

СОВЕРШЕННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ – ЗАЛОГ ВЫЖИВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ В УСЛОВИЯХ РЫНОЧНОЙ КОНКУРЕНЦИИ

PERFECT KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM AS REQUIREMENT FOR AN ENTERPRISE TO SURVIVE IN MARKET COMPETITION ENVIRONMENT

Окончание. Начало в номере 10

А. Е. Жуков,
аспирант

Знания, наряду с навыками и умением, входят в понятие профессиональной квалификации. Управление знаниями как функция и вид управленческой деятельности предприятия, охватывает практику придания им дополнительной практической ценности и создание атмосферы активной обучающей среды. Приобретение и усвоение новых знаний включает шесть подробно рассмотренных в статье этапов: определение, приобретение, выбор, хранение, распределение, применение, создание и реализация.

Knowledge, along with skills and abilities forms the concept of professional qualification. Knowledge management as function and type of enterprise management activities includes making the knowledge more practically valuable and creating an active learning environment. Acquisition and assimilation of new knowledge includes six steps discussed in the article: definition, acquisition, selection, storage, distribution, use, development and implementation.

Connaissances, ainsi que compétences et capacités, entrent dans le concept de la qualification professionnelle. La gestion des connaissances comme une fonction et un type de l'activité de la gestion de l'entreprise consiste en donnant aux connaissances plus de valeur pratique et formant d'une atmosphère de l'environnement d'apprentissage actif. Acquisition et assimilation de nouvelles connaissances comprennent six étapes détaillées considérées dans l'article: définition, acquisition, sélection, stockage, distribution, utilisation, développement et mise en œuvre.

Wissen, zusammen mit Fähigkeit und Geschicklichkeit, tritt in das Konzept der fachlichen Qualifikationen ein. Wissensverwaltung als Funktion und Art der Betriebsverwaltung umfasst Addieren des Wissen mit mehr praktischen Wert und Schaffung einer Atmosphäre der aktiven Lernumgebung. Der Erwerb und die Assimilation neuen Wissens beinhaltet sechs in der Artikel ausführlich beschriebenen Schritten: Definition, Erfassung, Auswahl, Lagerung, Verteilung, Nutzung, Entwicklung und Umsetzung.

Ключевые слова: знание, квалификация, управление, приобретение, усвоение, этап.

Key words: knowledge, skills, management, acquisition, absorption, phase.

Mots clefs: connaissances, compétences, gestion, acquisition, absorption, phase.

Schlüsselwörter: Wissen, Fähigkeiten, Verwaltung, Akquisition, Absorption, Phase.

Следующий шаг – начало создания депозитария необходимых каждой организации знаний, дифференцированных по характерным доменам. Такие домены соответствуют компонентам модели модернизации бизнеса:

- производство: выпуск, реализация, конкуренция, ценообразование, поставщики, дистрибьюторы, партнеры;
- потребитель: спрос, цены, ожидания, требования, препятствия, обратная связь;
- продукт: свойства, функциональность, стоимость, качество;
- сервис: маркетинг, покупка, обслуживание и ремонт;
- управление: миссия, бизнес-стратегия, методы, активы, модернизация;
- работники: профессиональный уровень, работоспособность, навыки, знания, карьерные цели, интересы, льготы, оплата труда.

2-й этап (Приобретение): необходимо приобретать существующие знания, опыт и квалификацию, осваивать методы, то есть делать то, что требуется

для создания доменов выбранных базовых знаний. Для того чтобы стать пригодными к использованию, знания, опыт, компетенции должны быть упорядочены и уточнены. Кроме того, практики должны знать, где и как получить необходимые знания и опыт в виде баз данных и экспертных систем, распределенных по доменам. Для овладения профессиональными знаниями необходимо использовать, например, такие эффективные источники знаний, как внесение работниками инновационных предложений, изучение прогрессивного практического опыта и т.д.

