



На правах рукописи

A handwritten signature in black ink is positioned to the right of the text 'На правах рукописи'. The signature is stylized and appears to be the author's name.

**Бунина Аксана Федоровна**

**УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ В СИСТЕМЕ ФОРМИРОВАНИЯ  
КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ СОВРЕМЕННОЙ  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Специальность 22.00.08 – Социология управления

Автореферат  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук

Пятигорск - 2008

Работа выполнена в Пятигорском государственном  
технологическом университете

- Научный руководитель:** доктор социологических наук, профессор  
Казначеева Ирина Алексеевна
- Официальные оппоненты:** доктор социологических наук, профессор  
Напсо Марианна Даулетовна
- кандидат социологических наук, доцент  
Серикова Валерия Валентиновна
- Ведущая организация:** Ставропольский институт управления

Защита состоится 28 ноября 2008 года в 14-00 часов на заседании диссертационного совета ДМ 212. 194. 01 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора (кандидата) наук при Пятигорском государственном технологическом университете по адресу: 357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, пр. 40 лет Октября, 56, ауд. 120.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Пятигорского государственного технологического университета по адресу: г. Пятигорск, пр. 40 лет Октября, 56.

Автореферат разослан 28 октября 2008 года.

Ученый секретарь  
диссертационного совета  
доктор исторических наук, доцент



Г.Н. Рыкун

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** Начало нового тысячелетия ознаменовано вступлением человеческого общества в такую фазу своего развития, когда знания становятся основным источником конкурентных преимуществ личностей и организаций. Девиз нового информационного века – интеллектуальная конкурентоспособность. На новом этапе общественной эволюции большая часть времени будет затрачиваться на создание, хранение, обработку, распространение знаний для их последующего практического применения. В этих условиях Россия, благодаря своему геополитическому положению, может и должна стать связующим интеллектуальным звеном различных национальных культур на складывающемся сегодня ноосферном пространстве. Для этого необходимо в первую очередь наладить постоянный процесс создания и преобразования знаний в товары и услуги, имеющие потребительскую ценность. Поэтому рассмотрение проблемы производства и управления знаниями, опыта, накопленного в этом направлении в различных развитых странах, который может быть использован в созидательных целях, представляет несомненную актуальность.

В современном динамичном обществе развитие экономической сферы и бизнеса уже не может опираться только на эксплуатацию готовых знаний, созданных традиционными способами индустриальной эпохи, а также на выборочное внедрение научных достижений в производство. Недостаточно сегодня и выделение определенных видов технических знаний, необходимых для изготовления конкретной продукции. Ведущим фактором развития организации, стремящейся не только к сохранению устойчивого положения на рынке, но и повышению конкурентоспособности, становится социально-экономический менеджмент, нацеленный на создание, распространение и применение всех видов знаний, существующих в обществе. Владение ими на организационном уровне требует умений осуществлять формализацию знаний как в простейших формах, так и посредством создания сложных экспертных систем и информационных обучающих программ, основанных на современных компьютерных технологиях.

Все это в совокупности предопределяет не только актуальность, но и насущную необходимость управления знаниями особенно в условиях современной России, восстановление экономического потенциала которой невозможно без новых методов хозяйствования. В этом контексте значительно повышается роль производства знаний в организации, что является не просто еще одной попыткой повышения ее эффективности, а возможностью устойчивого функционирования и развития. При этом речь идет о такой организации, которая выступает в качестве единого организма, координирующего свою деятельность и воспринимающего знания как конкурентный ресурс, позволяющий осуществлять инновации, требующие постоянного совершенствования подходов, методологии и технологии управления знаниями и их созданием в организации.

Особую актуальность данная тема приобретает в условиях

распространения рыночных отношений не только в сфере межорганизационного взаимодействия, но и внутри организаций. Это обстоятельство требует способности решать качественно новые задачи, осваивать информационные технологии производства и управления, расширять их функциональность и сферы взаимодействия. Возможность изучения этих процессов позволяет понять и определить динамику происходящих преобразований, выявить пути и способы управленческого воздействия на знания. Это во многом оправдывает выбор темы.

**Степень научной разработанности проблемы.** Глубокий интерес к знанию возник в процессе развития теории информационного общества. Независимо друг от друга целый ряд зарубежных исследователей практически одновременно обосновали переход человечества в новую эпоху, которая отличается от предшествующих формаций тем, что основную роль в ней играет знание. В их числе такие известные ученые, как П. Дракер, Э. Тоффлер, Дж. Брайан Куинн, Р. Рич, Д. Белл, Дж. Гелбрейт, Дж. Мартин, М. Полани, Ф. Фукияма, Й. Шумпетер, Л. Эдвинсон, М. Мэлоун, Ю. Хабермас, Н. Луман, М. Маклюэн, М. Кастельс и многие другие. Обосновывая повышение значимости знания, П. Дракер, например, указывает на то, что это обстоятельство делает новую формацию уникальной. Разделяя его мнение, Э. Тоффлер предсказывает скорую замену всех материальных ресурсов знаниями, а Дж. Б. Куинн утверждает, что в ближайшей перспективе стоимость продуктов и услуг будет определяться возможностью развития нематериальных активов, основанных на знании. В свою очередь, Р. Рич подчеркивает, что истинное преимущество переходит на сторону тех, кто вооружен знаниями, достаточными для того, чтобы поставить вопрос, решить его и получить из этого выгоду.

