

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Игнатенко Виталий Иванович

Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике

Дата подписания: 05.12.2023

Уникальный программный ключ:

a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78

**Министерство науки и высшего образования РФ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное**  
**учреждение высшего образования**

**«Заполярный государственный университет им. Н.М. Федоровского»**  
**ЗГУ**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ<sup>1</sup>**  
**по дисциплине**

**«Управление знаниями»**

**Факультет:** Электроэнергетики, экономики и управления (ФЭЭиУ)

**Направление подготовки:** 38.04.02 «Менеджмент»

**Направленность (профиль):** Управление малым бизнесом

**Уровень образования:** магистратура

**Кафедра** «Экономики, менеджмента и организации производства»  
наименование кафедры

**Разработчик ФОС:**

Доцент, к.т.н.

(должность, степень, ученое звание)

(подпись)

Л.Н. Бодрякова

(ФИО)

Оценочные материалы по дисциплине рассмотрены и одобрены на заседании кафедры, протокол № 9 от 27.04.2021 г.

Заведующий кафедрой

А.И. Мониц

<sup>1</sup> В данном документе представлены типовые оценочные средства. Полный комплект оценочных средств, включающий все варианты заданий (тестов, контрольных работ и др.), предлагаемых обучающемуся, хранится на кафедре в бумажном и электронном виде.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы**

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения
<b>Универсальные компетенции</b>	
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.5 Использует методы управления знаниями и изменениями для решения стратегических и тактических задач организации в целях повышения ее конкурентоспособности
<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПК-2 Способен самостоятельно организовать реализацию прикладных исследований, связанных с созданием и выводением на рынок новых продуктов, в том числе инновационных, разработкой стратегии развития продукта на рынке	ПК-2.2 Проводит исследования и разработку перспективных методов, моделей и механизмов организации и планирования в малом бизнесе

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
Управление знаниями в постиндустриальной экономике	УК-1.5 ПК-2.2	Кейс-задание	Устная презентация анализа кейса
Государственное управление знаниями	УК-1.5 ПК-2.2	Практическое задание	Правильность выполнения задания
Методики управления знаниями. Разработка системы менеджмента знаний на предприятии	УК-1.5 ПК-2.2	Практическое задание	Правильность выполнения задания
Контрольная работа	УК-1.5 ПК-2.2		
Экзамен	УК-1.5 ПК-2.2		

**1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций**

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисци-

плины (таблица 3).

Таблица 3 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
1.	Практическое задание	соответствующее практическое занятие	от 2 до 5 баллов	Степень и правильность выполнения задания
ИТОГО:		-	___ баллов	-
<p><b>Критерии оценки практического задания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «отлично»: все задания выполнены верно, сделаны логические выводы;</li> <li>- «хорошо»: задания выполнены, нет выводов;</li> <li>- «удовлетворительно»: задания выполнены частично, нет выводов;</li> <li>- «неудовлетворительно»: задания не выполнены.</li> </ul>				
	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
3.	Кейс-задание	соответствующее практическое занятие	от 2 до 5 баллов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Полнота решения кейса.</li> <li>2. Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.</li> <li>3. Форма изложения материала и качество презентации.</li> <li>4. Полнота и всесторонность выводов.</li> <li>5. Наличие собственных взглядов на проблему.</li> </ol>
ИТОГО:		-	___ баллов	-
<p><b>Критерии оценки практического задания:</b></p> <p>- «отлично» – кейс–задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный вы-</p>				

	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Сроки выполнения</b>	<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
	<p>бор одного из альтернативных решений.</p> <p>- «хорошо» – кейс–задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.</p> <p>-- «удовлетворительно» – кейс–задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.</p> <p>- «неудовлетворительно» – кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.</p>			

	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Сроки выполнения</b>	<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
<b><i>Промежуточная аттестация в форме «Экзамен» (для очной и заочной формы обучения)</i></b>				
	Итоговое тестирование	Академический час	от 2 до 5 баллов	Оценка 2-5 баллов
	<b>ИТОГО:</b>	-	___ баллов	-

**Критерии оценки результатов обучения по дисциплине:**

- оценка «отлично» выставляется в том случае, если ответ студента логически выстроен, правильно и полно раскрыты все основные и дополнительные вопросы на основе использования положений нормативно-законодательных документов;
- оценка «хорошо» выставляется в том случае, если при логическом структурировании ответа правильно и полно раскрыты все основные и дополнительные вопросы, но отсутствуют ссылки на международные стандарты финансовой отчетности;
- оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, если структура ответа несколько хаотична, но даны правильные ответы на все основные вопросы без ссылок на международные стандарты финансовой отчетности;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если студент поверхностно изложил ответы на заданные вопросы, не ответил на дополнительные вопросы, ориентирующие на правильный ответ. Кроме того, оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если студент отказался отвечать на вопросы.

