(cc) BY

Бобикова Галина Георгиевна
студентка
Ролдугина Татьяна Генадьевна
студентка
Научный руководитель
Гумерова Гюзель Исаевна
д-р экон. наук, профессор
ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации»
г. Москва

ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Аннотация*: в данной статье авторами предлагается один из возможных способов внедрения элемента системы управления знаниями в организацию, которая уже активно занимается развитием данной проблемы. Авторы подчеркивают, что любая организация нуждается в эффективной системе управления знаниями, так как именно знания сотрудников обеспечивают преимущество перед конкурентами на рынке. Авторы приходят к выводу, что управление знаниями действительно помогает сохранить и поменять взгляд на автоматизацию компании, так как акцент в ней ставится на ценность информации, хранящейся и передающейся внутри компании.*

Ключевые слова*: система управления знаниями, аудит знаний, внедрение, цифровая экономика.*

Понятие «управление знаниями» появилось в середине 90-ых годов в крупных корпорациях, для которых проблемы обработки и накопления информации приобрели особую остроту и стали критическими. В самом начале становления систем управления знаниями Томас Давенпорт предложил определение, кото-

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

рым пользуются до сих пор: «Управление знаниями – это процесс сбора, распространения и эффективного использования знаний» [1; 2]. Несколько лет спустя Gartner Group предложила более подробное определение: «Управление знаниями – это система, которая предполагает интегрированный подход к поиску, сбору, оценке, восстановлению и распространению всех информационных активов предприятия. В состав таких активов могут входить базы данных, документы, политики, процедуры, а также знания и опыт отдельных работников, которые ранее не фиксировались» [1; 8].

У каждой компании основная цель – стать лидером на рынке. Предоставление услуг любой компании становится возможным благодаря сотрудникам и их знаниям, и поэтому инвестиции в персонал и развитие их профессиональных знаний и навыков – залог успеха бизнеса. Для успешного развития на рынке компания должна привлекать самые перспективные кадры, которым предоставит достойные условия труда и льготы, даст возможность развиваться внутри организации, совершенствовать свои знания и навыки и раскрыть свой профессиональный потенциал.

Каждый сотрудник организации является источником знаний явных и неявных. Каждая конкурентоспособная компания особенно в условиях цифровой экономики должна развивать потенциал сотрудников. Для этого проводятся онлайн тренинги, сдача квалификационных экзаменов, онлайн курсы. В последнее время происходит плавный переход от очных тренингов к онлайн курсам, одной из причин чего является желание компаний оптимизировать образовательный процесс и предоставлять знания в эффективном, компактном формате, а также сократить издержки компаний.

Внедрение системы управления знаниями в организации позволяет [3; 4]:

– персоналу лучше понимать и осуществлять цели и процессы компании за счет активного обмена знаниями;

– сотрудникам компании приобретать новый опыт за счет возможных ошибок при осуществлении бизнес-процессов;

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

– объединять сотрудников в различных департаментах, возможно удаленных друг от друга;

– улучшать качество обслуживания клиентов в рамках обратной связи и быстрее реагировать на изменяющие запросы рынка.

Система управления знаниями в условиях цифровой экономики появилась, в основном, за счет информационные технологии [2; 3].

Рассмотрим внедрение системы управления знаниями на примере компаний, занимающихся аудиторскими и консалтинговыми услугами. Цель таких компаний – создать и поддерживать понятные, гибкие и прочные связи, объединяющие работу всей команды для качественной работы над проектами в короткие сроки [7; 8]. В данных компаниях очень распространена политика приема новых молодых сотрудников, в течение всего финансового года, таких сотрудников необходимо в кратчайшие сроки ввести в проектную работу. В начале происходит адаптация новых сотрудников, благодаря передачи знаний от старших коллег, в том числе используя инструменты СУЗ.

Однако, по большей части СУЗ организаций предназначено для старшего персонала, которые хотят улучшить свою квалификацию или получить новые знания. Для работы с заинтересованными специалистами в организациях существуют корпоративные университеты, проекты которого так же реализуются дистанционно. Данная система предлагает курсы, для профессионального и развития «soft skills» как у партнеров, так и у сотрудников младшего звена.

