

**Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
(Финансовый университет)**

**Новороссийский филиал**

**Кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Новороссийского  
Филиала Финансового университета

Е.Н. Сейфиева

«27» августа 2023 г.



**Рабочая программа дисциплины**

**Управление знаниями организации с использованием информационных  
технологий**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика

Профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе»

*Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финансового университета  
протокол № 26 от «27» августа 2023 г.*

*Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки»  
протокол № 01 от «27» августа 2023 г.*

**Новороссийск 2023**

## *Содержание*

1. Наименование дисциплины .....	3
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине .....	3
4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся .....	4
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий .....	4
5.1. Содержание дисциплины .....	4
5.2. Учебно-тематический план .....	6
5.3. Содержание семинаров, практических занятий .....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	8
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	8
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю .....	9
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	13
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	14
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	15
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	15
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	

## 1. Наименование дисциплины

«Управление знаниями организации с использованием информационных технологий».

## 2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие компетенции:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКП-4	Способность разрабатывать предложения для заказчиков по вопросам использования ИТ для трансформации бизнеса	<p>1. Предлагает вариант изменения бизнес-модели предприятия/организации в условиях трансформации бизнеса</p> <p>2. Консультирует заказчиков по выбору направлений изменений ИТ-ландшафта предприятия/организации с учетом целей трансформации бизнеса</p>	<p><b>Знать:</b> подходы и способы к организации управления знаниями на организационном уровне. и инструменты работы со знаниями в организации.</p> <p><b>Уметь:</b> отбирает и предлагает к использованию подходы и способы, отвечающие стратегии организации.</p> <p><b>Знать:</b> Этапы процесса создания, распространения и использования знаний в организации;</p> <p>информационные технологии, применяемые на каждом из этапов.</p> <p><b>Умеет:</b> применять организационные методы и информационные технологии управления знаниями на этапах создания, распространения и использования знаний.</p>

<b>ПКП-1</b>	Способность создавать новые бизнес- модели в условиях цифровизации бизнеса	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Выявляет особенности, ограничения и возможности текущей бизнес-модели компании.</li> <li><b>2.</b> Разрабатывает и обосновывает варианты целевых бизнес-моделей компании, в основе которых лежит применение цифровых технологий.</li> </ol>
--------------	--	--

### **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Управление знаниями организации с использованием информационных технологий» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, цикл профиля (элективный) по направлению подготовки: 38.03.05 – «Бизнес-информатика», ОП «Цифровая трансформация управления бизнесом», профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе».

#### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 2

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з.ед. и часах)	Семестр 7 (в часах)
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	3 з.ед./108 час.	108
<b>Контактная работа - Аудиторные занятия</b>	50	50
<i>Лекции</i>	16	16
<i>Семинары, практические занятия</i>	34	34
<b>Самостоятельная работа</b>	58	58
Вид текущего контроля	контрольная работа	контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

#### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

##### 5.1. Содержание дисциплины

##### Тема 1. Введение в менеджмент знаний

Менеджмент знаний как область исследования, смежные научные дисциплины и основные термины и понятия. Раскрытие бизнес-целей применение системного менеджмента знаний в организации, определение объекта управления и постановка задачи. Вклад знаний в эффективность организации в условиях развития цифровой экономики. Обзор международных стандартов по менеджменту знаний и основные положения ГОСТ Р ИСО 30401-2020 «Системы менеджмента знаний: основные требования». Интеллектуальный капитал и нематериальные активы компании. Факторы конкурентоспособности компании, основанные на использовании интеллектуального капитала.

##### Тема 2. Процесс создания и использования знаний в организации

Функции менеджмента знаний в организационной работе со знаниями. Цикл работы с документированными знаниями. Модель SECI, раскрывающая содержание и суть этапов процесса создания и использования знаний. Особенности функций УЗ по созданию знаний, накоплению, хранению, распространению и использованию. Процессы интернализации, социализации, экстернализации и комбинации знаний. Спираль знания. Социальнокультурные ограничения модели SECI. Модель DIKW (данные-информация-знания-мудрость). Источники знаний (внешние и внутренние). Рынки данных, информации и знаний. Особенности рынков знаний. Движение потока знаний от невыраженных (tacit) к выраженным (explicit) знаниями. Проблемы и барьеры на пути потока знаний и способы их преодоления.

