

РОЗРОБКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЗНАННЯМИ В КОМПЕТЕНТНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ

Розглянуто сутність знань та управління знаннями, а також необхідність розробки системи управління знаннями в компетентній організації. Визначені основні складові елементи системи управління знаннями

Ключові слова: *знання, економіка знань, управління знаннями, система управління знаннями, компетентна організація*

Сучасний розвиток суспільства призводить до того, що все більше уваги приділяється економіці, заснованої на знаннях, як основи сучасного економічного розвитку. Необхідною умовою функціонування сучасного підприємства є наявність актуальної системи знань та управління ними.

Знання вперше почали розглядатися в сучасній економічній науці в рамках такого напрямку досліджень як теорія людського капіталу. До науковців, що займалися дослідженнями даної теорії відносяться такі провідні вчені-економісти як: Г. Бекер, М. Блауг, Є. Брукінг, Д. Мінцер, М. Мелоун, Т. Стюарт, Д. Стоунхаус, І. Нотаки, Г. Такеучи та інші. Значний внесок у теорію і практику управління знаннями організації внесли такі вчені, як Аккоф Р., Беккер Г., Беллінгер Дж., Віг К., Друкер П., Ллойд Т., Менцер Я., Новак І., Полянї М., Прусак Л., Свейбі К.-Е., Сенге П., Шульц Т., Гапоненко А.Л., Попов Е.В. [1-11] та ін. Кожний з них зробив внесок у визначеній області досліджень. В роботах за даною тематикою, значну увагу приділено дослідженню специфіки економіки знань, зокрема проаналізовано і систематизовано основний інструментарій моделювання економіки знань, досліджено взаємозв'язок

економічного зростання і якості життя, оцінені соціально-економічні аспекти становлення суспільства знань, виявлено значення розвитку соціально-орієнтованій ринкової економіки, розроблені моделі управління технологічним розвитком інноваційної економіки та ін. При цьому проблеми економіки знань і досі залишаються актуальними. Метою статті є розробка системи управління знаннями в компетентній організації.

Будь-яка компетентна організація повинна приділяти значну увагу знанням, як джерелу отримання конкурентних переваг за рахунок отримання інформації про стан внутрішнього та зовнішнього середовища та відносин між ними. Тільки завдяки розумінню своїх власних здібностей та того як вони співвідносяться з потребами споживачів продукції, компетентна організація може розвинути свої конкурентні переваги. Суб'єкти господарювання повинні постійно та безперервно досліджувати свою діяльність, та її зв'язок з зовнішнім оточенням.

Виходячи з цього, в сучасних умовах господарювання актуальною є проблема управління знаннями, зокрема формування системи управління знаннями, яка повинна бути впроваджена в діяльність будь-якої компетентної організації. При розробці системи управління знаннями в компетентній організації значну увагу треба приділити визначенню основних складових елементів цієї системи та вивченню взаємозв'язків між ними.

Поняття «управління знаннями» народилося в середині 90-х років у великих корпораціях, де проблеми обробки інформації набули особливу гостроту, ставши критичними. З'ясувалося, що основне вузьке місце - це обробка знань, накопичених фахівцями компанії (саме такі знання забезпечують її переваги перед конкурентами). Знання, яке не використовується і не зростає, нарешті застаріває і стає даремним, так само, як і гроші, які зберігаються, не перетворюючись на оборотний капітал, в кінці кінців знецінюються. Знання, яке поширюється, отримується і обмінюється, навпаки, генерує нове знання [1].

В останні роки управління знаннями стає найбільш гострою темою, що обговорюється фахівцями всіх рівнів управління. Здатність ефективно використовувати і розвивати знання, впроваджувати їх в нові вироби і послуги

перетворюється в найважливіший чинник виживання в умовах інформаційного суспільства. Знання - це багатство організації, яке добувається, обробляється та поширюється .

Будь-які компетентні організації, здатні швидко і легко поширювати свою інформацію через інфраструктуру, що існує у них, можуть почати управляти запасами своїх знань. Актуальна інформація може включати будь-яких типів явних запасів знань: паперові документи, електронні документи, бази даних, повідомлення електронної пошти, текстові файли, зображення і відеофрагменти, отримані з будь-яких джерел інформації. Необхідно, щоб інформаційна інфраструктура організації дозволяла ефективно та багатократно використовувати запаси знань.

