

Олійник П.О.аспірант кафедри менеджменту
Донбаської державної машинобудівної академії

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ ЗНАНЬ

У статті визначено концепції, що пояснюють походження фірми, а також боки діяльності фірми, такі як виробництво, трансакції, інновації, ресурси. Розглянуто окремі аспекти ресурсного обміну й усі його розділи. Проаналізовано найбільш перспективні теоретичні дослідження, пов'язані з вирішальним значенням знань для розвитку організацій, діяльність яких залежить від накопичення та аналізу інформації. Розглянуто технологічні та людські компоненти. Виділено організаційні знання, на яких заснована здатність організації до змін для виживання і розвитку, які розвиваються завдяки знанням. Висунуто вимогу до розподілу освітніх ресурсів індивіда, а не їх концентрації, що передбачає формування системи безперервної освіти з урахуванням самонавчання за консультативно-методичної підтримки.

Ключові слова: управління знаннями, передача знань, інтелектуальний капітал, ресурсний обмін, системи безперервної освіти.

В статье определены концепции, объясняющие происхождение фирмы, стороны деятельности фирмы, такие как производство, трансакции, инновации, ресурсы. Рассмотрены отдельные аспекты ресурсного обмена и все его разделы. Проанализированы наиболее перспективные теоретические исследования, связанные с решающим значением знаний для развития организаций, деятельность которых зависит от накопления и анализа информации. Рассмотрены технологические и человеческие компоненты. Выделены организационные знания, на которых основаны способности организации к изменениям для выживания и развития, которые развиваются благодаря знаниям. Выдвинуто требование к распределению образовательных ресурсов индивида, а не их концентрацию, что предполагает формирование системы непрерывного образования с учетом самообучения при консультационно-методической поддержке.

Ключевые слова: управление знаниями, передача знаний, интеллектуальный капитал, ресурсный обмен, системы непрерывного образования.

Постановка проблеми. Головною економічною передумовою виникнення потреби в управлінні знаннями є перетворення знань на цінний ринковий актив і прагнення підприємств і організацій використовувати його для посилення своїх конкурентних переваг. Для цього, перш за все, організаціям необхідно повернутися обличчям до споживача, використовувати свої знання для вирішення його проблем, організувати моніторинг споживчої сфери з погляду управління і створення нових знань, навчитися керувати творчим потенціалом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченням цієї проблеми займаються зарубіжні та вітчизняні вчені, які стали досліджувати процес формування і використання знань на підприємствах і надавати більше значення управлінню знаннями в організаціях, що відбилося в роботах І. Нонака, К. Свейбі, К. Коллісон, Е. Венгера, В. Аллі, П. Сенге, Ф. Янсена, У. Буковіча, У. Рут, Т. Гаврилюка, Б. Мільнера.

Метою дослідження є поглиблення теоретичних основ формування системи управління знаннями та розроблення науково-методичних положень щодо вдосконалення механізму управління знаннями.

Виклад основного матеріалу дослідження.

В умовах революційних змін у виробничих та інформаційних технологіях, широкого використання на практиці досягнень науки і позитивного накопиченого досвіду матеріальні активи утворюють лише видиму, відносно невелику частину надбання підприємств. Основними ресурсами розвитку все більшою мірою стають люди і знання, якими вони володіють, інтелектуальний капітал і зростаюча професійна компетенція кадрів. І все частіше приходиться усвідомлення того, що значна частина змін в управлінні зумовлюється рухом від минулого, орієнтованого на капітал, до майбутнього, орієнтованого на знання [1, с. 57].

Можна говорити про два найбільш поширених визначення знань. Одне з них досить специфічне і практичне, інше – загального характеру. У першому випадку стверджується, що знання є практичною інформацією, яка активно управляє процесами виконання завдань, вирішення проблем і прийняття рішень. При цьому управляти знаннями означає систематично, точно і продумано формувати, оновлювати і застосовувати їх для максимізації ефективності підприємства і прибутку

від активів, заснованих на знаннях. Поряд із цим можна стверджувати, що знаннями є будь-яке слово, факт, приклад, подія, правило, гіпотеза або модель, які посилюють розуміння або виконання в певній галузі діяльності або дисципліни. Щодо цього управління знаннями означає формалізацію і доступ до практичного досвіду, знань і експертних даних, які створюють нові можливості, що сприяють удосконаленню діяльності, стимулюють інновації і збільшують споживчу вартість.