**Тема 3. Методы и технологии управления знаниями**

Организационные, процессные и инструментальные методы управления знаниями. Распределение методов и технологий УЗ по уровням УЗ от инструментов совместной работы к корпоративным порталам. От методов способствующих созданию знаний (фасилитация, мозговой штурм, кафе-знаний и др.) к методам их распространения через работу сообществ и глобальных библиотек знаний. Информационные технологии, поддерживающие процессы управления знаниями в организациях. Хранилища данных и знаний, базы знаний. Средства управления документами и контентом. Платформы и корпоративные порталы знаний. Коммуникативные и маркетинговые технологии в управлении знаниями. Коммуникация как системообразующий фактор в управлении знаниями.

**Тема 4. Система управления знаниями**

Движущие силы менеджмента знаний: лидерство, культура, политика, технологии и коммуникации. Принципы построения системы УЗ, часто встречающиеся ошибки и критерии эффективности УЗ в организации. Элементы системы УЗ в цифровой среде организации, метрики интенсивности потока знаний. Место УЗ в стратегическом развитии организации.

## 5.2. Учебно-тематический план

Таблица 3

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах (очная форма обучения)					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа- Аудиторная работа			Самостоя тельная работа	
			Общая	Лекции	Практические и семинарские занятия		
1.	Введение в менеджмент знаний	24	8	2	6	16	Дискуссия, защита практических заданий
2.	Процесс создания и использования знаний в организации	28	12	4	8	16	Дискуссия, защита практических заданий
3.	Методы и технологии управления знаниями	28	12	4	8	16	Дискуссия, защита практических заданий
4.	Система управления знаниями	28	12	4	8	16	Дискуссия, защита практических заданий, подготовка к контрольной работе
	В целом по дисциплине:	108	50	16	34	58	Согласно учебному плану: контрольная работа
	Итого в %:		40	32	68	60	

### 5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Таблица 4

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Введение в менеджмент знаний	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знание как объект управления [1-2].</li> <li>2. Критически важные знания [2-4].</li> <li>3. Цели УЗ в организации [2-4].</li> </ol>	<p>Интерактивная.</p> <p>Дискуссия, выполнение и защита практических заданий.</p>
Процесс создания и использования знаний в организации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Благоприятная среда для создания знаний [2-4].</li> <li>2. Барьеры распространения знаний [2-4].</li> <li>3. Сложности коммуникации знаний и их смысла [2-4].</li> </ol>	<p>Интерактивная.</p> <p>Обсуждение, выполнение и защита практических заданий</p>
Методы и технологии управления знаниями	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы и технологии работы команды со знаниями [2-4, 6].</li> <li>2. Методы и технологии работы организации со знаниями [2-4, 5].</li> <li>3. Методы и технологии работы со знаниями на отраслевом уровне [2-4, 7].</li> </ol>	<p>Интерактивная.</p> <p>Обсуждение, выполнение и защита практических заданий</p>
Система управления знаниями	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ст[...]</li> <li>2. ...</li> <li>3. Принципы менеджмент[...]</li> </ol>	<p>Интерактивная.</p> <p>Дискуссия, выполнение и защита практических заданий</p>



## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

### 6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 5

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Введение в менеджмент знаний	Создание инноваций с использованием менеджмента знаний Экономика знаний Знания как нематериальные активы	Анализ соответствующей информации в web-пространстве. Изучение информации в Рекомендованных источниках. Подготовка к практическим занятиям.
Процесс создания и использования знаний в организации	Операции с явными и неявными знаниями Инжиниринг знаний Методы латерального мышления в создании знания	Изучение информации в Рекомендованных источниках. Выполнение заданий. Подготовка к практическим занятиям.
Методы и технологии управления знаниями	Картирование знаний Импортозамещение технологий по менеджменту знаний Технологии индивидуальной работы со знаниями	Выполнение заданий. Подготовка к практическим занятиям и контрольной работе.
Система управления знаниями	Л. ... и Применение менеджмента знаний.	Изучение информации в Рекомендованных источниках. Выполнение заданий. Подготовка к практическим занятиям.

## **6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю**

*Примерные темы контрольной работы:*

### **Пример контрольного задания 1. Технологии УЗ**

В высокотехнологичная компания в результате аудита своих интеллектуальных активов пришла к выводу о том, что большая часть создаваемых и используемых знаний сотрудниками не регистрируется и не систематизируется. Предложите руководству компании технологии, которые помогут обеспечить учет и хранение интеллектуальных активов в компании. Обоснуйте свой выбор.

### **Пример контрольного задания 2. Методы распространения знаний**

Инвестиционная компания имеет распределенную структуру, включает несколько региональных подразделений. В условиях санкций каждое подразделение решает вопросы, связанные с импортозамещением. Предложите руководству компании технологии, которые обеспечат обмен знаниями между территориально распределенными подразделениями компании. Обоснуйте свой выбор.

