структуры власти и органов управления либо в оппозиции к определенным элементам общей оргкультуры, ее структурным составляющим, нормам взаимоотношений, ценностям и т.п.

4. Миссия - ...

1. выражает функции, которые организация призвана выполнить в обществе.
2. является более или менее конкретным изображением будущего предприятия.
3. определяет политику и модели поведения, укрепляющие компетенцию и систему ценностей.
4. выражает способы, с помощью которых организация достигает или стремится достичь целей.

5. Иерархическая культура предполагает:

1. ориентацию на достижение конкурентных преимуществ, достижение целей, решение задач бизнеса
2. ориентацию на соблюдение правил и инструкций, выполнение предписаний и регламентов.
3. глубокое проникновение компании в личную жизнь работника, направлена на заботу о персонале, доверие, поддержание хорошего морально-психологического климата.

6. Персонал, идеальный для клановой культуры, обладает такими характеристиками как:

1. предпочитает стабильность, предсказуемость, постоянную занятость.
2. нацелен на достижение цели, победу, вынослив, требователен.
3. доверяет людям, не приемлет агрессии, несправедливости, стремление работать в бригаде.

7. Какой из перечисленных является уровнем изучения организационной культуры:

1. поверхностный.
2. бессознательный.
3. ценностный.

8. Типология К. Камерона и Р. Куинна строится на измерениях:

1. гибкость- стабильность, интеграция – дифференциация.
2. индивидуализм – коллективизм, дистанция власти.
3. взаимодействие с внешней средой, размер и структура организации, мотивация персонала.

9. Ядром организационной культуры является:

1. общение.
2. ценности.

3. логотип.

- 10. К уровням организационной культуры при вертикальном измерении относят:**
1. глубинный уровень, подповерхностный уровень, поверхностный уровень.
 2. экономический; социально-психологический; правовой; политический.
 3. уровень производства; уровень распределения; уровень потребления; уровень обмена.
- 11. К типам организационных культур К. Камерона, Р. Куинна относят:**
1. культуры: Аполлона; Афины; Зевса; Диониса.
 2. культуры: «крутых парней»; «усердной работы»; «крупных ставок»; «процесса».
 3. иерархическую, рыночную, клановую, адхократическую.
- 12. К проблемам, влияющим на формирование организационной культуры, относят:**
1. проблемы мотивации и интеграции.
 2. проблема цели и контроля.
 3. проблемы внешней адаптации и внутренней интеграции.
- 13. Контркультура – это...**
1. субкультура, которая находится в конфликте с господствующими ценностями.
 2. тип организационной культуры.
 3. субкультура, ценности которой доминируют в организации.
- 14. Согласно типологии Г. Хофстеда мужественные культуры ориентированы на:**
1. хорошие взаимоотношения.
 2. качество жизни.
 3. карьеру.
 4. комфорт.
- 15. Основным теоретиком организационной культуры считается:**
1. Ф. Тейлор.
 2. Т. Ю. Базаров.
 3. Э. Шейн.
 4. Э. Мэйо.

Ключи

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
2	2	1	1	2	3	3	1	2	1	3	3	1	3	3

Оценочные шкалы форм текущего контроля успеваемости

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка в баллах (в соответствии с	Оценка (по 5-балльной шкале)	Перечень компетенций	Критерии оценивания	Показатели оценивания

БРС)				
5	«5»	ПКс-2	<input type="checkbox"/> полно раскрыто содержание материала; <input type="checkbox"/> материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; <input type="checkbox"/> продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; <input type="checkbox"/> точно используется терминология; <input type="checkbox"/> показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; <input type="checkbox"/> продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; <input type="checkbox"/> ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; <input type="checkbox"/> продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; <input type="checkbox"/> продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; <input type="checkbox"/> допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<input type="checkbox"/> Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, <input type="checkbox"/> знание основной и дополнительной литературы; <input type="checkbox"/> последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; <input type="checkbox"/> уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; <input type="checkbox"/> демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; <input type="checkbox"/> подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
3-4	«4»	ПКс-2	<input type="checkbox"/> вопросы излагаются систематизировано и последовательно; <input type="checkbox"/> продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;	<input type="checkbox"/> обучающийся показывает полное знание <input type="checkbox"/> программного материала, основной и <input type="checkbox"/> дополнительной литературы; <input type="checkbox"/> дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые

			<input type="checkbox"/> продемонстрировано усвоение основной литературы. <input type="checkbox"/> ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <input type="checkbox"/> в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; <input type="checkbox"/> допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; <input type="checkbox"/> допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<p>неточности;</p> <input type="checkbox"/> правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; <input type="checkbox"/> демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
1-2	«3»	ПКс-2	<input type="checkbox"/> неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; <input type="checkbox"/> усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; <input type="checkbox"/> имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; <input type="checkbox"/> при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; <input type="checkbox"/> продемонстрировано	<input type="checkbox"/> обучающийся показывает знание основного <input type="checkbox"/> материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; <input type="checkbox"/> при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; <input type="checkbox"/> не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; <input type="checkbox"/> подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне

			усвоение основной литературы	
0	«2»	ПКс-2	<input type="checkbox"/> не раскрыто основное содержание учебного материала; <input type="checkbox"/> обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; <input type="checkbox"/> допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. <input type="checkbox"/> не сформированы компетенции, умения и навыки.	<input type="checkbox"/> обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; <input type="checkbox"/> не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; <input type="checkbox"/> не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: эссе

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)
Текст эссе по содержательному критерию полностью соответствует теме. Тема раскрыта исчерпывающе; содержание ясное по структуре, последовательное по изложению. Позиция автора представлена в полной мере. Языковое оформление монолога полностью соответствует научному стилю и нормам речи.	5
Текст эссе по содержательному критерию соответствует теме. Тема раскрыта не достаточно полно, содержание логичное по структуре, последовательное по изложению. Позиция автора представлена не в полной мере. Языковое оформление монолога соответствует научному стилю и нормам речи.	3-4
Текст эссе в целом соответствует теме, однако присутствует неполнота изложения. Тема раскрыта в основном. Позиция автора представлена недостаточно определенно. Структура монолога, его изложение последовательное.	1-2
Тема эссе не раскрыта (раскрыта частично). Присутствует неполнота и неточность изложения. Фиксируется нарушение требований научного стиля речи, имеются другие типы речевых ошибок.	0

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: кейса

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)
Обучающийся эффективно исследует ситуацию, применяя	8-10

теоретические знания к решению практических задач; способен определить свою роль в решении кейса и роль других с учетом личностных, социальных и профессиональных интересов; разбирается в поставленной проблеме, предлагает возможные варианты решения, может выбрать лучшее из них.	
Обучающийся исследует ситуацию. Применяет теоретические знания к решению практических задач, допуская незначительные ошибки; разбирается в сути проблемы, обсуждает возможные варианты решения, участвует в выработке наилучшего из них.	5-7
Обучающийся имеет слабое представление о решении рассматриваемого кейса, его этапах и связанных с ним понятий; посредственно участвует в обсуждении возможных вариантов его решения.	2-4
Обучающийся не способен дать решение кейса; не может обосновать сформулированные цель и задачи; не участвует в обсуждении его решения.	0

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: решения практической ситуации

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)
Обучающийся четко изложил условие задачи, выполнил решение в полном объеме, обосновал решение точной ссылкой на формулу, правило, закономерность, явление.	5
Обучающийся четко изложил условие задачи, выполнил решение в полном объеме, но в обосновании решения имеются сомнения в точности ссылки на формулу, правило, закономерность, явление.	3-4
Обучающийся изложил условие задачи, но решение обосновал общей ссылкой на формулу, правило, закономерность, явление.	1-2
Обучающийся не уяснил условие задачи, решение не обосновал ссылкой на формулу, правило, закономерность, явление.	0

Примечание:

При решении ситуационных задач разрешено пользоваться табличными, нормативными, специализированными управленческими, вероятностно-статистическими, экономико-финансовыми справочными материалами.

