

Магистр 1 года обучения
факультета учета и аудита ХНЭУ

ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Аннотация. Проанализировано значение системы корпоративных знаний для эффективной деятельности предприятия. Предложены пути и способы ее создания и организации. Описано содержание системы знаний предприятия по организационным единицам и условия внедрения системы менеджмента знаний.

Анотація. Проаналізовано значення системи корпоративних знань для ефективної діяльності підприємства. Запропоновано шляхи та способи її створення і організації. Описано зміст системи знань підприємства за організаційними одиницями і умови впровадження системи менеджменту знань.

Annotation. This article focuses on the importance of corporate knowledge for efficient operation of an enterprise. The ways and means of its creation and organization are suggested. The content of the system of knowledge of an enterprise according to organizational units is described and the terms of the implementation of the system of knowledge are developed.

Ключевые слова: система управления знаниями, содержание системы корпоративного знания, условия внедрения корпоративного знания, структура системы корпоративного знания.

Для эффективной работы предприятия и его устойчивого развития недостаточно обеспечить необходимые инвестиции на модернизацию и развитие его производственной сферы, создать современную корпоративную информационную систему (КИС), адекватную масштабам и задачам производства. Ранее достаточно было управлять материальными, финансовыми и информационными потоками при неформальном и интуитивном управлении знаниями персонала. Но на сегодняшний день высокой управляемости всем комплексом задач, стоящих перед современным производством, нельзя достичь без эффективного управления человеческими ресурсами предприятия, интеграции эффективно организованных информационных потоков с глубокими и точными знаниями и навыками персонала, его лояльностью, высокой мотивацией, пониманием стратегических и тактических целей организации. Наблюдается ярко выраженная тенденция усложнения как структуры этих знаний и информационных потоков, так и роста объемов знаний, интенсивности потоков информации, необходимости учета все большего числа факторов, влияющих на эффективность управления и производства. Как следствие многие высокотехнологичные предприятия, крупные корпорации и организации ставят перед собой задачу создания системы (структуры) эффективного управления знаниями предприятия.

Вопросами исследования формирования корпоративного знания занимались такие ученые, как: Д. Тис, Г. Пизано, А. Шуэн, С. Шифрин, В. Попов и др. Д. Тис, Г. Пизано и А. Шуэн предложили концепцию динамических возможностей, в которой были сформированы такие способности, знания и умения фирм, которые позволяют интегрировать, создавать и перестраивать внутренние и внешние возможности в соответствии с условиями внешней среды. Поэтому концепция динамических возможностей есть ни что иное, как часть общей системы создания знания.

Для успешного формирования системы управления корпоративными знаниями необходимо выстроить алгоритм взаимодействия сотрудников предприятия и наладить соответствующие связи между ними. С. Шифрин и В. Попов предложили структурированную систему управления корпоративными знаниями, которая позволила систематизировать все имеющиеся знания предприятия организовать в систему обмена непосредственно этими знаниями [1]. Научные исследования которые ведутся в данном вопросе требуют дальнейших исследований и разработок. Таким образом, актуальность выбранной темы исследования является обоснованной.

Целью статьи является изучение особенностей формирования системы управления знаниями предприятия и анализ возможных путей совершенствования системы корпоративных знаний, для повышения эффективности деятельности предприятия. Объектом исследования является корпоративные знания предприятия. Предмет исследования – особенности формирования системы управления знаниями предприятия

Для достижения поставленной цели необходимо дать определение ключевым понятиям. Так, управление знаниями (Knowledge Management) – процесс создания условий для выявления, сохранения и эффективного использования знаний и информации в организации и ее окружении. Стратегия управления знаниями направлена на своевременное предоставление необходимых знаний тем членам организации и окружения, которым эти знания необходимы для того, чтобы повысить эффективность деятельности организации [2]. Управление знаниями – это процесс, в ходе которого сознательно создается, структурируется и используется база знаний организации.

Система корпоративных знаний (СКЗ) – это фундамент информационной культуры предприятия и ее структура принципиально схожа на многих промышленных предприятиях [3]. Наполненная конкретным содержанием, система должна в значительной мере стать доступной. Это взаимно обогатит предприятия придаст новое качество содержанию СКЗ.

Авторы работы [4] предлагают рассмотреть систему СКЗ во взаимосвязи с организационной структурой предприятия. К характерному содержанию системы корпоративного знания по организационным единицам и службам можно отнести:

- виды работ, выполняемые организационными единицами при выпуске продукции и существующие технологии;
- особенности применения технической документации;
- технологическая документация, необходимая для выполнения работ;
- правила контроля за качеством работ, проводимых организационными единицами; основные сведения о взаимоотношениях одной организационной единицы с другими подразделениями организации;
- структура организационной единицы, должностные обязанности;
- организация производства, планирование (основные сведения о планировании работ в организационной единице и управлении коллективом), отчетность;
- особенности оплаты труда, систем оплаты, нормирования работ;
- требования к обеспечению безопасного выполнения работ и охране окружающей среды – применительно к условиям конкретной организационной единицы;
- другая информация, существенная для персонала цеха и других структурных подразделений предприятия (верфей) при организации их взаимодействия с данными организационными единицами и/или подготовки кадрового резерва [4].

