

7. Continued education and profession: [stat. byul.]. – Kyiv: Government service of statistics of Ukraine, 2012. – 28 p. (Ukr.)
8. Main indicators of activity of higher educational establishments of Ukraine at the beginning of the 2011-12 academic year: [stat. byul.]. – Kyiv: State committee of statistics of Ukraine, 2012. – 219 p. (Ukr.)

Рецензент: В.К. Данилко
д-р екон. наук, проф. ДВНЗ «ЖДТУ»

Стаття надійшла 11.06.2013

УДК 658

©Шестакова Т.М.*

ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАТЕГОРИИ «УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ»

В статье предложена типология организационных знаний, уточнено определение категории «управление знаниями».

Ключевые слова: знание, экономика знаний, управление знаниями.

Шестакова Т.М. Термінологічні аспекти категорії «управління знаннями». У статті запропонована типологія організаційних знань, уточнено визначення категорії «управління знаннями».

Ключові слова: знання, економіка знань, управління знаннями.

T.M. Shestakova. Terminological aspects of category "management by knowledge". In the article the typology of organizational knowledge, refined definition of the category "knowledge management".

Keywords: knowledge, economy of knowledge, management by knowledge.

Постановка проблемы. Характеризуя экономическое развитие современного общества, всё чаще используют термин "экономика знаний". Данная категория до настоящего времени не имеет однозначного толкования. Под «экономикой знаний», или «экономикой, основанной на знаниях», чаще всего понимают такой тип экономики, в котором знания играют решающую роль.

Тенденции развития мировой экономики позволяют сделать однозначный вывод: наиболее успешными в экономическом отношении являются страны, в которых приоритетом является генерирование и использование знаний. Таким образом, именно эффективное управление знаниями будет определять конкурентное преимущество как на уровне экономики в целом, так и на уровне отдельно взятой организации.

Анализ последних исследований и публикаций. Управление знаниями является одной из наиболее актуальных и широко исследуемых проблем как науки, так и практики управления. Исследованию философских аспектов категории знания и общеметодологических принципов управления знаниями посвящены работы М. Полани, Т. Давенпорта, Ф. Махлупа, М. Портера, Д. Тиса, Л. Прусака, П. Друкера, К. Виига. Следует отметить значительный вклад исследователей прикладных аспектов управления зна-

* ст. преподаватель, ГВУЗ «Приазовский государственный технический университет», г. Мариуполь

ниями Ю. Адлера, М. Зака, К. Свейби, И. Нонака, Э. Ньюмэна, Х. Такеучи, Э. Уиллера, Р. Уильямса. Особое значение в контексте управления знаниями приобретает теория обучающейся организации и организационного обучения, анализу которых посвящены работы П. Сенге, К. Аргириса, Д. Шона, А.В. Кострова, В.А. Спивака. Практическим аспектам внедрения инструментария управления знаниями посвящены труды У. Буковича, К. Джанетто, Дж. Харрингтона.

Несмотря на обилие монографий, публикаций и исследований в области управления знаниями, до сих пор не существует ни единого подхода к организации деятельности по управлению знаниями, ни даже общепринятого определения менеджмента знаний.

Цель статьи – дальнейшее развитие термина «управление знаниями» для последующего формирования методов эффективного менеджмента знаний предприятий.

Изложение основного материала. В научном определении какой-либо категории должен быть четко указан предмет изучения, поэтому следует определить, что именно относится к понятию «знание». Проблема заключается в том, что, поскольку данная категория используется в разных науках, в настоящее время существует более 40 определений понятия «знание». Исходя из целей и объектов изучения конкретной науки, акцент делается на одну из трёх характеристик знания: во-первых, знание – это способности, умения, навыки, которые приобретаются людьми в процессе их жизнедеятельности; во-вторых, любая информация, несущая максимум правдоподобных (адекватных) сведений об объекте; в-третьих, особая познавательная форма отношения человека к действительности.

