



Оптимизация обмена знаниями и информацией при исследовании результативности системы менеджмента качества предприятия

Комаровская Юлия Юрьевна,
аспирант Санкт-Петербургского государственного
экономического университета, г. Санкт-Петербург,
k_uu@mail.ru

Аннотация. Менеджмент знаний является самостоятельной отраслью знаний, тесно связанной с менеджментом качества, эту связь отражает появление в последней версии ISO 9001 ряд требований к определению знаний, обеспечению и определению доступности знаний, а также оценке уровня знаний. Актуализация ISO 9001 побуждает предприятия оптимизировать обмен информацией и знаниями для формирования важных компетенций предприятия, в том числе в рамках оценки результативности системы менеджмента качества. Такой оптимизации можно достичь, анализируя научные системы знаний и моделируя взаимосвязи между процессами мониторинга, анализа и оценки и знаниями процессами, а также их роль в формировании разных компетенций. В статье предложена модель взаимосвязи между процессом оценки и процессами управления знаниями для улучшения важной способности организации обучаться на ошибках прошлого.

Ключевые слова: система менеджмента качества, результативность, обмен информацией в системах качества, управление знаниями в системах качества.

Optimization of Knowledge and Information Exchange in Research on Performance of Quality Management System

Komarovskaya Yulia Yurjevna,
Ph.D. student of St.Petersburg University of Economics, St. Petersburg,
k_uu@mail.ru

Abstract. knowledge management is an independent branch of knowledge closely related to the quality management, and such relationship is reflected in the requirements for establishing, implementing and improving the accessibility of knowledge, as we as for assessing the level of knowledge set in the latest version of ISO 9001. Updating of ISO 9001 encourages organizations to optimize the exchange of information and knowledge to form and develop critical competences of organization, including for evaluation of the performance of the quality management system. Such optimization can be achieved by means of analytical study on scientific knowledge systems and simulation of interrelationship between the processes of monitoring, evaluation and sharing of knowledge, and their role in the formation of various competences. The paper offers a model of interrelationship between the knowledge evaluation and management to improve the important ability of organization to profit from the lessons of the past.

Keywords: quality management system, performance, information exchange in quality systems, knowledge management in quality systems.

Основные положения: развитие моделей управления знаниями, основные элементы моделей управления знаниями, модель преобразования процессов управления знаниями в компетенции предприятия.

Введение

Менеджмент знаний можно считать самостоятельной отраслью науки со своими классиками, понятиями, школами, классическими трудами. Важным теоретическим конструктом менеджмента знаний является модель менеджмента знаний. Считается, что модели управления знаниями прошли несколько этапов: первые предполагали создание баз данных, управляемых экспертами; модели следующего поколения предполагали создание экспертных сообществ; современные модели предполагают создание социальных сетей, основанных на самоорганизации и самообучении [2]. Большинство моделей управления знаниями [11] оперируют понятиями: явные и неявные знания, процессы управления знаниями, факторы эффективности управления знаниями.

Некоторые авторы отмечают необходимость преобразования процессов управления знаниями в способности организации [4,7]. Одним из конструктов, объясняющих преобразование знаний в способности организации, является лестница знаний К. Норта, предполагающая, что информация при определенных условиях преобразуется в знания, знания в способности, способности в практические действия, действия в компетенции, а исключительные компетенции в конкурентоспособность компании [13]. Существуют и другие попытки увязать орга-

низационные знания со способностями [7, 17]. Д. А. Гарвин считает [17], что обучающаяся организация должна уметь решать проблемы, экспериментировать, учиться на опыте и уроках прошлого, распространять знания.

Важность организационных процессов в управлении знаниями выделяют многие авторы [1, 2, 18]. Свою классификацию процессов управления знаниями предложили И. Нонака, Х. Такеучи, Г. Хедлунд, Э. Караньянис, К. Вииг, Д. Сноуден, Э. Инкпен и А. Динур, Л. Арготей, П. Инграм, А. Дагфус, П. М. де-Холан, Н. Филипс, Т. Б. Лоренс, И. С. Анненков, Р. М. Нижегородцев. и другие авторы. Наиболее полной представляется классификация А. В. Комаровой [8], которая выделяет процессы разного уровня:

- формирование знаний (идентификация, отбор, получение, накопление, расширение),
- распределение знаний (обмен, доступность, распространение),
- использование знаний (создание, использование, развитие),
- хранение знаний (создание баз данных, защита, систематизация),
- обеспечение знаний (мотивация, создание корпоративной культуры, коммуникации, финансирование),
- контроль (аудит, оценка и другие).

Еще одной важной категорией моделей менеджмента знаний помимо процессов являются пусковые механизмы, факторы, условия, технологии реализации процессов управления знаниями. Так, например, в качестве пусковых механизмов управления знаниями [11] выделяют создание поля взаимодействия или коллективное размышление. Например, [17] выделяет такие механизмы передачи знаний, как отчеты, визиты на местах, экскурсии, тренинги. Другие авторы [19] выделяют практики управления знаниями: обучение, бенчмаркинг, взаимодействие, инновации и другие. В качестве, например, факторов результативности процесса передачи знаний между подразделениями [17] называют стратегическую схожесть решаемых задач, способности работников и их мотивацию, расположение подразделений и другие. В другом исследовании [17] поглощающей способности организации изучались факторы, положительно и отрицательно влияющие на эту способность, например, инвестиции в НИОКР или уровень образования сотрудников.

