

УДК 339.543

В.А. Юкевич

*УО «Белорусский национальный технический университет»,
Межотраслевой институт повышения квалификации и переподготовки
кадров по менеджменту и развитию персонала, г. Минск*

ОТ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ ДО УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ: СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ

В настоящее время можно наблюдать расширение деятельности компаний, прежде всего транснациональных, по созданию собственных учебных заведений, так называемых корпоративных университетов. По некоторым оценкам, за последние 15 лет число корпоративных университетов в мире увеличилось с 400 до 2000. Усиление конкуренции со стороны корпоративных университетов заставляет традиционные учебные заведения активизировать усилия за сохранение своих позиций на рынке образовательных услуг, в том числе международном.

Обучение персонала для большинства белорусских предприятий в настоящее время приобретает особое значение. Это связано с тем, что работа в условиях рынка предъявляет высокие требования к уровню квалификации персонала, знаниям и навыкам работников: знания, навыки установки, которые помогали персоналу успешно работать еще вчера, сегодня теряют свою актуальность.

В современной экономике в результате повышения сложности и наукоемкости производства происходит смещение функциональной роли используемых в нем факторов. С точки зрения достижения эффективности производства на первый план выходит не обеспечение организаций основными производственными фондами, как это было ранее, а наличие в них достаточно квалифицированных работников, обладающих высоким уровнем образовательной подготовки. К тому же в настоящее время ускоренными темпами происходит трансформация экономики и методов управления. И в результате любые полученные работником знания достаточно быстро отстают от всемерно возрастающих потребностей производства. Чтобы соответствовать этим все более усложняющимся требованиям, работник должен постоянно, в течение всей своей трудовой жизни, проходить процесс обучения.

Работники, занятые управлением, как правило, не имеют возможности на длительное время оставлять свое основное место работы для прохождения обучения. Это входит в противоречие с необходимостью постоянно повышать уровень своей квалификации, совершенствовать свои знания. Разрешение противоречия видится в широком использовании для переподготовки и повышения квалификации работников современных информационно-коммуникационных технологий и на их основе построения корпоративных систем управления знаниями. При этом, в сложившихся в Республике Беларусь условиях, видится нецелесообразным идти по пути создания корпоративных университетов, необходимо использовать потенциал существующих классических университетов и включать их структурные подразделения, такие как Институты повышения квалификации, в систему корпоративного управления знаниями. Тем самым осуществлять переход на другой уровень взаимодействия образования, науки и бизнеса.



Управление знаниями - качественно иной уровень управления интеллектуальными активами компании. Если в системе корпоративного обучения персоналу предоставляется регламентированный доступ только к формализованным знаниям, то при построении системы управления знаниями осуществляется администрирование всего объема корпоративных знаний (как формальных, так и неформальных).

Управление знаниями (Knowledge Management) - процесс создания условий для выявления, сохранения и эффективного использования знаний и информации в организации. Управление знаниями направлено на своевременное предоставление актуальных знаний тем членам организации и окружения, которым эти знания необходимы для того, чтобы повысить эффективность деятельности.

Наиболее часто при исследовании теории управления знаниями цитируется определение Томаса Дэвенпорта (Thomas Davenport) и Лоренса Прусака (Laurence Prusak), данное в книге «Работающее знание»: «знания – это изменчивая смесь практического опыта, индивидуальных ценностей, контекстной информации и интуиции экспертов, создающая основу для оценки и объединения нового опыта и новой информации».

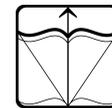
Наряду с упомянутой классификацией знаний (формальные и неформальные), при построении систем управления знаниями, целесообразно учитывать функциональную классификацию, которую предложил Чарльз Севедж (Charles M. Savage). Она основана на шести вопросах:

- «знать, зачем» – значит не только выполнять поставленные задачи, но и понимать значение своих действий, их влияние на среду;
- «знать, что» – значит понимать смысл получаемой информации, опираясь на собственный опыт и интуицию;
- «знать, кто» – значит знать тех, кто обладает знаниями, необходимыми для решения, возникшей проблемы;
- «знать, как» – значит обладать явным и скрытым знанием о том, как выполнить поставленные задачи;
- «знать, где» – значит представлять себе, какая окружающая среда наиболее подходит для выполнения поставленных задач;
- «знать, когда» – значит использовать опыт и чутье, чтобы угадывать наиболее подходящий момент для действий.

Для успешного внедрения системы управления знаниями необходимо наличие в организации, как минимум, следующих условий:

1. Стабильная и эффективная властная вертикаль. Внедрение комплексного подхода к управлению знаниями в организации предполагает совершенствование устоявшихся процессов. При этом многое зависит от возможности провести реорганизацию одновременно на всех уровнях. Это подразумевает лояльность курсу руководства компании со стороны менеджеров всех уровней, а также их способность обеспечить выполнение поставленных задач.

2. Общий высокий уровень дисциплины и ответственности персонала. Уже упомянутая недооценка важности реорганизации, инерционные настроения, низкий авторитет начальства, защита личных интересов, безразличие к происходящим изменениям, элементарная лень – все это может стать причиной сбоев в управлении знаниями.



3. Корпоративная культура, основанная на кооперации. Одним из важнейших факторов успеха внедрения системы управления знаниями является наличие или создание дружественной к обмену знаниями среды, изменение обычной для многих компаний практики соперничества и конкуренции среди подразделений в пользу сотрудничества.

4. Особый статус и полномочия «архитекторов» системы управления знаниями. Целесообразно создание отдельного подразделения или рабочей группы проекта, наделив их такими полномочиями, которые позволяли бы действовать вне рамок существующей структуры компании и вносить изменения в существующие процессы.

Современные информационно-коммуникационные технологии позволяют резко увеличить объем работы со знаниями в организациях. К числу основных технологий, обеспечивающих управление знаниями, можно отнести:

1. «Добыча» данных (data mining) – собирательное название, используемое для обозначения совокупности методов обнаружения (извлечения) ранее неизвестных, нетривиальных, практически полезных и доступных интерпретации знаний, необходимых для принятия решений в различных сферах человеческой деятельности. Термин введен Григорием Пиатецким-Шапиро в 1989 году.

2. Системы управления документооборотом – хранение, архивирование, публикация документов.

3. Средства для организации совместной работы – информационные сети, технологии групповой работы, синхронные и асинхронные информационные платформы и др.

4. Корпоративный портал управления знаниями.

5. Средства, поддерживающие принятие решений, – экспертные системы, системы бизнес-анализа, интегрированные системы управления предприятиями (ERP-системы) и т.д.

В нашем представлении компания вправе самостоятельно определять цели и задачи, которые она ставит перед собственной системой управления знаниями. Компания может ограничиться организацией формальных знаний, может реализовать систему обмена знаниями между сотрудниками, может выжать максимум из современного инструментария управления собственными интеллектуальными активами. Задача учреждений образования системы повышения квалификации и переподготовки кадров заключается в том, чтобы донести до менеджмента компаний все актуальные возможности управления знаниями, осуществить обучение ключевых сотрудников и участников проектных групп, оказать консалтинговые услуги и предложить аутсорсинг отдельных бизнес-процессов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Davenport, T. Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know / T. Davenport, L. Prusak. – Boston: Harvard Business School Press, 1998. – 199 p.
2. Сэведж, Ч. Менеджмент пятого поколения: предприятие как сеть людей / Ч. Сэведж. – пер. с англ. – М.: Диджитал пресс, 1990. – 262 с.
3. Черняк, Л. Управление знаниями и информационные технологии / Л. Черняк // Откр. системы. – 2000. – № 10. – С. 74–77.