

Г. В. Строкович

**УПРАВЛІННЯ ЗНАННЯМИ ЯК ОСНОВА
ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ
ПІДПРИЄМСТВА**

**KNOWLEDGE MANAGEMENT AS A FOUNDATION
FOR THE QUALITY OF ENTERPRISE FUNCTIONING
IMPROVEMENT**

Аннотация

Цель написания данной статьи – уточнение категории «управление знаниями», определение общих черт концепций управления качеством и управления знаниями, формирование знаниеориентированной модели стратегического управления качеством функционирования предприятия. Метод: анализ, обобщение, сравнение.

Управление знаниями – это осознанная целенаправленная деятельность на постоянной основе в отношении поиска, создания, сохранения, распределения и использования данных и информации с учетом компетенции персонала, который способствует повышению качества функционирования предприятия.

В статье сформирована знаниеориентированная модель стратегического управления качеством функционирования предприятия, которая является основой оптимизации информационного обеспечения, разработки адекватной системы мотивации, нацеленной на приобретение навыков работы в команде и постоянное совершенствование компетенций.

Важнейшим условием повышения качества функционирования предприятия является осуществление непрерывного процесса улучшений, который основан на создании, привлечении, распространении и использовании новых знаний.

Ключевые слова: функционирование, предприятие, качество, управление, знание.

Анотація

Мета написання даної статті полягає в уточненні категорії «управління знаннями», визначенні спільних рис концепцій управління якістю та управління знаннями, формуванні знанієорієнтованої моделі стратегічного управління якістю функціонування підприємства. Метод: аналіз, узагальнення, порівняння.

Управління знаннями – це усвідомлена цілеспрямована діяльність на постійній основі щодо пошуку, створення, збереження, розподілу та використання даних та інформації з урахуванням компетенції персоналу, яка сприяє підвищенню якості функціонування підприємства.

У статті сформовано знанієорієнтовану модель стратегічного управління якістю функціонування підприємства, яка є підґрунтям оптимізації інформаційного забезпечення, розробки адекватної системи мотивації, націлена на придбання навичок роботи у команді та постійне вдосконалення компетенцій.

Найважливішою умовою підвищення якості функціонування підприємства є здійснення безперервного процесу поліпшення, який засновано на створенні, залученні, розповсюдженні та використанні нових знань.

Ключові слова: функціонування, підприємство, якість, управління, знання.

Annotation

The purpose of this article is to specify the category ‘knowledge management’, to determine common features that the concepts of qualitative management and knowledge management have, to form a knowledge-focused model of strategic management of the enterprise functioning quality. The methods used are those of analysis, generalization and comparison.

Knowledge management is a conscious-aimed activity on a permanent basis regarding search, creation, preservation, distribution and usage of data and information together with the competence of personnel, which contributes to the enterprise functioning quality.

A knowledge-focused model of the enterprise strategic quality management has been formed in this paper. It is the basis for informational support optimization and the development of an adequate motivation system aimed at the acquisition of skills in teamwork and continuous improvement of competences.

The most important condition for improvement of the enterprise functioning quality is a continuous process of improvement based on creation, attraction, distribution and usage of new knowledge.

Key words: development, enterprise, quality, management, knowledge.

Суттєві зміни в організації функціонування підприємств відбулися з початку ХХ ст. В умовах стрімкого розповсюдження інформаційних технологій трансформувалися не лише способи та форми функціонування підприємств, особливо змінилися уявлення, що стосуються подальшого розвитку персоналу, який вимушений постійно вдоско-

налювати рівень компетенції. На зміну існуючому стереотипу, коли навчання здійснювалося за відпрацьованою схемою, поступово усвідомлюється відповідальність за підвищення компетенції безпосередньо кожним працівником. В умовах, коли знання стають найбільш цінним активом будь-якого підприємства, зростає необхідність планування удосконалення вмій і навичок персоналу, які сприяють підвищенню якості функціонування підприємства. Тому доцільним представляється врахування концепції управління знаннями в процесі стратегічного управління якістю функціонування підприємства.

Проблему вдосконалення управління знаннями досліджували як закордонні, так і вітчизняні вчені. Такі як Ю. П. Адлер, У. Букович, В. М. Геєць, К. Джанетто, Деніел Е. О'Лірі, Б. З. Мільнер, Н. Ікуджиро, М. К. Румізен, Ч. Севедж, В. П. Семиноженко, Т. Стюарт, Т. Хіротака, Р. Уільямс, Е. Уілер, Є. О. Черних та ін. Поряд з тим, вказана проблема є досить новою та недостатньо дослідженою, особливо вітчизняними вченими.

