

УДК 65.011;658.3:651.5

Татьяна Луговая, Яна Клименко, Алина Костецкая
Одесский национальный политехнический университет
Одесса, Украина

ТЕХНОЛОГИИ МЕНЕДЖМЕНТА ЗНАНИЙ (KNOWLEDGE MANAGEMENT) В ДОКУМЕНТАЦИОННОЙ РАБОТЕ ПРЕДПРИЯТИЙ

Аннотация. Рассмотрены роль и место технологий менеджмента знаний в документационной работе предприятий, описаны условия и этапы внедрения таких технологий.

Ключевые слова: менеджмент знаний, делопроизводство, предприятия, технологии, универсальные интегративные системы электронного документооборота.

Abstract. The role and place of technologies of management of knowledge in documentation work enterprises, describes the conditions and stages of implementation of such technologies.

Keywords: knowledge management, records management, enterprise technology, universal integrative system of electronic document management.

Система управления знаниями на предприятии в последнее время приобретает все большую значимость в комплексном управлении проектным предприятием, связано, прежде всего, с четким пониманием и восприятием ее как эффективного инструмента конкурентной борьбы. Это обусловило выбор предмета и постановку цели нашего исследования – проанализировать технологи менеджмента знаний как важные составляющие документационной работы предприятий.

Анализ научных источников по выбранной тематике дает возможность констатировать, что хотя менеджмент знаний является одной из популярнейших концепций информационного управления, тесно связан с идеями «нематериальной экономики», «экономики знаний», «интеллектуального капитала», которые лежат в основе оптимальной организации всех процессов, протекающих в предприятии. Учеными разработаны теоретические и практические основы менеджмента знаний: стратегии развития и управления корпоративными знаниями [2; 12; 20], алгоритм выбора развития технологий КМ [3], практические руководства по управлению знаниями [4; 15; 19], методология управления знаниями [10], как часть кадрового делопроизводства [18; 22], как элемент организационного механизма на предприятиях [23], возможности приложения технологий управления знаний к деятельности предприятий разных форм [2; 11; 13; 23]. Не исследованными остаются проблемы

внедрения (особенности, последовательность этапов) технологий менеджмента знаний в условиях документационной работы предприятия; научно не обоснованы роль и место технологий менеджмента знаний в контексте современного делопроизводства.

Менеджмент знаний как самостоятельная область науки находится еще на стадии своего становления, поэтому очень важно четко определиться с основными категориями в этой области. Существует множество разнообразных определений менеджмента знаний, где он определяется и как «методология» [10], и как «систематические процессы» [6], «новая парадигма управления» [8; 9; 12], и как «комплексная стратегия» [2; 12; 20], трансформирующая интеллектуальный капитал в высокую производительность, высокую эффективность, новую стоимость, повышенную конкурентоспособность. В свою очередь, интеллектуальный капитал — сумма знаний, навыков, производственного опыта конкретных людей и нематериальных активов, которые включают: патенты, базы данных, программное обеспечение, товарные знаки и др., которые используются в целях максимизации прибыли и других экономических и технических результатов [21].

Технология (от др.греч.— искусство, мастерство, умение) — в широком смысле — это методика, способ производства, совокупность методов, процессов и материалов, используемых в какой-либо отрасли деятельности, в узком — комплекс организационных мер, операций и приемов, направленных на производство, обслуживание, эксплуатацию изделия или услуги [5]. Поэтому под технологиями внедрения менеджмента знаний мы понимаем комплекс организационных мер по стимулированию прироста знаний в организации; оптимизации процессов отбора, сохранения, классификации, трансформации знаний; эффективному использованию знаний в деловых процессах. К таким организационным мерам управления знаний мы относим: карты знаний; базы знаний [7], которые в отличие от баз данных, фиксируют неформализованные знания (опыт, навыки, профессиональные контакты и интересы сотрудников [16]); бенчмаркинг (способ изучения деятельности своих конкурентов с целью использования и положительного опыта в своей работе); различные приемы и методы взаимодействия с потребителями (социологические опросы, обратная связь, горячая линия, веб-сайт) и так далее. Учитывая, что все вышеперечисленное фиксируется в документах, технологии менеджмента знаний становятся не только важной частью делопроизводства, но и значительно трансформируют его, расширяя предметную и методологическую область документирования и управления, изменяя саму идеологию документационного менеджмента в контексте самообучающейся самоорганизующейся организации [17; 19]. Так, все большее признание в мире приобретает концептуальная модель управления

знаниями, предложенная Симусом Галлахер и Ширли-Энн Хазлет [24], состоящий из трех составляющих: инфраструктура знаний; культура знаний; технология знаний. Эта модель легко ложится в структуру расширенного управления документами (контентом), характерную для универсальных интегративных систем типа EDMS (в том числе, ECM, SES, ERP, HRM, CRM) [14].

