

ВОЛОДЬКИНА М. С.
СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ТЕНДЕНЦИИ
РАЗВИТИЯ КОНЦЕПЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

Аннотация. В статье рассматривается мировая и отечественная история развития концепции управления знаниями. Практическая направленность и обоснование руководящих принципов и требований в области менеджмента знаний определены в международном стандарте ISO 30401:2018 (ГОСТ Р ИСО 30401:2020). Материалы статьи содержат анализ современного состояния концепции управления знаниями и основные тенденции ее развития.

Ключевые слова: знания, управление знаниями, концепция управления знаниями, человеческий потенциал.

VOLODKINA M. S.
CURRENT STATE AND TRENDS OF
KNOWLEDGE MANAGEMENT DEVELOPMENT

Abstract. The article considers the global and Russian history of the development of the concept of knowledge management. The practical focus and justification of guidelines and requirements in the field of knowledge management are defined in the international standard ISO 30401: 2018 (GOST R ISO 30401: 2020). The study provides an analysis of the current state of the concept of knowledge management and the main trends in its development.

Keywords: knowledge, knowledge management, knowledge management concept, human potential.

«До тех пор, пока мы не направим наши усилия по управлению знаниями... на то, чтобы максимизировать индивидуальное внимание и минимизировать отвлечение, мы никогда не преуспеем в раскрытии истинного потенциала управления знаниями... Внимание – это валюта информационной экономики, и она уже является самым дефицитным ресурсом во многих организациях... В будущем все организации будут вынуждены сфокусировать свое внимание на внимании» [5, с. 16]: – цитата из книги Лоренса Прусака и Томаса Дэвенпорта «Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know» как нельзя, кстати, описывает сущность управления и использования знаниями в современных реалиях.

Знания всегда играли важную роль в жизни человека и общества в целом, но в настоящее время их значение значительно выросло. Из-за отсутствия коренных отличий между понятиями «информация» и «знания», известное изречение Натана Ротшильда «Кто владеет информацией, тот владеет миром» можно перефразировать в «Кто владеет знаниями,

тот владеет миром».

Управление знаниями необходимо рассматривать как процесс, с помощью которого организации удастся извлечь прибыль из объема знаний или интеллектуального капитала, находящегося в ее распоряжении. Ее можно определить как новый вид управленческой деятельности, направленный на интенсивное использование нематериальных ресурсов экономики знаний и стимулирования инноваций с целью повышения эффективности организаций и формирования на этой основе реальных конкурентных преимуществ.

Развитие концепции управления знаниями за рубежом включает в себя три этапа [1, с. 6]:

- Первый этап (1959-1985 гг.). На этом этапе были сформулированы фундаментальные основы менеджмента знаний: разработаны основные концепции, подходы, сформирована терминология. Управление знаниями на данном этапе так и остается частью других дисциплин, резкого перехода не происходит.

- На втором этапе (1986-1995 гг.) появляются первые подходы к концепции «управление знаниями»: европейский, американский и японский; разработана целостная концепция управления знаниями, первые опыты ее практической реализации в наукоемких компаниях и бизнесе.

- Третий этап становления концепции управления знаниями начинается с 1996 года и продолжается по настоящее время. Менеджеры компаний адаптировали концепцию к своим организациям, развивая подходы, основанные на интеллектуальном капитале.

В России вопрос управления знаниями ставился еще в советские времена. Его развитие так же определено несколькими этапами [2, с. 106]:

1. С 1995 по 1998 гг. Данный этап характеризуется тем, что управление знаниями рассматривали лишь как процесс поиска источников информации, для обеспечения стабильной работы бизнес-процессов организации. Источниками информации могли быть различные периодические финансовые и аналитические издания, библиотечные ресурсы, а так же СМИ.

2. С 1999 по 2003 гг. На данном этапе, определяются основные функции управления знаниями (идентификация, генерация, хранение, распространение) и активно используются в организациях с целью накопления опыта и создания баз знаний.

3. С 2004 по 2013 гг. – определяется новый подход в управлении знаниями – персонализация знаний. В этот период, происходит актуализация инструментария концепции управления знаниями. С бурным развитие научно-технического прогресса становится необходимым рассмотрения новых возможностей управления знаниями в организациях. В организациях должности директора по управлению знаниями, организуются соответствующие отделы.

4. С 2014 по настоящее время. Интерес к управлению знаниями динамично увеличивается. Из-за больших объемов данных, которыми оперируют организации, важность управления знаниями становится очевидной. Так же стоит сказать, что IT технологии, которые так же являются инструментом управления знаниями, постоянно актуализуются, изменяется программное обеспечение, в связи с чем, сохранение и передача знаний и информации является важной задачей организации.

Рассматривая актуальное состояние концепции управления знаниями, можно сделать вывод об отсутствии однозначного отношения к данному вопросу. Многие компании досрочно завершают программы по управлению знаниями в целях сокращения издержек. Функция управления знаниями до сих пор пытается найти свое место в организациях и очень часто перекладывается на другие подразделения, которые не понимают и не ценят ее.