Среди отечественных исследователей, проявивших интерес к данной проблеме, необходимо назвать, в первую очередь, В.М. Глушкова, Н.Н. Моисеева, А.И. Ракитова, А.В. Соколова, А.Д. Урсула, С.А. Дятлова, В.Л. Иноземцева, Э.М. Мирского, Ю.А. Шрайдера, А.П. Ершова и других. В данном аспекте интерес представляют научные труды, в которых отражены ценностные изменения и социокультурная динамика современной России. Наиболее характерные и релевантные составляющие этих проблем содержатся в исследованиях Г.П. Зинченко, А.Г. Здравомыслова, В.А. Ядова, Ж.Т. Тощенко. В последние годы появились работы О.Н. Вершинской, В. Мельянцова, Н. Моисеева, в которых названные авторы анализируют модели построения информационного общества, связывая их с перспективами становления экономики нового поколения.

Роль и значение знаний в социологическом измерении представлены в трудах Т.А. Гавриловой, К.Р. Червинской, А.Л. Гапоненко, Т.М. Орловой, В.Ю. Котельникова, В.Ш. Каганова, А.Н. Малинкина, М. Мариничевой и других. В этом же контексте интерес представляют работы С. Ивановой, Д. Болдогоева, Э. Борчаниновой, А. Глотовой, М. Паркина, Е.В. Сидоренко, Е.В. Трифонова, В.А. Фурсова, которые свой научный интерес сконцентрировали на развитии творческого потенциала сотрудников

организации, современных технологиях повышения мотивации персонала, направленной на профессиональный рост за счет овладения и использования знаний. Не меньшую значимость для исследуемой проблемы имеют разработки тематики, связанной с обучением сотрудников организаций созданию знаний. Эти вопросы подробно рассмотрены Т. Воротынцевой, Е. Неделиным, А.М. Герасимовым, И.П. Логиновым, В.А. Дресвянниковым, В.П. Зинченко, Б.Ф. Ломовым. Перечисленные авторы особое внимание уделили системному инновационному подходу к обучению персонала, средствам и перспективам умственного развития человека.

Естественный интерес вызывают труды, в которых содержатся разработки отечественных моделей менеджмента в условиях повышения конкурентной борьбы, характеризуются различные аспекты управленческой деятельности, раскрывается структура инновационного и стратегического управления, затрагивается проблема формирования управленческих команд нового поколения. Среди их авторов необходимо назвать В.А. Винокурова, А.И. Кравченко, И.О. Тюрину, Л.А. Жалыбину, К.Л. Жихарева, С.Б. Мельникова, Н.И. Захарова, А.А. Иващенко, И.К. Корнеева, В.И. Корниенко, А.Ж. Лугового, Т.М. Орлову, В.Б. Ременникова, Ю.В. Шевцова, Г.В. Широкову и других.

Сегодня созданная Ф. Тейлором наука управления хозяйственной деятельностью человека получила в своем развитии новое направление – менеджмент знаний. Его основателями по праву считаются П. Дракер, Э. Тоффлер, Дж. Брайан Куинн, Т. Ллойд, К. Виг, М. Полани, И. Новак, Х. Такеучи, И. Нонака. В развитие этого направления вносят весомый вклад и российские ученые, о чем свидетельствует широкий спектр их научного интереса. Однако это развитие происходит на фоне острых дискуссий, основанных на разных подходах представителей различных экономических, организационных и управленческих теорий к проблеме управления знаниями в организациях.

Представители неоклассической экономики считают, что основное внимание необходимо уделять существующему знанию, которое обеспечивает наибольшую прибыль, поэтому они не рассматривают организацию в качестве создателя знаний. В то же время, согласно классической теории менеджмента, создание новых методов организации труда, классификация и оформление знаний в виде правил и формул стало неотъемлемой прерогативой менеджеров. Одним из первых попытку соединения различных точек зрения на проблему знаний в управлении предпринял Ч. Бернард, придававший особое значение роли поведенческого знания. Его разработки легли в основу теории организации Г. Саймона, считавшего, что основные функции организации определяются характеристиками процессов решения проблем и принятия разумных решений. Он выделил также важность формализации знаний, хотя и не признавал наличие неформализованных знаний, о которых первым заговорил М. Полани. Последователи Г. Саймона – М. Коэн, Дж. Марч, Дж. Олсен и другие – также не придали значения возможностям управленческого воздействия на знания, полагая, что созданное знание может

принести пользу только его непосредственному создателю. Они так и не нашли способ обработки индивидуальных знаний и формирования соответствующих организационных активов.