Мета написання даної статті полягає в уточненні категорії «управління знаннями», визначенні спільних рис концепцій управління якістю та управління знаннями, формуванні знанієорієнтованої моделі стратегічного управління якістю функціонування підприємства.

Аналіз наукових робіт дозволяє зробити висновок, що одним з найбільш сутєвих джерел підвищення якості функціонування підприємств є актуальні знання персоналу як відносно безпосередньо особливостей функціонування підприємства, так і відносно оточуючого середовища.

Ще зовсім нещодавно навіть незначне підвищення якості продукції за рахунок скорочення браку дозволяло підприємствам отримувати певні переваги над конкурентами [2]. Одним із пріоритетних факторів забезпечення високої якості була відсутність дефектів продукції. У наш час в умовах висококонкурентного середовища виробництво продукції з нульовою дефектністю є обов'язковою умовою для численних підприємств і вже не розглядається як його конкурентна перевага. Тому виникає питання пошуку нових підходів у забезпеченні якості функціонування підприємств, які були б основою створення актуальних конкурентних переваг.

Одним з підходів, який активно вдосконалювався наприкінці ХХ століття, став ресурсний підхід. Згідно з цим підходом ключовим чинником, який визначає якість функціонування підприємства, є наявність у нього унікальних ресурсів, використовуючи які, можна отримати певні переваги над конкурентами. Найбільш важливим ресурсом є знання, якими володіє персонал підприємства в значущих для нього областях [1]. При цьому слід зауважити, що важливим є не само по собі знання, а можливість його своєчасного використання тоді, коли воно потрібне для зростання якості функціонування підприємства.

Як зазначає В. В. Єфімов, у 90-ті роки ХХ століття в теорії і практиці менеджменту відбулося зміщення акцентів: якщо в попередні роки створення знання було прерогативою спеціальних наукових підрозділів, в основному галузевих, то протягом останнього періоду увага дослідників зосередилася на тому, як знання створюється, використовується і відтворюється всередині самих підприємств [2]. Якщо безпосередньо підприємство генерує нові ідеї, що приводять до зростання якості функціонування підприємства, то здатність пізнавати швидше за конкурентів є найбільш значущою конкурентною перевагою. Раніше знання розглядалися як деякий запас даних, інформації, які зосереджувалися у базах даних, а потім базах знань. У теперішній час змінюється погляд на знання, як на певний потік, під яким розуміється життя, або процес існування, самих знань [2]. При цьому спостерігається дуальність знання: з одного боку, це певний запас знань, а з іншого – це потік знань.

У зв'язку з наявністю явних і прихованих видів знань учені визначають чотири пізнавальних процеси, що протікають на підприємстві: соціалізація (процес передачі прихованого знання від одного індивідуума до іншого), екстерналізація (процес перетворення прихованого знання в явне), комбінування (спосіб передачі явного знання від одного індивідуума до іншого), інтерналізація (процес перетворення явного знання в приховану форму, наприклад, за допомогою навчання) [3].

Послідовне чергування цих чотирьох процесів створює спіраль знань. Знання створюються тільки індивідуумами. Роль підприємства

полягає у формуванні умов для створення знань, підтримці та заохоченні пізнавальних процесів, щоб створити умови для трансформації неявних знань у явні.

Більшість західних підприємств під поняттям «управління знаннями» розуміють цілий ряд системних процесів, таких як: створення нових знань, забезпечення доступу до цінних знань, що знаходяться за межами організації, використання наявних знань при прийнятті рішень, втілення знань у процесах, продуктах і послугах, подання знань у документах, базах даних, програмному забезпеченні і т. ін., стимулювання зростання знань за допомогою вдосконалення організаційної культури підприємства та системи заохочень, передача існуючих знань з однієї частини підприємства в іншу, вимірювання цінності інтелектуальних активів і впливу управління знаннями на результати функціонування [2].

На нашу думку, управління знаннями – це усвідомлена цілеспрямована діяльність на постійній основі щодо пошуку, створення, збереження, розподілу й використання даних та інформації з урахуванням компетенції персоналу, яка сприяє підвищенню якості функціонування підприємства.

Слід погодитися з думкою В. В. Єфімова, що значна кількість процесів перебувала в центрі уваги управлінської теорії та практики і в попередні роки [2]. Але акцент ставили насамперед на активізацію пізнавальної діяльності на підприємстві, а не на формування запасів знань. Поряд із тим слід указати, що ситуація, яка склалася в радянські часи наприкінці 80-х рр., характеризується суттєвим відставанням більшості вітчизняних підприємств від світового рівня виробництва, за винятком підприємств, що належали до ВПК, а в умовах функціонування ринкової економіки підприємства залишилися наодинці з ринком, без належного захисту держави від активного зростання імпорту товарів і суттєвих наукових розробок, що і вплинуло на якість їх функціонування. Все це свідчить про необхідність створення умов зростання якості на підприємстві, при цьому акцент треба ставити на високому рівні мотивації персоналу щодо придбання та розповсюдження актуальних знань.

