

8. Nauwelaers C., Reid A. Learning Innovation Policy in a Market-based Context: Process, Issues and Challenges for EU Candidate-countries // J. of Intern. Relations and Development. 2002. Vol. 5. № 4. P. 357—359.

9. Smith D. M. Introduction: The Sharing and Dividing of Geographical Space // Shared Space: Divided Space: Essays on Conflict and Territorial Organization / M. Chrisholm, D. M. Smith (eds). L.: UnwinHyman, 1990. P. 3.

10. На пороге новой регионализации России. Н. Новгород: Центр стратегических исследований Приволжского федерального округа, 2001. С. 22—30

КОНЦЕПЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В СОВРЕМЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

М.В. Луговская,

ассистент кафедры социальных технологий, НИУ «БелГУ»

Понятие «управление знаниями» появилось в середине 90-ых годов в крупных корпорациях, для которых проблемы обработки информация приобрели особую остроту и стали критическими. При этом стало очевидным, что основным узким местом является работа (сохранение, поиск, тиражирование) со знаниями, накопленными специалистами компании, так как именно знания обеспечивают преимущество перед конкурентами. Обычно информации в компаниях накоплено даже больше, чем она способна оперативно обработать. При этом часто одна часть предприятия дублирует работу другой просто потому, что невозможно найти и использовать знания, находящиеся в соседних подразделениях. Для этого необходимо сформировать систему управления корпоративными знаниями предприятия.

Различные организации пытаются решать этот вопрос по-своему, но при этом каждая компания стремится увеличить эффективность обработки знаний. Управление знаниями зачастую рассматривается как раздел менеджмента, либо необходимая информационная технология (Рис.1). Раздел менеджмента рассматривается организацией, которая обеспечивает интегрированный подход к созданию, организации, использованию, увеличению интеллектуальных информационных ресурсов организации. Необходимость информационной технологии управления знаниями, интерпретируется через поиск, формирование, хранение, анализ группового использования документов, данных и знаний.

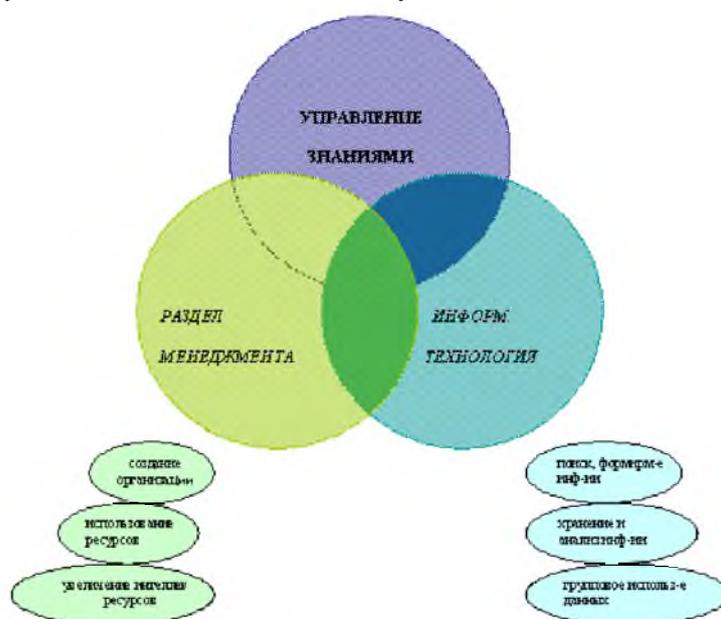


Рис. 1. Двойственность управления знаниями

Ресурсы знаний различаются в зависимости от отраслей индустрии и приложений, но, как правило, включают руководства, письма, новости, информацию о заказчиках, сведения о конкурентах и технологии, накопившиеся в процессе разработки (Рис. 2).

