



ЗНАНИЯ КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

Лекция 2

Основные понятия, классификация и типология знания.

Особенности знания как объекта управления.

Создание организационного знания.

- Важным качеством знания является его устойчивость, отражающая, насколько конкретные нововведения, научные познания принимаются обществом. Устойчивость можно представить как измерение универсальности знания, то есть убедительности (истинности, доказанности) для большинства людей. Чем устойчивее знание, тем конкретнее представления людей о том или ином объекте. Носителями знаний выступают индивидуум, группа, организация; знания могут также располагаться на материальном носителе (оборудование, продукт и др.) и квазиматериальном (права, патент, знаки и др.).



КЛАССИФИКАЦИЯ ЗНАНИЙ

- В настоящее время существует достаточно широкая классификация знаний по различным признакам:
- Классификация по месту создания
- Классификация по гносеологическому признаку
- Классификация по потребительским характеристикам и направлению использования



ЭКСПЕРТАМИ ЕВРОПЕЙСКОЙ КОМИССИИ БЫЛА РАЗРАБОТАНА

СЛЕДУЮЩАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ ЗНАНИЙ:

(ПО МЕСТУ СОЗДАНИЯ ЗНАНИЙ)

- **научные знания**, формируемые в университетах, государственных научно-исследовательских институтах и частном корпоративном секторе исследований и разработок;
- **технические** (технологические) знания, основными поставщиками которых являются компании предпринимательского сектора, проводящие собственные исследования и разработки, институты предпринимательского сектора и государственные научные учреждения, университеты, а также исследовательская активность в новых предпринимательских структурах, возникающих как при создании нового бизнеса, так и в качестве побочного продукта исследований, проводимых в существующих организациях;
- **инновации**, осуществляемые компаниями предпринимательского сектора и вновь созданными предприятиями;
- **интеллектуальный капитал**, создаваемый в результате деятельности университетов по подготовке специалистов и кадров высшей квалификации, в процессе исследований в государственном и предпринимательском секторах, а также в других специализированных заведениях высшего профессионального образования;
- **квалификации** (компетенции), получаемые в процессе обучения в высших учебных заведениях, в корпоративном секторе, на профессиональных курсах или являющиеся результатом профессионального опыта работников во всех секторах экономики, включая исследовательский сектор;
- **информационно-коммуникационные технологии** (ИКТ), создаваемые в корпоративном секторе и распространяемые в результате их применения и деятельности сетевых структур.



КЛАССИФИКАЦИЯ ЗНАНИЙ ПО ГНОСЕОЛОГИЧЕСКОМУ ПРИЗНАКУ

1. По форме выделяют имплицитные и эксплицитные знания.
 - Знание может выступать в имплицитной и эксплицитной формах. Люди знают больше, чем могут выразить. Скрытая, т.е. имплицитная, часть знания базируется преимущественно на опыте и личных ценностях. Это знание часто бывает неосознанным, с трудом подвергается формализации. Эксплицитное знание, наоборот, более схематично, может быть представлено в формулах, отражено в справочниках, легко коммуницируется.
2. По способу проявления выделяют явные и неявные знания.
 - Явные знания - охватывают все те знания, о которых мы знаем, что можем их записать, сообщить другим и ввести в базу данных.
 - Неявные знания - это то, о чем мы не знаем, что мы это знаем. В его состав входят разные ноу-хау, секреты мастерства, опыт, озарение и интуиция.



КЛАССИФИКАЦИЯ ПО ПОТРЕБИТЕЛЬСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ И НАПРАВЛЕНИЮ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

- **Различают процедурные, декларативные, эпизодические, эвристические и мета-знания.**
- **Процедурными** считаются знания, применяемые для совершения действий и отвечающие на вопрос, как действовать.
- **Декларативные** знания имеют дело с описанием и информацией, отвечающей на вопрос, что делать.
- **Эпизодические знания** - это знания, которые используются исходя из схожести ситуаций, аналогичности тематики предыдущих эпизодов, событий или прецедентов, которые сохраняются, обобщаются и (в случае необходимости) вновь применяются в новой ситуации.
- **Эвристические** знания относятся к практическим правилам, выведенным на основе собственного опыта, и позволяют обозначить разницу между специалистом и новичком.
- **Мета-знания** - это знания о способах и методах поиска и переработки информации, принятии решений о том, когда необходимо прибегать к тому или иному типу знаний. Мета-знания характеризуются более высоким уровнем абстракции по сравнению с эпизодическими, процедурными и декларативными знаниями.