К концу XX века усилиями М. Портера была создана теоретическая база для понимания процесса укрепления конкурентных преимуществ организационными структурами, основанных на новой методике, которая предполагала изучение всех видов деятельности компаний в их взаимосвязи. Особое внимание автор уделял стратегическим знаниям, однако не учитывал при этом значение индивидуального опыта, знаний отдельных сотрудников. В это же время Т. Петерс и Р. Уотерман предложили «гуманистический» подход к менеджменту, получивший развитие в работах Е. Шайна, Дж. Пфеффера и других. Несмотря на существование противоречивых взглядов, представители организационных теорий в целом смогли определить организацию в качестве эпистемологической системы, создали предпосылки более пристального изучения неформализованных знаний, установили способность организации обучаться и изменяться.

Поскольку современное освоение знаний невозможно без информатизации, необходимо отметить также значение информатики, предоставляющей в процессе познания средства передачи, обработки и хранения информации, служащей сырьем для новых знаний. Значительный вклад в ее развитие внесли автор теории информации К. Шеннон, основатель кибернетики Н. Винер, представители отечественной кибернетики: М.А. Ляпунов, А.И. Берг, В.М. Глушков, Л.В. Канторович, А.Н. Колмогоров, А.А. Ляпунов, Л.В. Соболев и многие другие. На современном этапе российские ученые успешно продолжают научные традиции своих предшественников, разрабатывая информационные технологии управления предприятием и поддержки инновационного предпринимательства. В этом ряду значимых результатов добились Ю.А. Петров, С.Т. Петров, Е.Л. Шлимович, Ю.В. Ирюпин, С.В. Рубцов, П.В. Рогожин, А.П. Суханов, В. Трайнев, В.А. Филиппов и другие.

Таким образом, менеджмент знаний как научное направление стал следствием длительной и противоречивой эволюции экономических, управленческих и организационных теорий. Как показывает анализ, история его становления основана на множестве различных по содержанию и подходам мнений и точек зрения, что создает определенные трудности в формировании верифицирующей модели управления знаниями в организации. Это обусловило необходимость рассмотрения основных существующих концепций для выделения наиболее приемлемых в современных условиях теоретико-методологических положений.

**Цель исследования** заключается в разработке теоретико-методологической модели управления знаниями в производственной организации, определении характера и механизмов управленческого воздействия на создание и практическое использование знаний, выработке рекомендаций по его совершенствованию для оптимизации функционирования и развития организационных структур, повышения их конкурентных

преимуществ на рынке. Достижение поставленной цели потребовало решения следующих задач:

- проанализировать эволюцию конкурентных возможностей знания в эпистемологических теориях;
- обосновать повышение значимости знания в информационном обществе, оценить его социально-экономический потенциал;
- провести факторную операционализацию и анализ понятий «знание», «создание знаний» и «управление созданием знаний» с позиций их детерминирующего воздействия на устойчивое развитие организаций и повышение их конкурентоспособности;
- раскрыть формы и степень влияния знания на повышение эффективности деятельности производственной организации;
- выделить собственные ресурсы и потенциальные возможности российских организаций для адаптации зарубежного опыта управления знаниями;
- определить теоретико-методологические основания оптимизации модели управления знаниями в производственных организациях;
- охарактеризовать роль человека и индивидуальных знаний в формировании интеллектуальных ресурсов предприятий;
- обозначить взаимосвязь и взаимозависимость инновационных технологий с менеджментом знаний в современной организации;
- показать подходы к построению системы знаний в организации, на этой основе раскрыть задачи создания и использования знаний;
- дать характеристику функциям управления знаниями на предприятиях, особенностям технологии их производства;
- представить оптимальное построение организационной структуры, наиболее благоприятной для создания и использования знаний.

**Объектом исследования** является конкурентная стратегия производственной организации.

**Предмет исследования** представляет собой система управления знаниями в современной производственной организации, обеспечивающая повышение ее конкурентоспособности.

**Гипотеза исследования:** в условиях динамично развивающейся рыночной экономики главным приоритетом современной производственной организации становится совершенствование средств и механизмов управления знаниями с целью создания конкурентных преимуществ.

**Методологическую и теоретическую основу исследования** составили фундаментальные положения классических эпистемологических теорий и социологической теории управления, в которых обосновывается повышение значимости знаний в современном мире и необходимость управления ими для получения конкурентных преимуществ. В этом же контексте в работе учитывались концептуальные положения теории ноосферы, созданной В.И. Вернадским, согласно которой человеческий разум и интеллектуальная деятельность становятся определяющим фактором развития общества; теории постиндустриального и информационного общества, отличающегося от

предыдущих формаций преобладающей ролью знания; теории информации. Кроме того, в диссертации отражены основные аспекты науки управления хозяйственной деятельностью человека. Основу отдельных разделов диссертации составили также теоретические изыскания в области человеческого капитала; использования неявных знаний; самообучающейся организации; оценки интеллектуальных ресурсов.

В методологическом плане работа основана на использовании таких общеметодологических принципов, как объективность, системность, детерминизм, конкретность и всесторонность, единство теории и практики, аналитического и диалектического подходов. Большое значение для раскрытия проблемы исследования имели принципы интерпретативной социологии и традиционные методологические парадигмы социологического анализа эмпирического материала: факторная операционализация, институциональный анализ, выделение ценностных ориентаций. Важным инструментом исследования явился метод структурно-функционального анализа, активно применялись также методы сравнения, статистического анализа, аргументации и выявления причинно-следственных связей.

