

## **Система управления знаниями и необходимость её внедрения на казахстанские предприятия**

В современном мире на предприятиях тяжело обойтись без человеческих ресурсов, а люди не могут работать без определенных знаний, все это подталкивает отечественные предприятия на изучение и укоренение системы управления знаниями, поскольку грамотное использование и контроль знаниями позволит не только сэкономить всем дорогое время, но и сберечь бюджет предприятия. В последнее время скорость информационных потоков настолько велика и обширна, что человек сам не успеваешь проследить за ней, ни тем более усвоить в полном объеме. А в современном мире, чтобы быть конкурентоспособным мы должны принимать решения четко, правильно и быстро, а для этого нам нужны знания в разных отраслях, нам необходимо использовать всевозможные ресурсы в области информационных технологий и возможностей Интранета. Безусловно, на данный момент существует очень большое количество внедрения новых материалов и технологий, которые рекуперированы в нынешнем производстве и они, как правило, многофункциональны. В любой отрасли бизнес сферы помимо новых производственных и информационных технологий, необходимы знания в области дизайна, инженерии, проектировании, возможностей компьютерной техники и т.д. Конкурентоспособность предприятий напрямую стала зависеть от полноценного использования инновационных технологий и материалов. Но инновационные технологии без грамотных специалистов со знаниями в области управления этими технологиями не могут обеспечить конкурентоспособность организации на рынке. Если организация основное внимание не уделит своим человеческим ресурсам, не создаст все условия на рабочих местах, для плодотворной работы со всеми стратегическими целями, а также не предпримет меры для повышения квалификации и мастерства работников, то компания не сможет твердо и уверенно удерживать свои позиции перед конкурентами.

При внедрении системы управления знаниями каждая организация определяет для себя, какие знания необходимо приобрести (специализированные или междисциплинарные), а какие не имеют никакой ценности и пользы для компании, а также каким уровнем знаний вла-

деют сотрудники и какие знания необходимы для распространения. В конечном итоге данная система варьируется на понимании того, что знания считаются неотъемлемым предметом материальной культуры, носителями которых являются конкретные люди, способные направить свои навыки и возможности в правильное русло во благо компании.

В современном мире основываются на 3 подходах к организации и внедрению систем управления знаниями на предприятия – технологической, гуманитарной и смешанной.

Технологический подход в большей практике присутствует в тех компаниях, сфера деятельности в которых основана на опыте прошлого, запечатлен в таких документах, как: отчеты, предложения клиентов, в архивах, в основе которых лежит успешность проводимых дел. Примерами являются юридические фирмы, консалтинговые организации, а также аудиторские компании и т.д. Эти документы обычно хранятся в базах, доступ к которым не ограничен ни для кого, чтобы все сотрудники имели возможность использовать информацию для своей работы, в целях экономии своего времени.

Гуманитарный подход больше распространен в торговле, а также в компаниях производственной и промышленной сферы деятельности, где постоянно развивают и диверсифицируют свою трудовую активность. В данных компаниях имеет важное значение обмен знаниями, которыми сотрудники чаще всего делятся преимущественно в специально организованных сообществах, на встречах и собраниях, а также в неформальной обстановке (в курительной комнате, во время обеда).

Что касается смешанной модели управления знаниями, то ее больше используют в компаниях, где приоритетным преимуществом для компании будет являться внедрение не одной, а нескольких моделей управления знаниями, поскольку они используются как явные, так и неявные управления знаниями. Здесь основной акцент на обучение персонала, повышение ее квалификации, а также создание всех необходимых благоприятных для персонала условий к обмену тех или иных знаний. Наглядным примером использования данной модели управления знаниями будут являться BP, Nokia.

Существует еще такое понятие, как система 2 уровня, т.е. здесь управление знаниями представляет собой самостоятельную подсистему, в том случае, если компания, наравне с другими отраслями, входит в систему управления с организацией подсистемой или иерархической системой (маркетинг, финансовый менеджмент, менеджмент качества, управление персоналом, стратегическое управление, логистика). От любой инновационной деятельности ждут определенных результатов. Что касается системы управления знаниями, то при внедрении ее на предприятии стоит выделить ряд определенных выгод:

- гарантирование более плодотворного управления, конкретной активации пути к торговому извещению, посредством чего увеличивается индивидуальная надежность сотрудников за сделанную работу;
- преимущественное обеспечение продуктивной теэаврации, руководства и путь ко всем сведениям и познаниям;
- элиминация тиражирования и многообразовой конверсии информации;
- документирование функционирования учреждения в общей сложности;
- оптимизация бизнес-процессов и механизация их осуществления и сличения [2].

