УДК 005.94:005.96; 3.081

JEL D83, J24, O15

DOI: 10.17213/2312-6469-2019-5-185-195

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ И РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА ОРГАНИЗАЦИИ

© *И.А. Кондаурова* 2019

**ГОУ ВПО «Донецкий национальный технический университет»
г. Донецк**

Статья посвящена теоретико-методологическому анализу формирования и функционирования системы управления знаниями. Раскрывается сущность понятий «знание», «управление знаниями»; определены основные принципы управления знаниями. Представлена структурно-логическая схема функционирования системы управления знаниями как основы развития человеческого капитала организации. Автором разработана концептуальная модель управления знаниями, которая включает подсистемы: оперативного, тактического и стратегического управления знаниями. Институциональной основой формирования и функционирования системы управления знаниями, по мнению автора, выступает национальная инновационная система.

Ключевые слова: *управление знаниями, экономика знаний, развитие, человеческий капитал, система стратегического управления знаниями, национальная инновационная система.*

KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM AND DEVELOPMENT OF HUMAN CAPITAL OF THE ORGANIZATION

© *I.A. Kondaurova* 2019

Donetsk National Technical University, Donetsk

The article is devoted to the theoretical and methodological analysis of the knowledge management system formation and functioning. The essence of the «knowledge», «knowledge management» concepts is revealed; the basic principles of knowledge management are identified. A structural-logical scheme of a knowledge management system functioning as the basis for the organization human capital development is presented. The author has developed a conceptual model of knowledge management, which includes subsystems: operational, tactical and strategic knowledge management. The institutional basis for the knowledge management system formation and functioning, according to the author, is the national innovation system.

Key words: *knowledge management, knowledge economy, development, human capital, strategic knowledge management system, national innovation system.*

Актуальность темы исследования

Последние годы характеризуются колоссальными изменениями в сфере мировой экономики. Это связано с появлением новых технологий, которые способствовали генерации большого количества данных, требующих их систематизации и упорядочения. Преобразование информации в знания, их передача, тиражирование, трансформация и дальнейшее использование являются одними из приоритетных задач. Для качественного осуществления этого процесса необходимым условием становится создание системы стратегического и тактического управления знаниями.

Анализ последних исследований и публикаций

Все большее значение в экономической теории приобретают такие понятия как знания, интеллект, человеческий капитал, интеллектуальные ресурсы и технологии, ведь они занимают ведущую позицию в процессе развития информационного общества в каждой цивилизованной стране.

Большинство научных публикаций посвящена концепции экономики знаний, которая сегодня все больше выступает в качестве главной модели для достижения программных целей как предприятия, так и страны в целом. При этом стратегические аспекты управления знаниями в контексте развития человеческого капитала в современной экономической науке изучены недостаточно.

Так, известный шведский теоретик и практик Карл Эрик Свейби в своей работе «Теория фирмы, основанная на знаниях» лишь формулирует понятие стратегии управления знаниями, подчеркивая при этом, что именно человек, следовательно, и его человеческий капитал, является «настоящей действующей силой в бизнесе; все материальные физические продукты и активы, а также нематериальные отношения являются результатами человеческой деятельности, и, в конечном счете, зависят от людей» [12].

Отдельные аспекты проблемы управления знаниями рассмотрены в работах ряда таких авторов как В.Г. Буковиц, Р.Л. Уильямс, К. Джанетто, Э. Лессер, П.Ф. Друкер. В частности, в трудах указанных авторов рассмотрены вопросы формализации знаний, обмена знаниями, оценки и обучения персонала, построения схем управления знаниями, а также подходы к анализу показателей оценки знаний организации [3, 4, 10, 11]. Данной проблематике также посвящены работы российских и украинских исследователей, таких как В. Александрова, Ю. Бажал, В. Геец, Б. Мильнер, Р. Нижегородцев, Б. Салихов и др. [1, 2, 7, 8, 9].

Постановка проблемы

Существенные изменения, происходящие в последние десятилетия практически во всех странах мира, порождают принципиально новые требования к развитию всех структурных элементов общества. Меняются ориентиры социальных процессов, механизмы их взаимодействия, появляются новые институты, которые влияют на интересы и формируют новые мотивы разных слоев общества.

Появление экономики знаний справедливо связывают с глобализацией мировой экономики, концентрацией потоков (информационных, инвестиционных, денежных), возрастающей ролью науки и технологий, расширением сетевых услуг и коммуникаций, развитием фундаментальных исследований как источника благосостояния государства и общества. Избыток неструктурированной и не превращенной в знания информации оказывается общей проблемой современности.