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: дискуссии

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)
Обучающийся показывает полное понимание темы, полностью владеет предусмотренной терминологией, демонстрирует верный ход изложения материала, правильные аргументы, рассуждения, примеры; способен к критике своей и чужой точек зрения; может убедительно обосновать свои суждения.	5
Обучающийся показывает понимание темы, владеет предусмотренной терминологией, демонстрирует верный ход	3-4

изложения материала, правильные аргументы, рассуждения, примеры, способен к критике своей и чужой точек зрения, может убедительно обосновать свои суждения, но допускаются некоторые недочеты, негрубые ошибки, может ответить не на все вопросы и замечания.	
Обучающийся знает и понимает основные положения темы, но излагает материал недостаточно точно, допускает ошибки, не даёт полного ответа на вопросы; испытывает трудности изложения; демонстрирует неоднозначность и неточность формулирования мыслей; бессистемность и неубедительность приводимых аргументов.	1-2
Обучающийся демонстрирует незнание большей части темы или совсем не ориентируется в ней, искажает смысл определений, не владеет терминологией, понятийным аппаратом дисциплины, излагает материал бессистемно и неуверенно; не может ответить на вопросы и замечания по теме.	0

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: реферата

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)
Обучающимся обоснована актуальность темы. Содержание соответствует выбранной теме. Введение содержит четко сформулированные цель, задачи исследования. Работа имеет логическую структуру и разделы сбалансированы. Используется актуальная библиографическая база. Высока степень самостоятельности работы. Заключение обобщает полученные в ходе исследования вывод. Работа правильно оформлена, соблюдены технический формат работы (шрифт, интервал, поля, отступы и т.д.), орфографические и пунктуационные нормы, график подготовки и сроки сдачи законченной работы.	8-10
Тема работы в целом раскрыта. Цель и задачи в основном выполнены, обоснована актуальность темы. Реферат имеет логическую структуру, однако разделы не совсем сбалансированы. Материал изложен грамотным, научным языком. Заключение обобщает полученные в ходе исследования выводы. Используется актуальная библиографическая база. Некоторые аспекты реферата недостаточно полно освещены. Работа оформлена в целом в соответствии с требованиями стандарта.	5-7
Основные вопросы работы раскрыты слабо. Цель работы в основном достигнута. Реферат имеет структуру, однако разделы несбалансированны. Некоторые аспекты основной части недостаточно полно освещены; малое число ссылок на источники литературы. Работа носит несамостоятельный характер. Имеются замечания к оформлению работы.	2-4
Основные вопросы реферата не раскрыты. Цель работы не достигнута, задачи не выполнены. Работа не имеет четкой логической структуры. Имеет место копирование больших	0

частей информации из одного-двух источников – работа не носит самостоятельного характера. Имеются замечания к оформлению работы.	
--	--

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при использовании оценочного средства: тестирования

Параметр	Оценка в баллах (в соответствии с БРС)
Все задания теста выполнены обучающимся без ошибок или дано не менее 90% правильных ответов	8-10
Дано не менее 80% правильных ответов	5-7
Дано не менее 50% правильных ответов	2-4
Дано менее 50% правильных ответов	0

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

5.1. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств):

При проведении промежуточной аттестации для выявления освоения компетенций на соответствующих этапах их формирования проводится зачет с оценкой в письменной форме по билетам, включающим в себя теоретико-практическое задание в форме тестового задания.

Возможно прохождение промежуточной аттестации с использованием ДОТ.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
□руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства (код А/01.6); тактическое управление процессами организации производства (А/02.6)	ПКс-2.4 (очная) ПКс-2.3 (очно-заочная)	на уровне знаний: □современных методов стратегического планирования;
		на уровне умений: □использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач;
		на уровне навыков: □овладение методами стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

1. Основные черты глобализации, модернизации и структуризации в современной экономике
2. Процесс информатизации общества
3. Основная классификация знаний

4. Понятие и структура экономики, основанной на знаниях
5. Сущность, содержание и особенности знаний как объекта управления
6. Отличительные черты данных, информации и знаний.
7. Внешние и внутренние источники знаний
8. Классификация знаний
9. Способы приобретения знаний организациями
10. Основные способы трансформации знаний
11. Необходимость управления знаниями в организации
12. Понятие и сущность интеллектуального капитала
13. Человеческий капитал
14. Организационный капитал
15. Потребительский (клиентский) капитал
16. Основной носитель интеллектуального капитала
17. Оценка интеллектуального капитала
18. Взаимосвязь рынков товаров, услуг и знаний
19. Основные различия между материальными и нематериальными активами
20. Понятие нематериальных активов организации
21. Источники и типы нематериальных ресурсов
22. Классификация нематериальных активов
23. Особенности использования нематериальных активов
24. Специфика оценки нематериальных активов организации
25. Современные формы организаций
26. Сходство и различия сетевых и виртуальных организаций
27. Особенности обучающихся организаций
28. Содержание понятия частно-государственного партнерства
29. Вклад информационных технологий в экономику, основанную на знаниях
30. Цели и задачи управления знаниями
31. Процессы и функции управления знаниями
32. Система управления знаниями
33. Этапы приобретения и усвоения новых знаний
34. Разработка программ управления знаниями
35. Менеджеры по управлению знаниями
36. Индекс знаний. Единица измерения знания
37. Методика и критерии оценки эффективности управления знаниями в организации
38. Понятие непрерывного образования
39. Электронное и дистанционное обучение
40. Корпоративное обучение
41. Развитие процесса обучения
42. Способы и формы обучения
43. Особенности творческой деятельности
44. Понятие корпоративной культуры
45. Модели корпоративной культуры
46. Функции корпоративной культуры в организации
47. Формирование и управление корпоративной культурой
48. Роль корпоративной культуры в управлении знаниями в организации
49. Культура использования знаний в организации. Корпоративная память
50. Типология организаций на основе ключевого вида знаний
51. Матричная и сетевая организации
52. Тенденции развития информационных технологий
53. Информационные технологии и государство
54. «Электронное правительство»

55. Информационные технологии и бизнес, электронное ведение бизнеса
56. Задачи информационных технологий в управлении знаниями. Базы данных

Типовые тестовые задания для подготовки к зачету с оценкой

1. Знания – это:

- А) так или иначе зафиксированные отражения реальной действительности, реально существующих объектов или явлений;
Б) продукт осознанной или неосознанной переработки информации, позволяющий целенаправленно получать желаемые результаты;
В) разделяемая сотрудниками организации совокупность принципов, правил, фактов, умений, которыми руководствуются при принятии решений в управленческой и трудовой деятельности;
Г) совокупность данных, относящихся к ситуации того, кто их получает.

2. И. Нонака и Х. Такеучи рассматривали следующие варианты трансформации знаний:

- А) Специализация, социализация, дифференциация, интеграция;
Б) Специализация, экстернализация, дифференциация, комбинация;
Социализация, экстернализация, комбинация, интернализация;
Интеграция, дифференциация, комбинация, интернализация.

3. Доля явных знания в организации составляет около

- А) 180%;
Б) 260%;
В) 340%;
Г) 420%.

4. Основной способ обеспечения экономического роста развитых стран в условиях снижения рождаемости и численности населения - это:

- А) подъем производительности труда за счет вклада людей, обладающих знаниями;
Б) иммиграция;
В) глобализация;
Г) международное разделение труда.

5. Реформирование существующих формализованных знаний, в частности, категоризация и организация хорошо структурированной базы знаний, создание контролируемого словаря, отражающего бизнес - процессы в организации, - это вариант трансформации знаний, называемый

- А) специализацией;
Б) интернализацией;
В) социализацией;
Г) комбинацией.

6. Процесс, в котором в результате многократного применения явных знаний реализуется их подсознательное использование, называют:

- А) специализацией;
Б) интернализацией;
В) социализацией;
Г) комбинацией.

7. Наиболее простой способ приобретения знаний организацией - это:

- А) покупка;
- Б) организация специализированной службы по созданию знаний;
- В) организация формальных и неформальных деловых сообществ (творческих групп, команд);
- Г) имитация.

8. Эксперты утверждают, что неформальным путем в организации передается:

- А) не более 15%;
- Б) не более 25% знаний;
- В) около 50% знаний;
- Г) около 70% знаний.

