

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ
В КОМПАНИЯХ И УНИВЕРСИТЕТАХ:
ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

I KNOWLEDGE MANAGEMENT
CONFERENCE
I МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ В КАЗАХСТАНЕ
ПО УПРАВЛЕНИЮ ЗНАНИЯМИ



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY



I KNOWLEDGE MANAGEMENT
CONFERENCE
I МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ В КАЗАХСТАНЕ
ПО УПРАВЛЕНИЮ ЗНАНИЯМИ

*Материалы
I Международной конференции в Казахстане
по управлению знаниями*

«КОМПАНИЯЛАР МЕН УНИВЕРСИТЕТТЕРДЕ
БІЛІМ ЖҮЙЕСІН БАСҚАРУ:
МӘСЕЛЕЛЕР ЖӘНЕ ПЕРСПЕКТИВАЛАР»

«СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ
В КОМПАНИЯХ И УНИВЕРСИТЕТАХ:
ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ»

«KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM
IN COMPANIES AND UNIVERSITIES:
CHALLENGES AND PERSPECTIVES»

2–3 ноября 2017 г.

Алматы, 2017

Материалы
I Международной конференции в Казахстане
по Управлению знаниями
(Knowledge Management)
**«Система управления знаниями
в компании и университете:
проблемы и перспективы»**

Алматы, 2017

УДК 378
ББК 74.58
С40

Редакционная коллегия

Кожухметов А.Б. Президент УО «Алматы Менеджмент Университет», DBA
Kahl Christian Проректор по международному развитию и исследованиям, Ph.D.
Габдулина А.С. Директор офиса по управлению знаниями, д.э.н., профессор
Сапаргалиев Д.Б. Директор Центра научных исследований, Ph.D.
Сәуірбаева Ә.Т. Главный специалист Центра научных исследований

С40 «Система управления знаниями в компании и университете: проблемы и перспективы». Материалы I Международной конференции в Казахстане по Управлению знаниями (Knowledge Management) – Алматы: Алматы Менеджмент Университет; , 2017 – 393 с.

ISBN 978-601-7053-67-3

Настоящий сборник предназначен для студентов, магистрантов, докторантов, руководителей среднего и высшего звена, а также исследователей, интересующихся теорией и практикой управления знаниями.

Все статьи прошли проверку в системе StrikePlagiarism.com (с высокой уникальностью текста).

УДК 378
ББК 74.58

ISBN 978-601-7053-67-3

© Алматы Менеджмент Университет, 2017

Содержание

Бисенов А. Д. <i>Внедрение систем управления проектами в Казахстане</i>	5
Зазазова А. Д. <i>Антикризисная маркетинговая политика предприятия (на примере банка)</i>	8
Искакова Г. К. <i>Проблемы развития университетского менеджмента и системы управления в высшей школе</i>	12
Исмуратов С. Б. <i>Создание механизмов управления знаниями с помощью инструментов электронного обучения в университете</i>	16
Кажиев Б. Т. <i>Интеллектуальный потенциал компании – драйвер технологического развития</i>	19
Кудрявцев Д. В., Гаврилова Т. А. <i>Методы структурирования знаний о предприятии</i>	23
Мархаева Б. А. <i>Жоғары оқу орны және оның білімді басқару жүйесін құрудың негіздері</i>	26
Мереке А. А. <i>Система управления знаниями на базе опросно-тестового метода: обзор и перспективы развития</i>	28
Мишеряков С. В., Омаров Б. Б. <i>Экономические методы управления знаниями в компаниях реального сектора экономики</i>	32
Мукушева А. С., Дуйсебаев Б. О. <i>Опыт создания компьютерной Базы знаний по технологиям урана в АО «НАК «Казатомпром»</i>	38
Мусапиров Х. К., Сериков П. Г. <i>Управление знанием и корпоративная культура в организации</i>	41
Такижбаева Н. З. <i>Управление знаниями и оценка качества образовательного процесса при изучении дисциплины «Современная история Казахстана»</i>	46
Умирзакова Д. К. <i>Формирование системы управления знаниями в логистической деятельности</i>	49
Приложение 1 - Milo Jones, Leadership in the age of AI and Robotics	54
Приложение 2 - Кажиев Б., Интеллектуальный потенциал компании – драйвер технологического развития	115
Приложение 3 - Кудрявцев Д., Гаврилова Т., Методы структурирование знаний о предприятии	125
Приложение 4 - Мукушева А, Дуйсебаев Б., Опыт создания компьютерной Базы знаний по технологиям урана в АО НАК Казатомпром	171