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оцен-**

**ки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы**

## **2.1 Задания для текущего контроля успеваемости**

### **Тестовые задания**

Выберите правильные ответы (правильных ответов может быть несколько):

1. Знание – это:

- а) совокупность различных объективных фактов;
- б) комбинация опыта, экспертных оценок, которая задает общие рамки для оценки и инкорпорирования нового опыта;
- с) иерархическая совокупность данных о тех или иных аспектах реального мира.

2. Формализованное знание – это:

- а) неявное, неотделяемое знание;
- б) явное, передаваемое знание;
- с) те знания, к которым человек привык и которые применяются в случаях, когда не прибегают к логическим рассуждениям (это автоматические знания);
- д) идеалистические знания.

3. Потребительский капитал можно характеризовать как:

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

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

- а) да;
- б) нет.

5. Информация – это:

- а) совокупность различных объективных фактов;
- б) комбинация опыта, экспертных оценок, которая задает общие рамки для оценки и инкорпорирования нового опыта;
- с) иерархическая совокупность данных о тех или иных аспектах реального мира.

6. Организационное знание:

- а) знание об организациях;
- б) знание об организационно-правовых формах;
- с) воплощается в технологиях.

7. Неявное знание – это:

- а) знание, выраженное в виде слов, цифр и может передаваться на носителях;
- б) знание, которое может существовать только с его обладателем – человеком или группой лиц и сложно передается от одного человека к другому;
- с) эксплицитное знание.

8. Знание «чувствую как и почему» по области применения:

- а) особенно важны в процессе сетевых взаимодействий;

- b) нужны во многих ситуациях, но не всегда критичны;
- c) применяются при работе с современными средствами поиска и обработки информации;
- d) генерируют и реализуют инновации, координируют работу в организации.

9. Охранная функция управления знаниями содержит:

- a) упорядочение знаний, оценку их полезности, классификацию по определенным критериям существующих знаний, накопленного опыта и др.;
- b) поиск знания в потоке информации, фильтрацию информации, выбор эффективных информационных ресурсов, анализ методов деятельности и др.;
- c) извлечение знаний из корпоративной памяти и обеспечение их доступности;
- d) построение барьеров на пути утечки знаний и информации;
- e) наблюдение за клиентами, анализ обратной связи, исследования, эксперименты и др.

10. Общие характеристики интеллектуального и физического капитала:

- a) материальная природа;
- b) приносит своему обладателю доход;
- c) требует затрат на свое поддержание;
- d) преимущественно финансовая оценка;
- e) организация владеет всем капиталом;
- f) нематериальная природа;
- g) возникает в результате вложения ресурсов;
- h) комбинация стоимостных и нестоимостных оценок;
- i) организация владеет капиталом частично;
- j) подвергается моральному износу.

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

### **Кейс-задание «Разработка стратегии развития инновационного развития предприятия»**

Упражнение направлено на дальнейшее развитие навыков в диагностике проблемы, моделировании структуры проектной деятельности.

#### **Задание:**

Внимательно прочитайте описание ситуации.

Выявите проблему, связанную с разработкой стратегии развития предприятия.

Разработайте оптимальную модель.

Оцените результативность вероятных действий.

Вы - менеджер по персоналу. Недавно генеральный директор поставил перед вами задачу: проанализировать систему мотивации для сотрудников отдела обслуживания клиентов и разработать новую. Система оплаты в данной организации сформирована давно, и менять ее в ближайшее время не планируется (она основана на фиксированном окладе). Но в последнее время участились жалобы руководителя отдела обслуживания клиентов на отсутствие инструментов влияния на своих сотрудников. По его словам, если бы у него был отдельный премиальный фонд, он заставил бы подчиненных лучше работать. После анализа деятельности сотрудников отдела по обслуживанию клиентов вы пришли к выводу, что большинство из них соответствуют профессиональным требованиям к должности, обладают необходимыми навыками и справляются со своими обязанностями. Но общие показатели эффективности работы отдела находятся на среднем уровне.

## **Тема 2. Государственное управление знаниями**

### **Практическое задание: Диагностика потребности государственного управления знаниями**

Построить информационные профили организации и дать оценку картины возможности реализации мотивов профессиональной деятельности в организации.