Внутрішні ресурси і здібності організації, включаючи знання, є основою її зростання. В умовах прискореного науково-технічного прогресу і високодинамічних ринків вони являють собою стратегічні активи фірми і в силу цього висуваються на перший план у теоретичних узагальненнях, передусім у розробленні положень ресурсної теорії.

Спочатку ресурсна теорія з'явилася як одна з концепцій, що пояснюють походження фірми, поряд із неокласичною теорією, теоріями трансакційних витрат, еволюційної економіки. Предметом вивчення кожної з них є певний бік діяльності фірми: виробництво (неокласична теорія), трансакції (теорія трансакційних витрат), інновації (теорія еволюційної економіки), ресурси (ресурсна теорія). Ресурсна ж теорія надає більшого значення таким факторам, як людські ресурси, інтелектуальний капітал і знання, ніж матеріальним ресурсам.

Із погляду ресурсної теорії фірма – більше ніж адміністративна одиниця; вона – сукупність продуктивних ресурсів, розподілених між різними користувачами за допомогою адміністративних й економічних рішень. Це означає, що різноманітні і непереміщувані на ринку ресурси створюють можливості для фірми отримати економічну ренту від різних джерел.

Культивування ресурсів визначає так звану «компетентну фірму» і має на увазі постійний пошук, придбання, виробництво, розвиток і отримання економічної ренти від використання ресурсів. Стосовно стратегічного управління мета ресурсної теорії полягає у тому, щоб пояснити створення, використання і відновлення конкурентних переваг у термінах ресурсів фірм. Ресурсна теорія покликана виявити зв'язок і пояснити чинники конкурентних переваг, їх динаміку [1, с. 59].

Окремі аспекти ресурсного обміну безпосередньо вивчають такі галузі знання, як загальний менеджмент і всі його розділи. Синтез цих напрямів в єдину несуперечливу наукову систему повинна взяти на себе ресурсна теорія організації, яка покликана, з одного боку, розширити рамки традиційних теорій, а з іншого – дослідити наявні «білі плями».

Звісно ж, що за такого підходу діяльність із розширення знань, підвищення і вирівнювання рівня компетентності всіх учасників ділових відносин повинна спиратися на положення і висновки теорії ринків з асиметричною інформацією. Економічна теорія інформації виходить із того, що невизначеність присутня в будь-якій діяльності, а ринок може й не бути найкращим способом розподілу ресурсів. Ринкова невизначеність долається шляхом регулювання використання інформації і механізму зворотної селекції.

Знання є те, що багато організацій усе більшою мірою виробляють, продають і купують. Підприємствам доводиться вирішувати такі складні завдання, які змушують їх розвивати передові знання та максимально ефективно використовувати їх. Йдеться про таке:

- швидка, непередбачувана зміна ринкового попиту передбачає, що компанії повинні навчитися розуміти й адаптуватися до того, що відбувається навколо них; вони повинні «навчитися вчитися»;

- світова конкуренція вимагає такого рівня ефективності й новаторства, який може бути забезпечений лише за найбільш повного використання знань;

- сучасні інформаційні технології зробили можливим залучення в господарський обіг невеликих сегментів ринку й індивідуальних споживачів, створюючи жорстке конкурентне середовище для задоволення специфічних вимог споживача.

Управління знаннями має два основних завдання: ефективність, використання знань для зростання продуктивності шляхом збільшення швидкодії або зниження витрат; інновації, створення нових продуктів і послуг, нових підприємств і нових бізнес-процесів. Більшість теоретиків і практиків у галузі знань уважає, що знання, орієнтовані на інновації, мають велику перспективну вартість, аніж знання, орієнтовані тільки на ефективність.

Необхідно прагнути до формування такого підходу до управління знаннями, який співвідносить, врівноважує й інтегрує організаційні, людські та технологічні компоненти знань. Характерні особливості знання, які надають йому високу цінність, – його складність, сприйнятливості до контексту, здатність засвоювати й організовувати нову інформацію. Ігнорування елементів людського фактору, виробничого процесу та технологій породжує різного роду помилки і провали.