Эмпирический материал для дальнейшей обработки собирался посредством работы с документами и анкетирования. Результаты дали возможность сделать обобщения, проверить гипотезу, определить качественные параметры отдельных аспектов проблемы, провести операционализацию понятийного аппарата. В работе использовались также результаты и выводы социологических исследований, содержащихся в научных публикациях, специализированных периодических изданиях.

**Эмпирическая база исследования.** Первичный социологический материал собирался в процессе социологических опросов в 2007 году в рамках реализации исследовательской программы «Региональное и организационное управление в условиях трансформирующейся России», разработанной кафедрой социально-гуманитарных наук Пятигорского государственного технологического университета. Опросы проводились среди руководителей, менеджеров и специалистов предприятий малого и среднего бизнеса Кавказских Минеральных Вод.

Вторичный социологический материал составили опубликованные результаты эмпирических исследований:

- опросы по проблеме совершенствования организационного управления, проведенные Южно-Российским научно-образовательным центром ИСПИ РАН, Ставропольским региональным отделением «АНР-Ставрополье» общероссийской общественной организации «Ассамблея народов России» в 2006-2007 годах;
- опросы и интервью с руководителями, менеджерами ведущих зарубежных и отечественных компаний, опубликованные Центром поддержки корпоративного управления и бизнеса (Москва) по проблемам становления и развития организаций, повышения эффективности их функционирования в современных условиях, смене менеджмента;

- тематические социологические изыскания И. Бойцова (Управление знаниями); К. Бурманна (Нематериальные организационные способности как компонент стоимости предприятия); А.П. Вардомацкого (Сдвиг в ценностном измерении); Л.И. Иваненко (Ценностно-нормативные механизмы регуляции); Т.А. Гавриловой, К.Р. Червинской (Извлечение и структурирование знаний для экспертных систем); С.М. Климова (Интеллектуальные ресурсы общества и организации); Е.В. Попова (Экспертные системы реального времени); В.А. Трайнева и Г.Н. Матвеева (Интегрированные информационные коммуникационные технологии и системы в управленческой деятельности); В.А. Трайнева и И.В. Трайнева (Интеллектуальные технологии в организационных системах управления и их информационное обеспечение).

**Научная новизна исследования** заключается в разработке и обосновании теоретико-методологической модели менеджмента знаний, основанной на использовании рациональных механизмов и эффективных методов управления знаниями в современной производственной организации, ориентированной на повышение конкурентных преимуществ. Элементами новизны обладают также следующие результаты исследования:

- прослежена эволюция повышения значимости знания в деятельности организаций, проанализированы концептуальные аспекты различных моделей организационного знания в эпистемологических, экономических и управленческих теориях на предмет их соответствия современным потребностям;

- осуществлена факторная операционализация и анализ категорий «знание», «создание знания», «управление созданием знания» через призму управленческой практики, направленной на активизацию интеллектуальных ресурсов организации и повышение конкурентоспособности;

- по результатам социологических исследований определены критерии эффективности управления знаниями в производственной организации, совершенствующей свое функционирование и развитие, основанные на единстве управленческих функций в решении производственных и стратегических задач;

- проведен сопоставительный анализ интеллектуальных традиций экономически развитых иностранных государств на предмет выделения возможностей адаптации зарубежного опыта менеджмента знаний в российских организациях;

- разработаны рекомендации менеджерам различного уровня по организации процесса создания и использования внутренних знаний в операционной деятельности производственной организации, определены задачи и подходы к построению системы организационных знаний;

- дана характеристика основным участникам процесса создания и управления знаниями, представлены возможные варианты трансформации знания посредством взаимодействия формализованного и неформализованного знаний;

- показана блоковая структура операционных задач системы управления знаниями в производственной организации, функционирующая на основе

тесного взаимодействия всех составных элементов (обучающего, информационного, когнитивного и экономико-правового блоков);  
- с учетом распределения профессиональных ролей выделены технологические особенности производства знаний на предприятиях, виды контроля, планирования и мотивации.

