

## УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ КАК ИННОВАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

А.Б. Богословская

Кафедра инженерного бизнеса и управления предприятием  
Российский университет дружбы народов  
*ул. Орджоникидзе, 3, Москва, Россия, 117923*

В работе рассмотрена базовая концепция предприятий XXI века — управление знаниями, которая представляет собой инновационную конкурентноспособную технологию. Рассмотрены модель, в которой управление знаниями сводится к задаче распространения знаний внутри предприятия.

**Ключевые слова:** управление знаниями, бизнес-среда, инновации, технологии, модель, посредничество, интернализация, экспортирование, познание.

В истории современной организации до середины XX в. обычно рассматривается американский бизнес, для которого были характерны бюрократизм, организационная раздробленность и обезличенность.

Затем серьезными конкурентами американских компаний становятся компании европейских стран и стран Азии. Управление в этих странах строилось на новых принципах. Сотрудники европейских и азиатских компаний были активно вовлечены в процессы планирования, управления современной компанией. Сотрудники компаний активно сотрудничали друг с другом. Американские компании стали терять позиции на своих традиционных рынках.

Следующий этап в управлении связан с увлечением технологиями управления качеством и реинжинирингом.

Базовой концепцией компаний и предприятий XXI в. является управление знаниями как основная инновационная конкурентноспособная технология. Управление знаниями является способом приобретения и поддержки корпоративных знаний и опыта и неотъемлемым элементом рыночной стоимости компаний. В экономике, основанной на знаниях, управление знаниями является основным элементом бизнес-стратегии. Это позволяет организации повысить скорость и эффективность реакции на изменение бизнес-среды, используя коллективные ноу-хау, таланты и опыт сотрудников. Управление знаниями позволяет переоценить самые важные активы организации, а именно ее интеллектуальный капитал. При этом меняются вековые традиции ведения бизнеса. На первое место выступает компетентность, а не базовые продукты компании. И сегодня управление знаниями становится неотъемлемой частью современных организаций. Ожидать быстрой эффективности инновационной технологии этого направления менеджмента нельзя, а также нужно учитывать тот факт, что для оценки эффективности использования системы управления знаниями существует слишком мало показателей и параметров.

Если рассматривать модель, в которой роль управления знаниями сводится к задаче распространения знания внутри организации, то предполагается, что знания должны циркулировать таким образом, чтобы каждый сотрудник в процессе выработки решения или в ходе инновационного процесса имел полное представление об имеющихся в организации знаниях. И тогда управление знаниями в организации выполняет следующие основные функции: посредничество, экспортирование, интернализация, познание.

Задачей посредничества в управлении знаниями является обеспечение доступа людей к имеющимся в организации знаниям. Можно выделить два типа посредничества. Первый тип посредничества — это асинхронное посредничество. Асинхронное посредничество имеет место, если интернализация и экспортирование не проходят одновременно (извлечение знаний и налаживание связей между несвязанными до этого знаниями не проходит одновременно). Хранилища баз данных при этом содержат информацию о том, кто располагает теми или иными знаниями, и информация в базе данных фиксируется до того, как у кого-то в организации возникнет потребность в этом знании. Когда возникает потребность, знание извлекается из базы данных. Второй тип посредничества — это синхронное посредничество. В этой ситуации интернализация и экспортирование проходят одновременно. При этом знания не резервируются в хранилище баз данных. Владелец знаний и человек, который ищет знаний, взаимодействуют друг с другом напрямую.

Экспортирование предполагает налаживание связей между несвязанными знаниями — помещение знаний в базу данных и систематизация этих знаний по определенным критериям.

Интернализация — это извлечение знаний из базы данных в результате сформированного запроса. При этом может быть создан фильтр для отбора данных.

Познание — это процесс трансформации знаний в процесс обдумывания и выработки решения, основанного на имеющихся знаниях. По своей сути познание представляет собой практическую реализацию знания, которое претерпело перемещение в ходе трех процедур (посредничество, экспортирование, интернализация).

Об актуальности и практической значимости управления знаниями говорит пример с компанией British Petroleum. Эта компания анализировала уровень добычи нефти на одинаково технически оснащенных глубоководных скважинах, там, где уровень добычи был больше, там сотрудники обладали большим уровнем знаний. Компания British Petroleum приняла решение о распространении ценных знаний среди сотрудников скважин, на которых добыча нефти была ниже. В результате значительно возросла производительность труда и прибыли компании.

## ЛИТЕРАТУРА

- [1] Управление знаниями / Tomas M. Koulopoulos, Carl Frappaolo / Пер. с англ. — М.: Эксмо, 2008.
- [2] Крыштафович А.Н. Управление знаниями — перспективное направление менеджмента // Менеджмент в России и за рубежом. — 2003. — № 1.

## **KNOWLEDGE MANAGEMENT INNOVATION TECHNOLOGY TO ORGANIZATION**

**A.B. Bogoslovskaya**

The Department of business engineering and management  
Peoples' Friendship University of Russia  
*Ordjonikidze str., 3, Moscow, Russia, 117923*

In work is considered base concept enterprise XXI age — management knowledges, which presents itself innovation able to meet competition technology. The Considered model, in which management knowledges is reduced to problem of the spreading the knowledges inwardly enterprises.

**Key words:** management knowledges, business-ambience, innovation, technologies, model, mediation, internalization, export, cognition.