В контексте управления знаниями, на наш взгляд, наиболее оптимальными будут определения следующих авторов:

1. «организационное знание может быть определено как распределенный набор принципов, фактов, навыков, правил, которые информационно обеспечивают процессы принятия решений, поведение и действия в организации» (Дж. Стоунхаус) [1];

2. «все, что имеет стоимость для организации и заключено в работающих в ней людях или возникает из производственных процессов, систем или организационной культуры, включая знания и навыки конкретных людей, нормы и системы ценностей, базы данных, методологии, программное обеспечение, производственный опыт (ноу-хау), лицензии, бренды, торговые секреты и т. д.» (У. Букович и Р. Уильямс) [2];

3. «знания представляют собой практическую информацию, которая активно управляет процессами выполнения задач, решения проблем и принятия решения» (Б.З. Мильнер) [3].

В данных определениях основной упор делается на практическую значимость знаний, их использование в качестве информационной основы в процессе принятия решений.

Ещё одной проблемой, требующей разрешения при построении системы управления знаниями, является их типология. Общеизвестных формализованных типологии, систематизации или классификации знаний в настоящее время нет, разные авторы в своих работах в качестве основания разделения используют различные признаки. Предлагается следующая типология организационных знаний (см. таблицу).

Формулировка категории «организационное знание» и разработка типологии знаний позволяют уточнить понятие «менеджмент знаний».

Рассмотрим некоторые из определений «управления знаниями», предложенных различными исследователями.

«Управление знаниями – это процесс извлечения, распространения и эффективного использования знаний» [4].

«Управление знаниями – это дисциплина, предоставляющая интегрированный

подход к поиску, выявлению, извлечению, оценке знаний и обмену всей корпоративной информацией. Такая информация может включать базы данных, документы, политики, процедуры и уже известные экспертные знания и опыт отдельных сотрудников» (Gartner Group, исследовательско-консалтинговая компания).

Таблица

Типология организационных знаний

| Признак типологизации | Вид знания | Характеристика |
|--|-------------------------------|--|
| По содержанию | житейское | обыденное знание, «здравый смысл» |
| | художественное | условный образ мира, самоочевидность и убедительность вне и независимо от любого доказательства |
| | научное | особый вид человеческой познавательной деятельности, направленный на выработку объективных, системно организованных и обоснованных знаний об окружающем мире |
| По принадлежности | индивидуальное | личный опыт общения, труда, познания мира |
| | коллективное | знание группы субъектов, возникающее в процессе коммуникации и которым отдельный субъект не обладает (синергетический эффект) |
| По форме отражения | знаковое, вербальное | закодированное в знаковой, языковой форме |
| | образное | представленное в образах, воспринятых органами чувств |
| | вещественное | овеществленный результат деятельности |
| | процедурное | текущая деятельность людей, их умения и навыки; технологии, процедуры трудового и творческого процесса |
| По форме проявления | неявное | имплицитное, скрытое, латентное, подразумеваемое, неcodифицируемое |
| | явное | эксплицитное, codифицированное, документированное |
| По субъективному значению для познающего | практическое | навыки, умения, ремесло |
| | интеллектуальное | умственные потребности |
| | будничное и «развлекательное» | удовлетворяет мелкое любопытство или потребность в непритязательных развлечениях и эмоциональном возбуждении |
| | духовное | религиозная сфера познания действительности |
| | ненужное | случайное, удерживаемое в памяти бессознательно |
| По способу формирования | рефлексивное | новое знание на базе прошлого |
| | интуитивное | прямое, непосредственное постижение истины без предварительных логических рассуждений и без доказательств |

«Управление знаниями – это управление интеллектуальным капиталом в интересах предприятия» (Hoffman La Roche, международная фармацевтическая компания).

«Управление знаниями – это дисциплина, которая помогает сотрудникам, командам и организации в целом коллективно и систематически создавать знания, обмениваться ими и использовать знания для более успешного достижения своих целей» (Ernst & Young, международная аудиторская компания).

«Управление знаниями – это такое управление организацией, которое нацелено на постоянное обновление базы организационных знаний; это, в числе прочего, подразумевает создание соответствующих организационных структур, фасилитацию для сотрудников и использование таких IT-инструментов, которые делают акцент на команд-

ной работе и обмене знаниями» [5].

«Управление знаниями – это динамичный, непрекращающийся организационный феномен, состоящий из взаимозависимых процессов разного характера и с разными характеристиками. Для управления знаниями могут использоваться информационные технологии, помимо традиционного хранения и извлечения закодированных знаний» [6].

«Управление знаниями – это процесс, в ходе которого мы сознательно создаём, структурируем и используем базу знаний нашей компании» [7].