Людські компоненти. Культура є найважливішою проблемою у сфері знань, оскільки цей людський фактор (тобто поведінка, цінності, рівень зв'язків або ізолюваності всере-

дині організації) створює або руйнує управління знаннями. Будь-яка ініціатива, що нехтує даними фактором, цілком ймовірно виявиться нездійсненною. Людські взаємини і стосунки нерідко називаються «соціальним капіталом», компонентом загального капіталу знань фірми. Те ж можна сказати про довіру як основу соціального капіталу. Довіра, яка визначається як «очікувана взаємність», дає впевненість у тому, що зусилля, спрямовані на допомогу іншим, будуть визнані і сплачені. Довіра дає змогу знизувати операційні витрати й є основою економічного зростання.

Технологічні компоненти. Технологія не може одна вирішити проблеми знання або створити середовище обміну знаннями. Доводиться часто повторювати це, тому що дуже сильна спокуса сконцентрувати свою увагу на матеріальній, технічній частині управління знаннями та ігнорувати важкі організаційні проблеми. Впровадити техніку для групової роботи набагато легше, ніж розвивати культуру співпраці.

Слід спеціально виділити так звані організаційні знання, на яких засновані здатності організації до змін для виживання і розвитку. Організаційні знання розвиваються завдяки знанням кожного співробітника і включають у себе спектр принципів, фактів, навичок, правил, методів, що забезпечують ділову активність організації та її кадровий потенціал. Структура організаційних знань складається з практичних, теоретичних, стратегічних, комерційних і виробничих знань. Вони становлять інтелект організації, заснований на інформаційних технологіях, технологіях прийняття рішень і швидкості сприйняття нововведень. Організація витягує інформацію, вибудовує умовиводи і генерує нові знання для підвищення якості виробів, що випускаються, і задоволення запитів споживача.

Істотне розширення доступу до знань, що стало можливим завдяки сучасним інформаційним технологіям, змінює саму природу відносин між фахівцем і непрофесіоналом, між організацією і працівником, між джерелом і одержувачем благ. Знання виключають статичність і односторонність, оскільки створюють основу для безперервного поступального руху по динамічно мінливій мережі за участю як творців, так і користувачів інформації [1, с. 65].

У світлі розширення і використання знань поширення набуває концепція і практика безперервної освіти як комплекс заходів, що дає можливість людині навчатися протягом усього життя. Було висунуто вимогу до розподілу освітніх ресурсів індивіда протягом усього його життя, а не їх концентрація в строго певний

період. Це передбачає формування системи безперервної освіти з урахуванням самонавчання за консультативно-методичної підтримки (організація мережі відкритих університетів, дистанційного навчання та ін.).

Виявлення можливостей використання нових організаційних моделей і методів з урахуванням конкретних ситуацій та особливостей господарюючих суб'єктів стає одним із ключових завдань організації її управління.

Управління знаннями – це вид діяльності, який дає змогу «трансформувати» всі види інтелектуальних активів у більш високу продуктивність і ефективність, у нову вартість і підвищену конкурентоспроможність. Управління знаннями є синтезом управління персоналом, інноваційного та комунікаційного менеджменту з використанням нових інформаційних технологій в управлінні організаціями [2, с. 59].

Хоча терміни «інформація» і «знання» часто використовують як синоніми, між ними існують чітко виражені відмінності. На основі інформації виробляються нові підходи до тлумачення подій та об'єктів, виявляється раніше невидимий сенс, приховані зв'язки. Інформація – це необхідне середовище, матеріал для вилучення або створення знання. Вона впливає на знання, додаючи щось до нього або видозмінюючи його [3, с. 15].

Інформацію можна визначити як систему передачі й отримання будь-яких повідомлень у невербальній або вербальній (усній та письмовій) формі в процесі групового, міжособистісного спілкування, а також у процесі дистанційної комунікації з територіальним або тимчасовим поділом учасників інформаційного обміну.

Також інформацію можна уявити як певні об'єкти й явища навколишнього середовища, їх параметри, властивості та стан, які фіксуються органами чуття людини або датчиками приладів і потім зберігаються у пам'яті людини, інформаційному обладнанні, комунікаційних системах і дають змогу ідентифікувати знову сприйняту органами почуттів людини інформацію в процесі подальшого сприйняття дійсності. Таким чином, управління інформацією передбачає процеси її фіксації, аналізу та збереження. При цьому інформація на момент її сприйняття людиною є певною формою відображення зовнішнього світу і в цьому контексті об'єктивна, будучи пов'язаною з навколишнім середовищем, але статично знаходиться у пам'яті людини.

Виділяють елементарні операції, які виробляють (окремо або в комплексі) для трансформації даних в інформацію: категоризація, калькулювання, коригування та стиснення.

Інформація – це набір даних, що мають важливість для одержувача в певному контексті.

Другий аспект – це «доведене щире переконання» щодо чого-небудь у реальності буття або дійсності мислення. Таким чином, знання – це певний предмет у свідомості суб'єкта, який сприймається ним як істинний; це результат процесу обробки інформації, на підставі якого суб'єкт створив у своїй свідомості певну розумову конструкцію, в істинності якої він переконаний (тобто ця конструкція не суперечить усім іншим його ментальним конструкціям).

Третій аспект – знання є основою для дії.

Отже, якщо йдеться про організаційні знання, можна зробити висновок, що вони являють собою певні розумові конструкції, які є відображенням організаційної реальності, в якій функціонує суб'єкт дії (носії знання), або якимось іншим чином з нею пов'язані, на основі чого суб'єкт розуміє, які дії йому необхідно зробити, щоб отримати бажаний результат.

Знання в організаціях діляться на явні й неявні. Явні, або формалізовані, знання – це ті знання, які так чи інакше документовані, вони існують у вигляді документів, звітів, книг, статей, графіків, схем і т. д. Неявні знання, тобто неформалізовані, існують виключно в головах співробітників. У середньому вважається співвідношення між явними і неявними приблизно 20 до 80. Не слід протиставляти один одному явні й неявні знання. У міру формалізації неявних знань виникають нові неявні знання. А якщо цього не відбувається, то це свідчить про застій в організації та перспективу кризи.

У процесі існування знання взаємодіють. Організаційними знаннями співробітники керуються під час прийняття рішень в управлінській діяльності, у реалізації певної форми поведінки організації. Організаційні знання базуються на індивідуальних реалізованих формах, що забезпечують їх збереження і поширення в організації. Процес створення організаційних знань вимагає у свідомості організації культуру знань, необхідність обміну знаннями як для організацій, так і для кожного власника цих знань. Організаційні знання являють собою досить велику цінність, що в процесі їх розвитку та використання пускають на самоплив. Зазвичай в організаціях об'єктом управління є передусім комерційні знання, тобто сукупність зразків, правил і приписів щодо тих чи інших аспектів роботи у фірмі, використання яких дає організації змогу формувати її ринкові параметри. Саме щодо цих знань передусім і розглядаються процеси виробництва, формалізації, збереження, розподілу, координації та контролю знань на всіх організаційних рівнях.

Створення знань зазвичай відбувається в результаті взаємодії явних і неявних знань. У процесі трансформації знань відбувається їх якісний і кількісний вимір.

Знання є стратегічними ресурсами компанії, і деякі корпорації усвідомили це сотні років назад. Управління знаннями цілком вписуються в традиційні функції менеджменту (планування, організація, мотивація, контроль), об'єднані функції координації та прийняття рішень. Інша справа, що процес управління знаннями, як і будь-який інший процес, потребує контролю, та й стратегії з управління знаннями дуже індивідуальні, хоча серед них можна виділити деякі типи. Саме тому управління знаннями в повному обсязі реалізується дуже неефективно, і йому приділяється багато уваги. Узагальнюючи наявні погляди, можна уявити управління знаннями як сукупність процесів виявлення, виробництва і придбання, зберігання і поширення, використання знань і контролю над усіма цими процесами [4, с. 114].

Всі перераховані процеси повинні бути забезпечені необхідними ресурсами: фінансовими, технічними, технологічними і кадровими; крім того, в процесі управління знаннями необхідним ресурсом виступає адекватна корпоративна культура. В основні перераховані процеси включені допоміжні, такі як аудит знань, оцінка, розвиток, фільтрація, відтворення.

Важливі всі наявні в компанії комунікації, у т. ч. неформальні, тут існує ще одна небезпека для менеджерів узагалі, а топ-менеджерам дуже непросто увійти в неформальну мережу спілкування. У зв'язку із цим менеджерам передусім необхідно навчитися слухати. Необхідно бути доступним, демонструвати бажання отримувати інформацію і ділитися нею. Фундаментальне правило менеджера – спочатку почути, а потім бути почутим. Поряд із внутрішнім обміном інформацією у фірмах повинен бути налагоджений інформаційний обмін із зовнішнім оточенням.