В связи с этим именно знание становится предметом самостоятельного экономического анализа, его стоимость и значение в производстве все более возрастают. А вместе с этим растет его роль в развитии человеческого капитала и экономики в целом. Таким образом, знания, накопленные организацией, несомненно, являются стратегическим ресурсом развития человеческого капитала. Однако, несмотря на то, что само понятие достаточно четко сформулировано, следует отметить неглубокую степень изучения вопроса формирования системы и стратегии управления знаниями как основы развития человеческого капитала. Именно поэтому проблема приобретает особое значение и обуславливает необходимость данного исследования.

Цель исследования

Из анализа литературных источников следует, что целью управления знаниями является сохранение, воспроизводство, организация использования знаний. Но сложность этого процесса связана с необходимостью учета различных аспектов стратегического управления знаниями, что вызывает необходимость их дальнейшего рассмотрения. Поэтому целью данного исследования является определение сущности понятия «управление знаниями», формулировки его принципов, а также концептуальное моделирование системы стратегического управления знаниями как основы развития человеческого капитала организации.

Основные результаты исследования

В современном мире знания являются важным фактором формирования социально-экономических систем, и поэтому они являются доминантой их развития. В справедливости такого подхода несложно убедиться, если следовать пониманию роли и места, характера функционирования знания в обществе. Оно фактически становится ключевым фактором экономического развития, наряду с капиталом и трудом. Это понимание нашло отражение в основных концепциях знания:

- знания как продукт (производство знаний является наиболее важным и определяющим в современных экономических условиях);
- знания как ресурс развития экономики;
- знания как фактор развития информационного общества (знания базируются на развитии и изменении информационных и коммуникационных технологий).

Как новая форма товара знания проявляется в становлении открытой формы существования рынков в условиях глобализации, а также в специализации производства на международном уровне с переплетением технологических процессов между странами, развития на основе усвоения новых знаний.

Сегодня следует учитывать, что в будущем борьба на рынке знаний станет более острой. В какой-то степени это можно объяснить в исторически сложившейся парадигме: роль знания в обществе растет и растет необходимость управлять процессами их генерации, накопления и использования. Можно сказать, что результатом качественного развития социума может стать эффективное применение знания как важнейшего ресурса социально-экономического развития общества. В таком состоянии формируется совершенно новая экономика с новыми свойствами и качественными характеристиками – экономика знаний. Выделим основные характеристики этой новой экономики:

- безграничность знаний обуславливает неограниченность ресурсной базы;
- взаимопроникновение экономик, которое осуществляется за счет производства высокотехнологичной продукции и обуславливает невозможность локализованного развития;
- снижение издержек обращения путем виртуализации взаимодействия покупателей и продавцов;
- неэффективность протекционизма как формы поддержки собственного производителя, поскольку инновации не могут быть ограничены в своем перемещении;
- формирование и развитие высокотехнологичных рынков (определяющую роль в этом играет научно-технологический комплекс, который создает условия для прыжка с сырьевого уклада в инновационное общество);
- повышение ценности интеллектуального развития человека, его человеческого капитала, а не природных ресурсов, и, как следствие – рост экспорта интеллектуальных услуг.

В научной литературе можно найти самые разные определения понятия управления знаниями. Так, согласно взглядам В.Р. Буковица и Р.Л. Уильямса «управление знаниями является процессом, с помощью которого организация накапливает богатство, опираясь на свои интеллектуальные или основанные на знаниях организационные активы» [11, с. 2].

По нашему мнению, управление знаниями – это сложный стратегический процесс, направленный на формирование среды, в которой осуществляется создание, сохранение, распространение и применение знаний, формирование и развитие человеческого капитала с целью достижения успеха организации. Квалифицированное управление знаниями предоставляет возможность получить принципиально новые преимущества в конку-

рентной борьбе, поскольку позволяет использовать недоступную для других рыночных субъектов информацию о перспективных технологиях, будущие потребности и спрос.

В связи с этим возникает необходимость четкой формулировки основных принципов процесса управления знаниями, а именно:

- активное использование информационных и коммуникационных технологий;
- системный подход (цели функционирования системы управления знаниями взаимно обуславливаются со стратегическими целями государства, университетов, предприятий и других институтов);
- возможность свободного обмена знаниями;
- организационный принцип (аккумуляция человеческого и интеллектуального капитала, создание организованного знания);
- непрерывность анализа формализованных знаний;
- результативность (непрерывный процесс эффективного внедрения знаний (новаций) в практическое использование).