Поэтому разработку системы менеджмента знаний и расширение функций службы документационного обеспечения управления целесообразно начинать только в предприятиях с достаточно большим объемом осуществляемых работ, ростом документного, информационно-коммуникационного, интеллектуального ресурса. Для построения системы менеджмента знаний на предприятии должны быть созданы определенные условия: наличие единой корпоративной информационной системы; соблюдение стандартов качества [1]; разработаны карты технологических процессов и другая документация, сопровождающая технологии производства, транспортировки, других процессов; существует программа по наставничеству и осуществляются мероприятия по повышению квалификации работников; имеется организационная культура, которая базируется на прозрачности политики предприятия, воспитании корпоративного духа, ответственностью перед партнерами и обществом. Так, с целью сохранения производственного и кадрового потенциала и использования его ресурсов рекомендуется использовать карту знаний. Она позволяет идентифицировать основные источники знаний в корпорации и является предварительной структурой базы данных знаний. Нумерация процесса по карте знаний происходит согласно стадии производственной технологии и соответствует тем сферам знаний, для которых документация из этого процесса является нужной.

Согласно сказанному выше, и с целью еще большего повышения эффективности деятельности предприятия, нами даны рекомендации по внедрению системы менеджмента знаний, развитие которой целесообразно провести по следующим технологическим этапам.

Первый этап - разработка комплексного проекта по внедрению системы менеджмента знаний, в котором определяются: группы персонала, которые будут включены в процедуры реализации проекта в виде представительной команды, комплексы необходимых документов по внедрению менеджмента знаний,

Второй этап - аудит основных потоков информации и документации и всех имеющихся ресурсов, который позволит составить «карты знаний» с целью идентификации основных источников знаний в предприятии и привести в соответствие со структурной частью базы знаний.

Третий этап - определение стратегических и тактических рычагов управления знаниями – включает разработку и утверждение политики

предприятия в области управления знаниями, определение ключевых подразделений, ответственных за внедрение и сопровождение системы менеджмента знаний, разработку должностных инструкций специалистов, работающих в данной системе.

Четвертый этап - внедрение и сопровождение системы управления знаниями связан со стратегией развития, совершенствования системы менеджмента качества: повышение квалификации персонала, как основного источника знаний, развитие системы информационных технологий корпорации, создание материальных носителей единой базы знаний, налаживание взаимодействия других систем управления.

Таким образом, технологии управления знаниями становятся не только организационной инновацией для приобретения предприятием конкурентных преимуществ и открытия новых резервных информационных ресурсов. Управление знаниями становится важной основой для эффективного делопроизводства предприятия, социокоммуникативным фактором перехода к новым парадигмам управления, и как следствие, залогом выживания предприятия, его адаптации к новым стремительно изменяющимся условиям рыночных отношений и бизнеса.

Литература:

1. ИСО 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. ИСО 9004:2000 : Международный стандарт / Госстандарт РФ. ВНИИС. - 2-е изд. 2000-12-15. - М. : [б. и.], 2001. — 92 с.
2. Агафонова В.В. Стратегия управления знаниями на предприятии / В.В. Агафонова // Российское предпринимательство. — 2006. — № 4 (76). — С. 67-69.
3. Благов Е.Ю. Алгоритм выбора способов развития технологических знаниевых ресурсов фирмы / Е.Ю. Благов // Российское предпринимательство. — 2012. — № 22 (220). — С. 83-88.
4. Буковиц У. О. Управление знаниями: руководство к действию / У.О. Буковиц, Р.В. Уильяме. — М. : Инфра-М, 2002. — 201 с.
5. Вознюк В. Интернет и технологии [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://bogmedia.org/videos/15778/v-ktor-voznyuk-internet-i-tehnologii/>
6. Гапоненко, А. Л. Управление знаниями. Как превратить знания в капитал / А.Л. Гапоненко, Т. М. Орлова. — М. : Эксмо, 2008. — 400 с.
7. Гаврилюк Т.А. Бази знань інтелектуальних систем / Т.А. Гаврилюк. - К. : Либідь, 2000. — 422 с.
8. Григорьев Л. Knowledge Management – функциональная задача или новая парадигма управления? [Электронный ресурс]. — Режим доступа : http://kmttec.ru/publications/library/authors/km_func_task_or_new_paradgm.shtml

