

УДК 338.4

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ И ЕЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

Родичева А.А.

студент

КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет)»,

Калуга, Россия

Ерохина Е.В.

д-р экон. наук, профессор,

КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет)»,

Калуга, Россия

Аннотация: в статье рассмотрена система управления знаниями в организации. Основное внимание уделяется преимуществам данной системы для клиентов, сотрудников и бизнеса, а также требованиям, предъявляемым к системе управления знаниями. Авторами сделан вывод о том, что управление знаниями является одной из важнейших областей жизненного цикла организации, способной многократно повышать производительность труда сотрудников, эффективность производства и его конкурентоспособность.

Ключевые слова: управление знаниями, знания, конкурентоспособность.

KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM AND ITS ADVANTAGES

Rodicheva A.A.

Student

BMSTU (National Research University) Kaluga Branch

Kaluga, Russia

Erohina E. V.

PhD in Economics, professor

BMSTU (National Research University) Kaluga Branch

Kaluga, Russia

Annotation: the article discusses the knowledge management system in the organization. The focus is on the benefits of this system for customers, employees, and businesses, as well as the requirements for a knowledge management system. The authors conclude that knowledge management is one of the most important areas of the organization's life cycle that can repeatedly increase employee productivity, production efficiency and its competitiveness.

Keywords: knowledge management, knowledge, competitiveness.

Современное состояние социально-экономического развития - это не только количественный рост, но и качественные, структурные преобразования во всех сферах человеческой жизни, опирающиеся на использовании интеллектуального потенциала. На данный момент человечество вступило в такую фазу своего развития, когда знания становятся ключевым конкурентным преимуществом личности, организации, общества.

В отличие от общих знаний, профессиональные знания предполагают практические, теоретические, стратегические, коммерческие и должностные знания каждого сотрудника организации, включающие спектр навыков, методов, принципов, обеспечивающих профессиональную эффективность работы организации [1].

Прочным фундаментом, на котором строится бизнес, является система управления знаниями.

Система управления знаниями (СУЗ) - это инструмент, разработанный, чтобы помочь организации уменьшить проблемы, которые возникают из-за потери или отсутствия знаний. Она является широко распространенным и эффективным бизнес-инструментом, предназначенным для повышения циркуляции знаний в рамках организации.

Не должно быть необходимости изобретать колесо каждый раз, когда в организации возникает проблема. Разве не было бы проще просто уже иметь готовое решение для этого? Если знания должным образом

задокументированы и доступны, это позволяет уделять время и сосредотачиваться на вещах, которые действительно нуждаются в этом, а не на проблемах, которые уже были рассмотрены в прошлом. Поэтому, в организации необходимо организовать сеть, в которой ключевую роль будут играть знания сотрудников. [2]

Управление знаниями может принимать различные формы внутри организации, но обычно рассматривают две:

- внешнее управление знаниями;
- внутреннее управление знаниями.

Внутреннее управление знаниями предполагает знания команды, которые могут улучшить производительность работы. Основное внимание уделяется использованию и изучению прошлого опыта, и исследованиям для повышения эффективности в рамках компании. Управление бизнес-процессами является примером, в котором внутреннее управление знаниями может быть полезно для роста компании.

Внешнее управление знаниями предполагает распространение соответствующих собранных знаний среди клиентов, потенциальных клиентов или тех, кто не входит в компанию, чтобы оптимизировать их опыт. Внешнее управление знаниями не только повышает качество работы службы поддержки клиентов, но и повышает доверие к компании и делает ее более заметной.

Доказано, что системы управления знаниями эффективны при создании более эффективных рабочих групп и создании более упорядоченной и эффективной организации в целом.

Одним из основных потенциальных преимуществ внедрения системы управления знаниями является улучшение качества обслуживания клиентов, особенно в тех случаях, когда требуется поддержка клиентов.

Приблизительно 40% клиентов предпочитают самообслуживание при поддержке клиентов, а не говорить с живым представителем [3]. По этой

причине компании следует предоставить несколько легко доступных вариантов для поддержки самообслуживания и продукта, которые тщательно объяснены и задокументированы. Эти варианты могут принимать форму часто задаваемых вопросов, публикаций, видеороликов или чего-либо еще, что позволит клиентам быстро и легко решить свои проблемы самостоятельно.