На 3-ем этапе (Выбор) рассматривается постоянный поток собранных, обобщенных и упорядоченных знаний и оценивается их полезность. Эксперты доменов должны оценивать и отбирать знания, которые необходимо включить в корпоративную память. Без механизма фильтрации ценные крупницы знаний потеряются в море данных и информации. Тем не менее, важно, чтобы были представлены разные точки зрения многочисленных специалистов. Изначально должна быть определена структура организации и классификации знаний,

предназначенных для хранения в корпоративной памяти.

4-й этап (Хранение) выделяется для того, чтобы отобранные знания классифицировались и вносились в корпоративную память. Сюда относятся знания о продукции, производственных процессах, клиентах, спросе рынка, маркетинге, финансовых результатах, приобретенном опыте, стратегических планах, целях и т.д. Профессиональный интеллект организации должен быть также частью корпоративной памяти.

К профессиональным знаниям относятся:

- мастерское владение базовой профессией («знаю, что»), достигаемое профессионалами путем интенсивного обучения и сертификации;
- прикладное мастерство («знаю, как») переводит теоретическое обучение в эффективное практическое исполнение; это – способность применить профессиональные знания для решения сложных реальных проблем; это – наиболее распространенный уровень профессионализма, создающий ценности;
- системное понимание («знаю, почему») – знание систем взаимоотношений, причин и следствий, лежащих в основе данной специальности;
- личная мотивация творчества («хочу знать, почему») – охватывает волю, мотивацию и настроенность на успех.

Только организации, воспитывающие у сотрудников стремление к знаниям («хочу знать, почему»), могут в условиях все ускоряющегося научно-технического прогресса рассчитывать на успех и системное понимание того, как быть конкурентоспособными в условиях усложнения и ужесточения борьбы за рынки сбыта своих товаров и услуг. Развивая корпоративную память, можно облегчить обмен знаниями внутри организации, так как новшества, реализуемые в одном ее структурном подразделении, становятся известными и доступными и для других подразделений. Для этого, прежде всего, необходимо, чтобы знания были структурированы и представлены в депозитарии знаний в различных характерных доменах (типах баз данных). Большая их часть может быть представлена в электронной форме.

На 5-ом этапе (Распределение) знания извлекаются из корпоративной памяти и становятся доступными для использования. Для этого работники вносят данные о своих запросах и личных интересах в корпоративную память, которая затем автоматически выдает информацию «заказчикам» на электронных или бумажных носителях. Кроме того, отдельные люди или целые коллективы структурных подразделений часто обмениваются идеями, мнениями, знаниями и опытом на специально организуемых встречах, проводимых с использованием новейших информационных средств. Важно, чтобы результаты обсуждений, дискуссий и сотрудничества были доступны всем желающим получить новые знания и обменяться прогрессивным опытом.

На 6-ом этапе (Применение) приобретенные новые знания и опыт используются при выполнении заданий, решении проблем, принятии решений и т.п.

На 7-ом этапе (Создание) появляются уже новые знания, основанные на обратной связи, информации от потребителей, сбора, обобщения и анализа полученных результатов, лучших практических примеров, прогрессивного опыта и т.п. Этот этап определяет также и то, как получить невербальные, подсознательные знания от экспертов доменов и превратить их в эффективные знания. При этом новые источники знаний должны быть формализованы, зафиксированы в процессе управления знаниями и доступны для пользователей.

На завершающем 8-ом этапе (Реализация) на основе интеллектуального капитала создаются новые товары и услуги, которые могут быть успешно реализованы на существующих и вновь завоеванных сегментах рынка. Безусловно, этот этап становится возможным, когда предыдущие этапы достигают определенной фазы зрелости.

Возрастание уровня компетенции является главным мерилom объема знаний и степени овладения ими. Компетенция – это основанная на имеющихся знаниях степень понимания того, что необходимо для квалифицированного и качественного выполнения работы. Именно на это нацеливается многообразная деятельность, связанная с выполнением функций управления знаниями на каждом из указанных выше этапов.