**С учетом результатов проведенного исследования на защиту выносятся следующие положения:**

1. Знание и непрерывное обучение с целью обладания знанием сегодня стали ключевыми компонентами успеха. В новых экономических условиях важность знаний для производства новых продуктов значительно возросла, и они стали преобладающим элементом в создании потребительской ценности. Это привело к тому, что в лидеры новой экономики выходят компании, которые нашли способ эффективно управлять знаниями, создавать и интегрировать знания в новые продукты, опережая своих конкурентов.
2. Знания воплощают в себе все ценные концепции и жизненно важные ноу-хау, которые делают бизнес не только выгодным, но и нужным для потребителей. Способность быстро превращать знания в продукты предопределяет их включение в реальные активы организации наряду с финансовыми капиталами. Однако, в отличие от материальных ресурсов, которые сокращаются при использовании, примененное знание создает новое знание, тем самым оно постоянно увеличивается в объеме и качестве.
3. Произведенный продукт является материализованным результатом формализованных знаний, в то же время для процесса профессионального творчества, в результате которого создается новое знание, необходимы главным образом неформализованные знания. Знание, интегрированное в продукт, существенно повышает конкурентоспособность организации за счет снижения стоимости производственной инфраструктуры.
4. Современные организации для сохранения устойчивого положения в конкурентной среде должны стремиться к сокращению интервалов между внедрением технологий, основанных на новых знаниях. В этой связи производство знаний должно быть не разовым явлением, а постоянным процессом для своевременного реагирования на изменяющиеся условия. Хорошо налаженная система управления способствует решению не только текущих проблем, но и стимулирует возможности создания новых знаний.
5. Основная часть процесса создания знания происходит на индивидуальном и групповом уровне, организация создает необходимые для этого условия, формирует окружающую среду, предоставляет техническую поддержку для индивидуальной и групповой деятельности.
6. Необходимость управления знаниями в производственной организации объясняется тем обстоятельством, что в большинстве случаев знания существуют в индивидуальном и коллективном сознании, являются интуитивными, скрытыми. Задача менеджера состоит в том, чтобы сделать эти знания достоянием коллектива, интегрировать в бизнес. Успех определяется уровнем использования созданных внутри организации знаний, результатом взаимодействия формализованных и неформализованных знаний.

7. Производственные организации, в которых хорошо налажена система управления знаниями, повышают эффективность деятельности за счет индивидуального и коллективного обучения, которое является источником интеллектуальных ресурсов, используемых для создания устойчивого конкурентного преимущества. В обучающейся организации каждый сотрудник обучается сам и обучает других, практика непрерывного взаимного обучения неразрывно вплетена в повседневную деятельность коллектива.

**Теоретическая и практическая значимость работы.** Основные результаты проведенного исследования могут быть использованы для дальнейшей разработки теоретико-методологических проблем управления знаниями, формирования и практического применения интеллектуальных ресурсов в современной производственной организации. Положения диссертации способствуют лучшему пониманию природы и механизмов взаимодействия различных видов знаний, пригодны для проектирования оптимальных моделей управленческой деятельности по производству знаний, их накоплению, распространению и использованию. Они отражают новое качество управления, основанное на непреходящем учете фактора знаний и ориентированное на повышение функциональной эффективности производственных организаций, повышения их конкурентоспособности.

Результаты и выводы диссертации могут стать основой для подготовки пособий менеджерам, специализированных курсов по социологии управления и управлению знаниями.

**Апробация работы.** Основные положения и выводы диссертации излагались на межвузовских и внутривузовских научно-практических конференциях, обсуждались на семинарах и заседании кафедры социально-гуманитарных наук Пятигорского государственного технологического университета. По материалам исследования подготовлено и выпущено пять публикаций, общим объемом 2,8 п.л.

**Структура работы.** Структуру диссертации определили предмет, цель и задачи исследования. Она состоит из введения, трех глав, включающих в себя шесть параграфов, заключения, примечаний, библиографического списка и приложений.

## II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность проблемы, определяются объект и предмет исследования, характеризуются степень научной разработанности и эмпирическая база, раскрываются гипотеза, методология, цель и задачи, научная новизна, положения, выносимые на защиту, практическая и теоретическая значимость, формы апробации диссертации, ее структура.

**Первая глава: «Концептуальные основы использования знаний в менеджменте современной производственной организации».** В первом параграфе «Понятие знания, эволюция его конкурентного ресурса в эпистемологических теориях» отмечено, что первоначальный вклад в

изучение знания был сделан философией, в рамках которой постепенно выделился соответствующий раздел – эпистемология. Самый богатый эпистемологический опыт накоплен западной школой, которая сформировала собственные традиции понимания субъекта – того, кто знает, и объекта – само знание. На этой основе Р. Декарт постулировал дуализм субъекта и знания – объекта, души и тела. Именно на попытках опровержения этого дуализма в течение нескольких столетий на Западе успешно прогрессировали теории экономического развития, менеджмента, организации, которые определяют образ мыслей менеджеров по отношению к знаниям и инновациям. Другие интеллектуальные традиции тоже были небезуспешными. На Востоке, например, нет четкого разграничения между субъектом и объектом, но в социологическом плане это означает лишь иной подход к управлению процессом создания и использования знаний. Применительно к западной эпистемологии в параграфе рассматриваются два взаимодополняющих направления: рационализм и эмпиризм. Уделено также внимание теории взаимосвязи знания и действия – экзистенциализму, основой которого является зависимость человеческого существования от жизненного опыта.