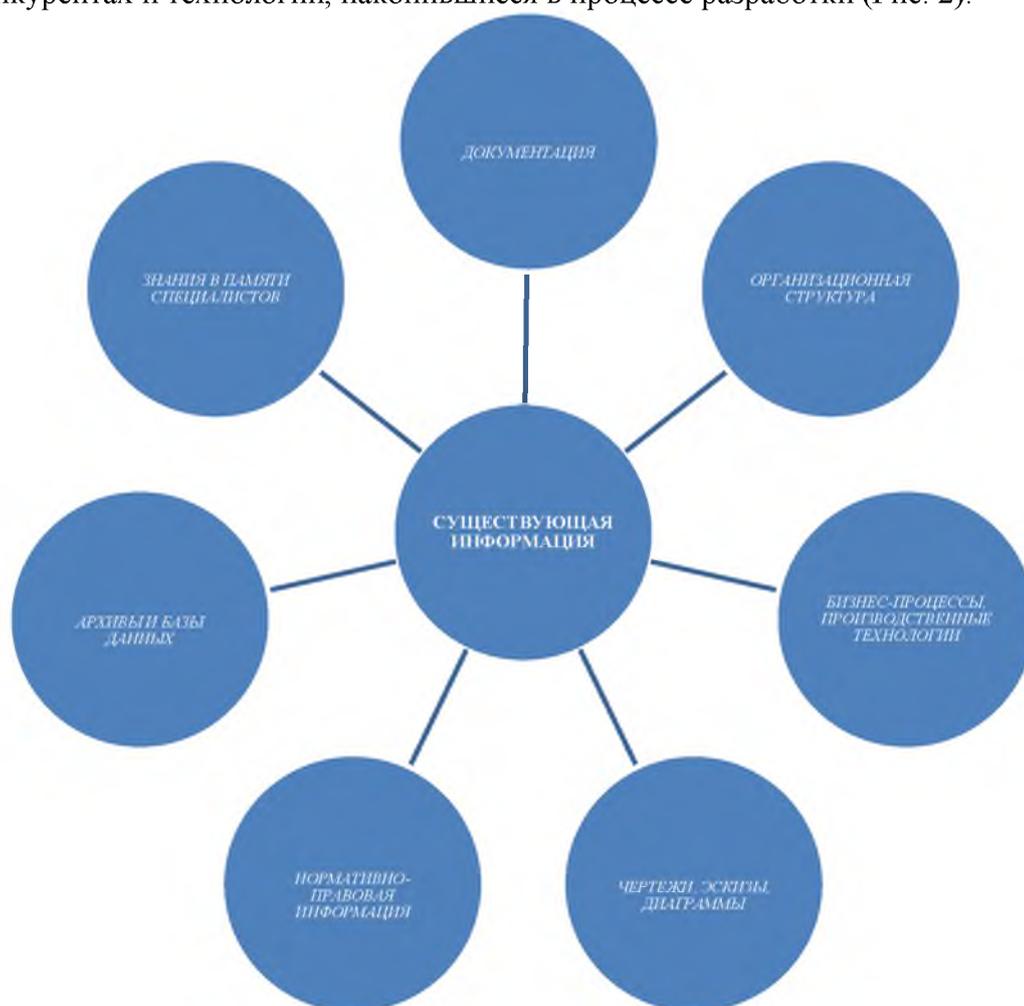


Рис. 2. Информационные составляющие корпоративных знаний

Сами эти ресурсы могут находиться в различных местах: в базах данных, базах знаний, в картотечных блоках, у специалистов и могут быть рассредоточены по всей организации. Разнообразие информационных составляющих корпоративных знаний представлено на рис.2.

Из-за этого разнообразия система управления знаниями вынуждена интегрировать разнообразные технологии:

- электронная почта и Интернет-ресурсы;
- системы управления базами данных;
- средства создания хранилищ данных;
- системы поддержки групповой работы;
- локальные корпоративные системы автоматизации;
- системы документооборота;
- порталы знаний, экспертные системы и др.

Таким образом, для структурирования информации, преобладающей на предприятии и имеющей достаточно высокое значение, необходимо четкое изучение жизненного цикла управления знаниями, который представлен на рис.3.



Рис.3 Жизненный цикл управления знаниями

Круговой характер диаграммы показывает цикличность процесса и необходимость постоянной поддержки и обновления системы. Итак:

1 Этап. Анализ потребностей

Этот шаг потребует скрупулезного анализа информационных потоков организации и интервьюирования потенциальных пользователей системы. На этом этапе производится технико-экономическое обоснование всего проекта системы управления знаниями. Первый этап обеспечивается при помощи Анализ имеющихся данных в организации: изучения схемы документооборота, основных бизнес-процессов организации, структуры архивов и др.

2 Этап. Поиск и извлечение информации

Самый трудоемкий этап, включающий анализ документов, работу со всеми источниками информации, включая экспертов. Формируются фрагменты информационного контента, выявляются источники обеспечения информации. Для каждого эксперта формируется информационный профиль, характеризующий область экспертизы данного специалиста. Существует более сотни специализированных методов извлечения знаний, применение которых обусловлено особенностями, бизнеса компании и профессионализмом аналитиков.

3 Этап. Структурирование

Выявляется понятийная структура, которой пользуется организация. Формируется так называемая карта знаний, наглядно демонстрирующая, где находятся источники знаний и данных и кто ими владеет. Разрабатывается структура информации в системе управления знаниями.

4 Этап. Проектирование и поддержка системы

Чаще всего СУЗ основывается на *корпоративной памяти*, которая хранит информацию (документы, чертежи, базы данных, базы знаний) из различных источников предприятия и делает эту информацию доступной специалистам для решения производственных задач.

Таким образом, система управления корпоративными знаниями, обеспечивает:

- аккуратное обновление информационных профилей экспертов;
- обеспечение доступа к информации;
- помощь новым пользователям;
- ответы на запросы пользователей.

5 Этап. Использование, распространение и обучение.

На данном этапе, необходимо содействовать проведению интерактивных дискуссий, постоянно искать новые полезные источники информации и нужные материалы, организовывать ликвидацию устаревшей информации, обучать новых сотрудников.

В целом процесс создания системы управления знаниями в организации, подразумевает наличие постоянно-действующего подразделения или рабочей группы, поддерживающей систему на «плаву».

Важность создания системы управления знаниями обусловлена также тем, что знание, которое не описано и не тиражировано, в конечном счете становится устаревшим и бесполезным. Напротив, знание, которое распространяется, приобретает и обменивается, генерирует новое знание.

Литература

1. Институт ГМУ. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.igmu.bsu.edu.ru/> - Загл. с экрана
2. Комов, С. Технология управление корпоративными знаниями //Корпоративные системы, 2005.-№3- С.40-46.
3. Котельников, В. Управление знаниями [Электронный ресурс] // «Сетевой». – 2007. – Режим доступа: http://www.cecsi.ru/coach/knowledge_management.html
4. Латфуллин Г. Кадровое обеспечение муниципальных органов власти // Муниципальная власть. – 2004. - № 6. – С. 42
5. Магура, М.И. Обучение персонала как конкурентное преимущество // Управление персоналом. – 2004. – № 11-12. – С. 29
6. Шпак, Н.В. Управление корпоративными знаниями: это уже важно! [Электронный ресурс] // «Сетевой». –2004. – Режим доступа: http://www.iteam.ru/publications/it/section_55/article_2211/