9. Управление знаниями - это:

- А) процесс выявления, производства и приобретения знаний в организации;
- Б) процесс, хранения и распространения знаний в организации;
- В) процесс использования знаний в организации;
- Г) все вышеперечисленное и процесс контроля.

10. Посредством обучающих сетей сотрудники организации:

- А) получают новые для себя знания и обмениваются опытом;
- Б) приобретают новый подход к анализу проблем;
- В) получают психологическую помощь и поддержку;
- Г) получают все вышеперечисленное.

11. Стратегия инноваций и создания знаний чаще всего используется:

- А) фирмами, известными под названием "слоны* или "бегемоты";
- Б) фирмами, известными под названием "первые ласточки";
- В) торгово-посредническими организациями;
- Г) фирмами, известными под названием "серые мыши".

12. Стратегия менеджмента интеллектуальных активов в управлении знаниями помогает организации:

- А) увеличить горизонт планирования;
- Б) страховании рисков;
- В) понизить барьеры, препятствующие обмену знаниями между работниками;
- Г) увеличить ее конкурентные преимущества.

13. Консалтинговой фирме, реализуя управление знаниями, целесообразно использовать стратегию:

- А) знаний, ориентированных на потребителя;
- Б) инноваций и создания знаний;
- В) управления знаниями как бизнес-стратегию;
- Г) менеджмента интеллектуальных активов.

14. Компетенция – это:

- А) основанное на имеющихся знаниях понимание того, что необходимо для выполнения работы;
- Б) совокупность знаний работника в определенной области;
- В) совокупность умений работника в определенной области;
- Г) все вышеперечисленное.

15. Домены знаний – это:

- А) совокупности знаний отдельных подразделений компании;
- Б) совокупности знаний об отдельных бизнес-процессах;
- В) совокупности знаний отдельных работников компании;
- Г) специализированные предметные области знаний.

16. К основным задачам управления в процессе использования знаний не относится:

- А) обучение сотрудников;
- Б) создание условий для использования знаний в деловых процессах, в частности, в процессе принятия решений;
- В) кодификация знаний;
- Г) продажа знаний.

17. К основным задачам управления в процессе приобретения знаний не относится:

- А) выбор источников знаний;
- Б) обеспечение быстрого извлечения знаний из корпоративной памяти;
- В) отбор и аккумулялирование значимых сведений;
- Г) получение новых знаний.

18. Задачи, связанные с необходимостью сохранения и защиты знаний актуальны:

- А) в процессе формирования знаний;
- Б) в процессе распространения и обмена знаниями;
- В) в процессе использования знаний;
- Г) во всех вышеперечисленных процессах.

19. Бенчмаркинг - это

- А) систематический процесс выявления лучших организаций, оценка их продукции, технологий, методов с целью использования их передового опыта;
- Б) систематический процесс выявления лучших организаций в отрасли;
- В) систематический процесс оценки качества продукции конкурентов;
- Г) систематический процесс оценки эффективности процесса управления знаниями в организации.

20. К аренде знаний не относится:

- А) наем на работу консультантов;
- Б) привлечение других организаций на субконтрактной основе;
- В) привлечение к сотрудничеству научных учреждений;
- Г) горизонтальная интеграция.

21. При формировании корпоративной памяти необходимо предусмотреть:

- А) возможность получения доступа к любым, имеющимся в памяти знаниям, каждому сотруднику компании;
- Б) невозможность получения доступа к любым, имеющимся в памяти знаниям, каждому сотруднику компании.
- В) возможность легкого определения того, кто из сотрудников обладает необходимыми знаниями для оказания помощи в той или иной работе;
- Г) невозможность легкого определения того, кто из сотрудников обладает необходимыми знаниями для оказания помощи в той или иной работе.

22. Необходимым условием эффективности процесса извлечения знаний в компании является:

- А) использование современных информационных технологий;
- Б) формирование в компании соответствующей организационной культуры;
- В) привлечение со стороны специально подготовленных аналитиков;
- Г) обеспечение аналитиков необходимыми техническими средствами.

23. Корпоративная память, включающая в себя как элементы активного сбора знаний, так и активного распространения это корпоративная память типа:

- А) вершина;
- Б) издатель;
- В) насос;
- Г) губка.

24. Директор по управлению знаниями не обязательно должен

- А) обладать качествами лидера;
- Б) понимать бизнес;
- В) уметь управлять организационными изменениями;
- Г) иметь опыт работы в области информационных технологий.

25. Наиболее типичный способ, с помощью которого формируется и распространяется неявное знание - это

- А) личные встречи и обмен опытом;
- Б) on-line конференции;
- В) чат;
- Г) телефонные конференции.

Ключ к тесту

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
Г	Б	БЕ	БАГВ	В	А	Г	АД	Д	Г	Ж	В	БД	Г	Б
16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
А	А	Д	Д	Г	В	Г	Г	Г	А					

ВАРИАНТ II:

1. Характерные черты экономики знаний:

- А) бурное развитие знаний;
- Б) рост капитализации рыночной стоимости компаний, осуществляющих прорывные исследования и разработки в новейших областях науки и техники;
- В) обеспечение различных условий жизни для разных категорий граждан страны;
- Г) низкие темпы обновления основного капитала в жизнеобеспечивающих секторах материального производства.

2. Последняя генерация непрерывной эволюции информационных технологий в XXI веке – это:

- А) рост объемов информации;
- Б) интернет-технологии;
- В) осуществление бизнеса;
- Г) большие вычислительные машины.

3. Информационные технологии способствуют следующим изменениям в экономике, основанной на знаниях:

- А) рост объемов информации;
- Б) увеличение доли затрат на информацию и знания в полезной стоимости продуктов и услуг;
- В) повышение инновационного персонала организации;
- Г) утрата необходимости управления знаниями.

4. В настоящее время число корпораций мира, внедривших инициативы по управлению знаниями, составляет:

- А) 70%;
- Б) 50%;
- В) 25%;
- Г) 80%.

5. Тактическая задача управления знаниями в организации: состоит в:

- А) разработке и применении процессов управления знаниями;
- Б) определении этапов и содержания управления знаниями;
- В) установлении ответственности за своевременное получение, обновлении, распространении знаний;
- Г) обучении работников с целью использования знаний при решении стоящих перед ними задач.

6. Число стратегий управления знаниями в организации, которые выделяет Американский центр производительности и качества, составляет:

- А) 1;
- Б) 8;
- В) 5;
- Г) 6.

7. Наиболее распространенная стратегия управления знаниями – это:

- А) стратегия управления знаниями как бизнес-стратегия;
- Б) стратегия персональной ответственности за активы знаний;
- В) стратегия менеджмента интеллектуальных активов;
- Г) стратегия передачи знаний и лучшей практики.

8. Особенно велико влияние на организационную культуру:

- А) сферы деятельности;
- Б) местных органов самоуправления;
- В) руководства компанией;
- Г) поведения конкурентов.

9. Творческий персонал – это:

- А) работники, обладающие знаниями и умениями и использующие их для выполнения работы;
- Б) инициативные работники;
- В) руководящие работники;
- Г) все вышеперечисленное.

10. Эффективным способом оценки творческого климата организации является;

- А) опрос;
- Б) тестирование;
- В) эксперимент;
- Г) все вышеперечисленное.