Не обходят вниманием авторы теорий управления знаниями вопрос о целях управления знаниями. В основном авторы сходятся на том, что конечной целью менеджмента знаний является цель достижения конкурентоспособности компании [4, 13, 17].

Таким образом, наиболее значимыми элементами моделей управления знаниями нам представляются цели, процессы, люди, технологии, способности предприятия. Смысл функционирования процессов управления знаниями состоит в достижении конечной цели повышения конкурентоспособности предприятия через улучшение таких важных компетенций, как способность решать проблемы или учиться на своих ошибках, но не совсем понятно, каким образом знания организации преобразуются в такие способности.

Методы и результаты исследования

С опорой на такие методы исследования, как анализ научных систем знаний и моделирование, нами была составлена схема преобразования знаний в компетенции организации (рис. 1).

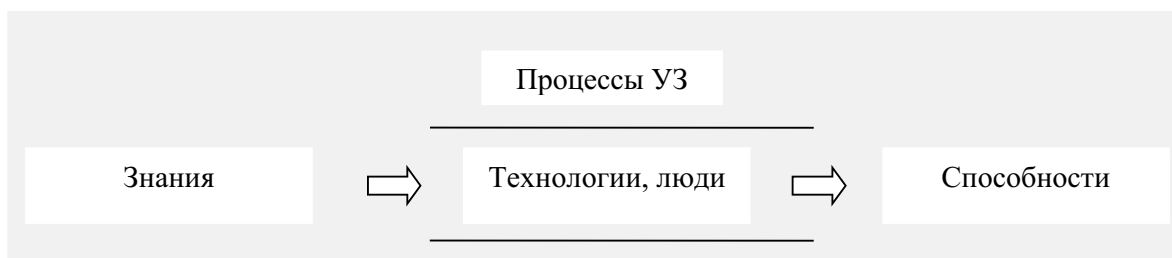


Рис 1. Схема преобразования знаний организации в способности организации

Источник: составлено автором

На основе полученной схемы была построена модель формирования способности организации учиться на ошибках прошлого, которая показана рис. 2.