Управление знаниями охватывает различные направления деятельности, связанные одновременно как с мышлением отдельного человека, так и с различной информацией, которая обычно используется в нашей деятельности. Представленная ниже иерархия знаний иллюстрирует широкий спектр понимания знаний (табл. 1).

Иерархический способ управления знаниями очень отличается от традиционных управленческих методов, связанных с задачами, функциями, людьми или группами людей. Объект управления в данном случае достаточно детализирован и требует специального подхода к стратегии управления, системы коммуникаций и развития человеческого капитала.

Стоит отметить, что понятие системы управления знаниями в литературных источниках трактуется по-разному. С одной стороны, система управления знаниями рассматривается как стратегия, направленная на своевременное предоставление знаний сотрудникам для повышения эффективности их работы, на развитие их человеческого капитала.

Таблица 1

Иерархическая структура знаний

Уровень	Источник	Тип знания
Третий (верхний)	Разум, сознание, умственные способности человека	Персональные, субъективные, основаны на собственной системе ценностей
Второй	Приобретенные знания	Контекстуальные, персонифицированные, передача знаний требует процесса обучения
Первый (нижний)	Информация Данные	Закодированные, внешние, объективные, легко передаются

С другой – как ядро информационной системы, совокупность различных компонентов, доступ к которым осуществляется через портал. С третьей – как набор повторяющихся на регулярной основе управленческих процедур, способствующих повышению эффективности сбора, хранения, распространения и использования ценной информации [3, 5, 6].

Центральное место среди инструментов управления знаниями занимает база знаний (knowledge base), поскольку позволяет сохранить всю совокупность знаний и использовать накопленные знания в процессе их дальнейшего генерирования. Однако следует учитывать то, что знания выступают как ключевой ресурс экономических субъектов только при условии, если учтены все факторы процесса управления ими. Поэтому одним из важнейших условий успешного функционирования процесса управления знаниями является внедрение и применение информационных технологий.

Второе условие, обеспечивающее успешное функционирование процесса управления знаниями, связано с необходимостью построения оптимальной организационной структуры экономического субъекта, выделение основных бизнес-процессов, а также формирование структуры знаний. При этом следует обратить внимание на то, что специалисты по управлению знаниями рассматривают явные и скрытые знания. Под «явными» понимают знания, которые осмыслены персоналом, и могут быть выражены в словесной форме или отражены в отчетах и других документах. К ресурсам скрытых знаний относят интуицию, опыт, секреты мастерства, ассоциации, навыки и др.

Передача и формализация знаний с целью их дальнейшего использования должны базироваться на желании персонала передавать свои знания. Именно поэтому главным условием обеспечения успешного функционирования процесса управления знаниями выступает мотивация персонала к обмену знаниями, которая предусматривает постоянную циркуляцию информации и знаний с помощью технологических и организационных инструментов. Важными факторами стимулирования персонала к обмену знаниями все более становятся непрерывность обучения сотрудников и регулярное развитие индивидуальных способностей, а также повышение квалификации с использованием разнообразных форм и методов. При этом традиционный подход, который предполагает обучение в течение отдельного и ограниченного периода времени, постепенно заменяет модель непрерывного обучения.

Обобщая взгляды различных ученых [1, 3, 5, 6, 7], систему управления знаниями можно определить как модель, состоящую из взаимосвязанных элементов знаний, которые повышают эффективность использования всех ресурсов, организуют совместную работу сотрудников и способствуют достижению цели организации (рис. 1).

Рис. 1. Система управления знаниями как основы развития человеческого капитала организации (структурно-логическая схема)

Источник: составлено автором

На рис. 2 представлена авторская разработка структурно-функциональной модели управления знаниями, которая предполагает следующее. Во-первых, система управления знаниями должна включать подсистемы оперативного, тактического и стратегического управления. Во-вторых, процессы управления знаниями представляют совокупность организационных и информационных технологий. И наконец, в качестве институциональной основы формирования системы управления знаниями выступает национальная инновационная система, которая охватывает сферы производства, распространения, практического применения, коммерциализации знаний и т.п.

Рис. 2. Структурно-функциональная модель управления знаниями

Источник: разработано автором.

Приступая к построению собственной системы управления знаниями компании, следует определить ее основную цель. Как сказано выше, знания следует рассматривать как важнейший стратегический ресурс, а управление знаниями – как сложный стратегический процесс. Исходя из этого, основной целью системы управления знаниями является достижение стратегических конкурентных преимуществ организации, основой которых служит создание, обмен и использование новых знаний, а также трансформация всех видов накопленных знаний в новую стоимость, развитие и повышение производительности человеческого капитала и эффективности производства в целом.

