

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bff679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ
(МГОУ)

Экономический факультет

Кафедра управления персоналом

Согласовано управлением организации и
контроля качества образовательной
деятельности
«9» июня 2021 г.
Начальник управления

/ Г.Е. Суслин /

Одобрено учебно-методическим советом

Протокол «9» июня 2021 г. № 6

Председатель



Рабочая программа дисциплины
HR-технологии в управлении знаниями

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Профиль:
Управление персоналом организации

Квалификация
Бакалавр

Формы обучения
Очная, очно-заочная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета:
Протокол от «17» июня 2021 г. № 11
Председатель УМКом

/Н.М. Антипина/

Рекомендовано кафедрой управления
персоналом
Протокол от «10» июня 2021 г. № 12

Зав. кафедрой

/Е.Г. Козлова /

Мытищи
2021

Автор-составитель:
Кандидат экономических наук, доцент Чекаев А.А.

Рабочая программа дисциплины «HR-технологии в управлении знаниями» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного приказом Минобрнауки России № 955 от 12.08.2020 г.

Дисциплина входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является элективной дисциплиной.

Год начала подготовки 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Объем и содержание дисциплины	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	10
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	12
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	25
7. Методические указания по освоению дисциплины	28
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	29
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	29
10. Глоссарий	30

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цели и задачи дисциплины

Главной **целью** дисциплины «HR-технологии в управлении знаниями» является сформировать у студентов представление об управлении знаниями в организации, знакомство с основными понятиями и концепциями стратегий управления знаниями в организации, а также выработать у студентов понимание основных процессов и методов реализации стратегии управления знаниями в современной компании.

Задачами освоения студентами дисциплины «HR-технологии в управлении знаниями» являются:

- изучить классификацию знаний для целей управления знаниями (УЗ);
- изучить подходы к определению стратегии УЗ;
- изучить системный подход в стратегии УЗ;
- изучить стратегическое планирование УЗ;
- изучить оценку и анализ интеллектуального капитала компании;
- изучить организационные структуры в стратегии УЗ;
- изучить оценку эффективности стратегии УЗ и перспективы УЗ в современных компаниях;
- изучить особенности и типологию обучающихся организаций.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

ДПК 5- Способен принимать участие в организации мероприятий по развитию персонала, в т.ч. по построению профессиональной карьеры, обучению, адаптации и стажировке персонала; в разработке корпоративных социальных программ, готовить предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики

ДПК 7-Способен на основе знаний технологий использования и развития персонала, проводить анализ эффективности мероприятий по оценке качества обучения, аттестации и мотивации персонала и структурировать полученную информацию для принятия управленческих решений

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является элективной дисциплиной.

взаимосвязана с такими дисциплинами как: управление нематериальными активами, управление интеллектуальным потенциалом др.

Изучение курса необходимо для дальнейшего успешного прохождения производственной практики (преддипломной) и выполнения выпускной квалификационной работы.

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2	
Объем дисциплины в часах	72	
Контактная работа:	36,2	20,2
Лекции	18	6

Практические	18	14
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0,2	0,2
Зачет	0,2	0,2
Самостоятельная работа	28	44
Контроль	7,8	7,8

Форма промежуточной аттестации – зачет в 7 семестре.

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения:

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Количество часов	
	Лекции	Практические занятия
1.	2.	3.
Тема 1. Экономика знаний Формирование экономики знаний. Информационные ресурсы. Секторы производства: первичный, вторичный и третичный. Воспроизводство. Образование. Сущность и условия развития экономики знаний.	4	4
Тема 2. Роль государства в развитии экономики знаний и социальный капитал Социальный капитал. Инвестиции в социальный капитал. Роль государства в формировании и развитии экономики знаний. Институциональные условия. Инвестиции в образование и науку. Рынок интеллектуального труда. Индексы развития.	4	4
Тема 3. Интеллектуальный капитал Сущность интеллектуального капитала. Структура интеллектуального капитала. Нематериальные активы и интеллектуальная собственность. Методы оценки интеллектуального капитала. Коэффициент Тобина. Оценка на основе нефинансовых показателей. Сбалансированная система показателей. Инвестиции в интеллектуальный капитал. Инвестиции в человеческий капитал. Факторы конкурентоспособности, основанные на интеллектуальном капитале. Конкурентоспособность организаций.	4	4
Тема 4. Менеджмент знаний Виды знания. Явные и неявные знания. Организационное знание. Работники сферы знания. Данные, информация и знания. Цели, задачи и функции управления знаниями. Стратегии и организационные формы управления знаниями. Отделы управления знаниями. Сетевые организации. Оболочечные организации. Стратегические альянсы. Сообщества профессионалов.	4	4

Автономные команды. Организационная культура, ориентированная на знания. Лидерство в интеллектуальной организации. Обучающаяся организация.		
Тема 5. HR-технологии в управлении знаниями Виды и функции информационных технологий. Системы планирования ресурсов (ERP). Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Системы информационной поддержки аналитической деятельности. Системы внутрифирменной коммуникации. Коммуникация и коммуникационный менеджмент. Интегрированные маркетинговые коммуникации. Маркетинг отношений. Брендинг. Латеральный маркетинг. Репутационный менеджмент.	2	2
Итого	18	18

По очно-заочной форме обучения:

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Количество часов	
	Лекции	Практические занятия
1.	2.	3.
Тема 1. Экономика знаний Формирование экономики знаний. Информационные ресурсы. Секторы производства: первичный, вторичный и третичный. Воспроизводство. Образование. Сущность и условия развития экономики знаний.	2	4
Тема 2. Менеджмент знаний Виды знания. Явные и неявные знания. Организационное знание. Работники сферы знания. Данные, информация и знания. Цели, задачи и функции управления знаниями. Стратегии и организационные формы управления знаниями. Отделы управления знаниями. Сетевые организации. Оболочечные организации. Стратегические альянсы. Сообщества профессионалов. Автономные команды. Организационная культура, ориентированная на знания. Лидерство в интеллектуальной организации. Обучающаяся организация.	2	4
Тема 3. HR-технологии в управлении знаниями Виды и функции информационных технологий. Системы планирования ресурсов (ERP). Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Системы информационной поддержки аналитической деятельности. Системы внутрифирменной коммуникации. Коммуникация и коммуникационный менеджмент. Интегрированные маркетинговые коммуникации. Маркетинг отношений. Брендинг. Латеральный маркетинг. Репутационный менеджмент.	2	6
Итого	6	14