Большой интерес к понятию «знание» проявился в контексте обоснования перехода от индустриального к информационному обществу, основанному на знаниях, которые представляют собой не дополнительный ресурс производства, а единственный, уникальный ресурс, определяющий характер наступившей эпохи. В информационном обществе повышается значимость работников, которые обладают знанием и способны выгодно применять его. При господстве рыночных отношений знания дают возможность не только эффективно использовать все ресурсы предприятия, но и совершенствовать их, изменять направленность деятельности коллектива, создавать отличительные особенности. Кроме того, знание может являться целью деятельности организации, что позволяет говорить о нем и как о факторе успеха на рынке. В этом контексте в параграфе дана характеристика основным видам знаний, приведены различные варианты их классификации. Особо подчеркнута значимость когнитивных знаний, которые используются и служат для создания новых знаний. Их наличие в организации необходимо для расширения внутренней интеллектуальной базы, на основе которой производятся знания как для собственного потребления, так и для продажи на рынке товаров и услуг. Кроме того, они способствуют проявлению личностных знаний каждого из сотрудников, которые приобретают немаловажное значение для практической деятельности коллектива. В параграфе затронут вопрос о разграничении понятий «знание» и «информация». Он затруднен тем обстоятельством, что знания представляют собой определенный вид информации. С другой стороны, информация как таковая является материалом для получения новых знаний, для ее обработки необходимы еще знания методологического характера. В нашем представлении, новыми знаниями будут являться решения, принимаемые на основе полученной информации. Организационные знания представлены в виде стратегических, теоретических и практических знаний. Другая модель организационных знаний основана на знаниях отдельных людей, процессов и

предметной области, включая практические знания о деятельности предприятия. Здесь же подчеркнuto, что ни одно предприятие не может игнорировать значение знаний и стоять на месте, если оно хочет выжить в современной конкурентной среде. Корпоративная стратегия должна быть направлена на получение знаний, преобразование знаний в новые продукты, услуги, процессы или бизнес-модели.

Во втором параграфе «Информационно-технологическая основа инноваций и знаний в постиндустриальном обществе» показано, каким образом под влиянием информационно-когнитивных тенденций общественного развития повышается уровень инновативности всех сторон жизни, ориентированной на повседневное усвоение разнообразных нововведений. Наиболее полное отражение постиндустриальная трансформация получает сегодня в экономической организации нового общества, в которой наиболее полно проявляются последствия современной информационно-технологической революции. Они представлены сегодня высокоинтеллектуализированными технологиями, основанными на прикладной алгоритмизации теоретического знания, которое стало выступать в качестве главного производительного ресурса общества. В современных условиях происходит вытеснение живого труда из непосредственного материального производства. Зарождается система программированной автоматизации. Новая технологическая основа производства потребовала и нового качества труда, нового как по квалификационному выражению, так и по основным содержательным характеристикам. То, что совсем недавно воспринималось как деятельность вспомогательная, второстепенная, сегодня стало определяющим ядром производства, основанного на высокой квалификации рабочих, так как оно непосредственно связано с новыми технологиями, построенными на основе интеллекта. Интеллектуализация труда, в свою очередь, обусловлена значительным повышением определяющей роли знания в современных технологиях. Соответственно, потребовалась совершенно иная образовательная подготовка, предполагающая не только общее, но и профессиональное обучение. В этом контексте понятия «профессионал» и «человек, работающий посредством знания» приобрели одинаковое значение. Это дает основания с полной уверенностью говорить о том, что информационные технологии обусловили становление нового качества трудовой деятельности. При этом важно учитывать, что информационные технологии преобразуют не только производственные процессы, они охватывают всю область человеческой деятельности.

Говоря об информационном обществе, устремленном в будущее, мы, естественно, предполагаем возможность управления знаниями посредством усиленных информационных потоков. Здесь важно учитывать, что информационные ресурсы не изнашиваются и не сокращаются от использования, не уменьшаются при делении или классификации, предоставляя тем самым возможность глубокой и многоаспектной переработки. В то же время они стареют, даже не будучи использованными, способны увеличиваться в объеме и приобретать новые качества. Важным представляется в этой связи

то обстоятельство, что информационное общество не может существовать без постоянного процесса совершенствования знаний, необходимых для выдвижения инновационных идей на основе переработки больших потоков информации. В современном обществе, в котором новые компьютерные технологии завоевывают все более высокие позиции, отношения познания и преобразования действительности заметно приобретают информационный характер. Это, в свою очередь, оказывает позитивное воздействие на инновационную деятельность, ее парадигму. Россия имеет исторические предпосылки создания информационного общества. В первую очередь к ним относятся особенности национальной психологии, основанной на принципе расширения жизненного пространства. Кроме того, это наличие развитого научно-космического уклада, а также значимость информатики как баланса между идеальным и материальным, между ценностями Запада и Востока. Все это создает неопределимые условия для нашей страны. Россия может и должна стать связующим духовным и интеллектуальным звеном различных национальных культур на складывающемся сегодня глобальном экономическом пространстве, остаться духовным центром и ядром притяжения культур Запада и Востока, Севера и Юга.