Всем участникам исследования выдается бланк опросника. Опросник заполняется

без ограничения времени, приблизительно за 10 минут. В случае возникновения у испытуемых вопросов, необходимо дать разъяснения. Обработка и интерпретация результатов: Рассчитывается индивидуальный показатель субъективной оценки возможности реализации мотивов для каждого испытуемого путем суммирования оценок по всем пятнадцати мотивам, представленным в опроснике. Рассчитывается средний показатель по организации (подразделению). Интерпретация результатов проводится путем сравнения индивидуальных показателей со средним по организации (подразделению), а также с данными, представленными в табл.

Уровни возможности реализации мотивов профессиональной деятельности в организации

Оценка картины возможностей реализации профессиональной деятельности в организации проводится путем анализа профиля возможностей реализации мотивов, который строится на бланке (рис.) по организации (подразделению) в целом. Для построения профиля необходимо рассчитать средние значения для каждого из пятнадцати мотивов по организации (подразделению), зафиксировать полученные значения на соответствующих осях и соединить соседние точки между собой. Аналогичные профили строятся для каждого сотрудника. Наложение профиля сотрудника на профиль организации позволяет выявить потенциально конфликтные зоны (см. рис.).

### **Тема 3. Методики управления знаниями. Разработка системы менеджмента знаний на предприятии**

#### **Практическое задание «Разработка системы менеджмента знаний на предприятии»**

По итогам работы за год компания выделила для стимулирования бригады наладчиков 50 тысяч рублей. В бригаде 5 человек, бригадир распределил средства поровну (по 10 тысяч на каждого), чем вызвал большое недовольство работников и конфликтную ситуацию в бригаде.

Как вы разделили бы эту сумму и какие еще применили бы методы стимулирования, учитывая состав бригады?

1. Самый молодой работник, 20 лет. Не женат, увлекается спортом, современной музыкой. Профессию выбрал случайно, в отношении карьеры еще не определился. Порученную работу старается выполнять хорошо, но безынициативен, оценка работы средняя.

2. Молодой рабочий, 25 лет. Работает по призванию (рабочая династия). Семья, маленький ребенок. Очень сильны мотивы удачной карьеры, достижения цели. Инициативен, полностью отдает себя работе, оценка труда высокая. Имеет большое желание учиться, повышать квалификацию. Его цель - стать вице-президентом компании, а в ближайшей перспективе - бригадиром.

3. Рабочий, 40 лет. Семья, двое детей-студентов. Работает стабильно хорошо, оценка работы высокая. К моральным стимулам равнодушен, также как и к карьере. Преимущество отдает материальному стимулированию, так как оплачивает учебу детей и лечение жены, страдающей хроническим заболеванием. Свободное время проводит на даче, увлекается садоводством.

4. Бригадир, 43 года. Тщеславен, своей карьерой недоволен, должность бригадира считает не соответствующей своим способностям. Активно участвует в общественной жизни компании, член партии ЛДПР. Это отнимает много времени, поэтому результаты работы средние. Разведен, особых материальных затруднений не испытывает. Регулярно и с большим желанием повышает квалификацию, участвует в работе выездных учеб, в партийных собраниях, туристических поездках.

5. Пожилой работник, 2 года до пенсии. Большой профессиональный опыт, знания, навыки, снижающаяся физическая активность. Незаменим при консультировании в сложных ситуациях, наставник самого молодого работника. Женат, четверо внуков. Увлекается мемуарами, историей, ждет выхода на пенсию.

Задание: Выделите критерии, по которым происходило распределение премии.

## **2.2 Задания для промежуточного контроля по дисциплине (экзамен)**

### **Вопросы к контрольной работе:**

- 1.Континуум: от данных и информации к знаниям.
- 2.Взаимосвязь понятий: инновации, знание, конкурентоспособность. Знание как источник конкурентоспособности.
- 3.Интеллектуальный капитал: понятие, структура. Взаимодействие частей ИК. Интеллектуальная собственность.
- 4.Методы оценки интеллектуального капитала.
- 5.Социальный капитал: понятие, структура.
- 6.Технологии, методы управления знаниями в организации.
- 7.Информационные технологии: понятие, виды и функции.
- 8.Понятие коммуникативных технологий. Коммуникативная компетентность. Значение коммуникационного менеджмента в формировании коммуникационного пространства.
- 9.Маркетинговые технологии: понятие, методы.
- 10.HR-технологии: понятие, методы.
- 11.Управление развитием персонала как фактор увеличения интеллектуального капитала.

