

# МЕНЕДЖМЕНТ ЗНАНИЙ

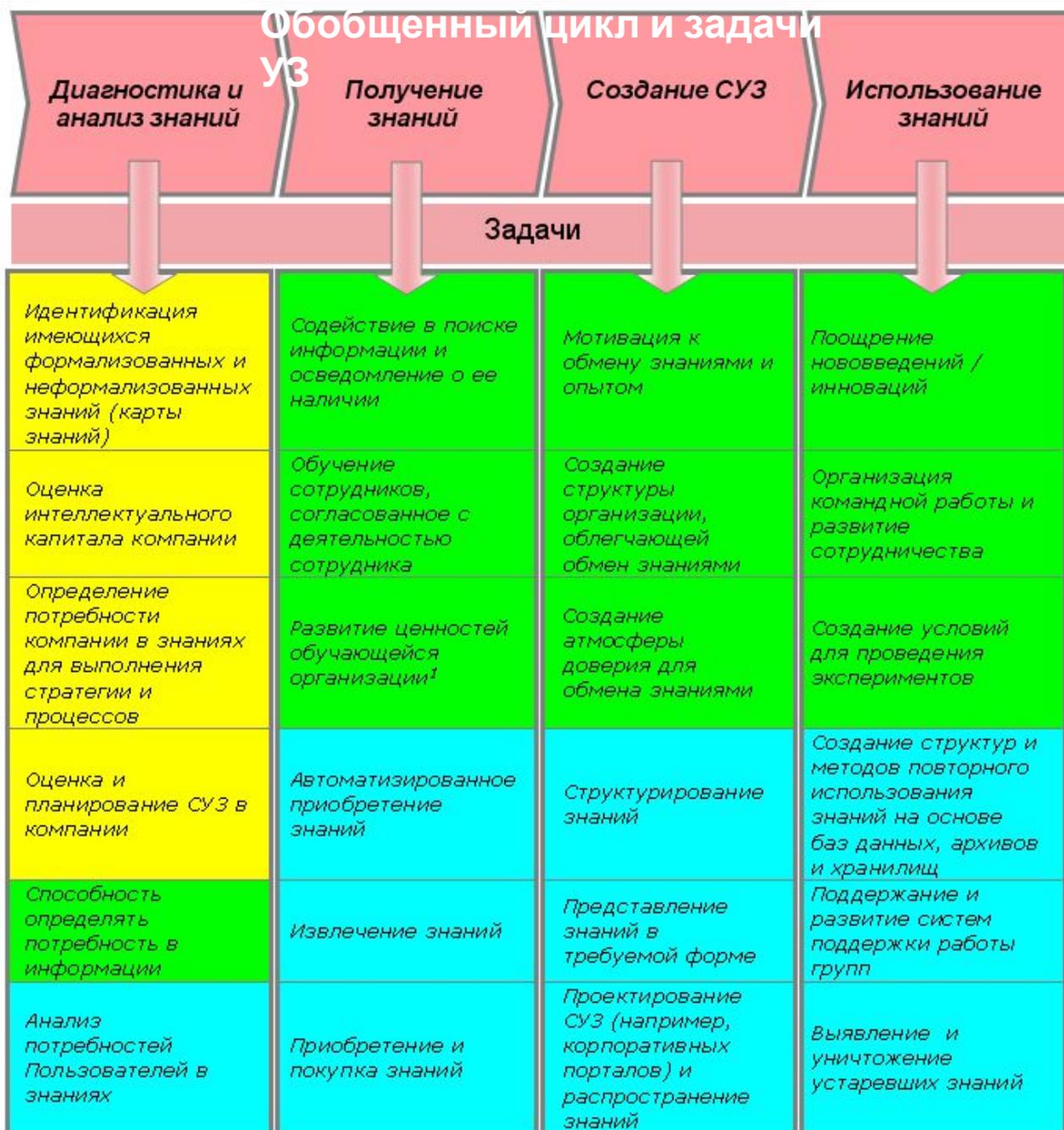
Методология, направленная на повышение уровня конкурентоспособности и защищенности компании за счет использования полного набора инструментов защиты, управления и экономики нематериальных активов компании. Рассматривает стратегии, направленные на предоставление вовремя нужных знаний тем членам сообщества, которым эти знания необходимы для того, чтобы повысить эффективность деятельности сообщества.

