

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ В ISO 9001-2015

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Саложникова В.А., Борбашова Е.И

Белошицкий А.П. – к.т.н., доцент

В данной статье рассматриваются требования, предъявляемые к СМК, в области управления знаниями при внедрение новой версии стандарта ISO 9001-2015. Рассматриваются особенности термина “знание”, его классификация. Дается определение понятиям данные, информация, знания, управление знаниями.

Основным добавленным пунктом является новой версии стандарта ISO 9001-2015 является:

7.1.6 Знания организации

Организация должна определить знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг.

Знания должны поддерживаться и быть доступными в необходимом объеме.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций организация должна оценивать текущий уровень знаний и определять, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Примечания

1 Знания организации - это знания, специфичные для организации; знания, полученные в основном из опыта. Знания - это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей организации.

2 Основой знаний организации могут быть:

а) внутренние источники (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом; результаты улучшений процессов, продукции и услуг);

б) внешние источники (например, стандарты, научное сообщество, конференции, семинары, знания, полученные от потребителей и поставщиков).

Отдельно стоит отметить, что требования к управлению информацией описаны в пункте:

7.5. Это свидетельствует о том, что в стандарте имеются четкие различия между управлением знаниями и управлением информацией [1].

Многие специалисты в области менеджмента считают, что включения этого пункта является спусковой кнопкой для мотивирования организаций заняться управлением знаниями. Хотя новая версия этого стандарта не содержит в себе конкретных и строгих пунктов по внедрению на предприятиях инструментов управления знаниями. В мировой практике давно существует понятие «Управление знаниями» и «Система управления знаниями» и наработана довольно обширная база методов, инструментов и технологий в этой области.

Для разъяснения такого термина как «управление знаниями», необходимо дать определения самому понятию «знания» и продемонстрировать его связь и отличия от таких понятий как «информация», «данные».

Данные – это набор объективных фактов об объектах, событиях, явлениях, процессах, это все то, что регистрируется, описывается и воспринимается человеком. Данные могут быть цифровыми (факты, результаты измерений), графическими, аудио, видео и т.п. Они могут описываться на различных языках (символьном, математическом, графическом и т.п.). Качественными мерами для данных являются своевременность, соответствие и точность.

Информация - это данные в определенном контексте (необходимые пользователю, полезные для решения). Информация это совокупность данных и метаданных, содержащих их описание (данные о данных).

Используя предыдущие определения можно перейти к такому определению термина знания как совокупность информации и метаинформации, т.е. информации в контекст. Конечно определений такому понятию как знание существует множество, начиная с гносеологических исследований Древней Греции. Однако предлагаю рассмотреть такой вариант:

«Знание – это сложная сеть понятий и многообразных отношений (оценки, мнения, причинно-следственные и пространственно-временные связи и зависимости) между ними, которая сознательно (логически) или бессознательно используется нейронной сетью головного мозга при необходимости выработки новых суждений или принятия разнообразных решений» [2].

В литературе знания, как правило, подразделяются на явные и неявные (которые находятся в головах сотрудников). Однако эта классификация кажется слишком упрощенной и даже вводит в некоторое заблуждение. Существует более продуманная и адекватная классификация знаний: явные, потенциально явные и неявные знания.

Явные: информация или знания, зафиксированные на материальных носителях.

Потенциально явные: информация или знания, которые еще не зафиксированы в материальной форме, но могут быть преобразованы в явные.

Неявные: информация или знания, которые сложно зафиксировать на материальных носителях.

Неявные знания существуют в умах специалистов, развиваясь во времени, через опыт, почерпнутый из профессиональной деятельности, книг, наставничества, а также обучения. Неявные знания зависят от жизненных ресурсов личности, от ее биофизических свойств и психологического потенциала [3].

Явные знания хранятся на реальных физических носителях (в книгах, бумажных документах, рисунках, схемах, фильмах, аудио и видео записях, магнитных и электронных файлах и базах данных и т.п.). То есть к явным знаниям относятся многочисленные компоненты информационных систем компании, такие, как:

- данные (файлы с данными, базы данных, базы инструкций и правил регламентного характера);
- документы (файлы с текстами в разных форматах);
- программы (расчетные, аналитические, управления данными, графические, экспертные), реализующие разнообразные алгоритмы решения задач;
- адреса ресурсов и ссылки, фиксирующие местонахождение различных информационных ресурсов в архивах компании и в сетях Интернет.

Управление знаниями в организации – это систематический процесс идентификации, использования и передачи информации, знаний, которые люди могут создавать, совершенствовать и применять. Это процесс, в ходе которого организация генерирует знания, накапливает их и использует в интересах получения конкурентных преимуществ.

Управление знаниями – это комбинация отдельных аспектов управления персоналом, инновационного и коммуникационного менеджмента, а также использования новых информационных технологий в управлении организациями.

Управление знаниями включает в себя следующие компоненты:

- стимулирование прироста знаний;
- отбор и аккумуляция значимых сведений из внешних по отношению к данной организации источников;
- сохранение, классификацию, трансформацию, обеспечение доступности знаний;
- распространение и обмен знаниями, в том числе в рамках организации;
- использование знаний в деловых процессах, в том числе при принятии решений;
- воплощение знаний в продуктах, услугах, документах, базах данных и программном обеспечении;
- оценку знаний, измерение и использование НМА организации;
- защиту знаний.

Цели управления знаниями:

- создать и закрепить свои конкурентные преимущества;
- максимально реализовать профессиональные и личностные возможности сотрудников[4].

Управление знаниями может стать спасательным кругом и опорной точкой для развития и лидерства в отрасли различных организаций. Внедрение нового пункта и демонстрация отличия понятий знания и информация в новой версии стандарта несомненно подталкивает организации к использованию этого относительно молодого, но перспективного инструмента СМК.

Список использованных источников:

1. СТБ ISO 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
2. Тузовский А.Ф., Чириков С.В., Ямпольский В.З. Системы управления знаниями (методы и технологии) / Под общ. ред. В.З. Ямпольского. – Томск: Изд-во НТЛ, 2005. – 260 с
3. Michael E. D. Koenig (2012) What is KM? [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа : <http://www.kmworld.com/Articles/Editorial/What-Is/What-is-KM-Knowledge-Management-Explained-122649.aspx>
4. Управление знаниями : учебное пособие / Л.А. Трофимова, В.В. Трофимов. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2012. –