

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ

к.е.н., ст. викладач Івашова Н. В., студент гр. УД-71 Семесенко О. В.

Сучасні ринкові умови потребують від працівників підприємств миттєво приймати рішення, бути спроможними оперативно мобілізувати всі ресурси, володіти повним обсягом інформації щодо діяльності суб'єктів ринку, самого підприємства, переваг та потреб споживачів, взаємодії із постачальниками, фінансовими установами, - все це необхідними умовами для виживання. Однак досвід і знання конкретного співробітника, перед яким поставлена задача, можуть виявитися недостатніми для її вирішення, але в правильно організованій фірмі сукупність знань персоналу забезпечує досягнення мети. Для оперативного використання величезного досвіду, що накопичено в компанії необхідно створювати систему управління знаннями.

У компаніях, де не застосовуються методики управління знаннями, вирішення задач і прийняття рішень регулярно здійснюється в умовах недостатньої поінформованості співробітників, які використовують тільки власний досвід і знання, що не завжди відповідає необхідній для вирішення нових задач компетенції.

Отже, перед організаціями постали нові задачі та проблеми збереження та доступу до даних та вже отриманого досвіду і більш глибокої обробки, надання зручної форми використання та виготовлення зовнішніх і внутрішніх ресурсів: розробка профілів знань - спеціальних інформаційних продуктів, що містять тільки необхідні для цільової групи користувачів інформацію і знання; структуризація наявних знань і накопиченого досвіду; інформаційна підтримка бізнесу - робота з запитами внутрішніх клієнтів.

Створення системи управління знаннями дозволяє: зберігати знання в області вирішення задач; направляє дії користувачів з метою розміщення інформації за існуючими правилами, що покращить її пошук та використання в майбутньому; зменшення залежності знань від людей, що володіють ними та доступ у будь-який час та місці.

Вважають, що в організаціях у тій чи іншій формі використовуються тільки 20% усіх знань, що стають "явними"; це означає, однак, що 80% залишаються незатребуваними. Вони залишаються в розумі співробітників даних організацій. Доступ до цих "невиражених" знань може бути отриманий тільки в процесі взаємодії людей. Основним механізмом для створення високо цінних знань і їхнього застосування є спілкування серед співробітників, що спільно працюють у рамках даної організації та формалізація цих знань до вигляду, придатного для занесення в систему управління знаннями.

Для більш ефективно обробки та виокремлення інформації створюються центри знань - підрозділи, співробітники яких виконують функції, пов'язані з управлінням знаннями: структуризування і кастомізацію джерел знань, розробку „карт знань”, формування умов для виявлення експертів, створення нових знань. Іноді вони ж здійснюють інформаційну підтримку бізнесу (дослідження з запитів внутрішніх клієнтів, пошуки оптимальних ресурсів інформації і знань, моніторинг використання наявних джерел, навчання співробітників користуванню ресурсами).

Система управління знаннями - це не просто окремо узятий продукт, а всеохоплююча стратегія підприємства, ціль якої - виявити і звернути на користь фірмі всю наявну в неї інформацію, досвід і кваліфікацію співробітників, для того щоб підвищити якість обслуговування клієнтів і скоротити час реакції на мінливі ринкові умови. Тако ж це методики, що організують процес комунікацій у корпоративних співтовариствах, направляючи його на витяг нових і відновлення існуючих знань і компанії, що допомагають співробітникам, вчасно вирішувати задачі, приймати рішення і починати необхідні дії, одержуючи потрібні знання в потрібний час. Такі методики на 80% використовують гуманітарні технології, і тільки на 20% - рішення в області інформаційних технологій.

Застосування методик управління знаннями уможливило використання колективного досвіду та знань і перетворення їх у корпоративний капітал. Отже для підвищення якості отримання та більш повного збереження знань необхідно:

1. підвищення комунікаційних процесів між співробітниками;
2. постійно здійснювати пошук альтернативних джерел отримання знань;
3. створення клімату для розвитку та обміном знань на рівні фірми та підприємств.

Для інтеграції в єдиний комплекс системи управління знаннями використовують ряд технологій: традиційні системи автоматизації й інформаційно-пошукові системи; електронну пошту, корпоративні мережі і Інтернет-сервіси; бази і сховища даних; системи електронного документообігу; спеціалізовані програми обробки даних; експертні системи і бази знань.

Носіями знань є люди. Саме цінність накопичених ними знань і досвіду конвертується в остаточному підсумку в прибуток компанії. Таким чином, фірми, що застосовують управління знаннями, усе частіше виграють на ринку в порівнянні з компаніями, що використовують звичайний збір і нагромадження інформації.