Gartner Group вважає, що управління знаннями представляє собою бізнес-процес для управління інтелектуальними активами підприємства (рис. 8.1.) [2]. Управління знаннями як бізнес процес визначається наступними параметрами:

- 1) має бути пов'язаний із стратегією підприємства;
- 2) вимагає організаційної культури та дисципліни, яка просуває і підтримує спільне використання знань, співробітництво працівників та підрозділів, а також стимулює інновації;
- 3) повинно сприяти ясності бізнес-процесів і виробничих стосунків;
- 4) повинно виходити за рамки підприємства та його процесів і враховувати потреби покупців, постачальників і конкурентів.

Підприємство не здатне управляти своїм інтелектуальним капіталом при відсутності системи управління знаннями. Інтелектуальні активи підприємства збільшують його конкурентоспроможність і ринкову вартість. Підприємство повинне не лише охороняти свої патенти, авторські права та ноу-хау, але й виявляти і охороняти знання своїх провідних фахівців, знання про виробництво товарів (послуг), про покупців, конкурентів тощо. В рамках управління знаннями особливу увагу пропонується приділити виявленню неявних (не висловлених) знань (tacit knowledge) співробітників (тобто знань, які здобуті в ході досвіду роботи та явно не виражені).

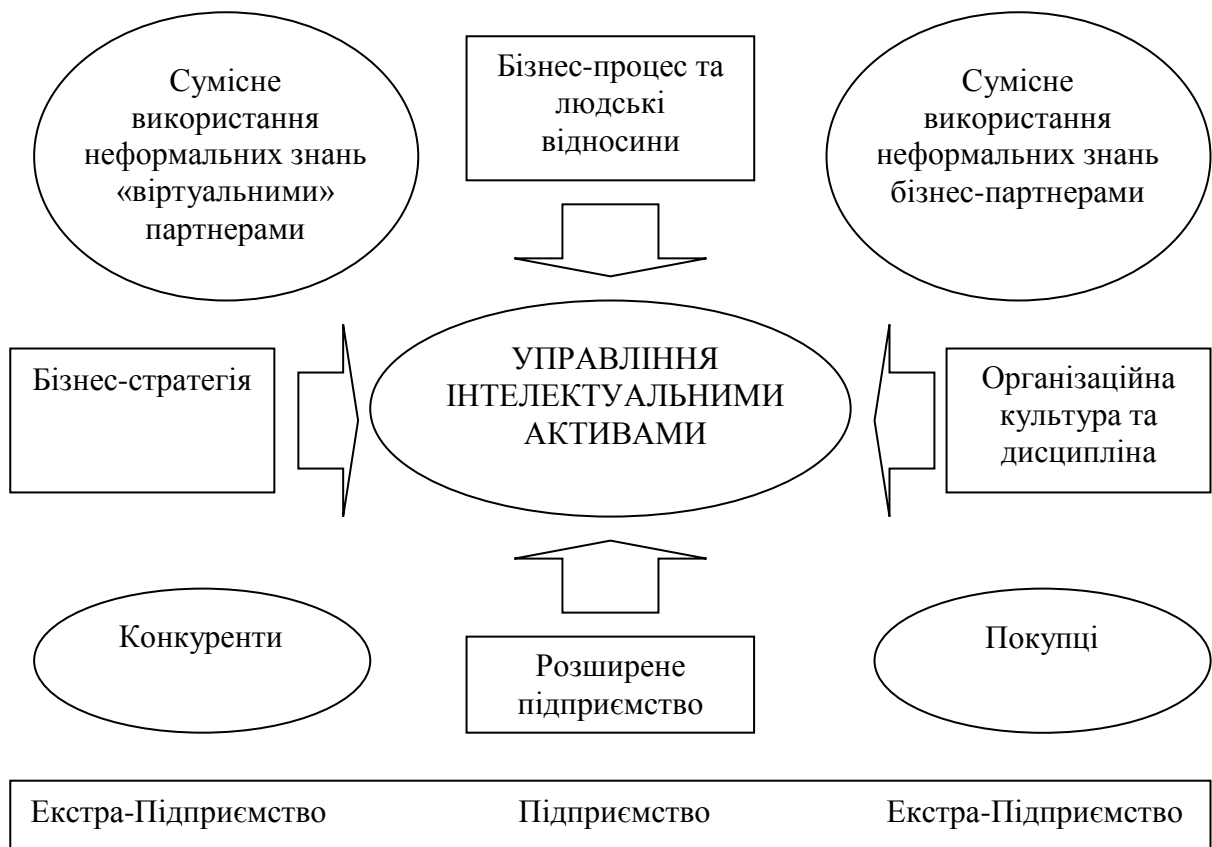


Рис. 8.1. Управління знаннями як бізнес-процес

Таким чином, управління знаннями можна представити як стратегію, яка трансформує всі види інтелектуальних активів у вищу продуктивність і ефективність, в нову вартість і підвищену конкурентоспроможність. Управління знаннями – це комбінація окремих аспектів управління персоналом, інноваційного і комунікаційного менеджменту, а також використання нових інформаційних технологій в управлінні організаціями. Управління знаннями – це сплав різних дисциплін, різноманітних підходів та концепцій.

