

**Секция «Управление качеством»,
научный руководитель – Боровская Л.В., канд. хим. наук, доцент**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ
КОРПОРАТИВНЫМИ ЗНАНИЯМИ**

Чупринина И.В.

*ФБГОУ ВПО «Кубанский государственный
технологический университет», Краснодар,
e-mail: chuprinina.2015@mail.ru*

Знание – форма существования результатов познавательной деятельности человека. Структура знания включает в себя: теоретические знания, эмпирические, парадигмальные и корпоративные.

Корпоративные знания – это система накопления и передачи технологической, производственной, организационной, функциональной, деловой и другой информации среди сотрудников в целях развития и совершенствования предприятия. Характер корпоративного знания подчеркивает Г. Минцберг: «Знание, с которым имеет дело стратегическое мышление, не является интеллектуальным, не является ни аналитическим обобщением, ни абстрактными фактами и цифрами... В гораздо большей степени это личностное знание, внутреннее понимание, родственное «чувству материала» у мастера. Если факты доступны каждому, то такое знание – лишь немногим».

Ориентировочно корпоративные знания на:

- знание бизнес процессов предприятия (справочная, финансовая, юридическая документация, навыки и опыт персонала, также это производственно-технологическая информация);
- знание корпоративной культуры (особое внимание уделяется корпоративным стандартам взаимодействия персонала с клиентами предприятия в различных ситуациях);
- навыки применения информационных технологий для автоматизации деятельности предприятия;
- личные знания сотрудников;
- знания о внешней среде компании (состояние дел в сегментах рынка, на которых предприятие присутствует на данный момент).

Корпоративные знания являются важнейшим ресурсом, играют роль незаменимого средства гармонизации взаимоотношений предприятия с рынком, внутренней среды предприятия – с его задачами, также это инструмент создания гармоничного предприятия.

Если компания достаточно крупная, то ее потери от неэффективного использования корпоративных знаний могут исчисляться очень приличными суммами. Поэтому необходимо использовать несколько этапов процесса организации управления корпоративными знаниями:

- аудит имеющегося уровня управления знаниями (сбор, анализ и оценка сведений о проблемах получения, обработки и использования корпоративной информации в условиях определенного предприятия);
- разработка схем и форм обмена знаниями между сотрудниками;

– постоянное применение разнообразных форм обучения персонала для приобретения новых знаний (различные семинары и тренинги, курсы повышения квалификации, участие в конференциях);

– внедрение специальных информационных технологий для управления знаниями (необходимо для накопления знаний предприятия, которые можно структурировать, формализовать и каталогизировать);

– разработка системы мотиваций приобретения знаний и обмена ими.

На предприятиях необходимо формировать комплексную систему управления корпоративными знаниями, под которой понимается совокупность методов, инструментов, регулярно повторяющихся процедур и организационных действий, направленных на эффективное использование системы корпоративных знаний для достижения целей предприятия.

Управление корпоративными знаниями начинается с разработки организационной стратегии, а также анализа внешней и внутренней среды, в результате чего в рамках стратегического менеджмента определяют компетенции предприятия в целом (ключевые конкурентные преимущества), согласованные с индивидуальными компетенциями сотрудников разных уровней. Далее, процесс управления корпоративными знаниями проникает во все элементы системы управления предприятием, проявляясь на каждом уровне организационной иерархии, а также соединяя разрозненные части управленческой структуры в единую программу действий по реализации стратегических целей. Внедрение комплексной системы управления корпоративными знаниями представляет собой сложный процесс, требующий усилий всех сотрудников и изменения их видения своей деятельности. Немаловажным аспектом в данном процессе выступает развитие всех элементов системы корпоративных знаний предприятия.

Например, система управления корпоративных знаний ЗАО Банк ИТБ включает в себя два элемента модели управления: технологическую и методическую. Технологическая составляющая предполагает наличие и использование разнообразных способов и технологий работы с документами, информацией и знаниями, специальное программное обеспечение, сетевую структуру и т.д. Методическая, в свою очередь, включает в себя приемы и способы формирования системы корпоративных знаний и ее управления.

Можно сделать вывод, что управление знаниями способствует повышению эффективности работы как всего предприятия, так и отдельных сотрудников, и, в случае разумной и продуманной организации этого процесса, он позволит компании приобрести столь необходимые ей в современных условиях конкурентные преимущества.