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

По очной форме обучения:

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Экономика знаний	Формирование экономики знаний. Информационные ресурсы. Секторы производства: первичный, вторичный и третичный. Воспроизводство. Образование. Сущность и условия развития экономики знаний.	4	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка к тесту, подготовка доклада, презентации	Программа курса, учебная литература по дисциплине	Опрос Тест Доклад Презентация
Тема 2. Роль государства в развитии экономики знаний и социальный капитал	Социальный капитал. Инвестиции в социальный капитал. Роль государства в формировании и развитии экономики знаний. Институциональные условия. Инвестиции в образование и науку. Рынок интеллектуального труда. Индексы развития.	6	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка к тесту, подготовка доклада, презентации	Программа курса, учебная литература по дисциплине	Опрос Тест Доклад Презентация

1	2	3	4	5	6
Тема 3. Интеллектуальный капитал	Сущность интеллектуального капитала. Структура интеллектуального капитала. Нематериальные активы и интеллектуальная собственность. Методы оценки интеллектуального капитала. Коэффициент Тобина. Оценка на основе нефинансовых показателей. Сбалансированная система показателей. Инвестиции в интеллектуальный капитал. Инвестиции в человеческий капитал. Факторы конкурентоспособности, основанные на интеллектуальном капитале. Конкурентоспособность организаций.	6	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка к тесту, подготовка доклада, презентации	Программа курса, учебная литература по дисциплине	Опрос Тест Доклад Презентация
Тема 4. Стратегические аспекты управления знаниями	Стратегия компании на базе знаний, разнонаправленные стратегии управления знаниями: команда-индивидуум, ко-дификация-персонализация, создание альянсов—автономность	6	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка к тесту, подготовка доклада, презентации	Программа курса, учебная литература по дисциплине	Опрос Тест Доклад Презентация

1	2	3	4	5	6
Тема 5. Мотивация создания знания	Сопоставление выгод и рисков создания знания для отдельного сотрудника и организации в целом, факторы мотивации: материальная, нематериальная заинтересованность, производственная необходимость, создание культуры доверия, техники совместного использования знания, мотивация инновационной деятельности, роль лидерства при управлении знаниями, концепция «управления талантами»	6	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка к тесту, подготовка доклада, презентации	Программа курса, учебная литература по дисциплине	Опрос Тест Доклад Презентация
Итого:		28			

По очно-заочной форме обучения:

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Роль государства в развитии экономики знаний и социальный капитал	Социальный капитал. Инвестиции в социальный капитал. Роль государства в формировании и развитии экономики знаний. Институциональные условия. Инвестиции в образование и науку. Рынок интеллектуального труда. Индексы развития.	11	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка к тесту, подготовка доклада, презентации	Программа курса, учебная литература по дисциплине	Опрос Тест Доклад Презентация

1	2	3	4	5	6
Тема 2. Интеллектуальный капитал	Сущность интеллектуального капитала. Структура интеллектуального капитала. Нематериальные активы и интеллектуальная собственность.	11	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка к тесту, подготовка доклада, презентации	Программа курса, учебная литература по дисциплине	Опрос Тест Доклад Презентация
Тема 3. Оценка интеллектуального капитала	Методы оценки интеллектуального капитала. Коэффициент Тобина. Оценка на основе нефинансовых показателей. Сбалансированная система показателей.	11	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка к тесту, подготовка доклада, презентации	Программа курса, учебная литература по дисциплине	Опрос Тест Доклад Презентация
Тема 4. Интеллектуальный капитал как объект инвестиций	Инвестиции в интеллектуальный капитал. Инвестиции в человеческий капитал. Факторы конкурентоспособности, основанные на интеллектуальном капитале. Конкурентоспособность организаций.	11	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка к тесту, подготовка доклада, презентации	Программа курса, учебная литература по дисциплине	Опрос Тест Доклад Презентация
Итого:		44			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
1	2

ДПК 5- Способен принимать участие в организации мероприятий по развитию персонала, в т.ч. по построению профессиональной карьеры, обучению, адаптации и стажировке персонала; в разработке корпоративных социальных программ, готовить предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ДПК 7-Способен на основе знаний технологий использования и развития персонала, проводить анализ эффективности мероприятий по оценке качества обучения, аттестации и мотивации персонала и структурировать полученную информацию для принятия управленческих решений	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	2	3	4	5	6
ДПК-5	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: место и роль знаний как важной составляющей интеллектуального капитала организации; Уметь: идентифицировать данные, информацию и знания в организации; Владеть: методами управления знаниями;	Опрос, Доклад Зачет	41- 60 баллов
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: механизмы государственного регулирования управления знаниями; Уметь: классифицировать знания в организации по видам (явные и неявные, формализованные и неформализованные); Владеть: информационными технологиями управления знаниями в организации;	Опрос Доклад Тест Презентация Зачет	61- 100 баллов

1	2	3	4	5	6
ДПК-7	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: показатели оценки уровня знаний в компании, кластере, регионе, национальной экономике; Уметь: выполнять оценку интеллектуального капитала организации; Владеть: коммуникативными технологиями управления знаниями в организации;	Опрос, Доклад Зачет	41- 60 баллов
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: методы и технологии управления знаниями в современных компаниях; Уметь: разрабатывать стратегию управления знаниями в конкретной организации; Владеть: маркетинговыми технологиями управления знаниями в организации;	Опрос Доклад Тест Презентация Зачет	61- 100 баллов