### **Перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамен)**

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

## Итоговый тест

<b>ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО</b> <i>(тестирование)</i>	<b>Контролируемая компетенция</b>
<p><b>1. Знания — это...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) так или иначе зафиксированные отражения реальной действительности, реально.</li> <li>2) существующих объектов или явлений. продукт осознанной или неосознанной переработки информации, позволяющий</li> <li>3) целенаправленно получать желаемые результаты. разделяемая сотрудниками организации совокупность принципов, правил, фактов, умений, которыми руководствуются при принятии решений</li> <li>4) в управленческой и трудовой деятельности. совокупность данных, относящихся к ситуации того, кто их получает.</li> </ol>	<b>УК-1.5, ПК-2.2</b>
<p><b>2. И. Нонака и Х. Такеучи рассматривали следующие варианты трансформации знаний:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Специализация, социализация, дифференциация, интеграция.</li> <li>2) Специализация, экстернализация, дифференциация, комбинация.</li> <li>3) Социализация, экстернализация, комбинация, интернетизация.</li> <li>4) Интеграция, дифференциация, комбинация, интернализация.</li> </ol>	<b>УК-1.5, ПК-2.2</b>
<p><b>3. Доля явных знания в организации составляет около...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 80%.</li> <li>2) 60%.</li> <li>3) 40%.</li> <li>4) 20%</li> </ol>	<b>УК-1.5, ПК-2.2</b>
<p><b>4. Основной способ обеспечения экономического роста развитых стран в условиях снижения рождаемости и численности населения — это:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) подъем производительности труда за счет вклада людей, обладающих знаниями.</li> <li>2) иммиграция.</li> <li>3) глобализация.</li> <li>4) международное разделение труда.</li> </ol>	<b>УК-1.5, ПК-2.2</b>
<p><b>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</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) специализацией.</li> <li>2) интернализацией.</li> <li>3) социализацией.</li> <li>4) комбинацией.</li> </ol>	<b>УК-1.5, ПК-2.2</b>
<p><b>6. Процесс, в котором в результате многократного применения явных знаний реализуется их подсознательное использование, называют:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) специализацией.</li> <li>2) интернализацией.</li> <li>3) социализацией.</li> <li>4) комбинацией.</li> </ol>	<b>УК-1.5, ПК-2.2</b>
<p><b>7. Наиболее простой способ приобретения знаний организацией — это:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) покупка.</li> <li>2) организация специализированной службы по созданию знаний.</li> <li>3) организация формальных и неформальных деловых сообществ (творческих групп, команд).</li> <li>4) имитация.</li> </ol>	<b>УК-1.5, ПК-2.2</b>

<p><b>8. Эксперты утверждают, что неформальным путем в организации передается...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) не более 15%.</li> <li>2) не более 25% знаний.</li> <li>3) около 50% знаний.</li> <li>4) около 70% знаний.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>9. Управление знаниями — это:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) процесс выявления, производства и приобретения знаний в организации.</li> <li>2) процесс, хранения и распространения знаний в организации.</li> <li>3) процесс использования знаний в организации.</li> <li>4) все вышеперечисленное и процесс контроля.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>10. Посредством обучающих сетей сотрудники организации.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) получают новые для себя знания и обмениваются опытом.</li> <li>2) приобретают новый подход к анализу проблем.</li> <li>3) получают психологическую помощь и поддержку.</li> <li>4) получают все вышеперечисленное.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>11. Стратегия инноваций и создания знаний чаще всего используется.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) фирмами, известными под названием "слоны* или "бегемоты".</li> <li>2) фирмами, известными под названием "первые ласточки".</li> <li>3) торгово-посредническими организациями.</li> <li>4) фирмами, известными под названием "серые мыши".</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>12. Стратегия менеджмента интеллектуальных активов в управлении знаниями помогает организации:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) увеличить горизонт планирования.</li> <li>2) в страховании рисков.</li> <li>3) понизить барьеры, препятствующие обмену знаниям между работниками.</li> <li>4) увеличить ее конкурентные преимущества.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>13. Консалтинговой фирме, реализуя управление знаниями, целесообразно использовать стратегию.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) знаний, ориентированных на потребителя.</li> <li>2) инноваций и создания знаний.</li> <li>3) управления знаниями как бизнес-стратегию.</li> <li>4) менеджмента интеллектуальных активов.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>14. Компетенция — это...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основанное на имеющихся знаниях понимание того, что необходимо для выполнения работы.</li> <li>2) совокупность знаний работника в определенной области.</li> <li>3) совокупность умений работника в определенной области.</li> <li>4) все вышеперечисленное.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>15. Домены знаний — это...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) совокупности знаний отдельных подразделений компании.</li> <li>2) совокупности знаний об отдельных бизнес-процессах.</li> <li>3) совокупности знаний отдельных работников компании.</li> <li>4) специализированные предметные области знаний.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>16. К основным задачам управления в процессе использования знаний не относится:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) обучение сотрудников.</li> <li>2) создание условий для использования знаний в деловых процессах, в частности, в процессе принятия решений.</li> <li>3) кодификация знаний.</li> <li>4) продажа знаний.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>