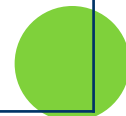
УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ

- Объектом «управления знаниями» являются нематериальные активы организаций, объединяемые понятием «знания».
- Это - специфические активы, для которых характерны:
 - 1) отсутствие осязаемой формы,
 - 2) долгосрочность использования,
 - 3) способность приносить доход.



РАЗЛИЧИЕ МЕЖДУ УПРАВЛЕНИЕМ ЗНАНИЯМИ И ИНФОРМАЦИОННЫМ МЕНЕДЖМЕНТОМ

Управление знаниями	Информационный менеджмент
Основное внимание уделяется наращиванию ценности содержания, через отбор, синтез, интерпретацию, добавление смысла к имеющейся информации	Основное внимание уделяется обеспечению доступа к содержанию
Фокус на культуре и рабочей практике	Фокус на аппаратной инфраструктуре
Требуется непрерывное участие людей в процессах, связанных с автоматизацией знаний (создание, хранение, распространение и др.)	Основное внимание стандартизации информации и автоматизации ее обработки



СОЗДАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ЗНАНИЯ

- Процесс создания новшеств и весь инновационный процесс, инновационный бизнес характерен как интенсивным использованием знаний, так и интенсивным созданием и снова использованием знаний. Он также характерен интенсивным распространением знаний, многократной передачей знаний. В этом случае большая роль отводится базе знаний, необходимой для выполнения бизнес-процесса, бизнес-операций, всего инновационного и инвестиционного проекта. База знаний включает в себя:
 - **Теоретические или научные (методические) знания.**
 - **Умение**
 - **Навыки**
 - **Опыт**
 - **Компетентность**



Подходы к созданию знания

Эпистемологический

с позиции теории
познания

- Рационализм
- Эмпиризм

Онтологический

с позиции бытия
Существование и
хранение, технология
создания и движение
знаний в различных
структурных единицах
организации –
логистика знаний



ТЕОРИЯ ПОЗНАНИЯ

Рационализм

- Имеется в наличии

- Знание – продукт идеального мыслительного процесса

- Дедукция

Эмпиризм

- Отсутствует

- Единственный источник знания – чувственное восприятие

- Индукция

Наличие или отсутствие знания *a priori*

Истинный источник знания

Способ получения знания



ОНТОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ СОЗДАНИЯ ЗНАНИЯ

**Изучение процесса создания знания в организации
по всем структурным уровням:**

- **индивидуальный**
 - **групповой**
 - **отдельский**
 - **командный**
- **организационный**
- **межорганизационный**

