

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

С.С. Глазкова

В современной экономике такие активы компании, как знания, имеют особую ценность. Довести продукцию до рынка быстрее, с меньшими затратами и более эффективно, чем конкуренты, можно, только обладая экспертными знаниями в области процессов проектирования, производства, маркетинга и сбыта. От того, знает ли предприятие, как работать лучше и быстрее других, зависит ее будущее. Поэтому все большее число предприятий начинает относить к своим нематериальным активам знания, причем многие из них оценивают их выше, чем материальные и финансовые активы. Таким образом, будущее любого предприятия напрямую зависит от его способности извлекать, создавать, хранить и распространять знания. Разработка процедур, обеспечивающих выявление, передачу, пополнение знаний и обмен знаниями, становится одним из основных направлений деятельности менеджеров.

Знание – это субстанция, которая составляет основу всех социально-экономических процессов. Сначала процесс передачи знаний был уделом образовательных учреждений. Потом знания стали приобретать товарный вид. Сейчас знания стали не только товаром, но и вошли в корпоративную практику. Поэтому возникает острая необходимость учить навыкам работы со знаниями и умению управлять знаниями. Организации постоянно находятся под влиянием таких факторов, как глобальная конкуренция, ускорение процессов по внедрению нововведений и принятию решений, повышению производительности труда сотрудников и переход к услугам и продуктам, основанным на управлении знаниями.

Современная ситуация добавляет еще один важный ракурс. Знания – это люди плюс информация, возведенные в степень средств распространения этой информации. В такой же степени, управление знаниями это – поиск информации и людей и организация процессов, которые направлены на достижение стратегических целей. Управление знаниями связано с распространением и поиском опыта людей и актуальной информации в среде связанных между собой людей или групп людей. Здесь самое главное – это знания людей и взаимодействие между людьми: обмен идеями, решениями и актуальной информацией при попытках создавать новые решения.

Управление знаниями связано с использованием интеллектуального капитала людей для прямой генерации положительных результатов, выработке стратегии, процедур и принятию решений в различных видах деятельности. Современные технологии позволяют представлять в цифровой форме и распространять практически любые виды данных. Однако не всякие виды знаний эксперты и инженеры знаний способны поместить во внутрикорпоративные сети. Проблема в том, насколько можно представить в цифровой форме творческие способности современных специалистов, с тем, чтобы в дальнейшем можно было их использовать коллективно. Часто самые ценные знания, имеющиеся у специалистов высокого класса, используются в минимальном объеме. Иногда они передаются сотрудниками устно, совершенствуются, но никак не задействованы в коллективной работе.

Еще одной проблемой в современных условиях массового производства стало исчезновение старинных способы обучения и коллективного использования знаний. Но, несмотря на это, индивидуальные способности сотрудников начинают пользоваться все большим и большим спросом. Сегодня возрастает необходимость выявления уникальных способностей людей, которые трудно представить в количественной форме. Проблема в том, что часто принятая политика распределения заработной платы нередко порождает у квалифицированного сотрудника недоверие к компании. Сотрудники не стремятся поделиться своими знаниями, а наоборот скрывают их.

Из-за сокращения штатов и бюджетных ограничений менеджеры работают сегодня с более малочисленным, чем раньше, персоналом и поэтому должны строго следить за тем, чтобы каждый вносил свой вклад в общее

дело. В прошлом, если служащие компании были разбросаны географически, то ее отделения нередко работали совершенно самостоятельно, и знания, полученные в одном региональном отделении, могли так никогда и не стать достоянием других филиалов. Однако в настоящее время многие компании поняли, что смогут выжить, только если будут иметь отделения по всему миру и эти отделения наладят между собой обмен информацией и знаниями. Это обуславливает коммуникационную проблему в управлении знаниями. Если обмен знаниями в компании отсутствует, то люди нередко выполняют двойную работу. Они придумывают способы решения проблем, которые давно решены, и повторяют одни и те же ошибки. А это означает постоянный перерасход ценных ресурсов, особенно человеческих.

Нельзя игнорировать тот факт, что более дешевая технология и возможность работать в сети означают, что становится проще хранить, сортировать и получать информацию, но не все предприятия управляют своей информацией (не говоря уже о знаниях) так, чтобы их сотрудники могли не делать двойную работу и легко находили то, что им необходимо. Нередко организации перегружают своих служащих неструктурированной информацией, что осложняет ее усвоение и не позволяет отделить жизненно важные сведения от массы бесполезных и ненужных.

Многие современные предприятия осознают необходимость стать более гибкими, инновационными и быстродействующими. Поэтому они начинают видеть в управлении и обмене знаниями способ повысить эффективность использования своих человеческих ресурсов и получить важные конкурентные преимущества. Сотрудники должны быть активнее, генерировать идеи и решать проблемы, а также выполнять больше заданий в более сжатые сроки. Чтобы сотрудники соответствовали этим требованиям, им нужно обеспечить возможность быстро получать знания. Поэтому предприятия должны придавать большее значение самообучению персонала (обмену опытом, постоянному совершенствованию товаров и услуг, повышению квалификации сотрудников).

Таким образом, современные предприятия, осознающие необходимость управления знаниями, понимают, что они находятся только в начале сложного пути. Для решения комплекса проблем управления знаниями им необходимо не только обладать современными информационными технологиями и опытом формирования коммуникационных структур, но и иметь эффективную систему управления персоналом, уделять серьезное внимание организационной культуре.

Библиографический список

1. Мильнер, Б.З. Управление знаниями: принципы, методы, эффективность / Б.З. Мильнер. – <http://www.hrm.ru/>
2. Джианетто, К. Преимущества управления знаниями / К. Джианетто. – <http://www.elitarium.ru/>.