<p><b>17. К основным задачам управления в процессе приобретения знаний не относится.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выбор источников знаний.</li> <li>2) обеспечение быстрого извлечения знаний из корпоративной памяти.</li> <li>3) отбор и аккумуляция значимых сведений.</li> <li>4) получение новых знаний.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>18. Задачи, связанные с необходимостью сохранения и защиты знаний актуальны:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в процессе формирования знаний.</li> <li>2) в процессе распространения и обмена знаниями.</li> <li>3) в процессе использования знаний.</li> <li>4) во всех вышеперечисленных процессах.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>19. Бенчмаркинг – это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) систематический процесс выявления лучших организаций, оценка их продукции, технологий, методов с целью использования их передового опыта.</li> <li>2) систематический процесс выявления лучших организаций в отрасли.</li> <li>3) систематический процесс оценки качества продукции конкурентов.</li> <li>4) систематический процесс оценки эффективности процесса управления знаниями в организации.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>20. К аренде знаний не относится:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) наем на работу консультантов.</li> <li>2) привлечение других организаций на субконтрактной основе.</li> <li>3) привлечение к сотрудничеству научных учреждений.</li> <li>4) горизонтальная интеграция.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>21. При формировании корпоративной памяти необходимо предусмотреть...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) возможность получения доступа к любым, имеющимся в памяти знаниям, каждому сотруднику компании.</li> <li>2) невозможность получения доступа к любым, имеющимся в памяти знаниям, каждому сотруднику компании.</li> <li>3) возможность легкого определения того, кто из сотрудников обладает необходимыми знаниями для оказания помощи в той или иной работе.</li> <li>4) невозможность легкого определения того, кто из сотрудников обладает необходимыми знаниями для оказания помощи в той или иной работе.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>22. Необходимым условием эффективности процесса извлечения знаний в компании является.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использование современных информационных технологий.</li> <li>2) формирование в компании соответствующей организационной культуры.</li> <li>3) привлечение со стороны специально подготовленных аналитиков.</li> <li>4) обеспечение аналитиков необходимыми техническими средствами.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>
<p><b>23. Корпоративная память, включающая в себя как элементы активного сбора знаний, так и активного распространения это корпоративная память типа...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) вершина.</li> <li>2) издатель.</li> <li>3) насос.</li> <li>4) губка.</li> </ol>	<p>УК-1.5, ПК-2.2</p>

<p><b>24. Директор по управлению знаниями не обязательно должен</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) обладать качествами лидера.</li> <li>2) понимать бизнес.</li> <li>3) уметь управлять организационными изменениями.</li> <li>4) иметь опыт работы в области информационных технологий.</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>25. Наиболее типичный способ, с помощью которого формируется и распространяется неявное знание — это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) личные встречи и обмен опытом.</li> <li>2) on-line конференции.</li> <li>3) чат.</li> <li>4) телефонные конференции.</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>26. Особенно велико влияние на организационную культуру.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) сферы деятельности.</li> <li>2) местных органов самоуправления.</li> <li>3) поведения конкурентов.</li> <li>4) высшего руководства компании.</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>27. BVIT (Business Value of Information Technologies) - это...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стоимость внедрения информационных технологий в компании.</li> <li>2) стоимость технического обеспечения внедряемых в компании информационных технологий.</li> <li>3) мера, показывающая, как внедрение информационных технологий обеспечивает улучшение ключевых показателей бизнеса.</li> <li>4) стоимость сопровождения внедренных в компании информационных технологий.</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>28. Обучение наиболее эффективно в тех компаниях, где...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) оно поощряется руководством.</li> <li>2) оно является частью рабочей деятельности.</li> <li>3) оно планируется.</li> <li>4) оно способствует карьерному росту.</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>29. Отличительными особенностями персонала в обучающихся организациях являются.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) личное мастерство и системное мышление.</li> <li>2) умение работать с ментальными моделями.</li> <li>3) общее видение и командное обучение.</li> <li>4) все вышеперечисленное.</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>30. Среди технологий, используемых компаниями для управления знаниями, чаще всего называют</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) интранет.</li> <li>2) системы поддержки принятия решений.</li> <li>3) интернет.</li> <li>4) системы управления документооборотом.</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>31. Продолжите фразу: глобализация рынков сопряжена с такой опасностью, как</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) обострение конкуренции</li> <li>2) ослабление конкуренции</li> <li>3) ускорение деловой жизни</li> <li>4) укрупнение рынков</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2

