

Ван Цзыцюань
магистрант
Московский
педагогический государственный
университет
г. Москва, Россия

ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ: ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ СТРАТЕГИИ

Аннотация: В условиях современной экономики, основанной на знаниях, эффективное управление знаниями является критически важным элементом стратегического успеха организации. Статья рассматривает процесс идентификации заинтересованных сторон, связанных с управлением знаниями, с использованием анализа аудитории. Актуальность исследования обусловлена необходимостью разработки стратегий, способствующих устранению препятствий на пути управления знаниями и повышению уровня вовлеченности сотрудников в процесс изменений. Результаты исследования показывают, что адекватное взаимодействие с различными группами сотрудников способствует улучшению стратегического планирования и общей конкурентоспособности организации в условиях быстро меняющейся экономической среды.

Ключевые слова: управление знаниями, типы поведения сотрудников, эффективное взаимодействие, стратегии управления изменениями

Wang Ziguan
Master student of the Moscow
Pedagogical State University
Moscow, Russia

EFFECTIVE KNOWLEDGE MANAGEMENT IN AN ORGANIZATION: STAGES OF STRATEGY DEVELOPMENT

Abstract: In today's knowledge-based economy, effective knowledge management is a critical element of an organization's strategic success. The article examines the process of identifying knowledge management stakeholders using audience analysis. The relevance of the study stems from the need to develop strategies to help remove barriers to knowledge management and increase employee engagement in the change process. The results of the study show that adequate engagement with different groups of employees improves strategic planning and the overall competitiveness of the organization in a rapidly changing economic environment.

Keywords: *knowledge management, types of employee behavior, effective communication, change management strategies*

В современном глобализированном мире знание становится одним из самых ценных ресурсов для любой компании. Эффективное управление знаниями (УЗ) позволяет организациям сохранять конкурентоспособность, развивать инновации и адаптироваться к изменениям на рынке. Создание стратегии по управлению знаниями в международной компании представляет собой сложный и многоэтапный процесс, который включает следующие ключевые этапы, однако не исчерпывается ими.

1. Первый этап создания стратегии УЗ заключается в проведении всестороннего анализа текущего состояния управления знаниями в компании. На этом этапе необходимо оценить, какие знания уже существуют внутри организации, как они используются и какие пробелы в знаниях существуют. Это включает аудит внутренних процессов, ресурсов и инструментов УЗ, а также понимание

культурных и структурных особенностей компании, которые могут влиять на управление знаниями [1, 2].

2. Определение целей и задач

После анализа текущего состояния важно определить четкие цели и задачи для стратегии УЗ. Цели могут варьироваться от повышения эффективности работы и улучшения качества продукции до стимулирования инноваций и укрепления конкурентных преимуществ. Задачи должны быть конкретными, измеримыми, достижимыми, релевантными и временными, здесь можно использовать подход (SMART).

3. Формирование команды

Для успешной реализации стратегии УЗ необходимо сформировать команду, ответственную за ее разработку и внедрение. Эта команда должна включать представителей разных подразделений и уровней организации, чтобы учитывать различные точки зрения и обеспечить широкий охват знаний. Важно также назначить лидера команды, который будет координировать работу и поддерживать мотивацию участников.

4. Анализ целевой аудитории

Знания внутри компании могут быть адресованы специалистам разного уровня и специализации. Более того, при внедрении новых систем управления знаниями стоит учитывать персональные характеристики сотрудников. Далеко не всем нравятся перемены. Верное понимание мотивации сотрудников, позволит создать стратегию, которая будет эффективна [3]. Чтобы способствовать управлению знаниями в масштабах всей организации, необходимо провести обзор заинтересованных сторон, связанных с этим процессом. Эти группы должны быть идентифицированы, что часто достигается с помощью анализа аудитории. После этого в матрице описываются принципы общения с этими заинтересованными сторонами (рис. 1).

Для устранения препятствий на пути управления знаниями можно использовать квадрантную модель, выделяющую четыре типичные модели поведения сотрудников в отношении изменений:

Промоутеры: активно поддерживают изменения и способствуют их внедрению.

