

Литература.

1. Алексанова, Ж.А. Планирование деятельности учреждений культуры // Справочник руководителя учреждения культуры, 2010. - №3. - С. 5-1
2. В.В. Ткаченко Учебно-методический комплекс по дисциплине «Технология разработки социальных программ» для студентов очной, заочной и заочно-сокращенной форм обучения по специальности 040101 «Социальная работа». – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. - 64с.
3. Басов, М.А. Педагогические условия воздействия социальной рекламы на позиционирование деятельности учреждений культуры в молодежной среде: автореферат дис. ... канд. пед. наук.: 13.00.05 / М.А. Басов; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. - М., 2010. - 25 с.
4. Библиофонд, Электронная библиотека студента [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=475948>

ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

А.В. Маслов, к.т.н., доц., доцент каф. ИС, М.С. Милованова, студент гр. 17В30

Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского

Томского политехнического университета

652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26, тел. 89505794804, 89235234358

E-mail: mav00f@mail.ru, masha29041995@mail.ru

Существует множество предпосылок для зарождения такого понятия как управление знаниями, или менеджмент знаний. Во-первых, это появление постиндустриального общества, основанного на информационных технологиях и знаниях. Знание стало одним из основных ресурсов современного общества, и появилась необходимость его организации. С точки зрения социологии, создание социальной среды, благоприятной для постоянного развития и роста собственных знаний, является необходимым условием для процветания, к примеру, организации. Во-вторых, глобализация и появление конкуренции побуждают предприятия и организации различного типа искать конкурентные преимущества, одним из которых может стать внедрение системы по управлению знаниями.

В настоящее время сложно выделить единое определение такого широкого понятия как «менеджмент знаний» или «управление знаниями» и области его применения, потому что, во-первых, зарождающиеся знания имеют двойственную природу, внутриличностную и организационную. Эти аспекты тесно связаны между собой, потому что личностные знания персонала являются основой для организационных знаний. Соответственно, с помощью управления знаниями из общения людей можно извлекать прибыль, при этом процесс обмена знаниями должен осуществляться автоматизировано, что делает его более эффективным.

Мильнер Б.З., один из известнейших исследователей данной проблематики, предлагает несколько определений Knowledge management (Управление знаниями):[1]

1. новая область приложения организационных механизмов, управленческих приемов и экономических стимулов, порождающая реальные конкурентные преимущества компаний;
2. систематическое, точное и продуманное формирование, обновление и применение знаний как ресурса управления с целью максимизации эффективности предприятия и прибыли от активов, основанных на знаниях;
3. формализация и доступ к практическому опыту, знаниям и экспертным данным как объекта управления, которые создают новые возможности, способствующие совершенствованию деятельности, стимулирующие инновации и увеличивающие потребительскую стоимость.

В каждом из них подчеркиваются различные аспекты понятия. Общепринято, что оно должно включать в себя два основных аспекта: производство знаний и управление их производством, или созданием. Из всего вышесказанного можно сделать вывод о невозможности выведения одного точного определения «менеджмента знаний», так как каждое предприятие или организация может сформулировать его по-своему, отражая их собственные процессы «управления знаниями».

Относительно составляющих менеджмента знаний мнения специалистов так же расходятся. По мнению одних, наличие системы документооборота и хранилища данных свидетельствует о существовании в организации полноценной системы управления знаниями. Однако в этом случае охватывается лишь технологическая сторона процесса, и некоторые ученые считают, что это нельзя назвать управлением знаний, так как в нем отсутствует работа с персоналом и их знаниями. В данном случае речь идет о наличии двух различных подходов к реализации управления знаниями на предприятиях.

Первый основан на содержании знаний в людях и необходимости ими делиться и хранить их. Это интуитивистский или персонифицирующий подход, в рамках которого сотрудники, их мотивация и культура компании – главное в менеджменте знаний, а технологи – это инфраструктура. Подход основан на общении сотрудников, возможности делиться опытом между собой и, как следствие, на эффективном использовании их знаний. Сторонники данного подхода видят его основное преимущество в наличии шансов не упустить скрытые, неформальные знания сотрудников.

В рамках второго подхода, технологического или информационного, знания рассматриваются как точная информация по какой-либо проблеме. Современные предприятия имеют десятки операционных систем, в которых хранится бесчисленная накопленная информация о поставщиках, клиентах и многом другом, и она не структурирована, так как данные в основном не обработаны. Таким образом, управление знаниями здесь – это система, не персонифицированная, дающая точный ответ на запрос.

Однако для создания системы менеджмента знаний недостаточно лишь установить какой-либо программный пакет в корпоративной сети. На сегодняшний день многие компании и организации, особенно крупные, накопили огромное количество информации, неструктурированной и разрозненной, которую зачастую сложно найти и получить. Поэтому необходимо осуществлять набор специализированных технологий и систем, которые помогут осуществить управление информационных ресурсов организации. В рамках этого вопроса широкое распространение получила идея выделения шести этапов управления знаниями, предложенная Дж. Харрингтоном и Ф. Воулом [2].

