

МЕНЕДЖМЕНТ

Н.Г. Базелюк

Управление знаниями в организации как эффективный способ повышения ее инновационного потенциала

В современном российском обществе нарастает тревога в отношении постоянно снижающегося качества образования и возрастает интерес к управлению знаниями. Снижение качества образования ведет к созданию опасной ситуации, угрожающей судьбе России: без качественного образования, умения управлять знаниями невозможно построить новые отношения не только на отдельно рассматриваемом предприятии, но и в стране в целом. Нейтральность российского социума к образованию, к повышению инновационного потенциала не только образовательной сферы, но и предприятий не обеспечивает поддержку идей приоритетности образования и знаний. Попытки через образование и управление знаниями повысить инновационный потенциал организации, создать перспективы развития предприятия не приведут к успеху, если к данной проблеме не подойти комплексно. Заместитель научного руководителя Госуниверситета Высшей школы экономики Л. Любимов считает, что образование следует рассматривать как основной ресурс экономического роста, ключевой фактор распределения и перераспределения доходов. «В эпоху становления инновационных экономик лидерами будут те страны, которые смогут эффективно трансформировать свое обра-

зование, вывести его из образовательной парадигмы индустриальной эпохи» [1, с. 16].

Современная реальность, социально-экономические условия требуют специалистов, обладающих новыми качествами. Проблемы социума, экономики должны решаться системно при участии стратегически мыслящей и социально ответственной элиты. В Послании Федеральному собранию Российской Федерации Президент Дмитрий Медведев отмечает, что решающую роль в формировании нового поколения профессиональных кадров должно сыграть возрождение российской образовательной системы. Образование «является решающим как для индивидуального успеха, так и долгосрочного развития всей страны» [2, с. 11].

Основная цель профессионального образования последнего десятилетия – подготовка квалифицированных специалистов, которые владеют профессией, у которых развита мотивация постоянного профессионального роста, получения новых знаний и способность ими управлять. «Управление знаниями – это способ извлекать прибыль из общения людей, но обмен знаниями должен быть не хаотичным, а управляемым. В первую очередь предполагается управление людьми и обмен знаниями между ними, а во вторую – использование информационных технологий, которые автоматизируют этот процесс и создают среду, способствующую обмену» [3, с. 17].

Знания представляют собой проверенный практикой результат познания действительности, отражение ее в мышлении человека. Знания являются основным ресурсом, основной составляющей развития организации и во многом определяют конкурентоспособность фирмы. Знания знаменуют переход к изменению структуры себестоимости услуг, которые определяются интеллектуальными ресурсами.

В современной науке выделяют несколько моделей управления знаниями. Модель И. Нонака называют четырехфазной,

так как ее построение опирается на четыре элемента: социализацию, экстернализацию, комбинацию, интернализацию.

Главным атрибутом модели Г. Хедлунда является анализ двух концепций – тип неявного знания и тип явного знания.

В модели М. Эрла знания делят на три категории – принятое знание, существимое знание и потенциальное знание. По мнению ученого, потенциальное знание является самым дорогим, поскольку оно имеет наибольшую потенциальную отдачу.

Э. Кааянис для построения модели управления знаниями использовал матрицу, состоящую из циклов знаний и пониманий, и выделил четыре стадии понимания. Он отмечает, что правильно управляемое понимание порождает знание, возрастающую мудрость.

К. Вииг базирует свою модель на четырех положениях. В фундаменте модели – создание знаний. Далее следуют постоянные исследования знания, оценка знания и активное управление знанием на всем жизненном цикле организации.

Модель Л. Эдвинсона – модель интеллектуального капитала, в которой рассматриваются четыре компонента интеллектуального капитала и их взаимодействие для создания стоимости. Динамический характер модели состоит в создании стоимости и включает инновации, продукты и услуги, возникающие в результате коммерциализации инноваций.

Д. Сноуден разработал модель экологии управления знанием. Его подход к управлению знанием основан на элементах: явное и неявное знание, активы знаний, определенность и неопределенность решений. Матрица решений, управляющая знанием, состоит из обмена знанием, преобразования знания, высвобождения неявного знания. Все это, по мнению ученого, ведет к экологии управления знанием на предприятии.

Э. Инкпен и А. Динур представили эмпирическую модель для передачи знания между партнерами в стратегических альянсах.

В рамках виртуальной организации модель управления интеллектуальным капиталом составлена В. Буреном. Она включает человеческий капитал, инновационный капитал, процессный капитал, клиентский капитал, то есть характеристики, имеющие отношение к интеллектуальному капиталу и к финансовому функционированию предприятия. Человеческий капитал – это знания, навыки, способности, ценности людей, культура труда. Организационный капитал – это организационные возможности фирмы, например, техническое и программное обеспечение, оргструктура, отношения с клиентами. Клиентский капитал складывается из устойчивых связей с клиентами и потребителями.

Деспре и Шаувель назвали созданную ими модель «Таксономия управления знанием». В построении модели они опирались на основные кластеры деятельности: бизнес-интеллект, бенчмаркинг, построение хранилищ данных, программное обеспечение работы в группе, практику, инновации, творчество, обучение, компетенции [4, с. 5].

Все представленные модели управления знанием невозможны без активного участия самого человека, получающего знания и использующего их. Реальная деятельность любого человека индивидуальна и несет на себе уникальные черты его собственной личности. Инновационный процесс организации характеризуется интенсивным созданием знания и интенсивным использованием знаний индивидуумом, группой, коллективом, командой, организацией. Фундамент знаний специалиста (теоретические научные знания) человек получает в обучении, при специальной подготовке. Далее человек вырабатывает свои неформализованные знания, то есть познает дело, систему, получает опытные знания, общаясь с сотрудниками организации. Поскольку коллектив организации уже имеет некоторый запас знаний, результат прошлого опыта, то введение нового члена команды пополняет организацию новыми знаниями, что ведет к успешному решению новых задач.