Кроме различных платформ для обучения персонала, у компаний есть доступ SAP Organizational Management и SAP Performance Management [6; 8]. Данные программы направлены на формирование карьерной лестницы и хранение расширенной информации о должностях. Они позволяют руководителям отслеживать перспективы развития сотрудников.

Помимо этого, в таких компаниях существуют различные программы, направленные на личностный рост сотрудников: различные клубы по интересам, регулярные спортивные мероприятия. Также в компаниях используют социальные инициативы, которые оказывают услуги общественным организациям путем

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

предоставления профессиональных услуг на безвозмездной основе, обмена знаниями и традиционной волонтерской деятельности.

Компании должны отслеживать, оценивать и учитывать профессиональное развитие свих сотрудников, повышение их знаний, умений и навыков. Все сотрудники, вне зависимости от должности, регулярно должны проходить внутренние тренинги, курсы, семинары и модули дистанционного обучения, совершенствовать существующие и развивать новые компетенции.

В рамках внутренних корпоративных университетов компании аудиторских и консалтинговых услуг стремятся предоставить своим клиентам дополнительные услуги по предложению качественного профессионального обучения для сотрудников компаний из различных секторов экономики по бухгалтерскому учету, налогообложению, финансам, управлению рисками и внутреннему аудиту [5; 6]. Таким образом, на данных площадках происходит не только внутреннее обучение сотрудников, но и обучение персонала сторонних организаций.

Основным видом деятельности компаний в условиях цифровой экономики, занимающиеся аудиторскими и консалтинговыми услугами в России является предоставление услуг по трансформации практических и научных знаний, а также компетенций и опыта сотрудников центра в интеллектуальные продукты, соответствующие требованиям клиентов, российским и международным стандартам финансовой отчетности. А основным конкурентным преимуществом приобретенный интеллектуальный капитал, заключенный в знаниях сотрудников, сильных связях и позитивной истории взаимоотношений с клиентами; использовании новых информационных технологий в управлении аудиторскими проектами; эффективных внутренних бизнес-процессах и инфраструктуре компании [5; 8].

Таким образом, исходя из результатов технологического аудита организации, проведенного авторами, можно сделать вывод о том, что развитие корпоративной социальной сети является приоритетным направлением, в совокупности затрагивающем элементы управления знаниями в условиях цифровой экономики.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Корпоративная социальная сеть – информационная система, встроенный корпоративный портал, совокупность инструментов который образует единую информационную среду, ориентированную на формирование и развитие социальной структуры организации и определение отношений в ней (совокупность связей между сотрудниками и отдельными рабочими группами).

В такой сети должна быть представлена вся необходимая информация сотрудникам информация (накопленные формализованные знания компании), а также реализованы эффективные способы и инструменты передачи информации среди сотрудников компании.

Основной целью создания корпоративной социальной сети является объединение набора сервисов для общения и совместной деятельности в рамках рабочих проектов, что обеспечивает реализацией следующих функциональных блоков на корпоративной IT-платформе.

С точки зрения технологии, внедрение корпоративной социальной сети затрагивает практически все бизнес-процессы компаний, и, как следствие, это долгосрочный проект со сложным техническим заданием и высокой стоимостью анализа, и прогнозирования прибыли от вложений в корпоративную социальную сеть. Таким образом, для оценки экономической эффективности от внедрения сети необходимо включить в состав корпоративной социальной сети инструменты статистики и KPI (Key Performance Indicators – ключевые показатели эффективности), на базе которых было бы возможно формирование количественных показателей эффективности деятельности сотрудников сети (например, оценка стоимости операций, времени) и показателей развития профиля компетенций компании [6; 7].

Также необходимо определить политику безопасности (в том числе для электронного документооборота) и разграничение прав доступа к различным блокам корпоративной социальной сети, что позволит контролировать качество создаваемого контента и процессы общения в сети. На начальных этапах предполагается мотивация сотрудников денежными вознаграждением за участие и

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

вклад в развитие в новую систему. Кроме материального стимулирования, включающего так же премии, подарки, улучшение социального пакета, дополнительные отгулы, могут использоваться такие методы как присвоение званий (доска почета), грамот, благодарностей.