Внедрение системы корпоративного знания вполне возможно силами специалистов самого предприятия при достаточно скромных затратах на данную работу. Необходимыми условиями такого успешного внедрения системы корпоративного знания являются:

- поддержка этих работ руководством предприятия;
- наличие на предприятии квалифицированных кадров по базовым направлениям деятельности организации и по информационным технологиям, а, желательно, и при наличии учебного центра, подразделения, пусть и минимального по численности;
- хотя бы минимальное участие внешних бизнес-консультантов для выработки и внедрения решений по эффективному управлению предприятием [3].

При этом желательно при разработке и внедрении системы корпоративного знания, чтобы организация: имела свободный доступ к современным телекоммуникациям и другим источникам информации; контакты с другими предприятиями, также разрабатывающими и внедряющими систему корпоративного знания; работа с ведущими IT-фирмами (желательно, как собственного региона, так и мира, через их региональных представителей) над компактными проектами, поэтапно развивающими IT-инфраструктуру организации, в рамках единой стратегии ее развития.

Для создания предприятием собственной системы управления корпоративными знаниями необходимо детально представить предметное поле исследования данной проблемы (таблица).

Таблица

Предметное поле исследования системы управления корпоративными знаниями предприятия

Элемент предметного поля	Возможный вариант
Кто в компании обладает знаниями?	Сотрудники имеющие опыт в определенном вопросе и привнесшие их в "базу знаний" организации
Где их хранят?	Знания хранят на различных носителях централизованно, для возможности общего доступа к этой информации в отдельной базе данных в архиве организации
Как обеспечивается обмен знаниями?	Обмен знаниями обеспечивается посредством запроса к лицу ответственному за систему знаний либо к программному продукту обеспечивающему доступ к необходимой информации
Как знания создаются?	Знания создаются путем обмена опытом, в результате неформального общения между сотрудниками
Кто нуждается в знаниях?	В знаниях нуждаются все те сотрудники, решающие определенную проблему, занимающиеся в конкретной сфере
Как обновляются знания?	Знания обновляются каждый раз с приходом новых сотрудников. И при решении проблемы которой до того не возникавшей в организации
Как организован доступ к хранящимся в компании знаниям?	Доступ открыт всем сотрудникам, имеющим прямое отношение к решению конкретной проблемы, всем кто нуждается в доступе достаточно обратиться к людям отвечающим за обеспечение доступа к информационной системе по управлению знаниями
Какие знания нужны теперь и какие потребуются в будущем?	Теперь нужны знания, которые будут удовлетворять нынешним решениям проблем. В будущем понадобятся знания, позволяющие вдвое быстрее решать те же проблемы
Какова стоимость знаний?	Знания стоят ровно столько, сколько организация извлечет материальной выгоды сейчас или в будущем от использования конкретного знания и системы управления знания в целом
Какие знания представляют наибольшую ценность?	Наибольшую ценность представляют знания, являющиеся в своем роде уникальными и ни на что не похожими, революционно новыми в решении конкретных проблем и для достижения конкретных целей и решения поставленных задач

Какова целесообразность использования знаний?	Важно чтобы все сотрудники организации понимали важность и эффективность использования данной системы. Все кто имеет отношение к решению проблем, выполнению конкретных задач должен использовать систему корпоративных знаний, тем самым становясь частью системы этого знания
---	---

Для реализации выбранной методики исследования представленной в таблице, необходимо первоначальное обучение экспертов по знаниям самого предприятия, их участие наряду с руководством предприятия в разработке собственной концепции системы корпоративных знаний предприятия и ее воплощении в жизнь. Участие внешних экспертов по знаниям или эффективному управлению также необходимо и помогает обеспечить качество разработки системы корпоративного знания предприятия. Но более 70 % объемов работы по созданию системы знаний вполне могут выполнить работники практически любого предприятия – лишь при минимальном участии сторонних специалистов. Уже эти работы дадут значительный результат. В том числе менеджеры организации смогут получить бесценный опыт в формировании системы знаний своей организации.

Таким образом, в результате исследования был предложен ряд вопросов, позволяющих организации создать свою собственную, уникальную систему менеджмента корпоративных знаний. Было установлено, что на основе использования всех доступных источников знаний самой организации, компания имеет возможность создать такую систему, которая позволит организации усовершенствовать процесс обмена информационными ресурсами (знаниями) и значительно упростит его. В ходе изучения научных источников по вопросам особенностей формирования системы знаний предприятия автором были предложены пути решения проблем качественного обеспечения сотрудников необходимой им информацией и знаниями, что позитивно отразится на качестве работы предприятия и скорости принятия решений.

Научн. рук. Преображенская Е. С.

Литература: 1. Управление знаниями [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.smart-edu.com/upravlenie-znaniyami/upravlenie-znaniyami.html>. 2. Mirapolis Knowledge Center [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.Mirapolis%20Knowledge%20Center.htm>. 3. Управление знаниями и система управления контентом [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.smart-edu.com/upravlenie-znaniyami/upravlenie-znaniyami-i-sistema-upravleniya-kontentom.html>. 4. Опыт формирования системы корпоративных знаний ФГУП "Адмиралтейские верфи" как прототипа типовых отраслевых решений [Электронный ресурс] / Шифрин С. И., Попов В. Н. // Тезисы доклада на Всероссийской научно-практической конференции "ИТ-инновации в образовании" 27 июня – 1 июля 2005. – Режим доступа : www.ict.edu.ru/vconf/files/7655.doc. 5. Особенности системы знаний [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.knowledgesystems.com/home.cfm?id=5>.