Приложение 5 - Stephen Mann, <i>Принципы и правила построения высоко эффективных команд</i>	202
Приложение 6 - Габдулина А., <i>Система управления знаниями в Университете: концепция, механизмы</i>	248
Приложение 7 - Дюсембаева Н., <i>Система управления знаниями: инновационные подходы в медицинском образовании</i>	252
Приложение 8 - Ширяев В., <i>Современные тренды в управлении знаниями</i>	285
Приложение 9 - Смирнова О., <i>Управление нематериальными и знаниевыми активами в новой экономике</i>	290
Приложение 10 - Гевлич С., <i>Эффект бабочки – управление изменениями с помощью точечных вбросов идей</i>	295
Приложение 11 - Лещенко В., <i>Технологии управления знаниями в Госкорпорации «РОСАТОМ»</i>	319
Приложение 12 - Шангитбаев Ж., <i>Портал управления знаниями</i>	345
Приложение 13 - Мереке А., <i>Система управления знаниями на базе опросно-тестового метода: обзор и перспективы развития</i>	357

Б. А. Мархаева

Алматы менеджмент университеті, Алматы қ.

ЖОҒАРЫ ОҚУ ОРНЫ ЖШНЕ ОНЫҢ БІЛІМДІ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІН ҚҰРУДЫҢ НЕГІЗДЕРІ

Экономикалық теорияның көзқарасынан, білімге негізделген экономика деп еңбек, жер және капитал сияқты дәстүрлі экономикалық факторларға төртінші жаңа фактор, ол білім, қосылатын экономика түсіндіріледі, сондай-ақ бәсекелік артықшылыққа қол жеткізуде және экономикалық құнды жасауда білімнің рөлі басты болады. Ал білім ол адамның таным белсенділігі нәтижелерінің бар болуы және жүйелендірілуінің нысаны деп танылады. Білімге негізделген экономика жағдайында білім тек ресурс емес, сонымен бірге ол экономикалық циклдардағы ұдайы жаңғыртылуға тиісті капитал ретінде де қарастырылады. Мұндай экономиканың желісі болып төрт тәуелсіз элементтердің комбинациясы болып табылады, олар білімді тудыру (knowledge generation), білім беру жүйесі арқылы білімді табыстау, коммуникациялық технологиялардың көмегімен білімді тарату және технологиялық инновацияларда білімді пайдалану. Білімге негізделген экономика ол білім де нарықтық өнім ретінде танитын экономика болып табылады, сондықтан озық жүру үшін бизнесті жаңғыртуда білімді басқару (knowledge management) жүйесін жасау мен дамуының рөлі маңызды болып саналады.

Білімді басқару жүйесінің классикалық болған анықтамасына Gartner Group ұсынған келесідей дефинициясы жатқызылады: «Білімді басқару – бұл кәсіпорынның барлық ақпараттық активтерін іздестіруге, жинауға, бағалауға, қалпына келтіруге және таратуға бағытталған кешенді тәсілді қамтитын жүйе. Мұндай активтердің қатарына деректер базасы, құжаттар, саясат, процедуралар, сонымен қатар бұрын тіркелмеген жеке қызметкерлердің білімі мен тәжірибесі кіруі мүмкін» [1].