<p><b>32. Продолжите фразу: глобализация рынков приведет к ...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) сокращению числа барьеров</li> <li>2) ослаблению конкуренции</li> <li>3) замедлению деловой жизни</li> <li>4) разукрупнению рынков</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>33. Продолжите фразу: Гант — это представитель ...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) количественной школы управления (количественный метод)</li> <li>2) школы научного управления</li> <li>3) классической (административной) школы</li> <li>4) школы человеческих отношений</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>34. Отделение управления от производства — это достижение</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) количественной школы управления (количественный метод)</li> <li>2) школы научного управления</li> <li>3) административной школы управления</li> <li>4) школы человеческих отношений</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>35. Систематизация подхода к управлению организацией в целом — это достижение</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) количественной школы управления (количественный метод)</li> <li>2) школы научного управления</li> <li>3) административной школы управления</li> <li>4) школы человеческих отношений</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>36. Создание должностных инструкций — это достижение</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) количественной школы управления (количественный метод)</li> <li>2) школы научного управления</li> <li>3) классической (административной) школы управления</li> <li>4) школы человеческих отношений</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>37. Продолжите фразу: Хаммер ("Манифест корпорации") — это представитель</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) количественной школы управления (количественный метод)</li> <li>2) школы научного управления</li> <li>3) административной школы управления</li> <li>4) школы человеческих отношений</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>38. Продолжите фразу: Дж. Дак ("Монстр перемен. Причины успеха и провала организационных преобразований") — это представитель</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) количественной школы управления (количественный метод)</li> <li>2) школы научного управления</li> <li>3) административной школы управления</li> <li>4) школы человеческих отношений</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>39. Основные задачи управления финансами — это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) не допустить дефицита финансов</li> <li>2) исключить нецелевое использование финансов в компании</li> <li>3) снижение рисков</li> <li>4) оптимизация налоговых платежей</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>40. Три кита управления изменениями — это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) сотрудники</li> <li>2) стратегия</li> <li>3) надежная система управления</li> <li>4) укрощение монстра</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2

<p><b>41. При управлении изменениями "укрощение монстра" означает</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) оптимизация карьерного продвижения руководителя</li> <li>2) сокращение затрат</li> <li>3) управление эмоциональным духом сотрудников</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>42. ТРИЗ — это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) теория разработки интеллектуальных баз знаний</li> <li>2) теория решения изобретательских задач</li> <li>3) теория разрушения институциональных затруднений</li> <li>4) творческое решение интернациональных задач</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>43. Карта теории изменений предложена</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Дак</li> <li>2) Хаммером</li> <li>3) Котгером</li> <li>4) Котлером</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>44. Ось X карты теории изменений — это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) моральный дух сотрудников</li> <li>2) деньги</li> <li>3) время</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>45. Последним этапом процесса изменения по Коттеру является</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проверка на прочность</li> <li>2) укоренение изменений в корпоративной культуре</li> <li>3) закрепление достигнутых успехов</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>46. Согласно карте теории изменений, первым этапом является</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) подготовка</li> <li>2) застой</li> <li>3) проверка на прочность</li> <li>4) слияние</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>47. Согласно карте теории изменений (если результат будет получен) моральный дух сотрудников достигает минимума</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в момент принятия решения о начале изменений</li> <li>2) когда после начала изменений что-то идет не так</li> <li>3) когда жажда перемен достигает критической массы</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>48. Ось Y карты теории изменений — это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) время</li> <li>2) накопленная стоимость изменений</li> <li>3) моральный дух сотрудников</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>49. Принципы контроля</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) организация формулирует самостоятельно</li> <li>2) обоснованы специалистами по управлению изменениями</li> <li>3) в теории и практике менеджмента изменений отсутствуют</li> <li>4) невозможно разработать из-за разнообразия видов изменений</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>50. Процесс контроля</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) имеет дискретный характер</li> <li>2) произвольный характер</li> <li>3) имеет циклический характер</li> <li>4) имеет необязательный характер</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2