9. *Екк* Клаус Д. Знание как новая парадигма управления / Д. Екк Клаус // Проблемы теории и практики управления. - 1998. - № 2. - С. 68-73.
10. *Ильина* О.Н. Методология управления знаниями в проектно-ориентированной компании / О.Н. Ильина // Креативная экономика. — 2008. — № 10 (22). — С. 10-18.
11. *Карнаух* О.Ю. Особливості запровадження системи менеджменту знань на українських підприємствах [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/PSPE/2010_2/Karnauh_210.htm
12. *Ковылин* Д.М. Управление знаниями как новая стратегическая парадигма организации / Д.М. Ковылин // Российское предпринимательство. — 2011. — № 3.- Вып. 2 (180). — С. 4-10.
13. *Кудрявцев* Д Многогранность управления знаниями на предприятии [Электронный ресурс]. — Режим доступа:<http://kmtec.ru/publications/library/authors/mnogogr_uz_predpr.shtml>
14. *Лугова* Т.А. Еволюція систем електронного документообігу підприємств / Т.А. Лугова, О.Є. Акімов // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2013. – № 1. – С. 16-20.
15. *Мариничева* М.К. Управление знаниями на 100%: путеводитель для практиков / М.К. Мариничева. - М. : Альбина Бизнес Букс. - 2008. – 320 с.
16. *Нонака* И. Компания – создатель знания. Зарождение и развитие инноваций в японских фирмах : пер. с англ. / И. Нонака, Х. Такеучи. – М. : Олимп-Бизнес, 2003. — 320 с.
17. *Погорелова* Е.В. Подход к управлению знаниями на основе самоорганизации / Е.В. Погорелова // Креативная экономика. — 2008. — № 11 (23). — С. 4-8.
18. *Сватюк* О.Р. Система управління знаннями як елемент менеджменту кадрової політики організації / О.Р. Сватюк // Науковий вісник. - 2007. - № 17(8).- С.25.
19. *Сенге* П. Пятая дисциплина: искусство и практика самообучающейся организации / пер. с англ. / П. Сенге . — М. : ЗАО "Олимп-Бизнес". - 1999. – 408 с.
20. *Страхова* О.А. Стратегия развития и создание эффективной системы управления знаниями / О.А. Страхова// Креативная экономика. — 2009. — № 10 (34). — С. 9-13.
21. *Стюарт* Т.А. Интеллектуальный капитал. Новый источник богатства организаций / Томас А. Стюарт. — М. : Поколение, 2007. — 368 с. — (Управление).
22. *Толстякова* М.В. Управление знаниями: кадровый резерв организации. Проблемы развития кадрового резерва в России / М.В. Толстякова // Креативная экономика. — 2012. — № 11 (71). — С. 16-20.

23. Шкарупета Е.В. Содержание системы управления знаниями и ее организационно-экономического механизма на предприятии / Е.В. Шкарупета // Креативная экономика. — 2008. — № 3 (15). — С. 84-89.
24. Gallagher S., Hazlett S. Using The Knowledge Management Maturity Model (KM3) As An Evaluation Tool. [Electronic resource]. - Mode of access: <http://bprc.warwick.ac.uk/km028.pdf>

Олена Василенко, Людмила Штурмаревич
Одеський національний політехнічний університет
Одеса, Україна

УПРАВЛІННЯ ЕЛЕКТРОННИМ ДОКУМЕНТООБІГОМ В УКРАЇНІ

***Анотація:** У статті розкрито поняття «електронні документи та електронний документообіг», «електронний цифровий підпис». Проаналізовано законодавчу базу щодо зазначених понять. Подано основні принципи електронного документообігу. Розглянуто методи управління електронними документообігом.*

***Annotation:** A concept "electronic documents and electronic circulation of documents", "electronic digital signature", is exposed in the article. A legislative base is analysed in relation to the marked concepts. Basic principles of electronic circulation of documents are given. Management methods are considered electronic circulation of documents.*

Одним із головних пріоритетів України, визначених Законом України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», є прагнення побудувати орієнтовне на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційне суспільство, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя. Тому дуже активно відбувається впровадження електронних документів та електронного документообігу. Зважаючи на це розглянути методи управління електронними документообігом у цій статті вважається доцільним.

Сучасний правовий статус безпаперового документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису в органах влади