### **Пример контрольного задания 3. Благоприятные условия для УЗ**

Дизайн-студия разрабатывает айдентику и брендинг для корпоративных клиентов, которые чаще хотят видеть свежие и оригинальные идеи. Предложите руководству компании технологии, которые будут содействовать поиску и отбору новых идей для разработки дизайна. Обоснуйте свой выбор.

*Примерные задания текущего контроля*

1. Выявите критически важные знания и разработайте карту знания на примере организации.
2. Выделите заинтересованные стороны в эффективном менеджменте знаний. Составьте список субъектов менеджмента знаний и их выгод от системной работы со знаниями.
3. Предложите концептуальную схему управления знаниями в организации, отвечающую ее возможностям и типам критических знаний.

*Примерные тестовые задания:*

1. В Стандарте ISO 30401 «Система управления знаниями» в качестве главной задачи системы управления знания обозначается эффективное...  
создание ценности  
создание знаний  
распространение знаний  
использование знаний

- накопление знаний
- 2. Контекст для системы управления знаниями задает ...
  - бизнес-цель компании
  - миссия компании
  - сотрудники компании
  - рынок
- 3. Наибольшее влияние на успех управления знаниями в организации оказывает...
  - поддержка руководства
  - формализация бизнес-процессов
  - ИТ-инфраструктура
  - корпоративная культура
  - система мотивации сотрудников
- 4. Вставка нового знания в существующую информационную модель происходит на этапе ...
  - интернализации
  - социализации
  - экстернализации
  - комбинации
- 5. Осознание нового знания происходит на этапе ...
  - интернализации
  - социализации
  - экстернализации
  - комбинации
- 6. Обмен новыми знаниями происходит на этапе ...
  - интернализации
  - социализации
  - экстернализации
  - комбинации
- 7. Документирование нового знания, его перевод в информацию происходит на этапе ...
  - интернализации
  - социализации
  - экстернализации
  - комбинации
- 8. Интеллект-карты являются инструментом создания нового знания на основе методов, ...
  - основанных на психологической активации творческого мышления
  - систематизирующих понятия и категории
  - активизирующих перебор вариантов
  - целенаправленного решения творческих задач
- 9. Получение нового знания является ...
  - творческим процессом, которым нельзя управлять
  - систематическая практика, которой можно управлять

регламентируется бизнес-процессом

10. Неявное знание - это ...

интуиция  
автоматизм  
предчувствие  
талант

11. Знание - это ...

адекватное отражение действительности в сознании человека  
изобретения, защищаемые патентами  
книги, хранящиеся в библиотеках  
данные в информационных системах

12. Современный поток данных в основном состоит из ...

знаний  
структурированных данных  
неструктурированных данных  
информационного шума

13. Система управления знаниями включает...

людей  
технологии  
процессы  
среду  
потребителей

14. Стратегия по управлению знаниями направлена на достижение ...

бизнес-цели компании  
развитие сотрудников  
создания экосистемы знаний  
использование ИТ-инфраструктуры

15. Электронная почта как инструмент коммуникации знаний эффективна на

...  
индивидуальном уровне  
командном уровне  
организационном уровне  
глобальном уровне

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе 2.

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые  
для оценки умений, знаний**

Таблица 6

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
<b>ПКП-4</b> Способность разрабатывать предложения для заказчиков по вопросам использования ИТ для трансформации бизнеса	1. Предлагает вариант изменения бизнес-модели предприятия/организации в условиях трансформации бизнеса	<b>Знать:</b> подходы и способы к организации управления знаниями на организационном уровне. и инструменты работы со знаниями в организации. <b>Уметь:</b> отбирает и предлагает к использованию подходы и способы, отвечающие стратегии организации.	<b>Задание 1</b> Раскройте уровни менеджмента знаний и особенностях применяемых на них методах и технологиях. <b>Задание 2</b> Перед командой по менеджменту знаний стоит задача по созданию механизма своевременного распространения новых знаний среди сотрудников, работающих с корпоративными клиентами. Предложите технологию и метод из арсенала МЗ, который позволит эффективно доносить новые знания до сотрудников.
	2. Консультирует заказчиков по выбору направлений изменений ИТ-ландшафта предприятия/организации с учетом целей трансформации бизнеса	<b>Знать:</b> Этапы процесса создания, распространения и использования знаний в организации; информационные технологии, применяемые на каждом из этапов. <b>Умеет:</b> применять организационные методы и информационные технологии управления знаниями на этапах создания, распространения и использования знаний.	<b>Задание 1</b> Раскройте факторы, препятствующие эффективному менеджменту знаний в организации. <b>Задание 2</b> Компания работает на рынке финансовых услуг. Перед командой по менеджменту знаний стоит задача по вводу новых сотрудников в команду подразделения. Предложите технологию и метод из арсенала МЗ, который позволит новым сотрудникам быстрее адаптироваться в новой команде.