«Управление знаниями - это активизация использования коллективной мудрости для развития реакции и способностей к новаторству» [8].

«Управление знаниями... воплощает: процессы поиска возможностей информационных технологий по совместному объединению данных и обработке информации, а также творческие и инновационные способности людей.

Управление знаниями... выясняет, как и почему пользователи информации мыслят, что они знают о тех вещах, которые знают, а также какими знаниями и установками они владеют и какие решения принимают, взаимодействуя с остальными» [9].

«Управление знаниями можно определить как активный, систематический процесс преобразования интеллектуальных активов или знаний, которыми обладает организация, в материальные и иные ценности с последующим их распределением между всеми заинтересованными сторонами» [10].

«Управление знаниями – это дисциплина, которая позволяет сотрудникам организации коллективно приобретать знания, обмениваться ими и использовать знания для достижения бизнес-целей» (Accenture, международная компания в области управленческого консалтинга, информационных технологий и аутсорсинга).

«Управление знаниями – это концепция, в рамках которой информация превращается в действенные знания и легко, в удобной форме поставляется тем сотрудникам, которые могут эти знания использовать» (Information Week, компания UBM Tech).

«Управление знаниями - это не что иное, как управление информационными потоками; оно должно гарантировать, что нужные известия достигнут нужных людей в нужное время, чтобы эти люди могли своевременно предпринять необходимые действия» [11].

«Управление знаниями – это не огромная база данных, в которой хранится все, что знают в организации. Управление знаниями – это идея получения информации из множества источников, включая базы данных. Это идея о предоставлении информации правильным людям в удобном им виде для того, чтобы они могли принимать решения, а также инструментов и полномочий для осуществления этих решений» [12].

«Управление знаниями – процесс, который позволяет организации извлекать прибыль из объема знаний, или интеллектуального капитала, который имеется в ее распоряжении. Прибыль возможно получать в том случае, если организация использует свои знания для создания дополнительной ценности для потребителя» [2].

«В зависимости от содержания категории «знание», можно сформулировать определение «управления знаниями»:

1. *управлять знаниями* — значит систематически, точно и продуманно формировать, обновлять и применять их с целью максимизации эффективности предприятия и прибыли от активов, основанных на знаниях;

2. *управление знаниями* означает формализацию и доступ к практическому опыту, знаниям и экспертным данным, которые создают новые возможности, способствующие совершенствованию деятельности, стимулирующие инновации и увеличивающие потребительскую стоимость»[3].

Следует отметить, что данные определения весьма разнородны, каждый из авто-

ров делает акцент на разные компоненты системы управления знаниями, а именно – на человеческие ресурсы, организационные аспекты и цели, либо технологии, которые помогают реализовать управление знаниями. Терминологическая неопределённость не позволяет сформировать стандартный понятийный аппарат, что вносит путаницу в процесс формализации объектов, снижается эффективность как исследовательских, так и практических действий.

Исходя из вышесказанного, сформулируем определение управления знаниями, включающее все перечисленные выше подходы.

Во-первых, следует указать основную задачу управления знаниями – достижение организационных целей, которые могут включать получение экономического и внеэкономического эффекта, в частности, максимизацию прибыли, стимулирование инноваций, повышение конкурентоспособности и т.д.

Во-вторых, управление знаниями - это не просто популярная управленческая концепция, это методология практических действий по достижению организационных целей. Другими словами, менеджмент знаний предусматривает обязательную разработку программ формирования и практического использования систем управления знаниями во внутрифирменном управлении.

В-третьих, ряд исследователей определяют управление знаниями как процесс, при этом недостаточно внимания уделяется возможности использования системного подхода к управлению знаниями.

Итак, *управление знаниями* – системная деятельность по организации процессов поиска, выявления, извлечения, генерации, оценки, обмена, распространения и эффективного использования знаний для достижения организационных целей.

Точная формулировка категории «управление знаниями» является отправным моментом для формирования программы практических действий.

Открытыми для дальнейших исследований остаются вопросы оценки организационных знаний, составляющих основу процессов как стратегического, так и операционного управления.