По нашему мнению, элементы модели управления знаниями должны быть дополнены акмеологическими факторами (объективными, субъективными и субъективно-объективными), обеспечивающими продуктивность и мастерство личности, отражающимися на повышении инновационного потенциала организации.

Объективные факторы связаны с реальными условиями среды, в которой осуществляется деятельность организации. Это социально-экономические условия жизни и деятельности людей, работающих на предприятии.

Субъективно-объективные факторы связаны с организацией профессиональной среды руководителями, качеством формулирования задач коллективу организации.

К субъективным факторам относятся ценностные ориентации, ответственность, умелость, способности, компетентность, креативность и направленность личности, профессиональные и общие знания, созидательная деятельность, психические новообразования личности [5, с. 40].

Акмеологические факторы обеспечивают самодвижение личности к вершинам продуктивной деятельности и мастерства. Они связаны с позитивной установкой на процесс профессиональной деятельности, на возможность самосовершенствоваться. Акмеологический подход отражает стремление к саморазвитию, потребность личности играет роль детерминирующего начала в повышении эффективности деятельности и развитии, разрешает противоречия между существующими возможностями и наличными потребностями. Акмеологическая модель управления знаниями отражает процесс повышения инновационного потенциала организации и развития сотрудников как профессионалов через уровни знаний, умений, навыков, осведомленность о реальных и потенциальных способностях, мотивацию к активному участию в инновационном развитии организации.

Для управления знаниями в организации необходимо создать творческую среду, мотивировать сотрудников на самосовершенствование, творческое владение знаниями, формировать адекватную самооценку, потребность в саморазвитии, ценностное отношение к профессии и разумные потребности человека.

Причина возникновения интереса к управлению знаниями кроется в том, что все сферы организации включают информационную составляющую. Объемы информации, необходимые для принятия решений, постоянно возрастают, а динамика изменений внешней среды организации требует ускорения бизнес-процессов. Одной из основных задач управления знаниями в организации является подготовка условий для создания неформальных групп, в которых будет осуществляться обмен опытом. Знания каждого сотрудника включают спектр принципов, навыков, методов, обеспечивающих деловую активность организации. Компетенцию сотрудников можно увеличивать, опираясь на использование информации, поступающей от потребителей. Формирование малых творческих групп способствует переводу индивидуальной компетентности в коллективные знания и умения. При этом организация выстраивает умозаключения и генерирует новые знания с целью повышения качества услуг и удовлетворения запросов потребителей. Управление знаниями в организации позволяет создавать знания, развивать их внутри фирмы и внедрять в практику, что положительно отражается на повышении инновационного потенциала и экономическом процветании организации.

Сформированность профессиональных умений каждого человека, то есть высшее выражение знаний, является эффективным способом повышения инновационного потенциала организации.

Акмеологические факторы могут носить характер движущих сил, главных детерминант прогрессивного развития личности, ее профессионализма.

Важным резервом повышения инновационного потенциала организации является управление знаниями сотрудников через построение модели, согласующейся со спецификой данной организации. Основными технологиями, поддерживающими управление знаниями, являются: хранилище данных; система управления движением документов и информации; система категоризации накапливаемой информации; система обеспечения внутрикорпоративной публикации информации; системы бизнес-аналитики. Оптимальное сочетание общих и специфических требований; основных процессов, лежащих в основе управления знаниями; принципов единства требований и дифференцированного подхода; высокая удовлетворенность профессией; реализация принципов толерантности; способность к высокому уровню самоорганизации сотрудников повышают потенциал организации.

Таким образом, управление знаниями в организации должно стать системообразующим фактором, способствующим повышению ее инновационного потенциала, возможностей организации, которые используются для достижения поставленных целей, решения определенных задач. Системный принцип самообразования, получения знаний, управления знаниями заключается в умении решать профессиональные задачи в типичных и нестандартных ситуациях, а также в развитии системного мышления, видении объекта не отдельно, а в системе взаимоотношений; формировании мировоззрения, сопряженного с ценностями общества, в знании и видении взаимообусловленных процессов.

Результатом самосовершенствования, самообразования, саморефлексии, саморазвития личности, деятельности и индивидуальности, подчиненным созиданию, является професионализм человека, то есть высшее выражение знаний. Для успешного управления знаниями в организации сотрудники должны видеть пользу для себя. Культура доверия и обмена знаниями – важнейший фактор успешного управления знаниями.

Модель управления знаниями, построенная с использованием акмеологических факторов, ориентирована на управление инновационными результатами деятельности организации и основана на взаимосвязи «средства – результат».

Список литературы

1. Любимов, Л. Общество и образование в России [Текст] / Л. Любимов // Народное образование. 2009. № 2.
2. Медведев, Д. Образовательная политика [Текст] / Д. Медведев // Народное образование. 2009. № 1.
3. Лабоцкий В.В. Управление знаниями: технологии, методы и средства представления, извлечения и измерения знаний [Текст] / В.В. Лабоцкий. Минск: Соврем. шк., 2006.
4. Баранчеев, В. Управление знаниями [Текст]. Учебное пособие / В. Баранчеев. М.: Центр маркетинговых исследований и менеджмента, 2005.
5. Беспалов, П.В. Акмеологическая концепция развития информационно-технологической компетентности государственных служащих [Текст] / П.В. Беспалов // Автореф. дис. ... док. пед. наук. М., 2006.