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примеры тестовых заданий по дисциплине

- Основной способ обеспечения экономического роста развитых стран в условиях снижения рождаемости и численности экономически активного населения:
 - подъем производительности труда за счет вклада людей, обладающих знаниями;
 - иммиграция;
 - глобализация;
 - международное разделение труда.
- Кто выдвинул тезис о грядущем постиндустриальном обществе?
 - У. Ростоу;
 - Дж. Гэлбрейт;
 - Дж. Белл;
 - Р. Дорендорф;
 - А. Кинг.
- Знания это:
 - так или иначе зафиксированные отражения реальной действительности, реально существующих объектов или явлений;
 - продукт осознанной или неосознанной переработки информации, позволяющий целенаправленно получать желаемые результаты;
 - разделяемая сотрудниками организации совокупность принципов, правил, фактов, умений, которыми руководствуются при принятии решений;
 - совокупность данных, относящихся к ситуации того, кто их получает.
- Определите содержание понятия «экономика знаний»:
 - это экономика, которая создает, распространяет и использует знания

для обеспечения своего роста и конкурентоспособности;

б) это такая экономика, в которой знания определяют направления развития технологий;

в) это экономика, в которой знания формируют новые виды бизнеса;

г) это экономика, направленная на рост благосостояния общества.

5. Какие тенденции в обществе способствовали становлению и развитию экономики знаний?

а) мощное развитие информационных технологий привело к подъему роли и значения информации, которая стала важнейшим фактором развития общества;

б) движущие силы глобализации и высокоскоростные коммуникационные каналы создали возможность не только накапливать и распространять информацию, но и воздействовать на мировую экономику;

в) технический прогресс и информатизация мирового сообщества, глобализация и изменение демографической ситуации;

г) демографическая ситуация, связанная со снижением рождаемости в развитых странах и необходимости подъема производительности труда за счет вклада людей, обладающих знаниями.

6. Такие подходы к знаниям выделяют по М. Хансену?

а) стратегия идентификации и кодификации?

б) стратегия систематизации и персонализации;

в) стратегии мотивации и систематизации;

г) стратегии имитации и персонализации.

7. Определите отличительные характеристики данных и информации:

а) отличия зависят от взгляда исследователя и не могут быть обобщены;

б) информация более широкое понятие, чем данные;

в) данные являются «сырьем» для информации, информация – это данные, представленные в контексте;

г) данные более широкое понятие, чем информация.

8. Определите отличительные характеристики информации и знаний:

а) отличия зависят от взгляда исследователя и не могут быть обобщены;

б) знания представляют собой подвижное соединение опыта, ценностей, информации, экспертного понимания;

в) знания основаны на точном расчете и результатах исследования;

г) информация более широкое понятие, чем знания.

9. Какие действия необходимо выполнить для превращения данных в информацию?

а) данные получают новые качества, когда в результате работы над ними они упорядочиваются для определенных целей;

б) необходимо подвергнуть данные обработке и в дальнейшем провести их структуризацию;

в) дополнить состав данных, исходя из целей исследования;

г) провести экспертизу с целью определения достаточности состава данных для решения поставленных задач.

10. Управление знаниями:

а) процесс выявления, производства и приобретения знаний в организациях;

б) процесс хранения и распространения знаний в организации;

в) процесс использования знаний в организации;

г) все вышеперечисленное и процесс контроля.

11. К какой области научных знаний относится управление знаниями?

а) управление персоналом;

б) информационные технологии;

в) социология и бизнес;

г) междисциплинарное учение.

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

- а) специализация, социализация, дифференциация;
 - б) специализация, экстернализация, дифференциация, комбинация;
 - в) социализация, экстернализация, комбинация, интернализация;
 - г) интеграция, дифференциация, комбинация, интернационализация.
13. Наиболее простой способ приобретения знаний организацией – это:
- а) покупка;
 - б) организаций специализированной службы по созданию знаний;
 - в) организация формальных и неформальных деловых сообществ (творческих групп, команд).
 - г) имитация.
14. Определите характеристики неявных знаний:
- а) неявное знание носит коллективный характер и легко передается от одного члена коллектива к другому;
 - б) к неявному относится знание, которое базируется на личном опыте, полученном в определенном контексте. Неявное знание трудно выразить словами, извлечь и передать другими людям;
 - в) неявное знание хорошо поддается кодификации и формализации;
 - г) неявное знание можно извлечь из следующих источников: книги, документы, формулы, схемы процессов, кейс-стади. и т.п.
15. Определите характеристики явных знаний:
- а) явные знания могут быть выражены только формализованным способом (цифры, формулы и т.д.);
 - б) явными являются те знания, которые могут быть отражены визуально;
 - в) под явными понимают знания, которые характеризуются как определенные и точные, что создает возможность для записи и сохранения их содержания;
 - г) явное знание может быть выражено словами, действиями, понятными только получателю информации.
16. 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.
17. Процесс, в котором в результате многократного применения явных знаний реализуется их подсознательное использование, называются:
- а) специализацией;
 - б) интернализацией;
 - в) социализацией;
 - г) комбинацией.
18. Доля явных знаний в организации составляет около:
- а) 80 %;
 - б) 60 %;
 - в) 40 %;
 - г) 20%.
19. Эксперты утверждают, что неформальным путем в организации передается:
- а) не более 15 %;
 - б) не более 25%;
 - в) около 50 %;
 - г) около 70 %.
20. 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.

21. Домены знаний – это:

- а) совокупность знаний отдельных подразделений компании;
- б) совокупность знаний в отдельных бизнес-процессах;
- в) совокупности знаний отдельных работников компаний;
- г) специализированные предметные области знаний.

22. 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) продажа знаний;
- г) аренда знаний.

23. К основным задачам в процессе приобретения знаний не относятся:

- а) выбор источников знания;
- б) обеспечение быстрого извлечения знаний из корпоративной памяти;
- в) отбор и аккумуляция значимых сведений;
- г) получение новых знаний.

24. Задачи, связанные с необходимостью 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.