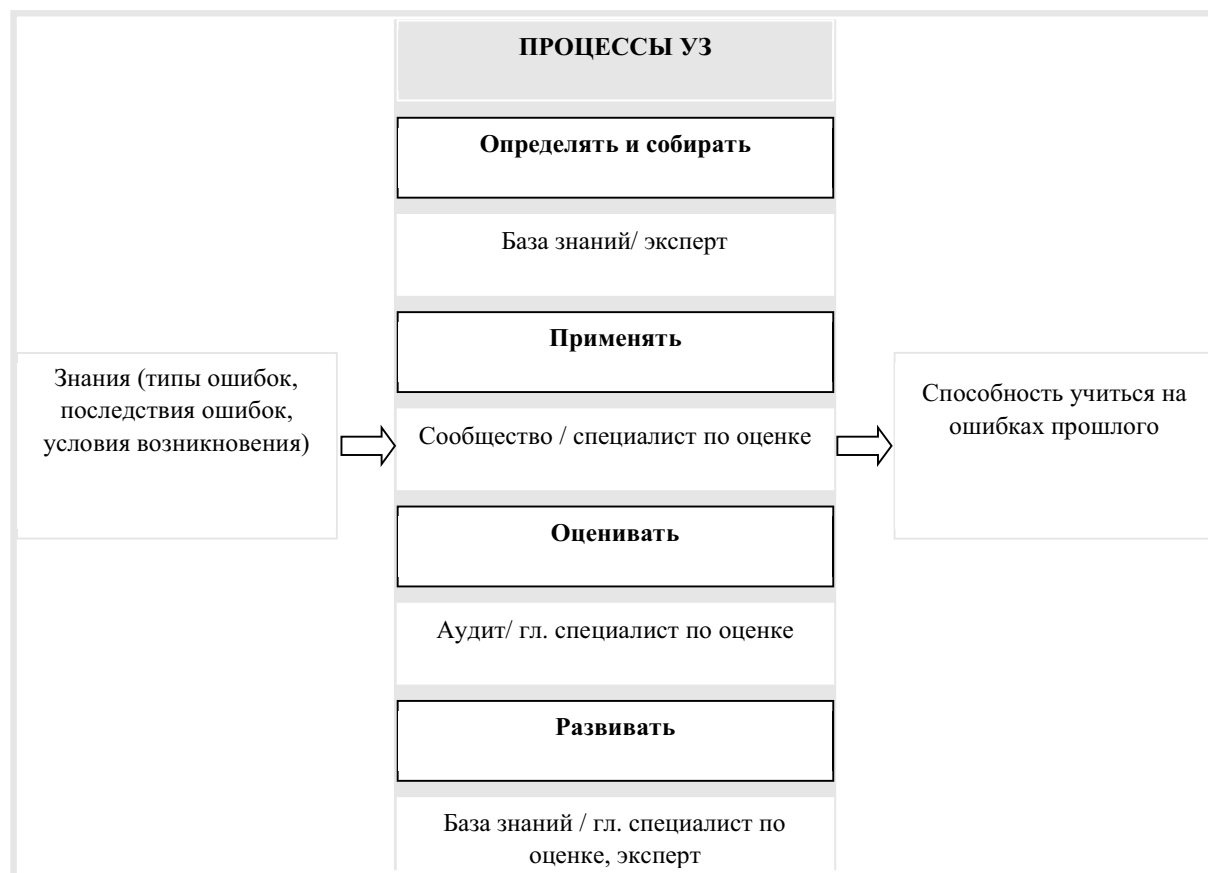


Рис. 2 Модель формирования способности организации учиться на ошибках прошлого
Источник: составлено автором

Распределение обязанностей в системе управления знаниями, согласно модели на рис. 2, будет следующим. Технический эксперт администрирует базу данных, главный специалист по оценке совместно с экспертом собирают необходимую информацию, оценивают полученную информацию по критерию полезности для практического применения и совместно развивают базу знаний. В сообществе группы по оценке, куда входят главный специалист и специалисты по оценке, информация применяется, распространяется, главный эксперт (и куратор сообщества) формулирует темы для обсуждений, призывает делиться новой информацией, советует, направляет. Аналогичным образом можно запланировать развитие других организационных способностей, связанных с управлением знаниями, например способность решать проблемы. Такие действия будут приводить к совершенствованию самой системы оценки результативности и в конечном счете влиять на качество управленческих решений и конкурентоспособность компании в целом.

Заключение

Развитие представлений об управлении знаниями происходило от понимания этой деятельности как управления экспертами базами данных, которыми может воспользоваться сотрудник организации, до представлений о саморегулируемых и самообучающихся сетях. Важной категорией менеджмента знаний является категория модели управления знаниями, основными элементами которой являются цели, процессы, люди, технологии и способности организации. Достижение конкурентоспособности предприятия возможно за счет развития важных компетенций, например способности учиться на ошибках или решать проблемы. Модель преобразования процессов управления знаниями в компетенции предприятия может помочь ему улучшить обмен информацией и знаниями, развить важные компетенции и таким образом повысить конкурентоспособность.

Список литературы

1. Анненков И. С., Нижегородцев Р. М. Управление знаниями в современной компании: стратегии, структуры, технологии. Киров: Аверс, 2013.
2. Ахметова С. Г. Современные информационные технологии в управлении знаниями. Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2013.
3. Волкова Е. В., Погорелова Е. В. Управление знаниями в организации. Самара: Изд-во СамНЦ РАН, 2012.
4. Волкова Е. В., Погорелова Е. В. Методология целевого управления знаниями в организации. Самара: Изд-во СамНЦ РАН, 2011.
5. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями. М.: ИНФРА-М, 2013.
6. Кельчевская Н. Р. Стратегии управления знаниями и интеллектуальным капиталом под влиянием неформальной организации. М.: Креативная экономика, 2018.
7. Ковылин, Д. М., Ковылина Л. Л. Организационный механизм управления знаниями. Таганрог: РГСУ, Изд-во А. Н. Ступина, 2012.
8. Комарова А. В. Формирование системы проектно-ориентированного управления знаниями. М.: Креативная экономика, 2012.
9. Комарова А. В. Проектно-ориентированное управление знаниями в нефтегазовых компаниях: монография. М.: Издательский центр РГУ нефти и газа имени И. М. Губкина, 2011.
10. Лупанов В. Н. Социальные технологии управления знаниями в сетевых педагогических сообществах. СПб: СПбГИЭУ, 2012.
11. Маринко Г. И. Современные модели и школы в управлении знанием // Вестник Московского государственного университета. Серия 21. Управление (государство и общество). 2004. № 2. С. 45–65.
12. Мильнер Б. З. Концепция управления знаниями в современных организациях // Российский журнал менеджмента. 2003. № 1. С. 57–76.
13. Молодчик М. А. Организационно-мотивационные механизмы управления знаниями: теория и практика российских компаний. Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2017.
14. Пинчук Т. А. Методы и способы применения мониторинга эффективности деятельности предприятия на основе ССП // Организатор производства. 2014. № 2. С. 54–64.
15. Погорелова Е. В. Интеграционно-целевая методология управления знаниями. Самара: Изд-во СамГУ, 2010.
16. Семенов А. В., Салихов Б. В., Салихов И. С. Инновационные аспекты управления знаниями. М.: Дашков и К, 2013.
17. Управление знаниями: хрестоматия. СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2010.
18. Щенникова Е. С. Управление знаниями в инновационной системе бизнес-образования менеджеров. Жуковский: МИМ ЛИНК, 2013.
19. Despres, C., Chauvel, D. 2000. A Thematic Analysis of the Thinking in Knowledge Management. In Charles Despres & Daniele Chauvel (Eds.), Knowledge Horizons: The Present and the Promise of Knowledge Management. Butterworth-Heinemann.