Сонымен, білімді басқару жүйесінің негізгі мәселесі ол қызметкерлерге тиесілі ақпарат пен білімдерді жинау және тіркеу, сондай-ақ осы білімдерді топтың барлық мүшелерінің арасында тарату болып табылады. Осы анықтамадан білімді басқару жүйесі неден тұрады деген сұраққа да жауап қалыптасады. Жалпы алғанда, бұл жүйе арнайы порталдар мен мазмұнды басқару жүйелері (content management systems) арқылы ұйымның барлық мүшелеріне қол жетімді ақпарат пен деректерден тұрады.

Егер білімді басқару жүйелерін тарихи тұрғыдан дамыту кезеңіне қарасақ, осы жүйелердің құрылымы туралы көп түсінуге болады. Бірінші кезең ақпараттық технологиялармен байланысты. Білімді басқару жүйесінің пайда болуына ақпараттық технологиялар басым себеп болды. Зияткерлік меншік тұжырымдамасы жүйенің белгілі бір негізінде рөл атқарса, ал интернет оның ғаламдық құралы болды. Білімді басқару жүйесінің дамуы, технологияны қарапайым пайдалану ақпарат пен білімді жеткілікті дәрежеде тиімді алмасуды қамтамасыз етпейтіндігі түсінікті болған кезде, екінші кезеңге өтті. Демек, екінші кезең адам ресурстарының маңыздылығын түсінумен және корпоративтік мәдениеттің елеулі өзгерістерімен сипатталады. Осылайша, білімді басқару жүйесі ақпараттың қарапайым құрылымдауынан және оған қол жеткізуден тыс болды. Мазмұнның маңыздылығын, әсіресе оны жүйелендіруді (яғни, ретке келтіру, сипаттау және құрылымдау) түсіну, білімді басқару жүйесінің дамуындағы үшінші кезеңнің басталуымен белгіленген. Сонымен, осы кезеңде «жүйелеу» және «мазмұнды басқару» (content management) терминдері пайда болды.

Шедебиетті зерттеу, заманауи жоғары оқу орны міндетті түрде өзін-өзі оқытушы жүйе болуы тиіс, сонымен бұл жүйеде білімді тудыру, білімді жинақтау, пайдалану және таратуға бағытталған процестер оның басты қызметтеріне айналуы керек деген [2-8]. Тиісінше, университеттің ұйымдастырушылық құрылымындағы өзгерістер осы бизнес-процестерді жүзеге асыратын мамандандырылған бөлімшелерді құруды көздейді.

Жоғары оқу орындағы білімді басқару жүйесінің артықшылықтары мыналардан тұрады:

- бәсекелік артықшылықтарын қалыптастыру және шегелеп қою;
- университетті өзін-өзі оқытушы жүйеге айналдыру;
- оқытушылар мен қызметкерлердің кәсіби және жеке басының мүмкіндіктерін мейлінше іске асырудан.

Оқытудың мақсаты оқытушылардың студенттерге білімді мейлінше тиімді табыстаудан тұрады. Алайда, олардың арасында жоғары оқу орнының қабырғасында жеткілікті байланыс орнатуға уақыт жеткіліксіз. Бұл жағдайда білімді басқару жүйесі, ортақ виртуалды кеңістік құру, білімді басқару үшін виртуалды кампус жасау арқылы, көмекке келеді.