<b>51. Цель контроля</b> 1) выявление отклонений, проблем, рисков 2) проведение наказаний и вознаграждений	УК-1.5, ПК-2.2
<b>52. Внесение корректив в проект изменений</b> 1) не требует внесения корректив в критерии и показатели оценки результативности 2) требует внесения корректив в критерии и показатели оценки результативности	УК-1.5, ПК-2.2
<b>53. Критерии и показатели результативности изменений</b> 1) должны быть разработаны командой проекта изменений 2) должны предложить консультанты 3) нужно найти в литературе	УК-1.5, ПК-2.2
<b>54. Методы оценки результативности проекта изменений</b> 1) носят объективный характер 2) носят смешанный характер 3) носят субъективный характер	УК-1.5, ПК-2.2
<b>55. Результативность организационных изменений измеряется</b> 1) качественными показателями 2) количественными и качественными показателями 3) количественными показателями 4) результативность рассчитать невозможно	УК-1.5, ПК-2.2
<b>56. Результативность организационных изменений рассчитывается</b> 1) на промежуточных этапах и после завершения проекта 2) на промежуточных этапах проекта изменений 3) результативность рассчитать невозможно 4) после завершения проекта изменений	УК-1.5, ПК-2.2
<b>57. Выбор методов осуществляется</b> 1) исходя из особенностей организации 2) консультантами 3) произвольно 4) с учётом набора факторов	УК-1.5, ПК-2.2
<b>58. Классификация методов организационных изменений</b> 1) имеет практическое и теоретическое значение 2) представляет интерес для ученых 3) представляет интерес для студентов 4) не имеет смысла при планировании и проведении изменений	УК-1.5, ПК-2.2
<b>59. Метод организационных изменений — это</b> 1) применяемые программные продукты 2) план действий по проведению изменений	УК-1.5, ПК-2.2
<b>60. Методы изменений</b> 1) невозможно разработать из-за разнообразия видов изменений 2) организация разрабатывают самостоятельно 3) разрабатываются специалистами по управлению изменениями 4) разрабатываются учеными и практиками	УК-1.5, ПК-2.2
<b>61. Методы изменений</b> 1) адаптируются с учётом специфики организации 2) разрабатываются для конкретного предприятия и не могут использоваться другими 3) разработанные в одной стране не могут использоваться в других странах	УК-1.5, ПК-2.2

<b>62. Методы организационных изменений</b> 1) меняются со временем 2) разработаны полностью 3) старые дополняются новыми	УК-1.5, ПК-2.2
<b>63. К концепциям управления качеством относятся</b> 1) PMbok 2) TQM 3) 6 сигм 4) 5 параллелей	УК-1.5, ПК-2.2
<b>64. Продолжите фразу: TQM — это концепция ...</b> 1) проведения изменений 2) управления качеством 3) мотивации персонала 4) оценки бизнеса	УК-1.5, ПК-2.2
<b>65. Продолжите фразу: внедрение концепции TQM ...</b> 1) труднее, чем внедрение "6 сигм" 2) легче, чем внедрение "6 сигм" 3) невозможно без предварительного внедрения "6 сигм" 4) требует предварительной оценки бизнеса	УК-1.5, ПК-2.2
<b>66. Предположение о том, что для каждой задачи нужно подобрать сотрудника, который будет выполнять ее оптимальным образом, характерно для</b> 1) школы научного управления 2) административной школы 3) школы научного управления (количественный метод) 4) школы человеческих отношений	УК-1.5, ПК-2.2
<b>67. Продолжите фразу: PMbook - это ...</b> 1) стандарт оценки привлекательности бизнеса 2) концепция управления качеством 3) стандарт управления проектами	УК-1.5, ПК-2.2
<b>68. К изменениям относятся</b> 1) сокращение штата 2) обновление корпоративной культуры 3) слияние компаний	УК-1.5, ПК-2.2
<b>69. Продолжите фразу: создание универсальных принципов управления - цель</b> 1) школы научного управления 2) административной школы 3) школы научного управления (количественный метод) 4) школы человеческих отношений	УК-1.5, ПК-2.2
<b>70. Продолжите фразу: делегирование обязанностей и развитие подчиненных ...</b> 1) это большая опасность для руководителя 2) нежелательно с точки зрения корпоративной культуры 3) желательно с точки зрения корпоративной этики 4) это возможность роста для руководителя	УК-1.5, ПК-2.2