- 11.** К предварительным условиям поддержки и развития творческого потенциала организации относятся;
- А) процесс творческого планирования
 - Б) распоряжение руководства;
 - В) стимуляция источников идей;
 - Г) инновационный менеджмент.
- 12.** Централизованный подход к управлению знаниями базируется на:
- А) широком применении материального поощрения за использование и передачу знаний;
 - Б) страховании рисков;
 - В) использовании методологии информационных технологий для обмена знаниями;
 - Г) экспертной системе оценки знаний;
- 13.** Явное знание может быть выражено;
- А) словами;
 - Б) числами, формулами;
 - В) цифрами;
 - Г) всем вышеперечисленным;
- 14.** Социализация знаний - это:
- А) искусство создания ориентированной на знания компании;
 - Б) получение работниками знаний в определенной области путем посещения лекций и мастер-классов;
 - В) перевод формализованных знаний в неформализованные посредством персонального взаимодействия носителей знаний неформальными путями;
 - Г) все вышеперечисленное;
- 15.** Человеческий капитал – это:
- А) совокупность знаний всех подразделений компании;
 - Б) персонал компании;
 - В) творческие работники компании;
 - Г) знания, практические навыки, творческие и мыслительные способности людей, их моральные ценности, культура труда.
- 16.** Неявное знание базируется на:
- А) обучении сотрудников;
 - Б) создании условий для использования знаний;
 - В) личном опыте;
 - Г) коммуникации с другими работниками.
- 17.** Сеть знаний – это:
- А) совокупность источников знаний;
 - Б) интернет-технологии;
 - В) знания, полученные в ходе обмена между группами специалистов;
 - Г) получение новых знаний.
- 18.** СУБД расшифровывается как:
- А) самая удачная база данных;
 - Б) система управления базой данных;
 - В) сеть управленческих баз данных;

Г) режим извлечения оперативных данных.

19. Глобализация экономики - это

- А) процесс международной экономической интеграции;
- Б) процесс формирования нескольких общемировых финансовых пространств;
- В) систематический процесс внедрения компьютерных технологий в экономику;
- Г) представление экономики в виде многомерной иерархической структуры.

20. К функциям директора по управлению знаниями относится:

- А) определение недостатков организации;
- Б) привлечение других организаций к сотрудничеству;
- В) развитие новых стратегий и инструментов;
- Г) создание благоприятной для распространения знаний атмосферы.

21. Основные шаги обучения в действии не включают:

- А) организацию команды;
- Б) использование небольшого числа плановых входящих данных;
- В) регулярные встречи для обсуждения методов решения проблем;
- Г) сбор данных о каждом участнике рабочей группы;

22. OLAP-продукт должен удовлетворять следующим правилам;

- А) использование современных информационных технологий;
- Б) многомерное концептуальное представление данных;
- В) транспарентность;
- Г) равноправие изменений.

23. Интеллектуальный анализ данных включает следующее количество этапов:

- А) 5;
- Б) 4;
- В) 3;
- Г) 8.

24. К технологиям преобразования неявного знания в явное относятся:

- А) фиксация знаний;
- Б) поиск знаний;
- В) классификация документов;
- Г) все перечисленное и резюмирование.

25. Экстернализация знаний – это:

- А) обмен сотрудников организации опытом;
- Б) перевод неформализованных знаний в формализованные;
- В) кодификация знаний;
- Г) использование знаний персонала в целях организации;

Ключ к тесту

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
АБ	Б	АБВ	Г	АБВГ	Г	Г	В	А	Б	АБГ	В	Г	В	Г
16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.					
В	В	Б	А	АБГ	Г	БВГ	А	Г	Б					

Типовые практические ситуации для подготовки к экзамену

На основе технологий управления знаниями необходимо предложить систему управления знаниями на конкретном российском предприятии / в организации. Система управления знаниями на примере:

1. образовательного учреждения (любого статуса)
2. строительной организации
3. магазина
4. лечебного учреждения (поликлиники, стационара и т.п.)
5. производственного предприятия / завода
6. банка
7. учреждения общественного питания (кафе, ресторана, столовой и т.п.)
8. туристической компании
9. научно-исследовательского института, центра
10. call-центра любой организации

Шкала оценивания.

Согласно Положению о БРС максимальная итоговая оценка – 100 баллов (отлично), включает в себя текущий рейтинг (максимально – 60 баллов) и максимальный балл, полученный на экзамене (40 баллов). Для удобства расчётов по дисциплине «Управление знаниями в организации» обучающийся в течение семестра может набрать максимально 100 баллов и его результат будет умножен на коэффициент 0,6. Результат, полученный на экзамене из 100 баллов, умножается на коэффициент 0,4. Суммарный результат находится в диапазоне от 50 до 100 баллов. Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине, рассчитанный таким образом, переводится в академическую оценку.

Значения рейтинговых баллов для осуществления текущего контроля

№ п/п	Вид учебной деятельности	Баллы
1.	Опрос по теме	5 (7*5=35)
2.	Написание эссе	15
3.	Решение кейса	10
4.	Тестирование по теме	10
5.	Подготовка реферата	20
6.	Решение практической ситуации	5
7.	Участие в дискуссии	5
8.	Всего за семестр	100

Значения рейтинговых баллов для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы при прохождении промежуточной аттестации

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении тестовых заданий и практической ситуации

Показатели	Баллы/оценка	
	Очная форма	Заочная форма
Тестирование		
Все задания теста выполнены обучающимся без ошибок или дано не менее 90% правильных ответов	70	5 «отлично»
Дано не менее 80% правильных ответов	60	4 «хорошо»
Дано не менее 50% правильных ответов	50	3 «удовлетворительно»
Дано менее 50% правильных ответов	0	2 «неудовлетворительно»
Практическая ситуация		
Обучающийся разносторонне проанализировал ситуацию, ответил на все вопросы, не допустил ошибки, предложил обоснованные управленческие рекомендации, привел примеры эффективности аналогичных решений, показал владение знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.	30	5 «отлично»
Студент разносторонне проанализировал ситуацию. Обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более одной ошибки, предложил обоснованные управленческие рекомендации, привел примеры эффективности аналогичных решений, показал владение знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.	20	4 «хорошо»
Обучающийся поверхностно проанализировал ситуацию, допустил более двух ошибок, не предложил обоснованные управленческие рекомендации.	10	3 «удовлетворительно»
Обучающийся не смог правильно решить ситуацию, допустил ошибки в анализе. Не ответил на вопросы.	0	2 «неудовлетворительно»
Итого	до 100	Средняя оценка

Значение итоговой оценки по дисциплине

Российская система оценок	Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине в соответствии со шкалой	Итоговый семестровый рейтинг по дисциплине (Ситог), баллы	Академическая оценка в соответствии с системой оценки ECTS
---------------------------	---	---	--

	Филиала			
Отлично «5»	86-100	93...100	A: Excellent — выдающиеся знания с возможными незначительными погрешностями	«зачтено»
		86...92	B: Very Good - знания выше среднего уровня, с некоторыми ошибками	
Хорошо «4»	70-85	78...85	C: Good правильно выполненная работа с несколькими заметными ошибками	
		70...77	D: Satisfactory - работа, выполненная удовлетворительно, с заметными недостатками	
Удовлетворительно «3»	50-69	50...69	E: Sufficient - знания, удовлетворяющие минимальным критериям	
Неудовлетворительно «2»	0-49	0...49	F: Unsatisfactorily - требуется значительная дальнейшая работа	«не зачтено»

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Условием допуска обучающегося к промежуточной аттестации является выполнение предусмотренных программой видов учебной деятельности, форм текущего контроля успеваемости в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Промежуточная аттестация является формой контроля качества знаний студентов, осуществляемого в периоды проведения сессий с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков студента требованиям, установленным рабочей программой дисциплины.

Процедура проведения экзамена включает:

- 1) проведение тестирования на бумажных носителях в учебных аудиториях или в компьютерных классах. Продолжительность тестирования составляет не более 30 минут.
- 2) решение задачи. Продолжительность не более 15 минут.

Процедура оценивания промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся в РАНХиГС:

http://lip.ranepa.ru/upload/iblock/0d5/Formi_sroki_kontrolya_30.01.2018_02-66.pdf.

Методические указания для обучающихся по подготовке к текущему контролю успеваемости

Освоение содержания дисциплины предусматривает сформированность заявленных компетенций, уровень и качество которых определяет ОС РАНХиГС направления подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Данные указания являются обязательной частью методического обеспечения процессов обучения, контроля и оценивания результатов освоения дисциплины. Они содержат комплекс разъяснений и указаний, позволяющих обучающемуся оптимальным образом

выстроить работу по изучению дисциплины и предоставляющих ему возможность для самоконтроля и самооценки освоения содержания дисциплины.

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины «Управление знаниями в организации» осуществляется в процессе аудиторной (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Лекционные занятия направлены на овладение преимущественно теоретическими аспектами дисциплины, на основе которых формируются заявленные компетенции. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания лекционных занятий является письменный и / или устный продукт (ответы на вопросы, выполнение письменных заданий, сообщения, доклады, тесты).

