

УДК 65.015

ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ ПЕРСОНАЛА

Огородникова С. И.

Студентка кафедры социологии и управления

*Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова,
Белгород, Россия*

Демененко И.А.

Старший преподаватель кафедры социологии и управления

*Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова,
Белгород, Россия*

Аннотация. В статье актуализируется значимость процесса управления знаниями персонала организации как ключевого звена управленческой деятельности. Авторами приведены основные инструменты управления знаниями персонала в условиях социально-экономического развития и неопределенности на рынке.

Ключевые слова: персонал, управление знаниями, организация, коммуникации.

INSTRUMENTS TO MANAGEMENT KNOWLEDGE OF PERSONNEL

Ogorodnikova S.I.

Student, Department of sociology and management,

*Belgorod state technological university. V. G. Shukhov,
Belgorod, Russia*

Demenenko I.A.

Senior lecturer in sociology and management,

*Belgorod state technological University. V. G. Shukhov,
Belgorod, Russia*

Annotation. The importance of the process of knowledge management of the organization's personnel as a key link in management activity is actualized in the

article. The authors provide the basic tools for managing staff knowledge in the context of socio-economic development and uncertainty in the market.

Key words: personnel, knowledge management, organization, communication.

Продуктивность работы многих организаций на сегодняшний день в нашей стране определяют не только такие показатели, как уровень спроса на продукцию или производимые услуги, состояние основных производственных фондов, наличие в фирме человеческих и материальных ресурсов, но и правильное управление взаимодействием сотрудников. Главная цель управления знаниями – это выявление, а также передача всей необходимой у организации информации сотрудникам для того, чтобы повысить производительность и качество обслуживания всех действующих партнеров. Выбор подходящего инструментария управления знаниями прежде всего имеет зависимость от проблем, возможностей определенной фирмы [1]. Так, для одного предприятия необходимо сформировать стабильное коммуникационное поле для взаимодействия между подразделениями компании, а для второй организации важно активировать процессы частого сбора, а также оценки идей, которые предлагают сотрудники, третья же фирма будет нацелена на создании крепких и стабильных отношений с клиентами.

При формировании систем управления знаниями самая трудная и важная задача – это извлечение знаний. Инструментов извлечения знаний можно разделить на групповые и индивидуальные. Главным плюсом групповых методов является возможность сбора знаний сразу от нескольких работников организации, они активизируют общее мышление, однако эти методы более сложные и затратные [2].

«Мозговой штурм» - наиболее известный метод раскрепощения мышления. Представим, что при введении информационных систем в организацию темами мозговой атаки могут являться такие как: «Цели и задачи информационных систем в различных подразделениях компании»; «Дорогая (качественная) или дешевая (плохая) информационная система: что нам

нужно?»; «С какого организационного уровня необходимо начинать автоматизацию нашего предприятия?»).

Метод круглого стола – это обсуждение определенной проблемы из какой-либо области, в котором участвуют с равными правами несколько сотрудников организации. Однако, при применении этого метода нужно учитывать следующие нюансы: для реализации необходимо проявить организационные и психологические усилия; большее количество работников будут стремиться произвести впечатление на других участников обсуждения, поэтому это значительно повлияет на их мнение; будет трудно избежать доминирования суждений лидера. Главной задачей использования метода круглого стола является обсуждение проблемы с разных позиций и точек зрения, исследование спорных моментов в деятельности организации [3].

Метод фасилитации – это одна из форм групповой работы по поиску знаний, которые необходимы для разработки решений большей сложности и важности, например, решение различных производственных задач, бизнес-вопросов.

Таким образом, групповые методы используются на стадиях предпроектного обследования организации при формировании корпоративных систем управления знаниями.

Индивидуальные методы управления знаниями используют для выявления знаний конкретного работника для будущего их преобразования в информацию с целью использования «лучших практик» другими [4].

Первый индивидуальный метод – это наставничество, однако в таком случае происходит передача знаний небольшому числу сотрудников, что является главным минусом. Сейчас система наставничества хоть и потерпела некоторые изменения, но продолжает дальше применяться в организациях. Ее сущность заключается в передаче технических умений и навыков, а также в профессиональном воспитании и подготовке к работе будущих специалистов.

Вторым известным инструментом управления знаниями можно назвать аттестацию персонала, главная задача которой – выявление резервов

повышения уровня отдачи работников. На практике применяются некоторые методы оценки, которые используются при аттестации персонала:

1. метод групповой экспертной оценки. Процесс, когда эксперты проводят беседу с аттестуемым работником, в последствии чего выносят оценку по определенным критериям. Для каждой профессионально-квалификационной группы могут быть разработаны собственные критерии оценки;
2. метод моделирования рабочей ситуации. Задача, когда аттестуемому сотруднику предлагается решить смоделированную ситуацию, которая может встретиться ему в работе;
3. квалификационная работа. Она предполагает проведение самостоятельной разработки работником какой-либо проблемы или вопроса;

По результатам аттестационных мероприятий формируются аттестационные листы, в которых записываются выявленные знания специалистов.

Действенным способом фиксации, а также визуального представления явных и неявных знаний организации, является третий инструмент – карты знаний, задача которых проиллюстрировать необходимые знания персоналу, которому они необходимы. Такое представление знаний предприятию – это интеллектуальный продукт, так как оно находит пробелы в действующих ресурсах компании. Можно выделить некоторые типы карт знаний:

1. процессно-ориентированные. Эти карты показывают знания, а также источники знаний, поддерживающие главные бизнес-процессы организации;
2. концептуальные. К ним относят разные методы иерархической классификации содержания в виде понятий.
3. карты компетенций. Они описывают навыки конкретного работника, его продвижение по карьерной лестнице.

4. карты социальных сетей. Данный вид карт помогает нам выявить сети знаний и коммуникаций в компании среди многочисленных партнеров и иных социальных сетей.

В наше время существует множество примеров российских компаний, которые успешно эксплуатируют различные инструменты управления знаниями. Управление знаниями – обобщающее название методик, которые организуют процесс коммуникации на предприятиях, для поиска новых, а также для обновления уже существующих знаний, помогающих персоналу фирмы быстро решать задачи, своевременно принимать решения и необходимые действия. Использование методик управления знаниями дает возможность применение группового опыта и знаний, что в будущем превращает их в корпоративный капитал.

Библиографический список

1. Вукович Г.Г. Качество рабочей силы: компетентностный подход // Экономика устойчивого развития. 2011. № 8. С. 32–37.
2. Демененко И.А., Папанова О.А. Реинжиниринг менеджмента компании через призму социального консалтинга // Вестник Белгородского государственного технологического университета им. В.Г. Шухова. 2016. №6. С. 235-237.
3. Кадровый потенциал организации // Мир экономики. Экономический интернет-журнал. 2011. С. 14.
4. Корчагин Ю.А. Широкое понятие человеческого капитала. – Воронеж: ЦИРЭ, 2009. С. 54.