<p><b>71. Отметьте верное утверждение</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) первый этап любого изменения — это изменение корпоративной культуры</li> <li>2) корпоративная культура должна оставаться неизменной на протяжении всей жизни компании</li> <li>3) эксперименты с корпоративной культурой нежелательны</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>72. По Хаммеру, если продукция компании не пользуется спросом, и компания сокращает штат, — это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) реорганизация</li> <li>2) реинжиниринг</li> <li>3) обновление корпоративной культуры</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>73. Термин "реинжиниринг" был введен</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Тейлором</li> <li>2) Хаммером</li> <li>3) Котгером</li> <li>4) Дак</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>74. По Хаммеру, если компания внедряет ускоряющие работу новые аппаратно-программные средства и вследствие этого сокращает штат, — это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) реорганизация</li> <li>2) реинжиниринг</li> <li>3) обновление корпоративной культуры</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>75. Согласно определению Хаммера реинжиниринг — это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) революция</li> <li>2) эволюция</li> <li>3) изменение</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>76. Согласно определению Хаммера change-менеджмент — это</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) революция</li> <li>2) эволюция</li> <li>3) изменение</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>77. Если компании необходимо увеличить объем продаж на 300 процентов, то ей необходим</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) change-менеджмент</li> <li>2) реинжиниринг</li> <li>3) обновление корпоративной культуры</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>78. Продолжите фразу: изменения представляют для компании проблему, если</b></p> <p>...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) компания к ним не готова</li> <li>2) изменения касаются корпоративной культуры</li> <li>3) изменения касаются сокращения штата</li> <li>4) это реинжиниринг</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>79. Если компании необходимо сократить затраты на 15 процентов, то ей необходим</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) change-менеджмент</li> <li>2) реинжиниринг</li> <li>3) обновление корпоративной культуры</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2
<p><b>80. Если компании необходимо увеличить объем продаж на 30 процентов, то ей необходим</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) change-менеджмент</li> <li>2) реинжиниринг</li> <li>3) обновление корпоративной культуры</li> </ol>	УК-1.5, ПК-2.2

### Ключи к заданиям по дисциплине «Управление знаниями»

<b>1.</b>	2	<b>41.</b>	2,3,4
<b>2.</b>	3	<b>42.</b>	3
<b>3.</b>	4	<b>43.</b>	2
<b>4.</b>	1	<b>44.</b>	1
<b>5.</b>	4	<b>45.</b>	3
<b>6.</b>	2	<b>46.</b>	2
<b>7.</b>	1	<b>47.</b>	2
<b>8.</b>	4	<b>48.</b>	3
<b>9.</b>	4	<b>49.</b>	3
<b>10.</b>	4	<b>50.</b>	2
<b>11.</b>	2	<b>51.</b>	3
<b>12.</b>	4	<b>52.</b>	1
<b>13.</b>	3	<b>53.</b>	2
<b>14.</b>	1	<b>54.</b>	1
<b>15.</b>	4	<b>55.</b>	2
<b>16.</b>	3	<b>56.</b>	2
<b>17.</b>	2	<b>57.</b>	1
<b>18.</b>	4	<b>58.</b>	1
<b>19.</b>	1	<b>59.</b>	1
<b>20.</b>	4	<b>60.</b>	2
<b>21.</b>	3	<b>61.</b>	4
<b>22.</b>	2	<b>62.</b>	1
<b>23.</b>	3	<b>63.</b>	3
<b>24.</b>	4	<b>64.</b>	2,3
<b>25.</b>	1	<b>65.</b>	2
<b>26.</b>	4	<b>66.</b>	1
<b>27.</b>	3	<b>67.</b>	3
<b>28.</b>	2	<b>68.</b>	3
<b>29.</b>	4	<b>69.</b>	1,2,3
<b>30.</b>	3	<b>70.</b>	2
<b>31.</b>	1	<b>71.</b>	4
<b>32.</b>	1	<b>72.</b>	3
<b>33.</b>	1	<b>73.</b>	1
<b>34.</b>	2	<b>74.</b>	2
<b>35.</b>	2	<b>75.</b>	2
<b>36.</b>	3	<b>76.</b>	1
<b>37.</b>	3	<b>77.</b>	2
<b>38.</b>	1	<b>78.</b>	2
<b>39.</b>	4	<b>79.</b>	1
<b>40.</b>	1,2,4	<b>80.</b>	1