I Этап: создание знаний. В рамках этого подхода необходимо создавать стимулы к участию сотрудников организации в процессах создания информации, ведь именно их идеи и размышления ложатся в основу новых знаний; также важно делать эту информацию доступной для всех сотрудников.

II Этап: накопление знаний. Здесь важно выяснить, каким образом происходит выработка решений, приносящих пользу и выгоду, а также оценивать их значимость, чтобы процесс накопления знаний был эффективным.

III Этап: передача знаний. Во-первых, необходимо приводить знания к единому стандарту (формату). Так они будут систематизированы по различным признакам и доступны заинтересованным агентам. Более того, знания должны регулярно обновляться.

IV Этап: распространение знаний. Этот этап один из наиболее сложно осуществимых, потому что многие сотрудники более заинтересованы в получении собственной выгоды, нежели выгоды для организации в целом. Под этим подразумевается, что сотрудники не имеют желания делиться своими знаниями и опытом, так как боятся потерять свои конкурентные преимущества. Таким образом, в рамках этого подхода нужно прививать сотрудникам организации это желание и увеличивать количество мероприятий, через которые происходит обмен знаниями (интернет-порталы, чаты, личные встречи и тому подобное).

V Этап: применение знаний. Если система управления знаниями организована так, что помогает эффективнее реагировать на новые возможности и при этом избегать ошибок, то организация получает от нее реальные выгоды.

VI Этап: освобождение от устаревших знаний. Появление новых идей и знаний зачастую смещают даже лучшие практики управления, создавая новые методы работы организации. Поэтому нужно своевременно избавляться от устаревшей информации. Сложность в том, что старые практики надежные и проверенные, а новые подходы еще не имели возможности продемонстрировать свою перспективность. В такой ситуации необходимо действовать с осторожностью.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что «система управления знаниями на предприятии представляет собой взаимодействие разноплановых элементов в целях формирования единого информационного пространства, организации групповой работы сотрудников для приобретения и обмена знаниями, предоставления доступа к единой корпоративной базе знаний и создания условий для эффективного использования знаний сотрудников в общих интересах»[3, с. 34].

Системы управления знаниями с точки зрения инфраструктуры можно рассматривать как комплекс взаимосвязанных информационных технологий. Они предназначены для извлечения максимальной пользы из знаний и навыков сотрудников предприятия и устремлены на беспрепятственный обмен свежих мыслей, идей и накопленного опыта между ними. Однако подобные новшества требуют значительных инвестиций[4].

Система управления знаниями (СУЗ) – довольно сложный объект, поэтому его структурирование осуществляется по разным направлениям. К тому же, нет возможности четко определить состав и структуру элементов СУЗ из-за новизны вопроса. Одно из оснований структурировать элементы

СУЗ – это технологии и среды, которые состоят из аппаратных и программных объектов, в конце концов, обеспечивающих более эффективное взаимодействие персонала в процессе решения производственных задач. Для обеспечения этого процесса ИТ-инфраструктура управления знаниями (УЗ) должна давать возможность обмена информацией и коллективной работы, а также обеспечивать управление контентом, анализ данных и автоматизацию документооборота. Для наилучшего понимания ИТ-инфраструктуры УЗ, рассмотрим схему ее архитектуры.

Нижний уровень системы обеспечивает получение знаний из различных источников информации: как структурированной (базы данных, формы, таблицы), так и неструктурированной (документы).

Онтологическое описание предметных областей – это разновидность визуальных моделей. Они так удобны тем, что представляют собой сеть знаний, представленную графически, что упрощает ее понимание. Таким образом, онтологии способствуют отражению информации и ее содержание. Для получения онтологии используются различные программные средства, а затем онтологии представляются с помощью специальных языков, таких как OWL (Web Ontology Language) и RDF (ResourceDescriptionFramework — модель описания ресурсов). RDF - это абстрактная модель, обеспечивающая способ разбиения знаний на дискретные части. Она является стандартом для кодирования различных видов знаний.

Промежуточный уровень обеспечивает хранение метаданных (коротко говоря, данных о данных) и онтологий, передачу информации для взаимодействия с внутренними и внешними системами, обработку запроса и получение выводов.

Пользовательские приложения обеспечивают доступ пользователей ко всем знаниям в системе. Этот доступ осуществляется в основном с помощью поискового механизма. Чтобы получить данные, необходимо использовать запросы с помощью специальных языков, например, SPARQL - ProtocolandRDFQuery Language.

Неважно, полностью или частично эта архитектура реализована в СУЗ, и на какой ее аспект обращено особое внимание, потому что ее внедрение позволяет эффективнее решать существующие задачи и автоматизировать рабочие процессы на предприятиях.

Литература.

1. Мильнер Б.З. Концепция управления знаниями в современных организациях // Российский журнал менеджмента. 2003. №1. С. 58-59.
2. Харрингтон Дж. Совершенство управления знаниями / пер. с англ., под ред. А.Б. Болдина. М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. С. 75-77.
3. Абрамова Л.Д., Бакунин А.А. Информационные технологии как элемент системы управления знаниями поддержки ИТ-менеджера // Вестник университета. 2012. №. 8.
4. Русскова Е. Г., Карнаух И. В. Управление знаниями на предприятии // Власть. 2012. №.5. С. 82.