Университеттің білімді басқару жүйесі екі басты компонент негізінде құрылуы мүмкін екенін көрсетеді, ол материалдық (университеттің білім кеңістігі негізінде) және технологиялық (ақпараттық кеңістігі негізінде) бөліктері. Екі компоненттің дамуы да университеттің даму стратегиясында қойылған мақсаттарына негізделген болады

Білімді басқару жүйесін енгізудің кезектілігі университеттің келесі әрекеттерді жасауды көздейді:

- университеттің қызметін стратегиялық, функционалдық және процестік деңгейлерде анықтауды немесе университеттің бизнес-моделін құруды;

- «негізгі білімді» анықтау. Білімнің бастапқы аудиті білім элементтерін және олардың негізгі атрибуттарын талдаудан тұрады (білім иеленушісі, тасымалдаушысы, қолданылу және әрекеттерді орындау үшін жеткіліктігі). Аудит кезінде, ақпарат және білім тұтынушылардың қажеттілігімен салыстырылады;

- университеттің негізгі қағидаларына байланысты білімді басқару стратегиясын таңдауды, сондай-ақ табысқа жетудің маңызды факторларын және BSC (balanced scorecard) индикаторларын анықтауды;

- университеттің бизнес-моделіне негізделіп, білімді басқару процестерін ұйымдастыру және функцияларын енгізуді, лауазымдық нұсқаулықтарды қалыптастыруды;

- білімді қолдану үшін технологиялық IT-платформасын құру;

- университеттің білімді тудыру, алмасу және қолдану бойынша ішкі мәдениетін дамытуды. Университеттің барлық қызметкерлері (ынталандыру жүйесі арқылы) білім алмасу және оны пайдалану университеттің басты құндылықтарының бірі екенін түсінуі керек. Білім мен тәжірибе басқаларға табысталған жағдайда және білім беру жүйесінде қолданылған кезде ғана марапатталады деген қағиданы қызметкерлер білуі тиіс сияқты.

Қорыта келе, заманауи корпоративтік талаптарға сай келетін білімді басқару жүйесін құру барысында жоғары білім берудің дәстүрлі парадигмасын және жоғары оқу орнының құрылымдық моделін мейлінше сақтап қалу маңызды болатын сияқты. Бірінші кезекте жоғары оқу орнында оқытуды жоспарлаудың дәстүрлі моделі назарға алынады, себебі ол модель пәндердің белгіленген реттілікпен берілуін, өзара байланысқан білім беру блоктардың бар болуын, мемлекеттік жалпыға білім беру стандарттарымен байланысты қамтиды.

Пайдаланған әдебиеттер тізімі

1. The Knowledge Management Scenario:Trends and Directions for 1998-2003 [https://www.gartner.com/doc/299150/knowledge-management-scenariotrends-directions-](https://www.gartner.com/doc/299150/knowledge-management-scenariotrends-directions)

2. Cyrcoles Y.R. Intellectual capital management and reporting in European higher education institutions // Intangible capital. Vol. 9 No 1 (2013).

3. Адова И.Б., Заика М.М. Подходы к моделированию системы управления знаниями в вузе // Сибирская финансовая школа, № 1(90), 2012, с. 127-134. <http://journal.safbd.ru/ru/content/podhody-k-modelirovaniyu-sistemy-upravleniya-znaniyami-v-vuze>

4. Карпенко Д. С., Глебова О. В., Домников А. С. Система управления знаниями ВУЗа. Электронный научно-технический журнал «Наука и образование: научное издание МГТУ им. Н.Э. Баумана». # 06, июнь 2013. DOI: 10.7463/0613.0581872

5. Карпенко Д.С. и др. Система управления знаниями в медицинском вузе: взгляд на проблему, реалии, перспективы развития // Информационно-измерительные и управляющие системы, №10, т.12, 2014. – с.10-19.

6. Степанова А.В., Удодова Е.А. Управление знаниями в образовательном учреждении Knowledge management или content management? <http://nit.miem.edu.ru/sbornik/2009/sec4/006.html>

7. Федоренко О. А. Управление знаниями в информационно-образовательной среде вуза http://elar.rsvpu.ru/bitstream/123456789/20691/1/ippo_2017_183.pdf

8. Шарабаева Л.Ю. Основные подходы к построению системы управления знаниями вуза. <http://tvvlibrary.narod.ru/papers/2007/12.pdf>: