

Смирнова В.Г.

канд. экон. наук, доцент,
ФГБОУ ВО «Государственный
университет управления»,
Москва

e-mail: smirnova7@list.ru

Разработка концепции управления знаниями

Аннотация

Рассмотрен научный вклад кафедры «Теория управления» в разработку концепции управления знаниями. Кафедра одна из первых в нашей стране начала изучение нового направления менеджмента, включая проведение научных исследований, создание первых учебников, обучающих программ, разработку новой учебной дисциплины «Управление знаниями», публикацию научных статей и монографий в новой области менеджмента.

Ключевые слова:

знание, управление знаниями, интеллектуальный капитал, организационная культура, творчество, креативность.

Smirnova V.G.

Ph.D. in Economy, Associate
Professor, State University
of Management,
Moscow

e-mail: smirnova7@list.ru

Development of the Concept of Knowledge Management

Abstract

The article considers the scientific contribution of the department "Theory of Management" to the development of the concept of knowledge management. The department is one of the first in our country began to study a new area of management, including research, development of the first textbooks, training programs, the creation of the new training course "knowledge management", publication of scientific articles and monographs in the new field of management.

Keywords:

knowledge, knowledge management, intellectual capital, organizational culture, creativity, creative management.

В последние два десятилетия главным источником экономического и социального развития во всем мире становятся интеллектуальные ресурсы, основу которых составляют знания. Создание, распространение и использование знаний выступает ключевым фактором новой, или инновационной экономики, обеспечивающим ускорение ее роста и повышение конкурентоспособности.

Управление знаниями (knowledge management)) как новая концепция менеджмента формировалась в 1980–1990-х годах, когда нематериальные активы, организационные знания, интеллектуальный капитал стали обеспечивать компании стратегические конкурентные преимущества. Японские исследователи И. Нонака и Х. Такеючи, оценивая роль знаний, образно отметили, что осознание того, что знание является новым ресурсом конкуренции, поразило Запад подобно вспышке молнии. Поэтому управление знаниями зародилось и получило распространение, прежде всего, в бизнес-организациях, особенно в отраслях, которые связаны с информационными технологиями, с созданием наукоемкой продукции, высокотехнологичным производством. Однако в современной экономике новые знания

создаются не только в процессе проведения научных исследований и разработок и не только в этих отраслях, но и в любой сфере деятельности, связанной с инновационными подходами, идеями и решениями, например, в маркетинге, сбыте, логистике, государственном управлении, образовании.

В 1990-е годы, когда начала формироваться концепция управления знаниями, сотрудники компании стали рассматриваться как часть ее интеллектуального капитала. Интеллектуальный капитал — это знания, которые могут существовать в организации в разнообразных формах. Феномен знаний интересовал человечество на протяжении многих столетий, исследованиям в этой области посвящено множество работ. Знания рассматривались с философских, исторических, психологических и других позиций. Известный английский ученый, философ и политический деятель Фрэнсис Бекон в 1597 г. написал: «Знание — это сила. Мы столько можем, сколько знаем».

Однако в контексте науки управления знания стали объектом изучения относительно недавно, в 1990-е годы. В понятие знаний включают информацию, опыт, индивидуальные ценности, интуицию,

навыки, умения и т.д. Эти компоненты знания могут находиться в неявном виде в умах людей, а могут быть формализованы и представлены на материальных носителях. Главное в том, что знания — это действенная, снабженная смыслом информация в контексте, готовая к продуктивному применению. Знания формируются в умах людей на основе их опыта, ценностей, информации, понимания, служат руководством для конкретных решений и действий.

По оценкам специалистов, управление знаниями — это 70% человеческого фактора, 20% — процесса и 10% — технологии. Люди как создатели и носители неявных знаний выступают ключевым элементом системы управления знаниями, а интеллектуальная деятельность становится главным фактором конкурентоспособности и эффективности деятельности бизнес-организации.

В нашей стране научные исследования в области управления знаниями начали проводиться с середины 2000-х годов. Тогда же появились первые публикации. Кафедра теории управления одной из первых начала разработку нового направления менеджмента. Под руководством профессора Бориса Захаровича Мильнера преподаватели кафедры профессора Зинаида Петровна Румянцева и Валентина Григорьевна Смирнова приняли участие в проекте Национального совета по корпоративному управлению. В результате исследований впервые в нашей стране были разработаны концептуальные основы и структура новой учебной дисциплины «Управление знаниями», получившие отражение в учебном пособии «Управление знаниями в корпорациях» [3], опубликованном в 2006 г.

С созданием в 2006 г. в ГУУ кафедры «Управление знаниями» под руководством Б.З. Мильнера, а затем В.Г.Смирновой исследования в новой области менеджмента получили дальнейшее развитие. Продолжаются разработка концепции управления знаниями, создание программ и внедрение в учебный процесс новой дисциплины «Управление знаниями» для всех уровней и программ обучения (аспирантов, студентов, магистров, слушателей МБА) ГУУ, совместное участие в научных исследованиях, конференциях, публикациях. В 2009 г. были изданы базовый учебник «Управление знаниями в инновационной экономике» с грифом УМО по образованию в области менеджмента [4], а также коллективная монография «Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями» [5]. Под руководством ведущих ученых идут научные исследования интеллектуального капитала и других аспектов управления знаниями в организации.

В новой, или инновационной экономике объектом управления становятся интеллектуальные ресурсы, поэтому важной задачей управления выступает их трансформация в интеллектуальный капитал организации для повышения конкурентоспособности и эффективности ее деятельности. Основу интеллектуальных ресурсов организации составляют знания и компетенции ее сотрудников, поэтому управление интеллектуальными ресурсами базируется на управлении знаниями.

По мнению американского ученого Дэвида Тисса, сущностью фирмы в новой экономике заключается в ее способности создавать, передавать, агрегировать, интегрировать и эксплуатировать актив «знания», так как знания составляют базу компетенций, а компетенции лежат в основе рыночных предложений фирмой товаров и услуг. Усилия организации сосредоточены на создании условий для генерирования идей, формирования новых знаний, их приобретения, сохранения и усвоения, выявления, распространения, знаний и опыта сотрудников, их использования.

Глобальное распространение информационно-коммуникационных технологий меняет сложившиеся представления о структуре интеллектуального капитала компании. Современное поколение людей во всем мире пользуются Интернетом. Они могут быть потребителями продукции и услуг компании, ее клиентами, партнерами, могут не входить в эти целевые группы, но быть членами интернет-сообществ, общаясь в социальных сетях, на форумах, в блогах, чатах. Эти люди могут находиться как внутри компании, будучи ее сотрудниками, так и во внешней среде, что позволяет рассматривать интернет-пользователей как потенциальные интеллектуальные ресурсы, которые можно превратить в интеллектуальный капитал, тем самым значительно расширяя возможности их использования в интересах компании. Эти новые тенденции нашли отражение в статье Новичкова Н.В. и Смирновой В.Г. «Организационные сообщества в социальных сетях», опубликованной в международном журнале «Проблемы теории и практики управления» [7].

Несмотря на важность информационных технологий, следует учитывать, что основными носителями и пользователями знаний в компании остаются люди. Особую роль в передаче неявных индивидуальных знаний в организации играет обмен опытом в виде наставничества, консультаций с экспертами, стажировок и т.п., которые во многом творческие процессы. Известно, что чужой опыт не копируется, его нельзя повторить. Поэтому освоение опыта — это не простое его перенесение, а процесс,

связанный с новизной, внесением изменений, адаптаций.

Знание является продуктом творчества людей. Творческие способности проявляются в условиях интенсивного интеллектуального общения в форме дискуссий, конференций, совещаний, семинаров и других доступных способов обмена знаниями. Установление связей между людьми, обладающими знаниями, мотивация создания, обмена и распространения знаний требует формирования особой корпоративной культуры знаний.

В компаниях, реализующих проекты и инициативы по управлению знаниями, необходимо формировать особый тип организационной культуры — культуру знаний, определенную корпоративную философию, включающую базовые принципы и ценности компании, соответствующие стратегии управления знаниями, на которую ориентируются в своей деятельности и разделяют все сотрудники компании. К базовым ценностям культуры знаний относятся: генерирование идей, творчество, инновации, информационная открытость, готовность к изменениям, обучение. Корпоративная культура должна способствовать созданию нового знания, генерации идей, новаторству, творчеству во всех подразделениях компании. Работающие в бизнес-организации сотрудники, используя свои знания, должны научиться генерировать новые идеи, а также усиливать новаторский элемент в идеях, которые родились в другом месте. Основная проблема состоит в том, какие условия нужно создать людям и чем их мотивировать, чтобы процесс генерирования идей стал перманентным.

Начиная с 1980-х годов с появлением новых концепций менеджмента роль организационной культуры постоянно возрастает. Организационная культура стала одной из ключевых организационных характеристик, влияющих на эффективность управления компанией. Еще никогда не была так высока потребность в изучении организационной культуры как объекта изменений, внедрения новых подходов и концепций менеджмента. В 2014 г. преподаватели кафедры подготовили и опубликовали учебник «Организационная культура: учебник для академического бакалавриата», посвященный этим актуальным вопросам [6]. Этот коллективный труд, в котором приняли участие одиннадцать авторов — преподавателей кафедры, создан по результатам научных исследований современных тенденций менеджмента. Он дает целостное представление об организационной культуре, ее базовых элементах, знакомит с основными понятиями и функциями культуры, дает представление о методах управления процессом ее

создания, поддержания и изменения. Показана возрастающая роль таких важных компонентов организационной культуры, как сторителлинг и организационная антропология, развитие сетевых коммуникаций, рассмотрены особенности организационной культуры при реализации современных концепций менеджмента — управлении знаниями и ценностном управлении.

Как одну из важных тенденций менеджмента следует отметить возрастающую роль творчества в бизнесе, обусловленную тем, что главным фактором конкуренции становятся инновационные продукты и услуги, создание которых требует новых креативных идей. Этим объясняется повышенный интерес менеджеров к креативным способностям сотрудников и возможности их развития, особенностям управления талантами, организации творческих процессов в компании.

Большую роль в творчестве играет сила воображения, которая выражается в способности человеческого сознания на основе накопленного опыта, знаний и наблюдений мысленно создавать в своем представлении ситуации, поступки, поведение, характеры и т.п. Люди как творческие личности отличаются оригинальностью взглядов и подходов, открытостью, любознательностью, упорством, восприимчивостью к новым идеям, умением концентрироваться на сути проблем, а главное — воображением. Следует привести высказывание гениального ученого Альберта Эйнштейна: «Воображение важнее знаний. Знания ограничены. Воображение безгранично». Основатель компании «Майкрософт» Билл Гейтс, считает, что «наш единственный производственный актив — это воображение». Понимая всю важность и необходимость творчества, Стив Джобс, один из основателей компании «Apple», поместил великолепный белый рояль и автомобиль BMW в центральном фойе штаб-квартиры с плакатом «Я полагаю, что людям приходят в голову великие идеи, когда они видят великие творения».

Компании заинтересованы приглашать на работу творческих людей с креативными способностями. Вводятся новые специальные должности менеджеров, задача которых — развитие творчества, генерирование новых идей, необходимых для создания инновационных продуктов. Ярким примером стало назначение в январе 2011 г. на должность топ-менеджера Директора по креативным инновациям крупнейшего производителя компьютерных процессоров компании Intel творческой личности — певца и продюсера группы «Black Eyed Peas» WILL. I. AM, семикратного обладателя музыкальной премии «Грэмми».

Управление творчеством становится новой важной функцией менеджеров, требующей специальных знаний. В программы МБА и ЕМБА лучших школ бизнеса мира наряду с менеджментом, маркетингом, финансами и эккаунтингом стали включать занятия по развитию креативности на основе искусствоведческих дискуссионных клубов, тренинги по лидерству через обучение театрально-сценическому мастерству, курсы восточных и иных школ философии и т. п. Эти тенденции находят отражение и в программах ведущих бизнес - школ России. В Государственном университете управления на кафедре «Теория управления» создана творческая лаборатория «Мастерская сценического действия в управлении», которая разработала специальные курсы и тренинги для различных программ обучения менеджеров.

Ученые разрабатывают подходы, принципы и методы, позволяющие развивать креативные способности людей и организации в целом, рассматривают отдельные аспекты этой проблемы. Однако, несмотря на проводимые исследования, еще не сформировалось целостное представление об управлении творчеством. На кафедре «Теория управления» в рамках диссертационного исследования (аспирант Филатова М.В., научный руководитель профессор Смирнова В.Г.) предпринята попытка системного освещения проблемы управления творческой деятельностью современной бизнес-организации. Творчество как объект управления рассмотрено с различных сторон — как способности, как деятельность и как процесс. Выявлены особенности различных видов творчества.

По результатам проведенного исследования опубликована монография «Управление творческой деятельностью. Как организовать креативный процесс в компании» [8]. Раскрыты особенности таких современных концепций, как управление знаниями, креативный менеджмент, менеджмент креативности организации, управление талантами, дизайн-менеджмент, которые позволяют получить целостное представление о существующих концепциях управления творчеством и возможности их использования

в управлении организацией. Уделено внимание не только теоретическим подходам, но и анализу практического опыта, конкретным формам, методам, способам управления, применяемым зарубежными и российскими компаниями, даны рекомендации менеджерам, которые можно использовать на практике, чтобы создать необходимую для творческой деятельности организационную среду. Показана возрастающая роль организационной культуры в креативных процессах, рассмотрены ее базовые элементы и способы, позволяющие развивать творчество, генерирование идей, гибкость, мотивацию на индивидуальном, групповом и организационном уровнях.

Оценивая научный вклад кафедры «Теория управления», следует отметить ее высокий научный потенциал, который позволил за последние 15 лет с начала 2000-х годов в связи с переходом на рыночную экономику разрабатывать новые подходы в управлении организацией, соответствующие изменившимся условиям. Примером оценки высокого профессионального уровня профессорско-преподавательского состава кафедры стало участие в 1999 г. на конкурсной основе в проекте Национального фонда подготовки кадров (НФПК) «Разработка 17-модульной программы для менеджеров российских компаний Управление развитием организации». Из 17 модулей, которые должны быть разработаны в рамках крупномасштабного проекта, 8 модулей на основе конкурса выиграли преподаватели различных кафедр Государственного университета управления, из них 3 модуля — кафедра теории управления (модуль 2 «Организация и ее деловая среда», рук. авт. коллектива Смирнова В.Г., модуль 3 «Общее управление организацией», рук. авт. коллектива Румянцев З.П., модуль 12 «Использование услуг профессиональных консультантов», Алешникова В.И., докторант кафедры). Оценивая вклад кафедры «Теория управления» в разработку концепции управления знаниями, следует отметить дальнейшее развитие этого направления менеджмента, которое выражается в научных исследованиях новых аспектов, проводимых учеными кафедры.

Литература:

1. Смирнова В.Г. Менеджмент как искусство // Проблемы теории и практики управления. — 1993. — № 4. — С. 56–59.
2. Смирнова В.Г. и др. Организация и ее деловая среда: 17 — модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 2. — М.: ИНФРА-М, 1999.

References

1. Smirnova V.G. Menedzhment kak iskusstvo [Management as art]. *Problemy teorii i praktiki upravleniya* [Problems of the theory and practice of management]. 1993, I. 4, pp. 56–59. (in Russian)
2. Smirnova V.G. and others. *Organizatsiya i ee delovaya sreda: 17 — modul'naya programma dlya menedzherov «Upravlenie razvitiem organizatsii». Modul' 2* [The organization and its

3. Мильнер Б.З., Румянцева З.П., Смирнова В.Г., Блиникова А.В. Управление знаниями в корпорациях: учебное пособие / Под ред. Б.З. Мильнера. — М.: Дело, 2006. — 304 с.
4. Управление знаниями в инновационной экономике: учебник / Под ред. Б.З. Мильнера. — М.: Экономика, 2009. — 599 с.
5. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями: коллективная монография / Под ред. Б.З. Мильнера. — М.: ИНФРА-М, 2009. — 624 с.
6. Организационная культура: учебник для академического бакалавриата / Под ред. В.Г. Смирновой. — М.: Юрайт, 2014. — 306 с.
7. Новичков Н.В., Смирнова В.Г. Организационные сообщества в социальных сетях // Проблемы теории и практики управления. — 2014. — № 8. — С. 78–85.
8. Филатова М.В., Смирнова В.Г. Управление творческой деятельностью. Как организовать креативный процесс в компании. — Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2016. — 96 с.
- business environment: 17 -module program for managers “Management of organization”. Module 2]. Moscow, INFRA-M Publ., 1999.
3. Mil'ner B.Z., Rumyantseva Z.P., Smirnova V.G., Blinnikova A.V. *Upravlenie znaniyami v korporatsiyakh* [Knowledge management in corporations]. Moscow, Delo Publ., 2006. 304 p.
4. Mil'ner B. *Upravlenie znaniyami v innovatsionnoy ekonomike* [Knowledge Management in innovative economy]. Moscow, Ekonomika Publ., 2009. 599 p.
5. Mil'ner B. *Innovatsionnoe razvitiye: ekonomika, intellektual'nye resursy, upravlenie znaniyami* [Innovative development: the economy, intellectual resources, knowledge management]. Moscow, INFRA-M Publ., 2009. 624 p.
6. Smirnova V.G. *Organizatsionnaya kul'tura* [Organizational culture]. Moscow, Yurayt Publ., 2014. 306 p.
7. Novichkov N.V., Smirnova V.G. Organizatsionnye soobshchestva v sotsial'nykh setyakh [Organizational community on social networks]. *Problemy teorii i praktiki upravleniya* [Problems of the theory and practice of management]. 2014, I. 8, pp. 78–85. (in Russian)
8. Filatova M.B., Smirnova V.G. *Upravlenie tvorcheskoy deyatelnost'yu. Kak organizovat' kreativnyy protsess v kompanii* [Management of creative activity. How to organize the creative process in the company]. Saarbrücken, LAP LAMBERT Academic Publishing, 2016. 96 p.