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.

26. 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.

27. К аренде знаний не относятся:

- а) наем на работу консультантов;
- б) привлечение других организаций на субконтрактной основе;
- в) привлечение к сотрудничеству научных учреждений;
- г) горизонтальная интеграция.

28. Какие мероприятия позволяют осуществить перевод неформализованных знаний в формализованное знание компании?

- а) наставничество, обучение сотрудников ветеранами, анализ примеров лучшей практики организации;
- б) системы вознаграждений, извлечение информации из баз данных организации;

в) использование коллективной информации, хранящейся на клиентских рабочих столах, порталах компании;

г) развитие культуры организации, использование метафор, неформальные встречи опытных сотрудников компании и «новичков».

29. Какая основная цель использования технологий управления знаниями?

а) сделать знания доступными и повторно использованным на уровне всей организации;

б) сократить расходы на управленческую деятельность;

в) использовать новые технологии во всех процессах, связанных с управлением персоналом;

г) повысить финансовые показатели деятельности организации.

30. Что входит в понятие интеллектуальный капитал компании?

а) рыночные активы, интеллектуальная собственность, финансовые активы;

б) рыночные активы, интеллектуальная собственность, культура организации;

в) человеческий капитал, интеллектуальная собственность, технологии и финансы;

г) рыночные активы, интеллектуальная собственность, человеческий капитал, инфраструктурный капитал.

31. Укажите, что среди перечисленного относится к человеческому капиталу:

а) деловое сотрудничество;

б) знания;

в) базы данных;

г) образование;

д) портфели заказов.

32. Укажите, что среди перечисленного относится к структурному капиталу:

а) базы данных;

б) программное обеспечение;

в) корпоративная культура;

г) стратегия управления;

д) деловое сотрудничество.

33. Укажите, что из перечисленного относится к клиентскому капиталу:

а) торговые марки;

б) франшизы и лицензии;

в) квалификация;

г) деловое сотрудничество;

д) покупательская приверженность.

34. Автором изобретения признается:

а) лицо, творческим трудом которого оно создано, и лицо, оказавшее материальную помощь;

б) лицо (или лица) творческим трудом которого оно создано;

в) сотрудник государственной организации;

г) лицо, творческим трудом которого оно создано, и его технические помощники.

35. В соответствии с Конвенцией (от 14.07.67 г.), учреждающей Всемирную организацию интеллектуальной собственности, понятие «интеллектуальная собственность» охватывает:

а) все права, относящиеся к интеллектуальной деятельности в производственной, научной, литературной и художественной областях;

б) только авторское право;

в) только авторское право и патентное право;

г) только авторское право, патентное право и право на средства индивидуализации.

36. Интеллектуальная собственность – это:

а) материально обусловленное право некоторых лиц на результаты интеллектуальной деятельности, достигнутые за счет их финансовых вложений;

- б) результат интеллектуальной деятельности;
 - в) установленное юридическими законами право некоторых лиц на результаты интеллектуальной деятельности этих же или иных лиц;
 - г) нет верного варианта ответа.
37. Объектами изобретений являются:
- а) продукт и способ;
 - б) открытия;
 - в) научные теории;
 - г) математические методы.
38. Объекты, не считающиеся изобретениями:
- а) программы для ЭВМ;
 - б) культура (линия) клеток растений или животных;
 - в) штаммы микроорганизмов;
 - г) генетическая конструкция.
39. К промышленным образцам относятся:
- а) художественно-конструкторские решения изделия, определяющие его внешний вид;
 - б) конструктивное выполнение средств производства;
 - в) решения, обусловленные технической функцией изделия;
 - г) объекты архитектуры.
40. К полезным моделям относятся:
- а) конструктивное выполнение средств производства и предметов потребления;
 - б) решения, касающиеся только внешнего вида изделия;
 - в) топология интегральных микросхем;
 - г) продукты и способы.

Примерные вопросы для опроса

1. Формирование и развитие экономики знаний
2. Позиционирование России в экономике знаний
3. Микроэкономика знаний
4. Экономика знаний и менеджмент организаций
5. Сущность и содержание знания как объект управления
6. Сущность интеллектуального капитала
7. Особые свойства и проблемы измерения интеллектуального капитала
8. Синтетические методы оценки и измерения интеллектуального капитала
9. Методы оценки и измерения интеллектуального капитала, основанные на системах показателей
10. Модель динамической трансформации знания И. Нонака, Х.Такеучи
11. Процессные модели управления знаниями
12. Мотивация создания знания
13. Обучение и саморазвитие
14. Разнонаправленные стратегии управления знаниями

Темы для докладов (презентаций).

1. Формирование экономики знаний.
2. Информационные ресурсы.
3. Секторы производства: первичный, вторичный и третичный.
4. Воспроизводство. Образование. Сущность и условия развития экономики знаний.
5. Социальный капитал. Инвестиции в социальный капитал.
6. Роль государства в формировании и развитии экономики знаний. Институциональные условия. Индексы развития.

7. Инвестиции в образование и науку. Рынок интеллектуального труда.
8. Сущность интеллектуального капитала.
9. Структура интеллектуального капитала.
10. Нематериальные активы и интеллектуальная собственность.

Вопросы к зачету

1. Методы оценки интеллектуального капитала. Коэффициент Тобина.
2. Оценка на основе нефинансовых показателей. Сбалансированная система показателей.
3. Инвестиции в интеллектуальный капитал.
4. Инвестиции в человеческий капитал.
5. Факторы конкурентоспособности, основанные на интеллектуальном капитале.
6. Виды знания. Явные и неявные знания.
7. Организационное знание.
8. Работники сферы знания.
9. Данные, информация и знания.
10. Цели, задачи и функции управления знаниями.
11. Стратегии и организационные формы управления знаниями.
12. Отделы управления знаниями. Сетевые организации.
13. Оболочечные организации. Стратегические альянсы.
14. Сообщества профессионалов. Автономные команды.
15. Организационная культура, ориентированная на знания.
16. Лидерство в интеллектуальной организации.
17. Обучающаяся организация.
18. Виды и функции информационных технологий.
19. Системы планирования ресурсов (ERP).
20. Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).
21. Системы информационной поддержки аналитической деятельности.
22. Системы внутрифирменной коммуникации.
23. Коммуникация и коммуникационный менеджмент.
24. Интегрированные маркетинговые коммуникации.
25. Маркетинг отношений.
26. Брендинг.
27. Латеральный маркетинг.
28. Репутационный менеджмент.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Основными формами текущего контроля являются: опрос, доклад, презентация, тест, зачет.

Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания

Вид работы	количество баллов
Опрос	до 10 баллов
Посещаемость	до 10 баллов
Презентация	до 15 баллов
Тест	до 15 баллов
Доклад	до 20 баллов

Зачет	до 30 баллов
-------	--------------

5.4.1. Написание *теста* оценивается по шкале от 0 до 15 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания теста: 13-15 баллов (80-100% правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 10-12 баллов (70-75 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 7-9 баллов (50-65 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов) - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

5.4.2. Написание *доклада* оценивается по шкале от 0 до 20 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *доклада*: 17-20 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 13-17 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 8-12 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-7 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-2
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита <i>доклада</i>	0-4

5.4.3. Шкала оценки посещаемости:

посещаемость, %	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
в баллах	10	10	9	8	7	6	5	4	3	2	0

5.4.4 *Устный опрос* оценивается от 0 до 10 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *устного опроса*: 9-10 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 6-8 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 3-5 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-2 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	0-2
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	0-2
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-3

4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-3
--	-----

5.4.5 Выполнение *презентации* оценивается по шкале от 0 до 15 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *презентации*: 13-15 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 10-12 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 7-9 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 11-15 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-10 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-3
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-1
4. Постраничные ссылки	0-1
5. Объем и качество используемых источников	0-1
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита презентации	0-3

5.4.5 Шкала оценивания *зачета*

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	21-30
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	13-20
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Неудовлетворительной сдачей *зачета* считается экзаменационная составляющая менее или равная 10 баллам (при максимальном количестве баллов, отведенных на *зачет* 30). При неудовлетворительной сдаче *зачета* (менее или равно 10 баллам) или неявке по неува-

жительной причине на *зачет* экзаменационная составляющая приравнивается к нулю (0). В этом случае студент в установленном в Университете порядке обязан пересдать *зачет*.

При пересдаче *зачета* используется следующее правило для формирования рейтинговой оценки:

- 1-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 10 баллов;
- 2-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 20 баллов.

Уровень сформированности компетенций оценивается в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1

Для очной и очно-заочной форм обучения

№ п/п	ФИО	Сумма баллов, набранных в семестре						ИТОГО 100 баллов
		Опрос до 10 баллов	Посещаемость до 10 баллов	Презентация до 15 баллов	Тест до 15 баллов	Доклад до 20 бал- лов	Зачет до 30 бал- лов	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.								

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Воронцов, Е. В. Управление знаниями: Учебное пособие / Воронцов Е.В. - Мн.:Вышэйшая школа, 2016. - 351 с.: ISBN 978-985-06-2687-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1011102> (дата обращения: 17.05.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Селетков, С. Н. Управление информацией и знаниями в компании: учебник / С.Н. Селетков, Н.В. Днепровская. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 208 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://new.znanium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/694. - ISBN 978-5-16-004842-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/939204> (дата обращения: 17.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

6.2. Дополнительная литература

1. Бочаров, И. М. Управление знаниями в цифровой экономике: теоретико-методологические аспекты : монография / И. М. Бочаров. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 96 с. - ISBN 978-5-394-04184-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232482> (дата обращения: 17.05.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Мильнер, Б. З. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями : монография / под ред. Б. З. Мильнера. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 624 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-003649-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1216871> (дата обращения: 17.05.2021). – Режим доступа: по подписке.
3. Паникарова, С. В. Управление знаниями и интеллектуальным капиталом: Учебное пособие / Паникарова С.В., Власов М.В., - 2-е изд, стер. - Москва :Флинта, Уральский Государственный Университет, 2017. - 142 с.: ISBN 978-5-9765-3202-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/956821> (дата обращения: 17.05.2021). – Режим доступа: по подписке.

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <http://www.budgetrf.ru> - Мониторинг экономических показателей;
2. <http://www.businesspress.ru> - Деловая пресса;
3. <http://www.garant.ru> - Гарант;
4. <http://www.nta-rus.ru> - Национальная торговая ассоциация;
5. <http://www.rbc.ru> – РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера);
6. <http://www.rtpress.ru> - Российская торговля;
7. <http://www.torgrus.ru> - Новости и технологии торгового бизнеса;
8. <http://www.torg.spb.ru> – Торговля и ресторанный бизнес;
9. www.md-hr.ru

6.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.kdelo.ru - практический журнал «Кадровое дело» по работе с персоналом
2. www.hrm.ru - ведущий портал о кадровом менеджменте
3. www.kadrovik.ru – сайт Национального союза кадровиков
4. www.pro-personal.ru – электронная версия журнала «Справочник кадровика» - ведущего российского журнала руководителя кадровой службы
5. <http://rosmintrud.ru> - Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации
6. www.consultant.ru - Правовая информационная система КонсультантПлюс
7. www.gks.ru - Федеральная служба государственной статистики

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке и проведению практических занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
2. Методические рекомендации по подготовке и проведению лекционных занятий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете;
4. Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий по дисциплинам, реализуемым на экономическом факультете.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных:

fgosvo.ru pravo.gov.ru

www.edu.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций,

текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием.

- помещения для самостоятельной работы, укомплектованные учебной мебелью, персональными компьютерами с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду МГОУ;

- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, укомплектованные мебелью (шкафы/стеллажи), наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями.