*Примерные вопросы к зачету:*

1. Назначение политики организации в области управления знаниями
2. Различия в подходах к разработке стратегии управления знаниями (люди, процессы, технологии)
3. Цели управления знаниями в организации
4. Задачи управления знаниями в организации
5. Процессный подход к управлению знаниями
6. Требования к технологиям управления знаниями.
7. Назначение и принципы стандарта ГОСТ ИСО 30401 «Менеджмент знаний...»
8. Свойства знаний, которые необходимо учитывать при создании системы управления знаниями
9. Пирамида “DIKW”
10. Виды знания, возникающие в организации
11. Факторы, способствующие управлению знаниями в организации
12. Факторы, препятствующие управлению знаниями в организации
13. Методы визуализации знаний
14. Особенности управления знаниями на командном уровне
15. Особенности управления знаниями на организационном уровне
16. Вовлечение сотрудников в систему управления знаниями
17. Ошибки в организации управления знаниями
18. Спираль создания знаниями Нонаки и Такеучи
19. Методы создания нового знания
20. Функции и инструменты управления знаниями
21. Требования к системе управления знаниями
22. Сообщества как технология и метод управления знаниями
23. Цифровые технологии в управлении знаниями
24. Источники знаний в цифровой среде

***Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений***

Приказ от 23.03.2017 №0557/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата и бакалавриата в Финансовом университете».

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

***Нормативно-правовые акты***

1. Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» (в ред. Постановления Правительства РФ от 18.05.2011 N 399).

***основная:***

2. Мильнер, Б. З. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями : монография / под ред. Б. З. Мильнера.

- Москва : ИНФРАМ, 2023. — 624 с. — (Научная мысль). - ЭБС ZNANIUM.com. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1933178> (дата обращения: 21.04.2023). — Текст : электронный.
3. Селетков, С. Н. Управление информацией и знаниями в компании : учебник / С. Н. Селетков, Н. В. Днепровская. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 208 с. — ЭБС ZNANIUM.com. — URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=939204> (дата обращения : 21.04.2023). - Текст : электронный.
  4. Управление знаниями в организации : учебник и практикум для вузов / А. И. Уринцов [и др.] ; под редакцией А. И. Уринцова. — Москва : Юрайт, 2023. — 255 с. — (Высшее образование). — ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/530666> (дата обращения: 21.04.2023). — Текст : электронный.

**дополнительная:**

5. Салихова, И. С. Инновации в управлении корпоративными знаниями : учебное пособие / И. С. Салихова. - Москва : Дашков и К, 2021. - 136 с. — ЭБС ZNANIUM.com. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232012> (дата обращения: 21.04.2023). – Текст : электронный.
6. Паникарова, С. В. Управление знаниями и интеллектуальным капиталом: учебное пособие / С. В. Паникарова, М. В. Власов; М-во образ. и науки РФ ; Уральский федерал. ун-т им. первого Президента России Б.Н. Ельцина. – Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2015. - 140 с. – Текст : непосредственный. - То же. - 2022. - ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/493564> (дата обращения: 21.04.2023). - Текст : электронный.

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Управление знаниями URL: <https://stepik.org/course/7012/syllabus>
2. Российское профессиональное сообщество: Ассоциация специалистов и экспертов менеджмента знаний КМ-Альянс URL: <http://km-alliance.ru/>
3. International Forum on Knowledge Asset Dynamic <https://www.ifkad.org/>
4. Uplab. URL: <https://www.uplab.ru/blog/corporate-portals/>
5. 1С. URL: <http://1c.ru/vendors/bitrix/1c-bitrix-cp/1c-bitrix-cp.htm>
6. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/> (<http://library.fa.ru/files/elibfa.pdf>)
7. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
8. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
9. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
10. «Деловая онлайн библиотека» издательства «Альпина Паблишер» \_ <http://lib.alpinadigital.ru/en/library>
11. Электронно-библиотечная система издательства «Лань»

<https://e.lanbook.com/>

12. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ»

<https://www.biblio-online.ru/>

13. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Студентам необходимо руководствоваться «Методическими рекомендациями по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете» (Приказ ректора № 1040\_о от 11.05.2021) и данной рабочей программой дисциплины.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем**

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения: 1. Windows,  
2. Microsoft Office.  
3. Антивирус Kaspersky

11.2 Современные профессиональные демонстрационные и информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс.

11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации:

Не предусмотрены.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Помещения для проведения лекций, семинарских занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.