**Вторая глава: «Управление знаниями в современной организации в контексте управленческих и организационных теорий». В первом параграфе «Социально-экономическое содержание категории знания и процесса его создания в аспекте социального управления»** указано, что процесс управления знаниями вместе с человечеством прошел сложный путь преобразований от элементарных интуитивных навыков в поведении до принятия судьбоносных решений. Знания как определяющий признак цивилизационного развития общества присутствуют на всех этапах человеческого развития, с каждым разом повышая свою значимость. Россия уверенно переходит к информационной экономике, это стало возможно благодаря осознанию на политическом уровне того, что в современном мире только знание и человек как его непосредственный создатель являются главными факторами стабильного развития предприятий и организаций и повышения их конкурентоспособности на рынке. Однако сама по себе компьютеризация, если она не нацелена на получение новых знаний посредством обработки информации, не имеет никакого экономического смысла. Только совокупность знаний составляет общественный интеллектуальный потенциал и позволяет оценивать цивилизационную стадию развития. В этой связи в параграфе представлен азиатский подход к созданию знания в организациях, состоящий из трех уровней. Для сравнения приведены также западные модели создания знания. Кроме того, выделены проблемные тенденции, которые несет в себе повышение уровня информатизации. Они свидетельствуют о том, что знаниями необходимо управлять, чтобы сдерживать их в созидательном русле и не позволять проявляться разрушительным тенденциям. Для этого в первую очередь необходимо стремление к социальной информатизации общества. Важно, чтобы люди усваивали не только фактические знания, но и научились анализировать новую информацию для

генерации новых знаний. Сами знания должны быть насыщены социально-психологическим и гуманитарным содержанием. И, наконец, требуется переориентация функционирования общества в направлении преобладания духовных ценностей над материальным благополучием. Процесс управления знаниями показан в двух взаимосвязанных направлениях: создание и управление их созданием. В этом смысле разграничена производственная деятельность, прямо направленная на создание знаний, и управленческая деятельность, призванная обеспечивать производство знаний посредством системы управленческих механизмов, основанной на своей методологии, технологии и структуре средств. В классическом понимании созданием знаний занимаются соответствующие специалисты и ученые, а управлением – менеджеры, однако реальность далеко не всегда соответствует теоретическим моделям, потому что нередко самим создателям знаний приходится управлять ими, а менеджерам – заниматься производством управленческих знаний. Современные тенденции организации производства выявили еще одну особенность создания знаний непосредственно исполнителями технологического процесса, что существенно сокращает разрыв между научными разработками и их практическим применением. Здесь же проведено сравнение западной и азиатской моделей менеджмента знаний, акцентировано внимание на гуманистическом подходе к их построению. Он требует от организации постоянной готовности к изменению обстоятельств существования. Соответственно, меняются и условия деятельности, что обуславливает необходимость непрерывного организационного обучения. Под обучающейся организацией понимается такая организация, которая обучается непрерывно и не просто накапливает знания, а активно использует их. Необходимость постоянного обучения связана с динамикой внешней среды, усилением конкурентной борьбы на рынке. В этих условиях степень адаптивности организации определяется ее способностью к обучению с целью создания корпоративных знаний. В данном аспекте в параграфе особо выделены индивидуальные знания, дана характеристика людям, которые обладают такими знаниями, способны выявлять их и распространять в организации и за ее пределами (эксперты, аналитики, когнитологи). В параграфе отмечено также, что повышению конкурентоспособности организаций способствует новая парадигма корпоративной стратегии, основанная на ресурсном подходе, который, в отличие от структурного подхода, рассматривает способности, навыки, компетенции, весь актив знаний как источник сохранения предприятием конкурентных преимуществ.

**Во втором параграфе «Формирование системы управления знаниями в организации: сравнительный анализ традиций западного и восточного менеджмента»** исследуются оптимальные модели менеджмента знаний, принятые в ведущих компаниях развитых государств. Нестабильность рынка стимулирует инновационные процессы, заставляя их постоянно осуществлять поиск резервов для достижения преимуществ. Если упрощенно подходить к различиям западного и восточного менеджмента знаний, то их суть заключается в соотношении между формализованным и неформализованным

знанием. Западные традиции выделяют формализованные знания, восточные – ориентируются на неформализованные. Однако представители обеих сторон все больше сходятся во мнении о том, что оба вида знаний следует рассматривать не по отдельности, а как взаимодополняющие элементы одного целого, поскольку в процессе человеческой деятельности они активно взаимодействуют, дополняя друг друга. Восточная модель исходит из того, что знания создаются и распространяются через социальное взаимодействие обоих видов, т.е. через трансформацию знания, в результате чего оно увеличивается в качественном и количественном отношении. Несмотря на наметившуюся тенденцию сближения позиций западных и восточных исследователей, между ними все же сохраняются существенные различия. На Западе преобладает точка зрения о том, что процесс трансформации знания происходит в одном направлении: от формализованного к неформализованному знанию. Японские специалисты, в частности, полагают, что этот процесс двусторонний и развивается по спирали. По их мнению, организация не просто обрабатывает поступающую извне информацию с целью решения насущных проблем и приспособления к изменяющемуся окружению, она своими силами создает новое знание, посредством которого не только повышает эффективность своей работы, но и воздействует на окружение. В то же время в области менеджмента в целом успешно развивается ресурсное направление, где большое внимание уделяется способностям и компетенции. В его основу была положена концепция организации, внутри которой происходит взаимодействие ресурсов в целях достижения стабильного развития и конкурентного преимущества на рынке. Однако ориентацию исключительно на имеющиеся внутренние ресурсы трудно назвать достаточной для осуществления эффективной бизнес-деятельности. Нет сомнений в том, что перспективы стимулируют развитие интеллектуальных ресурсов предприятия, но, кроме этого, они требуют регулярного обновления и привлечения знаний извне. Высокий уровень управления знаниями в организации может обеспечить только интеграция с другими предприятиями, государственными и общественными институтами. Стратегию построения системы управления знаниями определяет в конечном итоге политика управления знаниями на предприятии. Стремление к лидерству и созданию конкурентных преимуществ за счет знаний обуславливает интеграцию процессов их производства и привлечения из внешней среды. Корпоративная стратегия управления знаниями подчинена выполнению производственной стратегии, а также инновационной стратегии, она находится в тесной связи со стратегией управления персоналом и создания продукта. Иначе говоря, в системе управления знаниями необходимо добиваться сбалансированности стратегических целей и стратегий различного уровня и вида. Таким образом, создание знания можно относить к основному виду деятельности предприятия, тогда оно также нуждается в руководстве. Для этого создается система управленческих действий со своими задачами и функциями. В ее основу положены общепринятые принципы управления, адаптированные под специфику процессов, связанных с созданием знаний.

