

УДК 330

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

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ КАК ОДНА ИЗ СОСТАВЛЯЮЩИХ ОСНОВНЫХ ФОНДОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

В настоящее время большинство компаний сталкиваются с давлением со стороны внешней информационной сферы, поэтому требуется разработка методов организации управления знаниями, которые редко используются в компаниях в настоящее время. Основная цель организации заключается в передаче информации и управлении знаниями с той же самой продуктивностью и эффективностью, как это происходит среди людей.

Знание можно определить как комбинацию информации и процессов, посредством которой происходит передача обширных массивов информации для поддержания рационального режима работы и достижения желаемых целей. Управление знаниями не имеет четкого определения. Одна из причин заключается в различии между двумя главными видами управления знаниями, которые появились за последний пять лет: один вид сосредоточен на технологиях, а другой – на личности. Основными сторонниками первого типа являются специалисты электронного бизнеса, которые полагают, что знание есть объект, который может быть сохранен, передан и обработан посредством систем информационных технологий. Сторонники второго типа управления знаниями полагают, что знание есть процесс и что наиболее значительные знания не могут быть закодированы и сохранены машинным путем, а так же не могут быть проанализированы. В ходе исследований было установлено, что управление знаниями – это сосредоточенная на людях философия, которая обязательно включает и поддерживает использование информационных технологий, и состоит из трех составляющих: информации, людей и информационных технологий.

Для людей процесс преобразования информации в знание и затем обратно в информацию с добавленными значениями является циклом, который естественен и непрерывен и состоит из трех основных шагов: хранения, обработки и передачи информации. Маленькие организации способны успешно использовать цикл управления знаниями отдельного человека, в то время как более крупным, где информации для обработки больше, труднее использовать этот цикл, так как они получают информацию от множества заказчиков, партнеров и управляемых подразделений. Информация сохраняется в различных форматах и местах, которые включают картотеки, внутренние и внешние базы данных, микрофиши, аудио- и видеозаписи. Считается, что большие организации не являются динамичными, испытывают недостаток в творческом потенциале и медленно приспосабливаются к изменяющейся среде. Результатом этого является хаос, в значительной степени из-за неэффективного управления организационными знаниями.

Выделяют одиннадцать важных областей исследования в науке управления знаниями:

1. Улучшение поиска и фильтрации информации.

Процент данных в потоке направленных в организацию и получаемых посредством card-readers, телефонных звонков и особенно Интернета, очень большой, поэтому компании каждый день борются за продуктивность и эффективность методов поиска и фильтрации существенной информации. Технологии, такие как интеллектуальные пользовательские интерфейсы, узнающие информацию об интересах пользователя, фильтруют эту информацию и, соответственно, могли бы значительно облегчить управление знаниями.

2. Фиксация и уточнение наиболее существенных данных об окружающей среде.

Несмотря на то, что имеется большое количество данных об организации, которые закодированы в электронной форме, все же остается много важной информации, которая все еще не закодирована, например, записана на бумаге или сообщается устно. IT технологии могут помочь справиться с этими проблемами, однако в большинстве организаций существует потребность в изменении менталитета сотрудников, который должен способствовать сбору относящихся к делу данных об окружающей среде настолько точно, насколько это возможно.

3. Разделение целей и задач организации.

4. Поощрение маленьких групп в процессе создания знаний.

Команды с небольшим числом участников, которые разделяют общие цели, являются высоко творческой средой. Существует потребность в дальнейшем исследовании технологий, таких как порталы и совместимые группы программного обеспечения, которые могли бы помочь маленьким рабочим группам.

5. Сокращение бюрократии и стимулирование творческого потенциала.

Переход от бюрократического управления к уполномоченным рабочим группам был одним из наиболее трудных этапов для современных организаций. Важнейшей темой для исследования является возможность нахождения баланса между потребностью в управлении информацией и желанием стимулировать творческую активность.

6. Продвижение вовлеченности в процесс.

Очень часто в больших организациях инженеры или руководители определенных стратегий не принимают участия в испытании конечного продукта или в осуществлении тактических операций. Это может привести к ложному ощущению совершенности процесса со стороны инженера или руководителя, и к плохому мнению о техническом и высшем руководстве со стороны служащих низшего звена. Между проектировщиком и пользователем должны быть созданы методы обратной связи, которые будут гарантировать лучшее взаимодействие при успехах и неудачах.

7. Оценка деловых процессов и накопленных знаний.

Начиная с середины 1990-ых, Karl Sveiby работал над методами измерения содержания управления знаниями. Более поздние исследования показали необходимость в измерении качества и значения деловых процессов, создающих и передающих знания.

8. Управление изменяющимися требованиями.

Исследования управления проектами обратились к технической методологии, которая установила методы управления изменениями требований.

9. Методы коллективной реакции.

10. Построение доверительных отношений, способствующих распространению знаний.

Без доверия между людьми не может быть обмена информацией, которая в конечном итоге приводит к передаче знаний. Доверие должно распространяться от «вершины» организации к «широким массам», оно может быть создано с помощью таких действий, как работа в команде, обмен полномочиями, празднования и тесное общение.

11. Сохранение знания в случае, когда служащие уходят из компании.

Методы сохранения знания после отъезда служащего могут быть разделены на проактивные (программы смены персонала, схемы мастер/ученик, получение и запись информации от внутренних экспертов) и реактивные (интервью проводимые при увольнении работника).