Выводы

1. Терминология управления знаниями носит не устоявшийся характер и находится в развитии, что объясняется историческими аспектами возникновения термина «управление знаниями», а также той ролью, которая отводится управлению знаниями в инновационных предприятиях и экономиках.
2. Формирование понятийного аппарата теории знаний, в частности, уточнение термина «управления знаниями» станет отправной точкой для создания систем оценки и менеджмента знаний в организации.

Список использованных источников:

1. Стоунхаус Дж. Управление организационным знанием / Дж. Стоунхаус // Менеджмент в России и за рубежом. – 1999. – № 1. – С. 14-26.
2. Букович У. Управление знаниями: руководство к действию. Пер. с англ. / У. Букович, Р. Уильямс. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 504 с.
3. Мильнер Б.З. Концепция управления знаниями в современных организациях / Б.З. Мильнер // Российский журнал менеджмента. – 2003. – № 1. – С. 57-76.
4. Харрис Дж. Аналитика как конкурентное преимущество. Новая наука побеждать. Пер. с англ. / Дж. Харрис, Т. Дэвенпорт. – М. : Bestbusinessbooks, 2010. – 272 с.
5. Von Krogh G. Knowing in firms / G. Von Krogh, J. Roos, D. Kleine. – London : Sage Publications Ltd, 1998. – 304 p.
6. Alavi M. Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual

- Foundations and Research Issues / M. Alavi, D.E Leidner // MIS Quarterly. – 2001. – Vol. 25. – № 1. – P. 107-136.
7. Джанетто К. Управление знаниями. Руководство по разработке и внедрению корпоративной стратегии управления знаниями. Пер. с англ. / К. Джанетто, Э. Дилер. – М. : Добрая книга, 2005. – 192 с.
 8. Коулопоулос Т.М. Управление знаниями / Т.М. Коулопоулос, К.Ф. Фраппаоло. – М. : Эксмо, 2008. – 224 с.
 9. Виртуальная www-библиотека по управлению знаниями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.brint.com>.
 10. Харрингтон Дж. Совершенство управления знаниями. Пер. с англ. / Дж. Харрингтон, Ф. Воул. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2008. – 272 с.
 11. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли / Б. Гейтс. – М. : ЭКСМО. – Пресс, 2001. – 480 с.
 12. Honeycutt Jerry Knowledge Management Strategies / Jerry Honeycutt. – Microsoft Press, 2000. – 272 p.

Bibliography:

1. Stonehouse George Managing organizational knowledge / George Stonehouse // Management in Russia and abroad. – 1999. – № 1. – P. 14-26.
2. Bukowitz W. R. Management by knowledge: guidance to the action / W.R. Bukowitz, R.L. Williams. – М. : INFRA-M, 2002. – 504 p.
3. Milner B. Management conception by knowledge in modern organizations / B.Milner // The Russian magazine of management. – 2003. – № 1. – P. 57-76 (Rus.).
4. Jeanne Harris. Competing on Analytics: The New Science of Winning / Jeanne Harris, Thomas Davenport. – М. : Bestbusinessbooks, 2010. – 272 p.
5. Von Krogh G. Knowing in firms / G. Von Krogh, J. Roos, D. Kleine. – London : Sage Publications Ltd, 1998. – 304 p.
6. Alavi M. Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues / M. Alavi, D.E Leidner // MIS Quarterly. – 2001. – Vol. 25. – № 1. – P. 107-136.
7. Giannetto Karen. Knowledge Management. Guidelines for the development and implementation of a corporate knowledge management strategy / Karen Giannetto, Anne Wheeler. – М. : Dobraya kniga, 2005. – 192 p.
8. Koulopoulos Thomas. Knowledge Management / Thomas Koulopoulos, Carl Frappaolo. – М. : Eksmo, 2008. – 224 p.
9. Www-Virtual Library on Knowledge Management. [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.brint.com>.
10. Harrington H.J. The Art of Excelling in Knowledge Management / H.J. Harrington. – М. : RIA "Standards and Quality", 2008. – 272 p.
11. Gates Bill Business @ The Speed Of Thought / Bill Gates - М.: Eksmo - Press, 2001. - 480 p.
12. Honeycutt Jerry Knowledge Management Strategies / Jerry Honeycutt. – Microsoft Press, 2000. – 272 p.

Рецензент: Т.Г. Логутова
д-р экон. наук, проф. ГВУЗ «ПГТУ»

Статья поступила 15.05.2013