Існує певна наступність у процесі розповсюдження знань на якість

функціонування підприємства. Загальним в управлінні якістю та управлінні знаннями є: орієнтація на споживача, активне залучення до діяльності керівників, підвищення значущості залучення співробітників, аналіз даних та інформації для прийняття правильних рішень, цілеспрямована комунікація для формування довіри, розповсюдження знань, досвіду, результатів діяльності та перспективних напрямків виконання робіт, прийняття помилок у якості основи для навчання, самооцінка як механізм управління постійним поліпшенням [2].

Рівень взаємозв'язку якості функціонування підприємства і знань, носіями яких є персонал, переважно залежить від керівництва підприємства та діючої корпоративної культури. Тому доцільним представляється формування знанієорієнтованої моделі стратегічного управління якістю функціонування підприємства, яка є підґрунтям оптимізації інформаційного забезпечення, розробки адекватної системи мотивації, націлена на придбання навичок роботи в команді та постійне вдосконалення компетенцій (рис. 1).

Отже, найважливішою умовою підвищення якості функціонування підприємства є здійснення безперервного процесу поліпшень, який засновано на створенні, залученні, розповсюдженні та використанні нових знань.

Список літератури

1. Адлер Ю. П. Управление знаниями: новые акценты поиска источников конкурентных преимуществ / Ю. П. Адлер, Е. А. Черных // Стандарты и качество. – 2002. – № 5. – С. 48–55.
2. Ефимов В. В. Улучшение качества проектов и процессов : учеб. пособие / В. В. Ефимов. – Ульяновск : УлГТУ, 2004. – 185 с.
3. Уорнер М. Виртуальные организации. Новые формы ведения бизнеса в XXI веке / М. Уорнер, М. Витцель. – М. : Добрая книга, 2005. – 296 с.

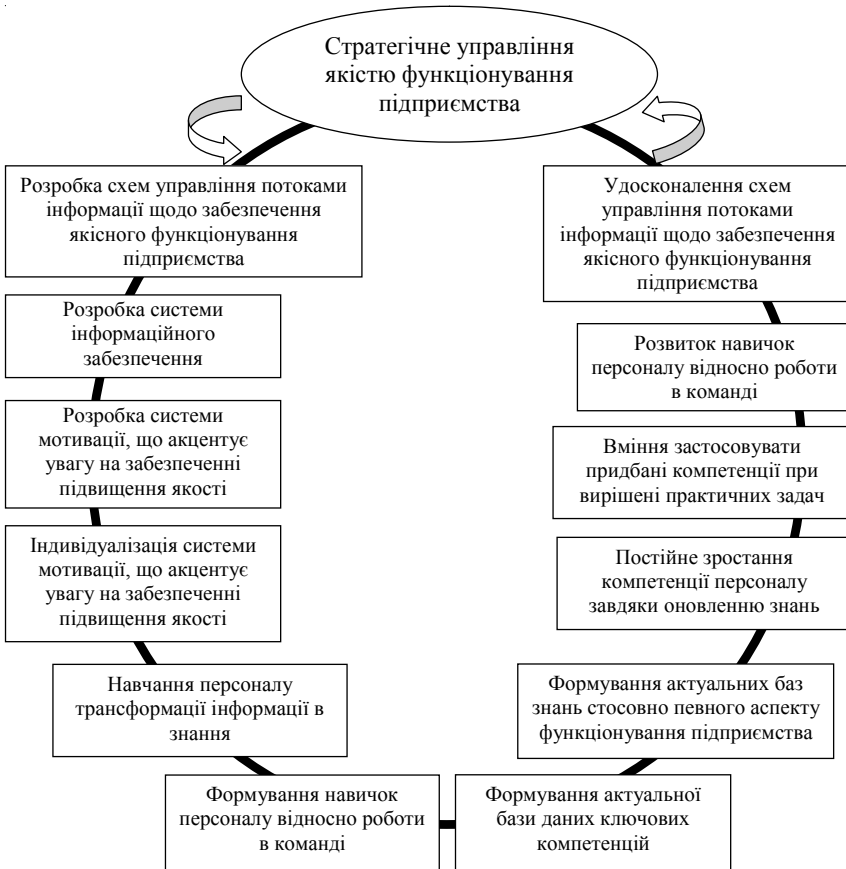


Рис. 1. Знанієорієнтована модель стратегічного управління якістю функціонування підприємства