10. ГЛОССАРИЙ

Аудит знаний – оценка текущих достижений организации области управления знаниями, их среды отображения доступных ресурсов явных неявных знаний. Аудит знаний осуществляется помощью построения диаграмм карт знаний.

База знаний – семантическая модель, описывающая предметную область позволяющая отвечать на такие вопросы из этой предметной области, ответы на которые явном виде не присутствуют базе. База знаний является основным компонентом систем искусственного интеллекта экспертных систем.

Брокер знаний – человек, организация или процесс, которые определяют пересечение интересов тех, кто ищет знания (покупатели), тех, кто их предлагает (продавцы) создают механизм связи этих действующих лиц.

Брокер решений – новый класс системных интеграторов. Брокеры предлагают полностью законченные решения для большинства деловых задач, они интегрируют компонентные технологии существующей аппаратной инфраструктурой, значительно сокращая факторы риска, связанные интеграцией технологий.

Гильдия знаний – термин, относящийся организованной группе поставщиков определенных знаний. Гильдии знаний гарантируют высокий уровень качества деловых взаимодействий, что отличает членов гильдии от тех, кто, возможно, занимается так называемой продажей подобных знаний на ярмарке знаний.

Глубинные знания – знания, отражающие структуру природу существующих отношений процессов, протекающих предметной области.

Эти знания могут использоваться для прогнозирования поведения объектов. Противопоставляются поверхностным знаниям.

Данные – полученные эмпирическим путем зафиксированные факты, дискретно описывающие ситуацию/проблему/объект вне контекста, характеризующие отдельные свойства объектов, процессов или явлений.

Следует отличать от информации знаний.

Декларативные (предметные) знания – знания свойствах фактах предметной области. Декларативные знания противопоставляются процедурным знаниям.

Деловая операционная система (BOS) – среда, представляющая собой обширное хранилище корпоративных знаний том, каким образом ведется бизнес, как люди информация объединяются вместе рамках выполнения деловых процессов. BOS – это репозиторий, содержащий обычные операционные среды, библиотеку деловых процессов корпоративные автоматизированные деловые процессы. BOS обеспечивает: всестороннюю рабочую среду; настраиваемый десктоп; библиотечный репозиторий бизнесобъектов, которые можно многократно использовать; открытую среду, интегрирующий бизнес-процесс любым приложением; единый последовательный интерфейс, обеспечивающий ориентированное на процесс представление; ориентацию на функциональность процесса, не на приложение (так как текстовый процессор, электронная таблица, база данных репозиторий корпоративной памяти процессах).

Дискретность знаний – феномен, появляющийся, когда опытные работники знаний переходят одной должности на другую (внутри или вне организации), не имея достаточного времени или возможностей для передачи своих знаний коллегам.

Добыча данных (Data mining) – компьютерная техника извлечения знаний, которая использует искусственный интеллект для распознавания образов выделения значимых закономерностей из данных, находящихся хранилищах или входных или выходных потоках. Эти методы основываются на статистическом моделировании, нейронных сетях, генетических алгоритмах др. Частная методология text mining решает задачи навигации больших текстовых массивах, поиск взаимосвязей между ключевыми понятиями текстов, структуризация хранилищ документов, поиск информации, выраженный на естественном языке, распределение по рубрикам.

Диаграмма знаний – диаграмма, отражающая все элементы знаний, находящихся организации, отношения между ними. Диаграмма знаний может быть представлена виде классификатора. Построение такой диаграммы является одной из задач аудита знаний.

Знания – совокупность сведений, понятий, представлений чем-либо, полученных, приобретенных, накопленных результате учения, опыта, процессе жизни,. обычно реализуемых деятельности. Более формальные определения применяемые обычно рамках менеджмента знаний: информация, подвергшаяся преобразованию части выделения сущностных зависимостей. Знание само задает контекст описания является целостным описанием ситуации; результаты обобщения информации установления определенных закономерностей какой-либо предметной области, которые позволяют ставить решать задачи этой области; ресурс, базирующийся на практическом опыте специалистов на информации, существующей на предприятии. Знания, следует отличать от данных информации.

Извлечение знаний (Knowledge capture) – процесс получения знаний из его источников, которыми могут быть материальные носители (файлы, документы, книги) эксперты (группы экспертов). Является частью инженерии знаний.

Инновационные знания – уникальные знания, которые обеспечивают конкурентное преимущество рассматриваемой деятельности. Они позволяют изменять «правила игры».

Интеллектуальные активы (ИА) – вид интеллектуальных ресурсов, которые организации удалось определить, описать занести определенный реестр. Примерами ИА являются: программное обеспечение, разработанные формализованные компании бизнес-процессы методология, зафиксированные договоренности покупателями поставщиками, оформленные виде контрактов, базы массивы данных, отчеты описания, патенты, торговые марки, авторские права, торговые секреты. ИА можно назвать «явным» интеллектуальным капиталом.

Интеллектуальный капитал (ИК) – все интеллектуальные ресурсы (собственные «заемные»), из которых организации извлекают стоимость. ИК может быть разделен на человеческий капитал, капитал отношений заинтересованными сторонами организационный капитал.

Интеллектуальная собственность (ИС) – юридически оформленные интеллектуальные активы, такие как патенты, торговые марки, авторские права.

Информация – данные, подвергшиеся преобразованию части выделения контекста описания. Это структурированное описание ситуации. Следует отличать от данных знаний. (Хотя некоторых подходах информация является родовым понятием для данных знаний, которые отличаются разной степенью структуризации осмысленности содержащейся них информации.)

Информационная система – организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) информационных технологий, том числе использованием средств вычислительной техники связи, реализующих информационные процессы.

Информационная экономика – экономика, которой большая часть ВВП обеспечивается деятельностью по производству, обработке, хранению распространению информации знаний больше половины занятых участвует этой деятельности.

Инженерия знаний – совокупность процессов методов, направленных на извлечение, структурирование формализацию знаний. Результатом процесса инженерии знаний являются явные знания.

Инtranет (Intranet) – внутренняя компьютерная сеть компании, которая обеспечивает обмен знаниями информацией.

