

Управление знаниями в системе функций менеджмента

¹Воронова Н.П., ²Макарова А.Н.

¹Белорусский национальный технический университет

²Белорусский государственный экономический университет

Система менеджмента знаний – это совокупность взаимодействующих и взаимозависимых элементов, относящихся к управлению знаниями (процессов, баз данных, программного обеспечения, организационных структур и пр.), обеспечивающая достижение поставленных целей.

Главная цель управления знаниями - создание новых и более мощных конкурентных преимуществ.

Менеджмент знаний:

– трансформирует знания в лучшую практику организации. Поиск лучшей практики и ее реализация становятся ключевой стратегией развития организаций;

– формирует и развивает знания о клиентах и знания, сфокусированные на клиентах с помощью построения соответствующих баз данных, профилей потребителей, систем поддержки продаж;

– формирует и использует интеллектуальный капитал организации (человеческий, организационный, потребительский), повышает отдачу имеющихся нематериальных активов, распространяет результаты НИОКР на сходные проекты;

– создает условия для получения новых знаний и инноваций, содействует формированию инновационного климата, поддерживает конкретные инновационные проекты.

Для успешного осуществления менеджмента знаний необходимы:

хорошая технологическая инфраструктура, позволяющая с помощью коммуникаций эффективно переносить знания; культура, способствующая переносу знаний от одного работника к другому, от одного подразделения ко всем другим; непрерывное, систематически организованное обучение персонала. Центральная задача функции управления знаниями состоит в том, чтобы выявлять и дополнительно использовать ресурсы, которые имеются в организации, путем постоянного поиска передового опыта. Чтобы стать компанией, основанной на знаниях, организация должна создать «спираль знаний», где неизвестные (неявные) знания должны быть выявлены и распространены, чтобы стать частью индивидуализированной базы знаний каждого работника. Спираль возобновляется всякий раз для подъема на новый уровень, расширяя базу знаний, применимых к разным областям организации.