При этом знания организации сосредоточены, прежде всего, в персонале (человеческий капитал), действующих информационных технологиях, внутреннем структурном капитале (организационная культура, политика, внутренние бизнес-процессы и др.), а также внешнем структурном капитале в виде внешних связей и т.п. Оценка эффективности использования собственных знаний предполагает решение целого ряда задач, а именно:

- определение структур управления знаниями на практике;
- разработка механизма оценки тактических и стратегических результатов;
- организация обмена информацией между ключевыми группами, в частности акционерами, работниками, поставщиками и др.

Выводы

Итак, вопрос построения эффективной системы управления знаниями, которая создает условия для адаптации, выживания, сохранения компетенций и конкурентного преимущества в рыночной среде, приобретает особое значение для развития человеческого капитала организации.

Определение системы управления знаниями позволяет выделить в этом процессе два направления деятельности: текущее использование знаний в ответ на потребности или возможности рынка; длительный процесс формирования человеческого и интеллектуального капитала, что отвечает стратегическим целям экономического института.

Таким образом, система менеджмента знаний организации не может существовать без стратегии, поскольку квалифицированное управление знаниями – задача более сложная, чем управление финансовыми, материальными или человеческими ресурсами. Институциональной основой построения системы стратегического управления знаниями выступает национальная инновационная система, развитие которой обеспечивает переход на инновационный путь с главным акцентом на развитие человеческого капитала, инновационное развитие реального сектора экономики.

Литература

1. Анненков И.С. Построение системы управления знаниями в современных предпринимательских структурах: автореф. дис. ... канд. экон. наук. – Волгоград, 2014. – 20 с.

2. Бажал Ю.М. Знаннєва економіка: теорія і державна політика // Економіка і прогнозування. – 2003. – № 3. – С. 71-86.
3. Джанетто К., Уилер Э. Управление знаниями. Руководство по разработке и внедрению корпоративной стратегии управления знаниями. – Москва: Добрая книга, 2005. – 192 с.
4. Друкер П.Ф. Эпоха разрыва: ориентиры для нашего меняющегося общества. – Москва: Вильямс И.Д., 2007. – 336 с.
5. Кондаурова І.О. Інституційні аспекти становлення економіки знань // Проблеми розвитку внешнеэкономических связей и привлечения иностранных инвестиций: региональный аспект. – Сборник научных трудов. Донецк: ДонНУ, 2010. – Ч. 1. – С. 130-132.
6. Кондаурова І.О., Хаснутдинова О.М. Від індустріальної економіки до економіки знань // Вісник Хмельницького національного університету (Науковий журнал 4.2010) Економічні науки. – 2010. – № 4. – Том 1. – С. 235-238.
7. Анненков И.С., Нижегородцев Р.М. Управление знаниями в современной компании: стратегии, структуры, технологии. – Киров: Аверс, 2013. – 256 с.
8. Управление неявными знаниями в организации: учебное пособие / под ред. д.э.н., проф. Б.В. Салихова; Моск. ун-т им. С.Ю. Витте. Каф. менеджмента и маркетинга. [Электронное издание]. – Москва: изд. «МУим. С.Ю. Витте», 2015. – 200 с.
9. Економіка знань та її перспективи для України: Наук. доп. / В.М. Геєць, В.П. Александрова, Ю.М. Бажал, М.С. Данько, В.В. Дем'яненко; Ін-т екон. прогнозування НАН України. – Київ, 2005. – 168 с.
10. Bukowitz W., Williams R. The Knowledge Management Fieldbook. – London, Financial Times Prentice Hall, 1999. – P. 2.
11. Drucker P.F. Management Challenges for the 21 st Century. – Oxford: Elsevier, 1999. – 205 p.
12. Sveiby K.E. The New Organizational Wealth: Managing and Measuring Knowledge Based Assets, Berrett Koehler. – San Francisco, CA, 1997.

Поступила в редакцию

15.10.2019

Кондаурова Инна Александровна – кандидат экономических наук, доцент, заведующая кафедрой «Управление бизнесом и персоналом», ГОУ ВПО «Донецкий национальный технический университет», г. Донецк, ДНР.

Kondaurova Inna Al. – PhD of economics, Associate Professor, Head of Department for Management of Business and Human Resources, Donetsk National Technical University, Donetsk.

ДНР, 283111, г. Донецк, ул. Железноводская, 23В
23V, str. Geleznovodskaya, Donetsk, 283111, DNR
e-mail: inna.a.kondaurova@mail.ru