Но, конечно же, невозможно предлагать клиентам решения для каждой отдельной проблемы, которая может у них возникнуть. В этих условиях эффективная команда поддержки клиентов будет отличным вариантом. Внедрение системы управления знаниями в рамках компании, в свою очередь, приведет к более эффективному персоналу службы поддержки клиентов. Таким образом, независимо от того, ищут ли ваши клиенты поддержку через варианты самообслуживания или обратитесь в службу поддержки, они будут встречены быстрыми и эффективными решениями.

Помимо преимуществ для клиентов, есть также ценные преимущества для сотрудников и их производительности. Когда система управления знаниями внедрена в организации, сотрудники могут проанализировать записанный прошлый опыт и применить эти знания в дальнейшем.

Вместо того, чтобы тратить время и заново решать проблему каждый раз, когда она возникает, решение уже доступно для них.

Сотрудники должны не только иметь возможность легко получить доступ к знаниям для оптимизации своей работы, но и улучшить свой опыт в целом. Процент удержания сотрудников повышается, если улучшить опыт сотрудников и снизить усилия, необходимые для поиска информации.

С внедрением СУЗ появляется возможность предоставить своим сотрудникам все необходимые знания, которые они могут и должны использовать в полной мере, и это, в свою очередь, помогает повысить моральный дух.

Преимущества, которые принятие эффективной системы управления знаниями может иметь в бизнесе, очевидны – более упорядоченный процесс,

помогающий клиентам понять ценность продукта, более интенсивное удержание клиентов и лояльность.

Обмен знаниями повышает производительность организации на 35% [4] и, следовательно, приводит к более быстрому росту. В конце концов, знание - это сила, и использование этой силы добавляет организациям конкурентного преимущества.

В прошлом системы управления знаниями были старыми, пыльными учебными пособиями - они имели очень ограниченное практическое применение. Теперь СУЗ должны отражать изменяющиеся потребности предприятий и потребителей и быть в состоянии идти в ногу с внутренними и внешними изменениями внутри организации.

Таким образом, к системе управления знаниями предъявляются следующие требования:

- быть простой в использовании и доступе (как для сотрудников, так и для клиентов);
- быть гибкой (т.е., простой для редактирования и обновления информации);
- быть интерактивной;
- быть автоматизированной.

Чтобы добиться успеха в данной сфере, необходимо установить цели и план управления знаниями. Необходимо создать такие условия в организации, в которых обмен, использование и обновление знаний являются обычной практикой.

Конечная цель эффективной системы управления знаниями – предотвращение повторения одних и тех же ошибок.

Практическая значимость корпоративной системы проектного управления знаниями для деятельности организаций в условиях постиндустриального экономического развития экспериментально подтверждена, таким образом, системы управления знаниями – неотъемлемый

атрибут организации, которая хочет оставаться в лидерах [5]. По мере того как рынок становится все более конкурентоспособным, один из лучших способов оставаться впереди - построить свою организацию умным и гибким способом с использованием системы управления знаниями.

Библиографический список:

1. Петрова Н.И., Пронина С.В., Ягунова Н.А., Маликова Д.М. Формирование системы управления профессиональными знаниями / Н.И. Петрова, С.В. Пронина, Н.А. Ягунова, Д.М. Маликова // Проблемы региональной экономики. — 2016. — № 3-4. — С. 119-132. — ISSN 2414-3553. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/300409> (дата обращения: 03.04.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Таяуова, Г.Ж. ИССЛЕДОВАНИЕ СУЩЕСТВУЮЩИХ КОНЦЕПЦИЙ, ПОДХОДОВ И ПРИНЦИПОВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ / Г.Ж. Таяуова // Central Asian Economic Review. — 2018. — № 2. — С. 29-36. — ISSN 2224-5561. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/308733> (дата обращения: 03.04.2020). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. New Report: The Self Service Economy: [Электронный ресурс] // Steven Van Belleghem, 2013. URL: <https://www.stevenvanbellegem.com/blog/new-report-the-self-service-economy/> (дата обращения: 04.04.2020).

4. McKinsey Global Institute. The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies: // McKinsey & Company. 2012. URL: <https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/the-social-economy> (дата обращения: 05.04.2020).

5. Комарова, А. В. Формирование системы проектно-ориентированного управления знаниями: монография / А. В. Комарова. —

Москва : Креативная экономика, 2012. — 188 с. — ISBN 978-5-91292-085-1. —
Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:
<https://e.lanbook.com/book/3990> (дата обращения: 10.04.2020). — Режим
доступа: для авториз. пользователей.

Оригинальность 83%