В 2020 году консалтинговая компания Кпосо, предоставляющая услуги по управлению знаниями, провела очередной опрос относительно понимания и использования управления знаниями [4]. Результаты проведенного исследования, позволяют сделать следующие выводы:

1. Актуальность и значимость проблемы управления знаниями в настоящее время не снижается.

2. С момента проведения последнего опроса в 2017 году, каких-то кардинальных изменений в концепции управления знаниями не произошло. Стоит отметить, что принят международный стандарт ISO 30401:2018 (ГОСТ Р ИСО 30401:2020), в котором определены общие требования к системе управления знаниями в организации. Несмотря на то, что семейство стандартов по менеджменту знаний достаточно обширное, все же они носят больше рекомендательный характер. Новый стандарт отличается от предыдущих версий тем, что имеет практическую направленность и обоснование руководящих принципов и требований в области менеджмента знаний.

3. Компании, внедряющие управление знаниями в свои процессы, должны понимать, что речь идет не про быстрые результаты, а про долгую, рутинную и кропотливую работу, ориентированную на обеспечение высокого уровня зрелости.

Так же стоит обратить внимание, что во многих организациях акцент ставится именно на инструменты и технологии управления знаниями и практически игнорируется человеческий потенциал. Это связано с рядом проблем, к которым можно отнести низкую вовлеченность руководства к процессу управления знаниями. Кроме того, организации используют управление знаниями лишь как инструмент, а не как экосистему. Довольно часто, поскольку развитие управления знаниями необходимо рассматривать как вложение в долгосрочные инвестиции, интерес к нему быстро угасает.

Ключевой задачей управления знаниями является использование знаний для получения конкурентного преимущества. Любой фактор конкуренции подразумевает работу со знанием. Внедряя структурированные процессы управления знаниями повышается гибкость и адаптивность компании, увеличивается скорость проведения изменений, упрощается создание инноваций. В век сумасшедших скоростей время зачастую является критическим и определяющим фактором, а управление знаниями во многом помогает контролировать этот фактор.

Еще одним веским основанием для внедрения концепции управления знаниями является возросшая текучесть кадров. В прошлом веке не редкостью была ситуация, когда человек всю жизнь работал в одной компании. Сегодня многие специалисты меняют место работы каждые 3-5 лет и каждый раз увольнение сотрудника оставляет брешь в совокупности знаний организации.

Не стоит забывать, что управление знаниями в первую очередь это коммуникаций внутри организации. Для того чтобы сотрудники представляли работу организации в целом (т.е. основные цели и задачи организации, организацию работ в смежных подразделениях, достижения коллег) необходимо настраивать эффективную коммуникационную связь внутри организаций (во многих компаниях примером такой связи является корпоративная социальная сеть). Обмен опытом, быстрый доступ к информации других структурных подразделений, коллективная помощь в решении проблем и разработка новых идей совершенствования деятельности организации – все это направлено на сплочение частей организации в единое целое.

Стоит заметить, что концепция управления знаниями не «отработанный материал», а «алмаз», требующий огранки. В 2020 году тема управления знаниями звучала на форуме в Давосе. Одни из самых важных тезисов гласит «... человеческий интеллект будет одним из самых ценных активов в сегодняшней Четвертой промышленной революции, и компании могут потерпеть неудачу, если им не удастся найти правильный баланс между автоматизированными технологиями и человеческими знаниями» [3].

На основе вышеизложенного можно выявить тенденции развития концепции управления знаниями в будущем:

1. Потребность в управлении знаниями не исчезнет, а наоборот будет только возрастать, так как потребность в общении, обучении и использовании знаний невозможно исключить из жизни.
2. Увеличение инструментов и платформ для совместной работы сотрудников, обмена знаниями и коммуникаций.
3. Рост распространения в проектах внедрения управления знаниями digital

(подход для создания продуктов в условиях неопределенности) и дизайн-мышления.

4. Аналитика: глубокий анализ данных, тренды, статистика, корреляции используются для принятия более качественных бизнес-решений.

5. Кастомизация – предоставление возможности людям взаимодействовать с потенциально перегруженными потоками информации оптимальным способом, отфильтровывая «лишнюю» информацию и поставляя только самое необходимое.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что управление знаниями является важным компонентом эффективного функционирования организации. Несмотря на то, что в настоящее время концепция управления знаниями представляется сложной для изучения и применения, игнорировать ее все равно не получится. Тем более, что пандемия COVID-19 сместила акценты и ускорила эволюционные процессы в развитии исследуемой проблемы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Булатицкий Д. И. Управление знаниями в системе менеджмента качества организации: автореф. дис.... канд. техн. наук. – Брянск, 2010. – 20 с.
2. Зимова Н. С. Особенности внедрения системы управления знаниями в российских компаниях // Научный результат. Социология и управление. – 2019. – №3. – С. 100-116.
3. Официальный сайт Всемирного экономического форума [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.weforum.org/> (дата обращения 03.02.2021).
4. Официальный сайт консалтинговой компании Кносо [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.knoco.com/knowledge-management-consultants.htm> (дата обращения 03.02.2021).
5. Prusak Laurence Knowledge: How Organizations Manage What They Know. – 1998. – 119 с.