

## СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

*Васильева А.Е., Васильева С.С.*

*Томский политехнический университет, г. Томск*

*Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества*

В современных экономических условиях объектом рыночных отношений все чаще становятся не материальные блага, а различные технологии, информация и базы данных. И поэтому возрастает роль знаний в деятельности современных компаний. Так как знания становятся ключевым ресурсом развития организации, то им нужно качественно управлять для достижения высокой эффективности его использования. С этой целью в организациях формируется система управления знаниями (СУЗ).

*Целью исследования* является анализ СУЗ, функционирующих в современных российских организациях.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

1. Изучить концепцию СУЗ, ее принципы, методы и инструменты.
2. Определить воздействие СУЗ на деятельность организации.
3. Определить основные проблемы внедрения СУЗ в организациях.
4. Ознакомление с мировыми и российскими практиками в сфере управления знаниями.

Объектом исследования является система управлениями знаниями в организации.

*Управление знаниями* - плановое или текущее проведение отдельных мероприятий или непрерывное управление процессами для улучшения использования существующих или создания новых индивидуальных или коллективных ресурсов знаний с целью повышения конкурентоспособности предприятия.

Классификация знаний являются одним из первых шагов на пути формирования системы управления знаниями в организации. Для решения этих задач разработан определенный спектр инструментов по управлению знаниями, таких как: таксономия, карты знаний, пакеты знаний.

В целом можно сказать, что управление знаниями – это область, находящаяся на пересечении трех дисциплин:

- 1) Науки об управлении бизнесом, которые с точки зрения управления знаниями отвечают на вопрос, «как создавать добавленную стоимость и обеспечивать конкурентное преимущество на основе знаний?».

Главным объектом управления в данной области является компания как открытая социально-экономическая система.

2) Науки об информации, которые отвечают на вопрос, «как эффективно работать с информацией?». Главным объектом изучения и управления в данной области является информация.

3) Гуманитарные науки, которые отвечают на вопрос, «как обеспечить необходимое поведение сотрудников?». Главным объектом изучения и управления в данной области является человек.

Таким образом, процесс управления знаниями должен идти по трем основным направлениям (рис. 1), которые условно можно определить как:

1) Сотрудники – установление контактов и взаимодействие между людьми, обладающими знаниями;

2) Технологии – развитие технологической инфраструктуры для сохранения опыта и для коммуникаций.

3) Процессы – разработка процедур обмена знаниями, механизма мотивации и привлечения людей к участию в процессе обмена знаниями.



Рис. 1

Практический опыт показывает, что игнорирование одной из составляющих управления знаниями не только не способствует повышению эффективности деятельности компании, но и может привести к негативным последствиям.

*Преимуществами* при внедрении системы управления знаниями являются:

- сотрудники лучше представляют цели и процессы компании;
- активный обмен информацией способствует улучшению взаимоотношений между сотрудниками;
- сотрудники компании учатся, извлекают уроки из своих и чужих ошибок и используют достижения друг друга;

- информационные сети и средства связи позволяют объединить как отдельных сотрудников, так и целые группы, включая и те, что работают в отдаленных местах.
- сотрудники могут быстрее найти или получить необходимую им информацию;
- улучшается работа с потребителями, поскольку сотрудники получают от них информацию в порядке обратной связи и принимают соответствующие меры;
- использование общих знаний позволяет компании быстрее реагировать на изменение запросов рынка;

Но так же возникают трудности: привлечение сотрудников, которые не понимают смысла внедрения системы; нежелание сотрудников делиться знаниями, так как они не осознают пользу от участия в обмене знаниями; финансовые, ресурсные и в том числе временные ограничения.

Таким образом, применение системы управления знаниями является важной частью для организации, так как умение применять собственные знания становится кардинальным отличием успешных компаний. Иными словами, важным принципом каждой успешной организации должно выступать распространение знаний и управление ими для обеспечения конкурентоспособности, значительного роста и развития.

Таким образом, эффективное управление знаниями в компании позволяет повысить качество, оперативность и эффективность принимаемых в компании решений, обеспечивая этим существенную экономию времени и снижение рисков управления.

### **Список информационных источников**

1. И.Ф. Симонова «Управление знаниями в нефтегазовых компаниях».
2. Узили Букович «Управление знаниями. Руководство к действию».
3. Дж. Харрингтон «Совершенство управления знаниями».
4. ГОСТ Р 54875-2011 «Менеджмент знаний. Руководство по устойчивой практике внедрения системы менеджмента знаний».
5. ГОСТ Р 54146-2010 «Менеджмент знаний. Руководство для малых и средних предприятий».
6. [http://window.edu.ru/resource/840/73840/files/SUZ\\_monogr.pdf](http://window.edu.ru/resource/840/73840/files/SUZ_monogr.pdf)
7. <http://www.lukoil.ru/>
8. <http://www.smart-edu.com/upravlenie-znaniyami.html>
9. [http://www.elitarium.ru/2006/01/25/preimushhestva\\_upravlenija\\_znaniyami.html](http://www.elitarium.ru/2006/01/25/preimushhestva_upravlenija_znaniyami.html)