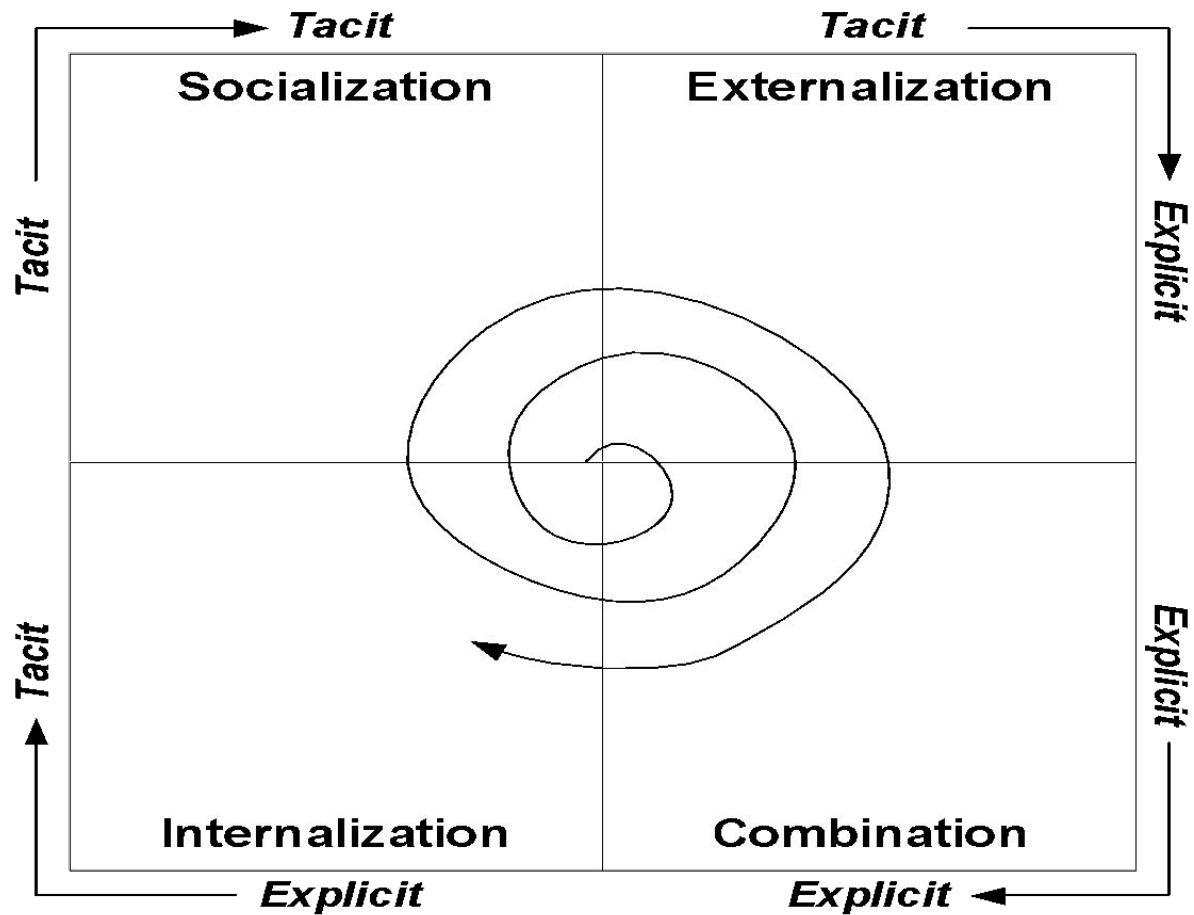


Модель SECI

- Самой известной моделью, описывающей процессы создания знания, является модель SECI, разработанная японскими учеными И. Нонака и Х. Такеучи. В данной модели рассматривается процесс перехода явных (*explicit*) и скрытых (*tacit*) знаний друг в друга, процесс трансформации знания в новацию. Данная модель получила также название «спираль знаний».



СПИРАЛЬ ЗНАНИЙ



ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

- Процесс управления знаниями можно представить как практику добавления определенных ценностей к имеющейся информации и придания знаниям потребительского вида с тем, чтобы они были пригодны для использования. Под содержанием указанных действий понимается:
- **приобретение знаний** – использование и приспособление для своих нужд уже имеющихся в мире знаний;
- **усвоение знаний** – обеспечение постоянного образования, создание возможностей для обучения на протяжении всей жизни;
- **передача знаний** – использование новой информационной и телекоммуникационной технологии на основе конкуренции, соответствующего нормативно-правового регулирования и обеспечения доступа к информационным ресурсам.



ЭТАПЫ ТРАНСФОРМАЦИИ

- Социализация – переход неформализованного знания в неформализованное. Это развитие навыков в ходе практической деятельности, т.е. совершенствование уже имеющихся навыков.
- Экстернализация– переход неформализованного знания в формализованное. Под такой трансформацией знаний понимается описание тех умений и навыков, которые используются, или, например, выведение закономерностей из практической деятельности
- Комбинация – переход формализованного знания в формализованное. В самом общем виде – комбинация, это создание из одной теории – другой теории, зачастую, еще без опытной проверки.
- Интернализация – переход формализованного знания в неформализованное.



ОСОБЕННОСТИ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

- Управление знаниями как вид управленческой деятельности и как специальная функция имеет ряд особенностей:
- Во-первых, знания являются и ресурсом, и объектом управления практически во всех подразделениях и в рамках всех функций.
- Во-вторых, управление знаниями непосредственно связано с использованием современных информационных технологий, сети Интернет, других разветвленных и универсальных сетей, позволяющих накапливать и распространять необходимые знания.
- В-третьих, функция управления знаниями выполняет интеграционную и координационную роль в процессе организационного обучения.



ЭТАПЫ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

- определить (какие знания имеют решающее значение для успеха)
- собрать (приобретение существующих знаний, опыта, методов и квалификации)
- выбрать (поток собранных, упорядоченных знаний, оценка их полезности)
- хранить (отобранные знания классифицируются и вносятся в организационную память – в человеческую, на бумаге, в электронном виде)
- распределить (знания извлекаются из корпоративной памяти, становятся доступными для использования)
- применить (при осуществлении заданий, решении проблем, принятии решений, поиске идей и обучении)
- создать (выявляются новые знания путем: наблюдения за клиентами, обратной связи, причинного анализа, эталонного тестирования, опыта, исследований, экспериментирования, креативного мышления, разработки данных).
- продать (на основе интеллектуального капитала – новые продукты и услуги, которые могут быть реализованы вне предприятия).