Управління знаннями – це не автономна, не самостійна активність, а невід’ємна частка менеджменту будь-якої компетентної організації. Таке управління – це модель, яка об’єднує дії, пов’язані з формуванням знань, їх кодифікуванням, поширенням і використанням, а також з розвитком інновацій і навчанням. Управління знаннями можна визначити як мистецтво створювати вартість з нематеріальних активів організації, як цілеспрямований процес конвертації знань у вартість. Менеджмент знань приводить до змін в образі думки багатьох менеджерів, до відходу від багатьох застарілих, ортодоксальних підходів [4].

Управління знаннями на підприємстві можна представити як технологічний процес роботи з інформаційними ресурсами для забезпечення доступу до знань, їх об'єднання і генерації нового знання з метою нарощування ефективності і потенціалу діяльності колективу людей. Оцінка знань тісно пов'язана з оцінкою якості бізнес-процесів: чим вище якість бізнес-процесів, тим більше знань в ньому задіяне. У цьому сенсі управління якістю на підприємстві є цикл, направлений на генерацію і витягання знань в цілях підвищення якості внутрішніх процесів, які, у свою чергу, забезпечує поява нового досвіду і таким чином сприяють генерації нового знання [1].

Управління знаннями стають важливим інструментом підвищення ефективності діяльності підприємства, оскільки:

- сучасні ІТ-технології дають можливість на постійній і стабільній основі обмінюватися ідеями та інформацією;
- рішення ухвалюються більш обґрунтовано, оперативно і з меншими витратами;
- зміцнюється співпраця за допомогою груп, що самоорганізуються;
- знання про споживачів підвищує результативність стосунків з ними;
- знання, отримані спільно із споживачами, стимулюють впровадження нововведень і створення покращеної продукції;
- самонавчаючі організації, стають дієвою формою управління змінами.

Процес управління знаннями на підприємстві повинен здійснюватися в системі управління знаннями. До основних складових елементів системи управління знаннями можна віднести:

- об'єкти та суб'єкти знань;
- цілі та завдання управління знаннями на підприємстві;
- процес управління знаннями;
- функції управління знаннями;
- підходи до управління знаннями;
- принципи управління знаннями;
- аспекти управління знаннями;

- культура управління знаннями тощо.

Головна мета управління знаннями полягає у накопиченні та поширенні знання, тобто ліквідації їх дефіциту та використання знання для підвищення ефективності діяльності підприємств та їх конкурентоздатності.

В процесі управління знаннями, при розробці системи управління знаннями зазвичай виділяють наступні види функцій [2]:

- 1) функція створення, результатом якої є нові знання або нові конфігурації існуючих знань;
- 2) функція виявлення, яка робить неявні знання явними, тобто перетворює індивідуальні знання в знання підприємства (його співробітників);
- 3) функція організації знань, яка полягає у класифікації і категоризації знань для навігації, запам'ятовування, пошуку і супроводу знань;
- 4) функція доступу, тобто передачі і поширенню знань між співробітниками;
- 5) функція використання, яка полягає у використанні знань для ухвалення рішень і розширенню можливостей.

При побудові системи управління знаннями можна виділити три основні компоненти, без яких неможливо уявити систему управління знаннями. Це:

- люди, які отримують, генерують і передають знання;
- процеси, що використовуються для розповсюдження знань;
- технології, які забезпечують швидку і ефективну роботу людей і процесів.

В системі управління знаннями люди є основним компонентом, який вирішують проблеми, використовуючи мозковий штурм, нововведення, творчі сили і знання, отримані з досвіду. Спільна праця людей примножує знання, що накопичуються підприємством, і покращує умови досягнення потенційного успіху. Підприємству також необхідні уміло спроектовані і ефективні бізнес-процеси для створення атмосфери колективної творчості. Для сучасних організацій життєво важлива впровадити процеси і технології, що сприяють поширенню і спільному використанню знань.

Управління знаннями не може здійснюватися без використання сучасних технологій, які забезпечують швидку і ефективну роботу людей і процесів. Для

управління знаннями необхідна технологічна основа, побудована з використанням відповідної архітектури пошуку знань. Пошук знань – це ключовий аспект управління знаннями. Неможливо управляти інтелектуальним капіталом, якщо до нього немає швидкого і легкого доступу. При пошуку знань знаходиться точна і актуальна інформація, готова до негайного використання для вирішення проблеми.