Искусственный интеллект (Artificial Intelligence) – набор компьютерных техник, который позволяет компьютеру работать долей человеческого интеллекта. отличие от процедурного выполнения программ действия компьютера осуществляются соответствии собственными выводами.

Каталог компетенций – карта, устанавливающая связь между сотрудниками организации их компетенциями, которая позволяет пользователю находить людей имеющих требуемые знания, навыки умения. См. также Компетенции персонала.

Карта знаний – карта, отражающая распределение элементов знаний между различными объектами организации, такими как организационная единица, функция, процесс, местонахождение. Дополнительно на карте может устанавливаться степень покрытия (coverage) элементом знаний соответствующей потребности. Создание и поддержание карты знания являются основными задачами аудита знаний.

Кодификация (odification) – подход управлению знаниями, при котором наибольшее внимание уделяется сохранению формализованных знаний обмену ими. Данный подход опирается на активное использование информационных технологий. Противопоставляется персонализации.

Компетенции персонала (Expertise) – субъективные условия выполнения профессиональной деятельности. Можно выделить три аспекта компетенции – знания, навыки (привычные/«автоматические» способы поведения однородных/стандартных ситуациях) умения (способы поведения различных, том числе новых, ситуациях).

Контент-анализ – анализ содержания документов, который нацелен на измерение ряда качественных количественных характеристик текста на анализ зависимостей между ними. Коренные знания – минимальные знания, которыми обладают все участники рассматриваемой области деятельности (барьер для входа область). Они обеспечивают «участие игре».

Корпоративная память (Corporate memory) – центральное знание прошлой компании, включая историю проектов, важные решения их обоснования, ключевые документы знания об отношениях покупателями. Обращение корпоративной памяти позволяет избежать «изобретение колеса» повторения ошибок. Реализуется как хранилище больших объемов данных, информации знаний из различных источников предприятия. Корпоративная память является основой организационного обучения.

Корпоративный портал знаний – система, которая объединяет все имеющиеся организации информационные ресурсы (приложения, базы хранилища данных, аналитические системы пр.), используя web- интерфейс, предоставляет пользователям единый защищенный доступ корпоративной внешней информации. Реализуется созданием Инtranета.

Лидерство знаний – широкая категория должностей обязанностей области руководства знаниями. Это может быть сотрудник, который дефакто, без изменений названия должности, формальных обязанностей зарплате исполняет роль менеджера знаний, высокооплачиваемый руководитель высшего звена, специально нанятый на должность генерального менеджера знаний. Хотя классификацию для всех должностей обязанностей, подпадающих под лидерство знаний, пока дать невозможно, ниже представлены основные категории, которые настоящее время могут вам встретиться. Генеральный менеджер знаний (СКО) отвечает за координацию всего лидерства знаний корпоративном масштабе. Обычно он подотчетен исполнительному директору. центре внимания СКО находится практика руководства знаниями. Как правило, роль генерального менеджера знаний исполняется одним человеком, должностные обязанности которого заданы только общих чертах. До тех пор, пока культура обмена знаниями, стимулы это процесса основные заповеди руководства знаниями не будут признаны организацией, СКО бессилён. Аналитик знаний собирает, организует распространяет (обычно по мере необходимости) знания. Это репозитории лучшей практики, библиотеки информацией том, как происходит обмен знаниями организации, как он должен осуществляться. Учтите, что порой аналитики знаний становятся настолько ценны для тех,

чьим интересам служат, что не могут перейти другие подразделения организации, где их опыт не менее важен. Инженер знаний преобразовывает явные знания инструкции, программные системы приложения. Учтите, что чем больше инженеры знаний систематизируют знания, тем сложнее провести организации изменения, обусловленные внешними условиями. Менеджер знаний координирует усилия инженеров, архитекторов аналитиков. Чаще всего необходимость менеджера знаний возникает в крупных организациях, где существует риск фрагментации изоляции ряда отдельных процессов обмена знаниями. Распорядители знаний ответственны за обеспечение минимальной, но непрерывной поддержки пользователей инструментами, практикой методами руководства знаниями. Обычно роль распорядителей знаний помогать другим лучше понять использовать новые технологии практику управления знаниями. Понятие «распорядитель» подразумевает ответственность готовность, не допуская, направлять других является почти антитезой владению.

Матрица стимул/реакция – модель управления знаниями, которая показывает, каких случаях лучше использовать корпоративную память, каких знания. Из матрицы ясно, что память полезна там, где можно применять запланированные способы реагирования на известные стимулы, знания, где необходимы новые способы ответа на неожиданные стимулы.

Менеджмент знаний (Менеджмент на основе знаний) – целенаправленная организация деятельности всей компании, где знания рассматриваются, как главный стратегический фактор успеха. Следует отличать от управления знаниями.

Мета-знания – знания знания. Примерами мета-знаний являются диаграмма знаний, карта знаний каталог компетенций.

Мидл-офис – роль функция работников знаний, находящихся в корпоративном пространстве между системами фронт-бэк-офисов. Здесь достигаются конкурентные преимущества, идет ориентация на максимизацию прибыли минимизацию риска за счет координации различных информационных потоков, людей знаний.

Мультипликатор интеллектуального капитала – соотношение Организационного капитала человеческого капитала компании. Соотношение показывает, как компания усиливает (leverage) свой человеческий капитал, используя организационный капитал. Повышение значения мультипликатора характеризует высокое усиление уменьшает потерю знаний (связанные с ней риски) при уходе людей

Область представления знаний – совокупность объектов знаний, которая отображается на корпоративном портале. Область представления знаний связана совокупностью сервисов, семантических настроек (фильтров) сервисов, настроек визуального представления взаимного расположения сервисов на экране, текущего состояния. Область знаний хранится на портале как единое целое отображается на рабочем столе пользователя.

Обучающаяся организация – организация, которая способствует обучению всех своих членов находится в процессе постоянного самопреобразования.