Скептики: изначально сомневаются, но могут быть убеждены с помощью аргументов и положительных примеров. Для них эффективны средства массовой информации, такие как информационные бюллетени.

Бремзеры (тормоза): плохо поддаются аргументации, требуют личного подхода для изменения отношения.

Сопrotивляющиеся: наиболее трудная группа, которую невозможно убедить ни фактами, ни личными подходами.

Эта модель помогает менеджерам разрабатывать стратегии взаимодействия с различными типами сотрудников, учитывая их отношение к изменениям и подходы к их убеждению.



Рисунок 1. Матрица четырех характеров сотрудников в отношении новаторских техник управления знаниями

5. Разработка подходов и методов

На данном этапе разрабатываются конкретные подходы и методы управления знаниями, которые будут использоваться в компании. Это могут быть базы данных, порталы знаний, системы управления документами, методы обучения и обмена знаниями, такие как семинары, воркшопы и другие мероприятия. Также необходимо определить, какие технологии и инструменты будут использоваться для поддержки этих подходов.

6. Создание инфраструктуры

Для эффективного управления знаниями необходима соответствующая инфраструктура. Это включает в себя как технические средства (серверы, ПО, сети), так и организационные аспекты (структура, процессы, регламенты). Важно обеспечить доступ к знаниям для всех сотрудников, а также создать условия для их систематического обновления и пополнения [4].

7. Внедрение стратегии

На этапе внедрения разработанная стратегия начинает воплощаться в жизнь. Это может включать обучение сотрудников, внедрение новых технологий и систем, изменение организационных процессов и структур. Важно обеспечить поддержку со стороны руководства компании и вовлеченность всех сотрудников в процесс управления знаниями.

8. Мониторинг и оценка

После внедрения стратегии необходимо регулярно проводить мониторинг и оценку ее эффективности. Это включает измерение ключевых показателей, таких как скорость распространения знаний, уровень вовлеченности сотрудников, количество и качество созданных знаний. На основе этих данных можно вносить корректировки в стратегию, чтобы она оставалась актуальной и эффективной [1,5].

9. Постоянное совершенствование

Управление знаниями – это непрерывный процесс, который требует постоянного совершенствования. Компания должна быть готова адаптировать свою стратегию в ответ на изменения во внешней среде, технологические новации и внутренние потребности. Регулярное обучение, обмен опытом и внедрение лучших практик помогут поддерживать высокую эффективность управления знаниями.

Создание стратегии управления знаниями в международной компании – это комплексный и многоэтапный процесс, требующий тщательного планирования и реализации. Начав с анализа текущего состояния и определения целей, компания должна сформировать команду, разработать подходы и методы, создать инфраструктуру, внедрить стратегию, а затем регулярно оценивать и совершенствовать ее. Эффективное управление знаниями позволяет компаниям сохранять конкурентоспособность и достигать устойчивого роста в условиях глобальной экономики

Список использованной литературы

1. Лобызенкова В. А., Коваленко Н. В., Ковшикова Е. В. Теоретические аспекты роли знания в современном управлении организацией / В. А. Лобызенкова // Вестник Волгоградского института бизнеса. Бизнес. Образование. Право. - 2015. - № 3(32). - С. 70-75.
2. Стрельникова А.А. УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ: РАЗРАБОТКА ЗНАНИЕВОЙ СТРАТЕГИИ // Форум молодых ученых. 2017. №5 (9). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-znaniyami-razrabotka-znaniyevoy-strategii> (дата обращения: 16.06.2024).
3. Davenport, T.H. and Prusak, L. (1998), Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, Harvard Business School Press, Boston, MA.

4. Developing a corporate knowledge management strategy, Journal of Knowledge Management, Vol. 16 Iss 6 pp. 862-878
5. Martina E. Greiner Tilo Böhmam Helmut Krcmar, (2007), A strategy for knowledge management, Journal of Knowledge Management, Vol. 11 Iss 6 pp. 3 - 15