Системи управління знаннями представляють собою сукупність різноманітних компонент, доступ до яких здійснюється через портал (рис. 8.2.).



Рис. 8.1. Система управління знаннями

До основних компонентів системи управління знаннями можна віднести наступні: архітектуру та склад компонентів системи управління знаннями; спілкування користувачів з базами даних; пошук документів і зображень, релевантних запиту; вивід і ухвалення рішень; отримання знань з даних; динамічні експертні системи, що поєднують всі перераховані вище компоненти в систему управління знаннями.

До найбільш актуальних проблем управління знаннями можна віднести наступне:

- спілкування користувачів з базами даних;
- пошук за запитом релевантних документів та зображень;
- отримання даних і ухвалення рішень.

До функції систем управління знаннями можна віднести:

- по-перше, збір знань, який передбачає: доступ до різнорідних джерел інформації; витягання знань; виділення структурованої інформації; (контент-аналіз, та ін.); виділення зв'язків між документами; кластерізацію і рубрикацію; створення рубрик за запитом або набору еталонних документів; накопичення знань користувачів; зворотний зв'язок з користувачами, тощо.

- по-друге, зберігання і обробка знань, яке передбачає: зберігання знань; структурування знань в різних розрізах; модифікація знань, тощо.

- по-третє, доставку знань, що включає: перегляд інформації без пошуку; пошук інформації в текстах і базах даних; сповіщення користувачів про зміни; скріплення документів і експертів, тощо.

Основу управління знаннями будь-якої компанії складає процес формування знань, який має на увазі виявлення інформаційних джерел, отримання інформації з цих джерел, вивчення, структурування і трансформацію її в знання, а також їх відтворення. Успіх цього процесу залежить перш за все від якості джерел отримання інформації.

Найбільш ефективним способом поширення інформації і придбаних знань є систематичний обмін ними в компанії. Але реалізувати такий обмін не завжди просто. Як правило, люди не хочуть ділитися наявними знаннями, боячись втратити свою конкурентну перевагу, певну пошану, вплив, а в деяких випадках і роботу.

Для того, щоб переконати людей поділитися цим коштовним капіталом, слідє, поряд з матеріальними і моральними стимулами, сформувані відповідну специфіці компанії культуру знань. Впровадження її, як правило, вабить повну зміну структури і філософії бізнесу, самій ролі працівника в компанії. Тому дуже поважно вибрати правильний підхід до впровадження.

Для створення у компетентній організації певних конкурентних переваг за рахунок використання існуючих знань, що впливають на ефективність її функціонування, повинна бути побудована система управління знаннями. При побудові системи управління знаннями необхідно значну увагу приділити дослідженню факторів, що впливають на ефективність функціонування системи управління знаннями, а також взаємозв'язкам між елементами цієї системи. Використання нових знань на підприємствах обумовлює збільшення прибутку. Таким чином, саме систематизація та підвищення ефективності управління знаннями на підприємствах дозволяє значно збільшити ефективність господарської діяльності, в умовах підвищення значення виробництва знань.

Список літератури:

1. Экономика, основанная на знаниях (теория и практика): учебное пособие [Текст] /Т.Е. Степанова, Н.В. Манохина. – М.: Гардарики, 2008. – 238 с.
2. Попов Э.В. Управление знаниями [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://w3.rfbr.ru/pics/20742/uprznzn.pdf>
3. Nonaka, I. The Knowledge – Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation [Text] / I. Nonaka, H. Takeuchi. N.Y., 1995. – 284 p.
4. Takeuchi H.. Beyond Knowledge Management: Lessons from Japan. [Электронный ресурс] / Режим доступа: www.sweby.com.au.
5. Управление знаниями: учебное пособие [Текст] / В. В. Ефимов. - Ульяновск: УлГТУ, 2005.- 111 с.
6. Румизен, М. К. Управление знаниями [Текст] /М. К. Румизен. - М.: ООО «Издательство Астрель», 2004. – 318 с.
7. Экономика, основанная на знаниях: Учебное пособие [Текст] / Под общ. ред. А.Л. Гапоненко – М.: Изд-во РАГС, 2006. – 352 с.
8. Букович, У. Управление знаниями: руководство к действию [Текст] /У. Букович, Р. Уильямс. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 304 с.
9. Becker, G. *Human Capital*. [Text] N.Y.; L., 1975. – 353 p.
10. Брукинг Э. *Интеллектуальный капитал*. [Текст] – СПб: Питер, 2001. – 288 с.
11. Stewart, T.A. *Intellectual Capital. The New Wealth of Organizations*. [Text] N.Y.; L., 1997. – 391 p.