Организационное обучение – процесс, результате которого компания обучается путем обмена опытом избегает повторения ошибок. Обучение может осуществляться как на уровне индивида, так на уровне организации на основе корпоративной памяти. Организацию, которой хорошо налажен процесс обучения, можно назвать обучающейся организацией.

Оперативная аналитическая обработка данных, технология OLAP (On-Line Analytical Processing) – класс приложений технологий, предназначенных для сбора, хранения анализа многомерных данных целях поддержки принятия управленческих решений. Технология OLAP позволяет аналитикам, менеджерам управляющим сформировать свое собственное видение данных, используя быстрый, единообразный, оперативный доступ разнообразным формам представления информации.

Организационный капитал – способности организации, проистекающие из формализованных знаний, деловых процессов, организационной культуры, ценностей норм. Является частью интеллектуального капитала организации.

Персонализация (Personalisation) – подход управлению знаниями, который ориентирован большей степени на сохранение необъективированных (скрытых, неявных) знаний. Для этих целей обычно формируются сообщества, которых происходит обмен знаниями; выявляются эксперты по отдельным направлениям, для которых создаются условия для обмена знаниями. Противопоставляется кодификации.

Поверхностные знания – знания видимых взаимосвязях между событиями фактами предметной области, близкие чисто эмпирическому опыту, которые могут быть представлены простых моделях, основанными на правилах типа «Если (условие), то (действие)». Противопоставляются глубинным знаниям.

Политика в области управления знаниями – пояснение целей стратегий компании области управления знаниями. Политика определяет критерии принятия решений, общие принципы поведения правила поведения типичных ситуациях относящиеся управлению знаниями.

Проактивность портала – способность корпоративного портала динамически предоставлять пользователям информацию (элементы знаний) зависимости от их ролей, активности на портале текущего бизнес-контекста.

Процедурные знания – знания способах решения задач проблемной области, также различные инструкции, методики. Процедурные знания противопоставляются декларативным знаниям.

Семантическая сеть (Semantic Network) – метод представления структурированного знания. Состоит из узлов связей, где узлы – это объекты или сущности предметной области, связи – это отношения между ними.

Семантический анализ (семиотика) – анализ значения текста. контексте систем управления знаниями семантический анализ – это набор аналитических программ, которые идентифицируют концепции документов определяют их важность относительно предмета документа друг друга. Эти утилиты формируют основу для точного поиска нахождения знаний.

Система менеджмента знаний – совокупность методологических подходов технологий, которые позволяют менеджменту за счет использования знаний создать для компании дополнительные ценности.

Система поддержки групповой работы (Groupware) – программное обеспечение, которое поддерживает совместную работу (сотрудничество) людей организации.

Система управления документами (Системы документооборота) – система, обеспечивающая хранение, передачу извлечение документов находящихся разных форматах.

Скорость инноваций (новшеств) – скорость, которой организации способны разработать новый продукт представить его на рынок. Инновациями движут рынки, здесь они вступают поединки со временем побуждают конкурентов следующим новшествами. Время выхода продуктов на рынок XXI . сокращается благодаря автоматизации цикла инноваций подобно тому, как XX . ускорением двигателя автоматизация цикла производства. См. Отдача по времени.

Скрытые знания (Implicit (Tacit) knowledge) – персональное знание, неразрывно связанное индивидуальным опытом. Его можно передать путем прямого контакта – « глазу на глаз» или при помощи специальных процедур извлечения знаний. Во многих случаях, именно скрытое практическое знание – является ключевым для принятия решений управления. Противопоставляются явным знаниям.

Среда менеджмента знаний (Knowledge Environment) – аспекты состояния компании, которые определяют способность компании эффективно управлять знаниями. Наиболее важными аспектами являются установленная взаимосвязь между стратегий компании знаниями, культура, уровень технологической оснащенности, знание источников знаний, доступность источников знаний, структурированность актуальность существующих знаний.

Структурирование знаний (Knowledge structuring) – процесс организации установления взаимосвязей знаний, полученном процессе извлечения знаний. Является частью инженерии знаний.

Управление знаниями (УЗ) – совокупность процессов технологий для выявления, создания, распространения, обработки, хранения предоставления для использования знаний внутри предприятия. Следует отличать от менеджмента знаний.

Формализация знаний (Knowledge Formalizing) – процесс представления структурированных знаний на определенном языке представления знаний. Является частью инженерии знаний.

Формализованные знания – см. Явные знания.

Хранилище данных (Data Warehouse) – система, работающая по принципу центрального склада. Хранилища обычно содержат многолетние версии обычной базы данных, физически размещаемые той же самой базой. Когда все данные содержатся едином хранилище, изучение анализ связей между отдельными элементами может быть более плодотворным.

Цепочка знаний – совокупность четырех основных стадий (звеньев): осведомленности внутренних условиях, чувствительности внутренним условиям, осведомленности внешних условиях чувствительности внешним условиям. Движение знаний по цепочке формирует корпоративный инстинкт.

Человеческий капитал – способность индивидуумов команд организации удовлетворять потребности заинтересованных сторон компетенциями идеями. Является частью интеллектуального капитала организации.

Экономика знаний – стадия экономического развития, на которой важнейшую роль процессе производства распределения играют знания, умения навыки работников формирующиеся на их основе возможности организаций.

Экспертная система – система искусственного интеллекта, включающая знания об определенной слабо структурированной трудно формализуемой узкой предметной области способная предлагать объяснять пользователю разумные решения. Экспертная система состоит из базы знаний, механизма логического вывода подсистемы объяснений.

Явные (формализованные) знания (Explicit knowledge) – знания, которые можно найти документах организации форме сообщений, писем, статей, справочников, патентов, чертежей, видео- аудиозаписей, программного обеспечения. Противопоставляются скрытым знаниям.

Ярмарка знаний (информационная торговая площадка) – форма рынка знаний, когда продавцы, по существу, не дифференцируются, покупатели берут на себя все риски по качеству эксплуатационной пригодности.