

УДК 005.94

МЕХАНИЗМЫ РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ЗНАНИЙ

Андреев П. А., Сергеев Р. Ж., студенты гр. УКМ-22, II курс
Научный руководитель: Иванова И. В., к. т. н., доцент
Рыбинский государственный авиационный технический
университет имени П. А. Соловьёва
г. Рыбинск

Система управления знаниями (СУЗ) — это технологическая платформа, которая позволяет организациям эффективно собирать, систематизировать и распространять информацию и опыт среди сотрудников, партнеров и клиентов. Целью системы УЗ является повышение эффективности работы организаций за счет использования знаний и опыта персонала.

Процесс управления знаниями предприятия это своего рода технологическая дорожная карта, которая определяет, как организация идентифицирует себя, а также приобретает, создает, хранит и распространяет знания. Все структуры управления знаниями включают процессы, инструменты и технологии, которые помогут организации облегчить обнаружение, коллаборацию и распространение знаний.

Организации, создающие надежную структуру стратегии управления знаниями, получают ряд преимуществ перед своими конкурентами, потому что:

- способны стимулировать инновации и возможности решения проблем, эффективно используя существующие знания;
- ускоряются процессы связанных с принятием решений;
- значительно уменьшается «дублирование» задач;
- повышается общая производительность организации.

Хорошо организованная система УЗ также, в значительной степени, способствует развитию культуры обучения, повышает вовлеченность сотрудников и способствует сохранению знаний.

Существует несколько различных типов систем УЗ которые могут использоваться организациями, каждая из которых имеет свой собственный набор функций и возможностей. Тип системы управления знаниями, который выбирает организация, будет зависеть от ее конкретных потребностей и целей. Некоторые распространенные типы СУЗ включают в себя:

- системы управления документами. Используются для хранения, организации и обмена документами;
- платформы для совместной работы. Включают такие инструменты, как форумы и чаты (обмен в режиме реального времени);
- системы определения экспертных знаний. Включают в себя списки сотрудников с указанием их навыков и опыта (поиск человека способного ответить на вопрос или решить проблему);

- системы управления обучением. Включают в себя такие функции, как управление курсами, тестирование и сертификацию (с отслеживанием прогресса сотрудников);

- системы бизнес-аналитики. Используются для выявления тенденций, закономерностей и возможностей, а также поддержание процессов принятия решений (доступ к соответствующей информации и знаниям);

- система УЗ на основе искусственного интеллекта. Используются при поиске и распространении знаний наиболее эффективным способом (автоматизация процессов управления знаниями).

Система УЗ является важным инструментом как для больших предприятий, так и для малого бизнеса. Она позволяет организациям эффективно собирать необходимые данные и обмениваться информацией среди своих сотрудников, партнеров и клиентов.

В крупных и сложных организациях с разнообразным составом сотрудников и отделов система управления знаниями может быть особенно полезна. Она может помочь улучшить сотрудничество и обмен знаниями между сотрудниками, что может привести к повышению производительности и к появлению более высококвалифицированной рабочей силы.

Так, для малого бизнеса система управления знаниями может быть особенно ценной, поскольку помогает им управлять ростом и изменениями. Поскольку целями малого бизнеса являются постоянное развитие и расширение, отслеживать важную информацию может быть сложно. СУЗ может обеспечить легкий доступ к ключевой информации и дать возможность для сотрудников обмениваться информацией в целях совместной работы над проблемами по мере их возникновения.

В обоих случаях СУЗ позволяют предприятиям быть более эффективными и конкурентоспособными. Используя знания и опыт сотрудников, система управления знаниями даёт возможность повысить эффективность работы и вероятность принятия правильных решений. Кроме того, поскольку бизнес-среда становится все более сложной, наличие системы управления корпоративными знаниями позволяет предприятиям быть более гибкими и оперативно реагировать на меняющиеся рыночные условия.

Создание эффективной системы УЗ нуждается в тщательном планировании и реализации. Далее приведены шаги, которые организации могут предпринять для создания эффективной СУЗ:

- определение заинтересованных сторон. Проведение опросов или интервью (сотрудников и клиентов), с целью понимания потребностей, целей и ожиданий;

- выбор подходящей технологии. Необходимо учитывать типы знаний, количество пользователей и необходимый уровень сотрудничества;

- внедрение системы управления знаниями. Настройка СУЗ и обучение сотрудников. Перенос существующих знаний в систему;

- разработка модели управления. Разработка политики, процедур и рекомендаций по управлению и обслуживанию СУЗ. Разработка порядков

сбора, организации и обмена знаниями, а также контроля доступа, качества и хранения данных;

- продвижение и поощрение использования. Информирование сотрудников о преимуществах СУЗ, обеспечение обучения и поддержки, а также признание и вознаграждение эффективных пользователей;

- постоянная оценка и совершенствование. Мониторинг использования, выявление областей для улучшения и внесение изменения по мере необходимости.

Следуя этим типовым шагам, организации смогут создать систему СУЗ, которая будет соответствовать их потребностям и постоянно оптимизироваться для достижения успеха.

Организации, которые не могут принять и внедрить эффективные методы УЗ, могут оказаться в невыгодном положении в виде:

- упущенные возможности. Без платформы управления знаниями вы можете упустить ценную информацию, новые тенденции и инновационные концепции;

- неэффективные процессы. Организации часто сталкиваются с неэффективными рабочими процессами, разрозненной информацией и дублированием задач, что приводит к увеличению затрат и задержкам в принятии решений;

- потеря экспертности. УЗ обеспечивает сбор и сохранение важнейших знаний, даже когда сотрудники уходят на другую работу, уходят на пенсию или переходят на другую должность;

- неудовлетворительное обслуживание клиентов. Неэффективные процессы управления знаниями затрудняют предоставление точной и своевременной информации клиентам, что приводит к снижению лояльности клиентов;

- снижение драйва. Без УЗ ваша организация может подавлять креативность, препятствовать межфункциональному сотрудничеству и ограничивать свою способность стимулировать инновации.

Чтобы не остаться позади, организации должны признать важность и ценность управления знаниями как стратегического инструмента внутри компании, так и для улучшения качества обслуживания клиентов.

Список литературы

1. Брукинг Э. Интеллектуальный капитал / Пер. с англ. - СПб.: Питер, 2001. - 288 с.

2. Баранчев В.П. Управление знаниями в инновационной сфере: Учеб. - М.: ООО «Благовест-В», 2007. - 272 с.

3. Баринов В.А. Организационное проектирование / В.А. Баринов. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с.

4. Джанетто К., Уиллер Э. Управление знаниями. Руководство по разработке и внедрению корпоративной стратегии управления знаниями / Пер. с англ. Е.М. Пестеревой - М.: Добрая книга, 2005. - 192 с.