

УДК 336

М.А. Подгайский (5 курс, каф. ТО), Т.Ю. Хватова, к.э.н., доц.

МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

Очевидно, что каждый отдельно взятый работник играет важную роль в процессе накопления знаний. Потеря работников – один из важнейших рисков для компании, так как ведет к потере информации и ноу-хау. Метод передачи знаний при индивидуальных контактах является одним из способов помочь снизить систематический процесс «утечки знаний». Таким образом, главная идея встреч по обмену знаниями заключается в обеспечении структурной связи между руководством, менеджерами и работниками, в эффективной передаче информации и сохранении знаний в рамках организации.

Управление знаниями лучшим образом обеспечивается там, где есть возможность снижения потери информации посредством сокращения путей ее передачи (например, самый короткий возможный путь – человек-человек, вместо человек-информационные технологии – человек), повышения качества знаний и увеличения мотивации работников в распространении знаний.

Основными целями информационных коммуникаций являются:

1. Распространение информации внутри компании;
2. Сохранение информации при увеличении численности работников;
3. Создание новых знаний путем взаимообмена уже имеющимися.

При использовании метода индивидуальных контактов преследуются пять главных целей:

4. Отображение персональных контактов и деловых связей, которые уже существуют среди служащих;
5. Оценка требований к объему знаний, для того чтобы успешно исполнять обязательства и задания, назначенные персоналу;
6. Передача по назначению всех обязательств и текущих заданий;
7. Документирование главных факторов успеха и основных опасностей проектов, в которых участвует персонал компании;
8. Формулирование основных рекомендаций и вопросов для обсуждения, полученных из предыдущего опыта.

Метод передачи знаний при индивидуальных контактах может быть адаптирован для использования персоналом как на индивидуальном уровне, так и на уровне всех отделов организации.

Метод передачи знаний при индивидуальных контактах может применяться в двух случаях. Во-первых, передача опыта по назначению в случае кратковременного отсутствия служащего, например, отпуска или болезни. Во-вторых, передача опыта в случаях продвижения по службе либо ухода на пенсию.

Встречи по обмену знаниями проводятся *помощниками*, которыми являются служащие всех отделов. Обучение *помощника* правилам проведения индивидуальных встреч занимает всего один день и происходит в следующей последовательности:

1. Подготовка *наставников групп* требует специального обучения в качестве *помощника* и обязательной практики, проводимой в процессе собраний;
2. Умение планировать процесс обучения *помощников* (включая приглашения на встречи, организацию инфраструктуры, например места встреч, материала и т.д.);
3. Постоянное обучение *наставником группы* двоих *помощников*, обеспечивающих распространение знаний внутри организации;

4. Обязательное проведение компанией заключительных собраний со всеми *наставниками групп* при участии сторонних организаций, что способствует распространению знаний и проведению последующего обучения;
5. Регулярные встречи *наставников групп* для обсуждения и обмена полученными навыками;
6. Назначение старшего *наставника групп* для руководства дальнейшими встречами.

Из вышеизложенного следует, что метод передачи знаний при индивидуальных контактах является отличным инструментом, с помощью которого компания обеспечивает сохранность информации внутри организации, повышая профессиональный уровень своих работников.