Первоначально методология была опубликована в книге "Leading Knowledge". Основными объектами менеджмента знаний являются объективированные и не объективированные знания, связи этих знаний с процессами компании, а также сотрудники компании, которые создают и используют эти знания и реализуют процессы, в которые они вовлечены.

Управление знаниями – общее название для методик, организующих процесс коммуникаций (целевого общения) в корпоративных сообществах, направляя его на извлечение новых и обновление существующих знаний и помогающих сотрудникам компании вовремя решать задачи, принимать решения и предпринимать необходимые действия, получая нужные знания в нужное время. Такие методики на 80% используют гуманитарные технологии, и только на 20% - IT решения.

Управление знаниями приобретает устойчивую тенденцию. Улучшение обслуживания клиентов, включение их знаний в базы знаний предприятия, сокращение производственных циклов и времени принятия решений, более быстрая адаптация к изменениям рынка на основе новых маркетинговых механизмов переводят корпоративные знания в число стратегических ресурсов. И как следствие — заключение с работниками новых договоров, способствующих созданию рынков знаний внутри предприятия.

# Обобщенный цикл и задачи



## *В структуре знаний организации можно выделить элементы:*

- систему методов принятия управленческих решений;
- систему методов принятия технологических решений;
- систему методов принятия конструкторских решений;
- банк конструкторских решений (чертежей);
- банк выполненных ранее проектов;
- банк отраслевых разработок;
- имеющиеся уникальные решения, защищенные правами собственности организации;
- инструкции по ведению работ;
- систему формальных и неформальных связей внутри организации;
- систему внешних формальных и неформальных связей организации;
- знания отдельных работников.



Существуют структурированные и не структурированные элементы информации, которую люди создают, собирают, классифицируют и обмениваются. Информация включает в себя в том числе документы, правила, процессы и процедуры, которые компания использует. Фактически они находятся в фокусе большинства инструментов по управлению знаниями, которые помогают людям работать с данными всевозможными различными способами — от поиска данных до визуализации и анализа контекста.

Знания проходят этапы трансформации: создание, хранение, передача, использование. Создание — это поиск, обобщение, фиксация, развитие, осмысливание, представление в новом виде знаний. Сохранение — это преобразование, кодировка, накопление и представление знаний на информационном носителе, внесение в информационные базы. Передача знаний — это процесс переноса знаний между информационными базами, техническими средствами, людьми. Реализуется передача знаний в виде технической операции, обучения персонала. Использование знаний предполагает их вовлечение в процесс выработки решений, дальнейшее наращивание.



*Можно выделить две группы решений по обслуживанию базы знаний:*



стационарные решения;

динамические решения.

Стационарные решения связаны с сохранением, наращиванием и обновлением базы знаний.

Динамические решения ориентированы на управление потоками знаний. Здесь можно выделить навязывание знаний персоналу под конкретную ситуацию, возникающую у управленческого или инженерного работника; разведку знаний и их обработку для поддержки будущих решений; обеспечение инициативного доступа персонала к базе знаний; поиск комплекса поддерживающих знаний под конкретное задание (вытягивание знаний).

Для своевременного принятия адекватных решений в условиях быстро меняющегося рынка, важно уметь пользоваться огромным багажом знаний, которым располагает практически любая современная компания.

Современная компания действует в условиях растущей конкуренции, носящей хаотический, сложный и глобальный характер, требующей сокращения времени реакции в условиях ограниченных ресурсов. Знания сотрудников и организаций в целом становятся ценным ресурсом, который начинает учитываться наравне с другими материальными ресурсами.

Современные методики управления знаниями позволяют достигать измеримых бизнес-результатов от их внедрения.

Управление знаниями позволяет повысить качество управленческих решений, обеспечивая руководителей информацией, снизить трудозатраты на выполнение операций, повысить креативность и инициативность персонала. Управление знаниями поможет организациям стать более конкурентоспособными, снижать затраты, повысить скорость принятия решений и эффективно выявлять потребности клиентов.