Таким образом, внедрение в информационную инфраструктуру компаний корпоративной социальной сети в совокупности затрагивает и развивает все элементы управления организацией. Так, активность одних сотрудников в сети ведет к распределению (следовательно, приобретению ими) знаний, носителями которых являются другие сотрудники компании, а также к пополнению и актуализации корпоративной базы знаний.

Усиление процессов глобализации и революционные изменения производственных и информационных технологий в современных условиях приводит к тому, что основными ресурсами развития предприятий становятся персонал и его знания, которые образуют интеллектуальный капитал, повышающий стоимость бизнеса в целом и ценность (полезность) отдельных продуктов и технологий.

Анализ приведенного перечня проблем в развитии управление знаниями в компаниях позволил сформировать рекомендации по повышению эффективности обмена знаниями. Одним из основных инструментов решения данной проблемы является создание организационной культуры, в которой сотрудники должны доверять друг другу и своему руководству. Кроме того, важнейшую роль играет разработка системы мотивации, направленной на стимулирование сотрудников к участию в процессах обмена знанием [7; 8].

Также на основе проведенного аудита знаний в компаниях была дана оценка программам повышения результативности и эффективности рабочих процессов, системе вознаграждения и мотивации сотрудников подразделений, сформулированы задачи по настройке, обновлению интеграции существующих сервисов, определены направления для дальнейшего развития IT-сервисов и аппаратной части, и т. д.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Одно из лучших направлений для успешного развития управления знаниями в организации, затрагивающего все существующие блоки и большинство механизмов бизнес-процессов организации, было предложено развитие корпоративной социальной сети, с целью объединения набора сервисов для общения и совместной деятельности в рамках общих интересов и задач, на основе существующей IT-инфраструктуры (в виде существующих внутренних сайтов с информацией о сотрудниках, корпоративной библиотеки) и технологии *Microsoft SharePoint*, то в перспективе также позволит решать следующие задачи:

– комплексная оценка персонала;

– управление информационными потоками в социальной сети организации;

– сокращение вертикального разрыва между сотрудниками;

– формирование и сплочение команд;

– реорганизация бизнес-процессов.

Таким образом, в качестве направления дальнейшего развития исследований внедрения системы управления знаниями в условиях цифровой экономики можно определить развитие разработанной методики с учетом особенностей производственных систем в других отраслях российского и международного бизнеса.

Список литературы

1. Фирсова П. Система управления знаниями – мировой опыт. – 2016 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.ispring.ru/elearning-insights/sistemy-upravleniya-znaniyami-mirovoy-opyt

2. Гумерова Г.И. Современные предпосылки формирования классификации технологических инноваций / Г.И. Гумерова, Э.Ш. Шаймиева // Региональная экономика: теория и практика. – М., 2008. – №35. – С. 57–61.

3. Гаврилова Т. Онтологический подход к управлению знаниями при разработке корпоративных систем автоматизации. – 2018 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://bigc.ru/theory/km/ontol_podhod_to_uz.php

4. Гумерова Г.И. Совершенствование методологии управления технологическими инновациями в процессе модернизации промышленности региона /

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Г.И. Гумерова, Э.Ш. Шаймиева // Региональная экономика: теория и практика. – М., 2012. – №45. – С. 11–27.

5. Попов Е.В. Основные тренды теории управления знаниями / Е.В. Попов, Т.В. Аксенова // Университетское управление: практика и анализ. – 2019 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://cyberleninka.ru/article/v/osnovnye-trendy-teorii-upravleniya-znaniyami

6. Prieto I.M., Pérez-Santana M.P. Managing innovative work behavior: The role of human resource practices // Personnel Review. – 2014. – №43(2). – P. 184–208.

7. Qi, C., Chau, P.Y.K. Will enterprise social networking systems promote knowledge management and organizational learning? An empirical study // Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce. – 2018. – №28(1). – P. 31–57.

8. Шеве Г. Менеджмент цифровой экономики. Менеджмент 4.0: монография / Г. Шеве, С. Хюзиг, Г.И. Гумерова, [и др.]. – М: КноРус, 2019. – 232 с.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)