Використання співпраці в отриманні знань збільшує шанси на отримання конкурентної переваги. Взагалі зростаюча конкуренція, зростання витрат, збільшення ринків, пов'язаних з інноваціями, штовхають компанії до об'єднання в інноваційний стратегічний альянс.

Зауважимо, що в разі таких об'єднань завдання управління знаннями ускладнюється, адже тоді необхідна координація з урахуванням відмінності в культурах організації. Єдине загальне правило: чим більше комунікаційних зв'язків, тим краще.

П. Друкер стверджував, що нині тільки той є менеджером, хто змушує знання працювати, тобто, по суті, управління знаннями – це створення таких умов, за яких накопичені знання і

досвід ефективно використовуються для досягнення цілей організації, тобто для виконання тих чи інших конкретних нездійснених завдань, по-іншому знання в організації не повинні бути предметом великих обговорень, ніж дій.

Висновки з проведеного дослідження.

Таким чином, управління знаннями створює умови, за яких освіта перетворюється в різновид інвестицій, професійний досвід стає свого роду активами, а лояльність фірмі – тим, чого повинна домогтися організація в стосунках із працівником. Слід очікувати, що в умовах управління знаннями і нової організаційної побудови корпорацій кар'єра кожної людини стане більш різноманітною. У компаніях будуть можливості для роботи на різних посадах, прийняття все більшої кількості рішень буде передаватися окремим частинам організації, а центр залишить за собою посередницькі та консультаційні функції.

Подальше всебічне розроблення проблем управління знаннями, узагальнення накопиче-

ного досвіду в цій галузі, перевірка на практиці нових організаційних моделей і методів покликані сприяти тому, щоб знання підвищували ефективність усіх видів діяльності і процесів, на праці ставали основною конкурентною перевагою компаній.

Навчання персоналу є найважливішим інструментом, за допомогою якого керівництво отримує можливість підвищувати потенціал людських ресурсів і впливати на формування знань усередині підприємства. Причому не має значення, приватний це сектор чи державний, важлива наявність такої системи як обов'язковий і невід'ємний елемент. Слід також зазначити, що вітчизняним бізнесменам легше адаптуватися до цієї програми, оскільки український бізнес порівняно молодий, йому не прийдеся рятуватися від старих принципів у менеджменті, що дасть змогу лаконічно підбудуватися в ідеальну модель, що сьогодні являє собою програма управління знаннями.

Список використаних джерел:

1. Мільнер Б.З. Концепція управління знаннями в сучасних організаціях. Російський журнал менеджменту. 2003. № 1. С. 57–76.
2. Пастухов А.Л. Теоретичні аспекти управління знаннями в університетському комплексі. Економічне відродження Росії. 2010. № 3(25). С. 59–68.
3. Левченко Т.М. Створення систем ефективного управління організаційними знаннями. Економічне відродження Росії. 2009. № 4(22). С. 41–48.
4. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М.: Дело, 2008. 710 с.

Oleinik P.A.

THE THEORETICAL BASIS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT RESEARCH

The article defines concepts explaining the origin of the company, along with neoclassical theory, theories of transaction costs of the evolutionary economy, the sides of the firm's activities, such as production, transactions, innovations, resources. Some aspects of resource exchange are considered, which study such branches of knowledge as general management and all its sections. The most perspective theoretical researches related to the decisive importance of knowledge for the development of organizations whose activities increasingly depend on the accumulation and analysis of information, training of personnel, and the assimilation of innovations are analysed. We consider complex tasks that force enterprises to develop advanced knowledge and use them as efficiently as possible. Technological components and human components, such as culture in the field of knowledge and trust, defined as expected reciprocity are considered. Organizational knowledge based on the organization's ability to change for the purpose of survival and development is developed, which is developed due to the knowledge of each employee and includes a range of principles, facts, skills, rules, methods that ensure the business activity of the organization and its human resources.

The concept and practice of continuing education are shown as a set of measures that enable a person to learn throughout life. A requirement is put forward for the distribution of the individual's educational resources throughout his life, and not their concentration in a strictly defined period, which presupposes the formation of a system of continuous education, taking into account self-learning with the help of consulting and methodological support.

Key words: knowledge management, knowledge transfer, intellectual capital, resource exchange, systems of continuous education.