

СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ЗНАНИЙ В РАМКАХ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ

Студентка гр. 113538 Краснова М.А.

Д-р техн. наук, доцент Серенков П.С.

Белорусский национальный технический университет

В настоящее время знания являются одним из главных факторов, определяющих жизнеспособность, производительность и успешность организаций. В таких условиях естественным становится желание их руководства превратить знания в ресурс, которым можно управлять для эффективного использования.

В версии стандарта СТБ ISO 9004-2010 содержится требование о том, что процесс менеджмента знаний как важнейший ресурс организации должен разрабатываться и поддерживаться в рабочем состоянии. То есть, фактически утверждается тезис о том, что менеджмент знаний является одним из факторов для достижения устойчивого успеха организации.

Сегодня система менеджмента качества (СМК) проявляется как наиболее полно разработанная функциональная подсистема организации. Поэтому рационально начинать формирование системы менеджмента знаний (СМЗ) именно для целей обслуживания СМК (рисунок 1).

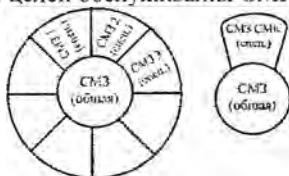


Рисунок 1 – Формирование общей СМЗ организации

Для результативной работы СМЗ были выделены три группы запросов к системе менеджмента знаний:

- поиск объектов процессов (бизнес-процессов) в условиях определенности (например, есть ли записи процессов управления?);
- поиск объектов процессов (бизнес-процессов) в условиях неопределенности (например, находятся ли в управляемых условиях документированные процедуры?)
- поиск несоответствий, дефектов (идентификация несоответствий).

Под неопределенностью в данном случае понимается варьирование ответов по запросу в зависимости от критериев запроса и точки зрения организации.

В настоящее время ведется работа по формулированию запросов различных групп, представлению их в виде логического выражения и определению тех запросов, по которым возможно экспертное оценивание.