К основным проблемам введения систем управления знаниями на казахстанские предприятия приписывают объединение в схему корпоративных ИС, присутствующих в компании. Наиболее эффективным и простым решением такого слияния представляют собой материализация системы управления знаниями на базе обособленного портала, который имеется практически у всех крупных компаний. Web Parts (это программные оболочки на языке XML, которые можно встраивать в программы Digital Dashboards) [1], предлагаемая Microsoft, помогут воплотить в реальность данный метод в организацию. Они создают условия для безостановочной индикации на экране окон других приложений и источников данных, которые будут закладывать фундамент отдельными компаниями, а также самостоятельными подрядчиками.

Следовательно, данное решение сделает возможным формирование внедрения системы управления знаниями в корпоративный портал, а также снабдит ловкий и результативный метод пути к знаниям для всех сотрудников компании.

Для плодотворного внедрения управления знаниями необходимо учитывать специфику казахстанского предпринимательства. Поскольку данная отрасль относительно новая, то

при внедрении системы управления знаниями важно учитывать, что многие сотрудники изначально могут неправильно трактовать весь смысл инновационной деятельности, что может наоборот нагубно отразиться на предприятии. Для начала необходимо сотрудников четко, лаконично и ясно проинформировать, затем обучить и внедрить, только тогда будет плодотворный и позитивный результат. В теории М. Хансен выделяет следующие два подхода к управлению знаниями.

1. Стратегия систематизации – знания скрупулезно классифицируют и сохраняют в базах данных, где доступ не ограничен ни для одного члена организации, и все без проблем могут пользоваться ими. Знания являются общедоступными и сгруппированными при помощи подхода «человек-документ». В связи с чем, эта стратегия нацелена на документы. Знания получают от человека, который их разработал, делают независимыми от него и повторно используют в различных целях. Их хранят в электронных базах, которыми работники могут воспользоваться. Это позволяет многим работникам находить знания, не обращаясь к человеку, который изначально их разрабатывал, тем самым сэкономив время себе. Эта стратегия в значительной мере опирается на информационные технологии в управлении базами данных, а также на использование сети Интранет.
2. Стратегия персонализации – знания тесно привязаны к человеку, который их разработал, и распространяются, главным образом, при непосредственном общении между людьми. Это подход «человек-человек», и он предполагает распространение неписаных знаний. Обмен знаниями происходит, с помощью сети социальных взаимоотношений и поощрению личного общения между работниками и группами. При этом используются неформальные консультации, семинары, мозговой штурм и индивидуальные занятия [3].

Выбор стратегии должен зависеть от самой организации, учитывая ее сферу деятельности, а также культурную и организационную специфику. К примеру, для компании Ernst & Young, больше подходит стратегия систематизации, поскольку в этой отрасли знания используются для решения повторяющихся проблем, тем самым сотрудники вполне могут легко найти решение идентичных проблем.

Можно смело утверждать, что внедрение системы управления знаниями на казахстанских

предприятиях позволит повысить эффективность организационной деятельности за счет интеграции и систематизации важной информации из различных источников и организации ролевого доступа к ней. Моментальный и благоприятный доступ к необходимой информации сотрудников воплощается за счет мону-ментального инструмента поиска и система-

тизации. Достижимость получения статистической сведений, генерирования аналитических отчетов, а также сервисы непротиворечивой работы способствуют улучшить характер и результативность достигаемых управленческих решений, что предоставляет возможность не только сбережения времени, но и финансов предприятия.

### **Литература:**

1. Мильнер Б.З., Румянцева З.П., Смирнова В.Г. Блинникова А.В. Управление знаниями в корпорациях: Учебное пособие/ Под.ред. Б.З.Мильнера.-М.: Дело, 2006, сс. 47-56.
2. Drucker P. F. Next Information Revolution. Forbes ASAP, 1998, сс. 24–33.
3. «Инвестиции в управление знаниями» /Результаты исследований IDC. Материалы сайта [www.idc.com](http://www.idc.com)