Практические занятия имеют целью овладение преимущественно практическими аспектами дисциплины (соответствующими навыками и умениями), а также развитие личностных качеств и способностей, необходимых для формирования заявленных компетенций. Объектом контроля и оценивания уровня и качества освоения содержания практических занятий является устный и / или письменный продукт в форме выполненного комплексного задания, теста, ответа на вопрос, конспекта самостоятельной подготовки к занятиям, содержащихся в рабочей тетради студента (РТС), портфолио достижений студента.

Самостоятельная внеаудиторная работа включает подготовку к аудиторным занятиям; изучение литературы, включенной в основной и дополнительный список, а также просмотр периодических журналов; использование информации, полученной на других курсах с целью повышения эффективности понимания дисциплины; а также подготовку к предметным конкурсам, проектам, выступлениям на научно-практических конференциях.

Текущий контроль успеваемости обучающегося по дисциплине «Управление знаниями в организации» проводится в форме следующих мероприятий:

- контроль посещения лекционных занятий;
- контроль активности обучающегося и качества его деятельности на практических занятиях;
- контроль самостоятельной работы студента по видам.

Успешность достижения обучающимися результатов обучения при освоении дисциплины устанавливается путем осуществления текущего контроля, который проводится в ходе обучения при освоении обучающимися отдельных тем, разделов и иных структурных элементов дисциплины.

Методические указания, позволяющие обучающимся организовать процесс освоения дисциплины

Рекомендации по самостоятельной работе студента

Рекомендуется следующий алгоритм самостоятельного изучения темы:

1. Прочитать теоретический материал учебника.
2. Составить краткий конспект прочитанного, максимально используя графические элементы и схемы.
3. Ответить на вопросы в конце соответствующей главы учебника.
4. Если при ответах на вопросы возникли затруднения – обратиться к соответствующему материалу для повторения.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты:

- анализ взглядов по рассматриваемой проблеме;
- изложение сути вопроса;

– связь рассматриваемой проблемы с современностью, значимость ее в будущей деятельности;

– вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).

Лучшим выступлением считается то, в котором студент в течение до 4-6 минут свободно и логично по памяти излагает изученный материал, используя для доказательства наглядные пособия, структурно-логические схемы, классную доску.

Методические рекомендации по решению ситуационной задачи (кейса)

Решение ситуационных задач - это вид самостоятельной работы студента по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем. Обучающиеся должны исследовать конкретную экономическую, социальную и бизнес-ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Ситуационные задачи основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Методика решения ситуационных задач.

1. Понимание задачи:

усвоение какой учебной темы предполагает решение ситуационных задач;

какого рода требуется результат;

должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;

если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;

какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;

сколько времени вы должны работать с кейсом?

2. Просмотр ситуационных задач:

просмотрите содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;

если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;

после этого прочтите ситуационную задачу медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем:

необходимо структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;

определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации;

рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;

выделить «темы» - связанные группы факторов, которые могут воздействовать на каждый аспект ситуации. Например, одна их часть может иметь дело с воспринимаемым низким качеством, другая - с поведением конкурента;

опишите ситуацию, ответив на вопросы:

Кто считает, что проблема, и почему? определение лиц, чьи интересы затрагивает проблемная ситуация и умение учитывать их различные, зачастую противоположные интересы и точки зрения;

На каком основании базируется мнение этих людей?

Что происходит (или не происходит), когда и где?

Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?

Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?

Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?

Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?

Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие «пространство решения»?

3. Диагностическая стадия.

Диагностическая стадия — одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;

вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды;

изучите обстоятельства возникновения ситуации;

не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики.

5. Формулировка проблем.

На этой стадии очень полезно:

письменно сформулировать восприятие основных проблем;

при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность;

6. Выбор критериев решения проблемы.

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора решений. В определенном смысле структура и определит критерии. Например, если выяснилось, что самая серьезная проблема связана с корпоративной культурой, тогда решения должны будут повлиять на ее улучшение. Но если существуют также финансовые проблемы, тогда будут критерии выбора, связанные и с ними.

7. Генерирование альтернатив.

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего.

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, быстроты, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

9. Презентация выводов. Оформление и сдача решения.

Методические рекомендации по подготовке рефератов

Подготовка и защита рефератов - одна из форм учебной работы.

Реферат – предполагает доклад обучающегося по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, статьи и т. п.

Подготовка рефератов по дисциплине «Стратегический маркетинг» предполагает решение следующих задач:

углубление знаний по актуальным теоретическим вопросам маркетинга, творческое применение этих знаний к избранной студентом теме;

усвоение зарубежного опыта маркетинговой деятельности, возможностей и проблем его практического использования в российских условиях, в деятельности будущих дипломированных специалистов;

совершенствование умения изучать различные литературные источники (монографии, статьи периодической печати и т.п.) по избранной теме и на основе их критического анализа

самостоятельно и грамотно излагать материал, делать аргументированные выводы и предложения;

развитие навыков правильного оформления письменной работы.

Реферат не должен иметь ничего общего с простым дублированием материала, заимствованного из одного или нескольких литературных источников, то есть ничего общего с плагиатом и компиляцией. В нем должен быть проведен анализ всего материала, относящегося к избранной студентом теме и содержащегося в проработанной автором литературе.

1. Выбор темы

Предложенная преподавателем тематика рефератов является примерной. Студенту целесообразно самостоятельно подходить к выбору темы, руководствоваться собственными интересами и наклонностями. Исходя из круга своих интересов, студенты могут предлагать темы рефератов, не вошедшие в перечень тем, рекомендуемых преподавателем. В данной ситуации необходимо обязательно согласовать предлагаемую тему реферата с преподавателем.

Выбрав тему реферата, необходимо:

Ознакомиться с кругом вопросов, относящихся к избранной теме, повторить лекционный материал и проанализировать заново литературу, рекомендованную к соответствующей теме учебной программой по дисциплине «Стратегический маркетинг», получить четкое представление о сущности темы, ее месте и значении в изучаемом курсе и в маркетинговой деятельности.

Расширить круг литературных источников по теме реферата, пользуясь каталогами, имеющимися в библиотеке Кировского филиала РАНХ ГС, а также в библиотеках г. Кирова.

Наряду с учебной и монографической литературой необходимо использовать статьи, опубликованные в периодических изданиях, в том числе в журналах: «Маркетинг», «Практический маркетинг», «Маркетинг в России и за рубежом», «Проблемы теории и практики управления», «Российский экономический журнал (РЭЖ)», «Экономика и организация промышленного производства (ЭКО)», «Экономист», «Вопросы экономики» и др.

Повышению качества реферата способствует знание законодательных актов и постановлений Правительства Российской Федерации в сфере, относящейся к теме исследования, которые публикуют в «Российской газете» и в Собраниях законодательства Российской Федерации за соответствующих год.

Итогом предварительного этапа работы должен стать план реферата.

2. Составление плана реферата

План реферата определяет не только круг вопросов, которые должны быть затронуты в избранной теме, но и основное содержание реферата. Он позволяет студенту получить общую ориентацию в материале темы, обеспечивает его правильный отбор и логику изложения.

План реферата включает введение, основную часть, заключение, список использованной литературы, приложения.

Во введении дается обоснование актуальности выбранной темы в теоретическом и практическом аспектах, анализ степени ее разработанности в проанализированной литературе, формулируется цель, и определяются задачи исследования.

При оценке состояния разработанности темы не следует идти по пути аннотирования литературы. Каждый источник необходимо анализировать лишь в аспекте исследуемой темы.

Основную часть реферата необходимо разбить на вопросы и подвопросы (пункты), которые должны иметь свое лаконичное и четкое название.

Заключение должно содержать четко сформулированные выводы, к которым пришел студент в результате изучения выбранной темы, а также вопросы, оставшиеся нерешенными и нуждающиеся в дальнейшей разработке.

3. Систематизация собранного материала и написание реферата

Изучение литературных источников должно сопровождаться анализом и систематизацией собранного материала. Необходимые сведения распределяются в соответствии с целью и задачами реферата. Может возникнуть необходимость в корректировке предварительно разработанного плана в окончательный его вариант. Завершается систематизация материала формированием однозначной, выверенной концепции.

Хорошо продуманный план, каждый пункт которого обеспечен строго отобранным материалом, - важная предпосылка успешного написания реферата.

Начинать необходимо с основной части, а не с введения. Работа над основной частью позволит до конца осмыслить подобранные литературные источники.

В соответствии с планом, текст основной части реферата необходимо разделить на вопросы и подвопросы (пункты) с соответствующим распределением собранного материала. Выделение любого вопроса, подвопроса (пункта), структуризация реферата в целом должны осуществляться по формуле: задача - разработка - вывод.

Изложение материала не должно носить описательный характер. Необходим анализ, в том числе статистического материала, с соответствующими выводами, который должен быть тесно связан с текстом. Обширный массив статистических данных целесообразно сводить в таблицы. На основе статистических данных можно построить диаграммы, графики, позволяющие более рельефно представить те или иные социально-экономические явления и процессы.

Все таблицы, диаграммы, графики, схемы, приводимые в реферате, должны быть озаглавлены и пронумерованы. Обязательным является приведение под ними ссылок на источники с упоминанием страниц, откуда позаимствованы статистические данные.

Весь проводимый в тексте цифровой материал должен иметь ссылки на соответствующие источники. Сноски обязательны также в случаях буквального цитирования текста или же при использовании суждений, положений, выводов, содержащихся в трудах других авторов.

Достоинством реферата является анализ различных точек зрения по дискуссионным вопросам, аргументация разделяемой или своей позиции.

Методические рекомендации по подготовке к дискуссии

(круглый стол, групповое обсуждение)

Круглый стол, дискуссия являются оценочными средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты: лучше поняли усваемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, необязательно достигая общего мнения;

смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Эта форма отражает особенности современного профессионального общения в профессиональной сфере. Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса.

На таком семинаре осуществляются сотрудничество и взаимопомощь, каждый студент имеет право на интеллектуальную активность, заинтересован в достижении общей цели семинаров, принимает участие в коллективной выработке выводов и решений. В условиях совместной работы студент занимает активную позицию.

На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы изучаемой дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию, что формирует способность логически верно и юридически грамотно строить устную и письменную речь, пользоваться иностранными языками в целях изучения зарубежного опыта.

Кроме того, дискуссия применяется и как метод обучения, и как форма обучения и заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.

Общие требования к ведению научной дискуссии:

1) Научная дискуссия возможна лишь при наличии общего предмета обсуждения. Предполагается взаимопонимание в оценке некоторого положения дел и наличие разногласий относительно одной и той же ситуации. Общий предмет диалога выражается с помощью некоторой совокупности вопросов, каждый из которых содержит в себе противоречие между знанием и незнанием и побуждение к его решению.

2) Используемые в дискуссии средства должны признаваться всеми, кто принимает в ней участие (общий язык, общие логические правила оперирования знаками).

3) Наличие желания и потребности в общении между участниками дискуссии.

4) Сотрудничество сторон - умение отдавать предпочтение слушанию перед говорением.

5) Необходимость критического отношения к высказываниям и взглядам оппонентов.

6) Свобода в выражении различных взглядов (автономность сторон, недопустимость диктата).

7) Дискуссия должна обладать свойством избыточности (отсутствие ограничений на число участников и число мнений, выдвигаемых к обсуждению).

Требования к формулируемым вопросам:

1) Вопрос должен быть разумным (имеющим смысл).

2) Вопрос должен быть ясным и точным. Необходимым условием понятности вопроса является сообщение спрашивающим всего предпосылочного знания, на котором этот вопрос ставится и которым предопределяется его решение.

3) Предпосылки вопроса должны быть истинными высказываниями. Вопрос опирается на множество предпосылок, аккумулирующих ранее полученную и усвоенную информацию:

- позитивная предпосылка (свидетельствует о том, что существует, по крайней мере, один истинный ответ на поставленный вопрос);

- негативная (утверждение о том, что существует, по крайней мере, один ложный ответ на вопрос);

- предпосылка единственности;

- предпосылка, ограничивающая область неизвестной.

4. Вопрос должен ставиться конкретно. Конкретность требует рассмотрения того или иного явления в контексте его социально-исторического развития, рассмотрения всех обстоятельств, сопровождающих данный факт.

Требования к формулируемым ответам:

1) Ответ должен даваться по существу. Это требование выполнимо, если ответ формулируется на языке вопроса, соответствует его основе и области неизвестной, не содержит избыточной информации. Ясность, точность и однозначность ответа во многом зависит от того, как отвечающий понимает вопрос, а понимание - от того, насколько его основа и область неизвестной делают явным предполагаемое знание, используемое при формулировке вопроса.

2) Ответ должен уменьшать неопределенность вопроса, быть информативнее его. В принципе ответ должен стремиться к полноте, хотя в научных дискуссиях приемлемы и частичные ответы, если они приближают к истине.

3) При некорректной постановке вопроса ответ должен заключаться в указании на эту некорректность (например, вопрос неясен, уже известен ответ, пока нет средств для ответа, ложны предпосылки). Недопустим ответ вопросом на вопрос.

Требования к тезису аргументации:

1) Тезисом становится не всякий прямой ответ на обсуждаемый вопрос, а лишь тот, который вызывает определенное сомнение у участников дискуссии.

2) Тезис должен излагаться ясно, точно, однозначно и лаконично.

3) Тезис должен быть правильно понят участниками дискуссии. Чтобы выяснить, насколько правильно понят тезис, нужно найти ответ на три вопроса:

- все ли значения слов и выражений тезиса известны и понятны участникам дискуссии;
- отчетливыми ли являются количественные характеристики тезиса (идет ли речь в нем обо всех предметах рассматриваемого класса или только о некоторых);
- об установлении какой ценностной характеристики должна идти речь при аргументации тезиса (несомненной истинности, несомненной ложности, вероятности в той или иной степени).

4. Тезис должен оставаться одним и тем же на протяжении всего процесса обсуждения. Это не означает, что он не может уточняться. Но если он принят к рассмотрению, то должен подчиняться требованию тождественности самому себе.

5. Тезис каждого участника дискуссии должен быть логически связан с тезисом любого другого ее участника.

Требования к аргументам:

1) Аргументы должны быть истинными высказываниями. В объяснении, подтверждении могут использоваться гипотетические аргументы.

2) Аргументы должны быть суждениями, оценка которых с точки зрения истинности, ложности, вероятности устанавливается независимо от тезиса. При нарушении этого требования возникает ошибка, называемая «порочный круг в аргументации».

3) В доказательствах и опровержениях аргументы должны быть достаточными для принятия тезиса. Нарушение данного требования приводит к ошибкам:

- «не следует» - для обоснования тезиса приводятся такие аргументы, из которых он логически не вытекает;
- «кто много доказывает, тот ничего не доказывает» - для обоснования тезиса приводятся такие аргументы, что из них вытекает не только тезис, но и несовместимое с ним положение.

С нарушением требования достаточности аргументов связан ряд эристических приемов, так или иначе влияющих на формирование убеждений:

- «апелляция к публике» (апелляция к мыслям, чувствам и настроениям людей без обоснования истинности или ложности тезиса по существу, с приведением объективных аргументов);
- «апелляция к личности» (компрометация оппонента, чтобы убедить всех в неприемлемости его точки зрения);
- «апелляция к авторитету»;
- «апелляция к общественному мнению» и т.д.

Рекомендации по написанию эссе

Эссе обучающегося – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (обучающимся). Эссе позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включить самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Выполнение домашнего задания

При выполнении письменного задания студентам рекомендуется следовать предлагаемой структуре заданий. Следует использовать академический стиль письма. Выполнение письменного задания должно быть:

- последовательным – идеи, высказанные в одном разделе должны далее развиваться в последующих разделах, придавая работе связность изложения;
- точным – мысли должны излагаться ясно, терминология должна быть адекватно объяснена;
- объективным – необходима строгая аргументация выводов на основе использования доказательств, а не на основе собственных мнений.

Рекомендуется обсудить с преподавателем структуру и содержание выполняемого исследования. Цель этого обсуждения – перейти от замысла к принятию решения относительно конкретной проблемы, задачи или проекта, которыми предстоит заниматься.

Следует также рассмотреть, какие подходы к исследованию будут применяться в зависимости от природы предполагаемого исследования. Рекомендуется разбить все задание на разделы. Пример разбивки задания на разделы приводится в Таблице “Структура задания”.

Структура задания

Показатель	Примерное количество слов	Максимальная отметка, %
Введение	400-500	10
Обзор литературы	1 000-1 500	15
Исследование	900-1 000	15
Анализ	1 300-1 500	25
Выводы	400-500	10
Презентация		10
Общее впечатление		15
Итого:		100

Хотя письменная работа представлена в виде отдельных разделов, эти разделы не следует рассматривать как независимые друг от друга. Задание всегда должно рассматриваться как единое целое – отдельные разделы должны перетекать один в другой. Отметки будут выставляться за каждый раздел, однако определяющим фактором является общая отметка.

Все проверяемые работы студентов будут:

- оцениваться на основе критериев оценки с использованием соответствующей схемы выставления отметок;
- оцениваться с учётом того, что в работе должно быть раскрыто содержание, соответствующее задачам модуля и курса;
- оцениваться с учётом того, что они соответствуют по количеству слов, по стилю и стандартам грамотности критериям.

Существенные элементы переплетения академического и профессионального исследования, обозначенные целью освоения курса, заключаются в следующем:

- определить и описать основу ключевых проблем мониторинга социальных систем, которые лежат в области изучаемого модуля;

- определить и критически изучить существующие методы мониторинга социальных систем на базе обзора теоретической и эмпирической литературы, аналитических материалов и отчетов;

- провести реальное мониторинговое исследование с целью детального изучения данных проблем, используя соответствующие концептуальные основы и исследовательские инструменты;

- провести анализ своих эмпирических данных;

- сделать выводы и практические и конструктивные рекомендации на базе своих данных и литературы.

Для выполнения задания необходимо ознакомиться не менее, чем с 20 источниками.

Литература должна рассматриваться критически, с точки зрения цели исследования. Данный раздел работы позволяет продемонстрировать способность студента увидеть свою работу в более широком контексте теории и практики, включая выделение и синтез необходимых концепций и идей, которые могут быть применимы к исследованию. Обзор литературы должен быть использован для определения вопросов исследования и важных теоретических проблем. Обзор литературы должен показать, что студент владеет умениями классификации, сравнения и интерпретации.

Раздел работы, связанный с исследованием, должен показать, какой подход будет использован для сбора эмпирических данных – методология исследования.

Определив потенциальную методологию и исследовательские инструменты, следует определить состав методов, которые наиболее релевантны для исследования. Любой исследовательский инструмент, который будет использоваться (например, опросные листы, интервью или план наблюдений) должен быть объяснён с указанием используемых источников.

В аналитическом разделе данные нужно ясно представить и проанализировать с точки зрения цели исследования. Этот раздел задания даёт студенту возможность продемонстрировать умения классификации и сравнения, а также способность применить теоретические концепции, найденные в литературе, к данным, полученным в собственном исследовании.

Собранные количественные и качественные данные следует объединить, используя таблицы и графики. Таблицы и графики, если они используются в тексте, не должны прерывать изложение.

Анализ полученных данных является «сердцем» задания; именно здесь студент демонстрирует способность рефлексировать и понимать, организовывать информацию, объяснять её значимость и обосновывать выводы. За анализ выставляется наибольшая часть баллов при оценке. Успех в освоении курса будет в значительной степени определяться умениями, проявленными студентом при анализе проблем в письменной работе.

Предполагается, чтобы эти умения включали:

- Ясное выражение сложных аргументов и проблем

- Выявление каузальных отношений

- Разъяснения и объяснения

- Проведение логической аргументации

- Сравнение и сопоставление

- Выделение основных положений и умение поставить их под вопрос

- Объяснение

Последний пункт представляется наиболее важным. Особое внимание в заданиях следует обращать на «почему?», а не на «что?».

Выводы по результатам проведенного исследования должны быть связаны с целью исследования и основываться на разделе, содержащими результаты исследования.

Рекомендации, если они даются в исследовании, должны быть выполнимыми.

Выводы должны быть:

- выведены из анализа;

- взаимосвязаны с обзором литературы и данными, полученными в ходе исследования;
- соотноситься с целью исследования и содержанием курса.

Выводы могут быть представлены в виде отдельных пронумерованных пунктов. Если необходимо, они могут сопровождаться рекомендациями. Рекомендации должны быть:

- конкретными – указывать на ясные результаты;
- достижимыми – реалистичными;
- обеспечены ресурсами;
- иметь сроки завершения.

В целом задание должно помочь студенту продемонстрировать его способность осуществлять эффективную письменную коммуникацию. Работа должна быть хорошо организована и иметь ясную структуру. Цитаты, таблицы и т.п. должны быть понятными и релевантными. Задания должны быть аккуратно представлены и написаны разборчиво: рекомендуемый кегль – 12, межстрочный интервал – 1,5.

Задания, которые значительно превышают или не достигают необходимого количество слов, будут иметь более низкую отметку за соответствующий раздел.

Отметки за задание выставляются согласно следующим критериям:

Часть 1. Введение (макс. – 10%)

Цель исследования ясно выражает, что именно выбрано в качестве темы исследования, почему это представляет интерес, а также обзор того, каким образом это должно быть исследовано эмпирически в контексте профессиональной деятельности студента. Цель должна быть непосредственно направлена на один из аспектов управления в социальной сфере и на проблематику модуля.

Контекст исследования должен быть ясно описан; например, региональная система образования, школа или колледж, внешнее окружение и т.п. Существенные для темы исследования детали о конкретной ситуации также должны быть даны.

Часть 2. Обзор литературы (макс. – 15%)

Обзор литературы должен быть критическим, а также соответствовать цели исследования. Этот раздел позволяет студенту продемонстрировать умение рассмотреть свою работу в более широком контексте теории и практики, включив выделение и синтез соответствующих концепций, которые могут быть применены в исследовании. Внимание будет обращено на то, каким образом использован обзор литературы для определения вопросов исследования и важных теоретических идей. Оцениваться будет значимость прочитанного материала и ясность изложения.

Часть 3. Исследование (макс. – 15%)

Исследование должно коррелировать с целью работы и включать в себя проект мониторинга объекта социальной сферы. Выбор методов исследования должен быть обоснован и соотноситься с обзором литературы, как в отношении поставленных вопросов исследования, так и теорий и концепций, которые оказались релевантными. Этот раздел должен включать комментарий преимуществ и недостатков выбранных методов. Кроме того, необходимо описание соответствия выбранной методологии исследования и анализа. Студенты должны продемонстрировать умение использовать различные методы. Кроме того, студенты должны рассмотреть и описать этические проблемы в проектировании исследования и диссеминации полученных результатов. Исследование положительно оценивается, если оно последовательно и соотносится с поставленной целью.

Часть 4. Анализ (макс. – 25%)

Полученные данные должны быть ясно представлены и проанализированы в соответствии с целью исследования. Ясное и понятное представление данных положительно оценивается. Данный раздел представляет возможность студентам продемонстрировать способность классифицировать и сравнивать, а также применять теоретические знания, приобретённые из литературы к данным, полученным при мониторинговом исследовании объекта социальной сферы.

Часть 5. Выводы (макс. – 10%)

Выводы должны быть связаны с целью исследования и основываться на полученных данных. Рекомендации должны быть выполнимыми.

Часть 6. Презентация (макс. - 10%)

Все проведенное исследование должно дать возможность студенту продемонстрировать умение эффективно общаться в письменной форме. Работа должна быть хорошо организована, иметь ясную структуру, включающую страницу с оглавлением. Цитаты, таблицы и т.п. должны быть понятными и релевантными. Грамотность и владение языком также учитывается при оценке работы.

Часть 7. Общее впечатление (макс. - 15%)

Преподаватель может оценить общее впечатление от работы, её связь с изучаемым модулем, в частности, данная отметка отражает профессиональное мнение проверяющего о качестве работы. Положительно оценивается аналитичность по сравнению с описательным повествовательным изложением. Отметка понижается за использование утверждений, которым не даётся обоснований.

Рекомендации по подготовке к тестированию

Тесты – это достаточно краткие стандартизированные или не стандартизированные пробы, испытания, позволяющие за сравнительно короткие промежутки времени оценить результативность познавательной деятельности обучающихся, т.е. оценить степень и качество достижения каждым студентом целей обучения (целей изучения). Тесты достижений предназначены для того, чтобы объективно оценить успешность овладения теми или иными разделами учебных дисциплин.

Подготовка к тестированию осуществляется на основе материала лекций и учебников. Тест предусматривает 3-4 варианта заданий. На выполнение теста отводится 10-15 минут аудиторного времени. Возможно также компьютерное тестирование с применением АСТ-оболочки.

Для успешного прохождения тестирования рекомендуется пройти тренировочные тесты для самопроверки.

Вопросы для самостоятельной работы обучающихся

1. Что такое управление знаниями в организации?
2. Управление знаниями: понятие, функции, актуальность в современной экономике. Правовые документы, регулирующие правовое обеспечение управления знаниями.
3. Управление знаниями: понятие, актуальность в современной экономике. Этапы развития управления знаниями в России.
4. Система управления знаниями в организации. Инфраструктура управления знаниями.
5. Экономика знаний и новые требования к управлению.
6. Инфраструктура экономики, основанной на знаниях.
7. Роль высшего образования в формировании экономики знаний в России.
8. Структура занятости в постиндустриальном обществе.
9. Этапы модели трансформации знаний Нонака и Такеучи («спираль знаний»).
10. Классификации знаний: явные и неявные знания.
11. Классификации знаний: формализованные и неформализованные знания.
12. Роль знаний как конкурентного ресурса организации.
13. Проблемы сохранения интеллектуального капитала организации.
14. Роль и функции директора по управлению знаниями (СКО).
15. Пять фаз модели создания организационного знания Нонака и Такеучи.
16. Стратегические и тактические процессы управления знаниями.
17. Организационные и HR инструменты управления знаниями.
18. Информационно-технологические инструменты управления знаниями.
19. Процесс перехода знаний от индивидуума к знаниям организации.

20. Примеры формализации знаний в современных организациях.
21. Сущность модели «из центра – вверх – вниз» (Нонака, Такеучи).
22. Роль поддержки руководства процессов управления знаниями в организации.
23. Мотивация персонала и создание среды взаимодействия сотрудников в системе управления знаниями организации.
24. Система управления знаниями в организации.
25. Жизненный цикл управления знаниями.
26. Знание: понятие, виды, особенности знания как объекта управления.
27. Знания: источники, свойства.
28. Континуум: от данных и информации к знаниям.
29. Взаимосвязь понятий: инновации, знание, конкурентоспособность. Знание как источник конкурентоспособности.
30. Интеллектуальный капитал: понятие, структура. Взаимодействие частей ИК. Интеллектуальная собственность.
31. Методы оценки интеллектуального капитала.
32. Социальный капитал: понятие, структура.
33. Технологии, методы управления знаниями в организации.
34. Информационные технологии: понятие, виды и функции.
35. Понятие коммуникативных технологий. Коммуникативная компетентность. Значение коммуникационного менеджмента в формировании коммуникационного пространства.
36. Маркетинговые технологии: понятие, методы.
37. HR-технологии: понятие, методы.
38. Управление развитием персонала как фактор увеличения интеллектуального капитала.
39. Обучающаяся организация. Корпоративное обучение. Корпоративные университеты.
40. Охарактеризуйте элементы корпоративной культуры.
41. Что такое «культура, тормозящая развитие организации»?
42. Какие методы управления корпоративной культурой, на Ваш взгляд, наиболее эффективны?

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Фролов, Ю. В. Управление знаниями : учебник для вузов / Ю. В. Фролов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05521-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473558> (дата обращения: 07.09.2021).
2. Паникарова, С. В. Управление знаниями и интеллектуальным капиталом : учебное пособие для вузов / С. В. Паникарова, М. В. Власов. М.: Издательство Юрайт, 2020. — 142 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-10125-6. Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/454778>

7.2. Дополнительная литература

1. Дресвянников В. А. Управление знаниями организации: учебное пособие / В. А. Дресвянников. М.: , 2014. 344 с. ISBN 978-5-406-03682-2. Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/53569>
2. Овчаренко Г.В. Синектика управления знаниями в инновационной организации / Г.В. Овчаренко, Б.С. Мелихова // Государственное и муниципальное управление. Ученые

7.3. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // РГ. 25.12.1993. № 237.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ // СЗ РФ. 07.01.2002. № 1 (ч. 1), ст. 3.

7.4. Интернет ресурсы

1. <http://www.hrm.ru>
2. <http://www.personal-mix.ru>
3. <http://www.top-personal.ru>
4. <http://www.uptp.ru>
5. Федеральная служба государственной статистики (Росстат): <http://www.gks.ru>
6. Федеральная служба по интеллектуальной собственности (Роспатент): <http://www1.fips.ru>
7. Единая межведомственная информационно-статистическая система <http://fedstat.ru>
8. Справочник предприятий России (РосБизнес): <http://www.ros-bis.ru>
9. Сайт К. Свейби – одного из родоначальников управления знаниями: <http://www.sveiby.com>
10. Статьи по управлению знаниями: <http://www.corportal.ru/Articles/KnowledgeManagement/.aspx>
11. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>;
12. Научная библиотека Кировского филиала РАНХиГС. URL: <http://lfags48.ru/ellibrary>
13. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;
14. Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru;
15. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
16. Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru;
17. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>;
18. Электронно-библиотечная система Znanium, URL: <https://znanium.com/>
19. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>;
20. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <https://urait.ru/>;
21. Электронно-библиотечная система IPRBOOKS. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>.

7.5. Иные источники

1. Кибанов А.Я. Управление персоналом: теория и практика. Оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом организации: учебно-практическое пособие / под ред. А.Я. Кибанова. М.: Проспект, 2012. 48 с.
2. Митрофанова Е.А., Свистунов В.М, Каштанова Е.В. Управление персоналом: теория и практика. Организация обучения и дополнительное профессиональное образование персонала: учебно-практическое пособие / под ред. А.Я. Кибанова. М.: Проспект, 2012. 72 с.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Реализация учебной дисциплины Б1.В.ДВ.07.02 «Управление знаниями в организации» осуществляется в аудитории, оснащённой модульной мебелью, видеопроекционным

оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, компьютером (ами), имеющим(ими) выход в сеть Интернет.

Возможно проведение всех видов занятий с использованием ДОТ. Материалы для проведения учебных занятий с использованием ДОТ могут быть размещены в системе дистанционного обучения Академии (на портале: <https://lms.ranepa.ru>).

Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в отделе ИКиДО.

Для организации и проведения контактной и самостоятельной работы обучающихся используется:

а) лицензионное программное обеспечение:

Наименование программного обеспечения	Назначение и тип лицензии программного обеспечения
Microsoft Windows	Операционная система. Лицензионная версия
Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)	Офисный пакет приложений. Лицензионная версия
Adobe Acrobat Reader	Программное обеспечение для чтения, печати и рецензирования файлов PDF. Свободная лицензия
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия. Свободная лицензия
Microsoft Edge Google Chrome Mozilla FireFox Opera Yandex	Браузеры. Свободная лицензия
Ramus Educational	Средство для создания диаграмм в формате IDEF0 и DFD. Свободная лицензия
AST	Программное обеспечение для тестирования. Лицензионная версия

б) информационные справочные системы:

1. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>;
2. Научная библиотека Кировского филиала РАНХиГС. URL: <http://lfags48.ru/ellibrary>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;
4. Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru;
5. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
6. Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru;
7. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>;
8. Электронно-библиотечная система Znanium, URL: <https://znanium.com/>
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>;
10. Электронно-библиотечная система ЮПАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>;
11. Электронно-библиотечная система IPRBOOKS. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>.