Третья глава: «Стратегия и тактика управления знаниями в производственной организации: цели, задачи, функции, модели». В первом параграфе «Создание знаний в организации как результат управления интеллектуальными ресурсами и деятельностью человека» высказано мнение о том, что концепция управления знаниями в организации непосредственно связана с концепцией человеческого капитала, так как, управляя знаниями, менеджеры по существу управляют его стоимостью и доходностью. Интеллектуальный ресурс организации оценивается не количеством работников умственного труда, а, прежде всего, их творческими способностями, профессионализмом, активностью и инициативой. Не менее важно в этом плане наличие теоретических и практических знаний, навыков и умений, воплощенных в понятийный аппарат. Управленческие функции в этом случае актуализируются на стадии формализации результатов интеллектуального труда в знания, которые на следующем этапе преобразуются в материальный продукт практической деятельности. Эти процессы подконтрольны и легко подвержены управленческому воздействию. В России новое поколение руководителей отчетливо осознает необходимость перехода на уровень управления социально-психологическими объектами и процессами, поскольку именно они создают конкурентные преимущества на рынке. По результатам опроса, проведенного среди руководителей предприятий, производящих мебель и строительные материалы в регионе Кавказских Минеральных Вод, восемь из десяти человек высказались в пользу изменений управленческой политики в соответствии с требованиями времени, 20% руководителей не видят в этом острой необходимости, считая, что для этого необходимо в первую очередь повысить степень автоматизации производственных процессов, т.к. многие операции в названных сферах производства выполняются вручную.

С учетом этого руководителям этих предприятий была предложена анкета с двумя вариантами ответов на вопросы, сущность которых в общих чертах отражает классическое понимание структуры политики управления знаниями. Вопросы и ответы содержатся в таблице.

**Отношение к основным принципам и подходам политики  
управления знаниями в организации**

<b>Вопрос:</b>	<b>Ответ:</b>	<b>Ответ:</b>
<b>Считаете ли Вы необходимым:</b>	<b>«Самостоятельно»</b>	<b>«Использовать другие возможности»</b>
- проводить исследования самостоятельно или предпочитаете приобретать их результаты в других организациях?	7	3
- проводить исследования по профилю предприятия или же в прикладных областях?	10	0
- организовать обучение сотрудников внутри организации или же использовать возможности образовательных учреждений?	5	5

- при реализации целевых программ выполнять проекты самостоятельно или же привлекать специалистов со стороны?	9	1
- создавать собственные интеллектуальные ресурсы или же при необходимости привлекать специалистов со стороны?	10	0
- создавать собственный интеллектуальный капитал или же не видите в этом необходимости?	10	0

Результаты опроса показывают, что понимание в среде руководителей необходимости создания собственной интеллектуальной базы и организации управления знаниями налицо, правда, в данной анкете не отражено то обстоятельство, что содержащиеся в вопросах положения в реальной жизни взаимосвязаны. В некоторых случаях, даже при хорошо налаженной работе с собственным интеллектуальным потенциалом, достаточно сложно обойтись без внешней помощи, особенно в тех случаях, когда речь идет о решении задач, не относящихся к основной сфере деятельности предприятия.

Во втором параграфе «Методологические принципы, условия и технологические особенности создания организационного знания» рассмотрен вопрос о том, каким образом и в каких формах различные виды знаний представлены в организациях. При создании организационных знаний важное значение имеют теоретические знания, которые могут быть представлены в форме понятий, умозаключений, суждений, зависимостей, принципов, методов, технологий и т.д. Эти формы отображают формы мышления человека, его интеллект, посредством которого и производятся знания. Знания о том, что делать, основаны на теории принятия решений, стратегическом планировании, экспертных системах. При выборе альтернативных вариантов помощь оказывают знания характеристик объектов, прогнозы последствий и т.п. Свою роль играют эмпирические знания, основанные на личном и коллективном опыте. Знания о том, как делать, реализуются в процессах, которые в свою очередь базируются на технологиях, эффективность использования которых определяется личностными практическими знаниями. Состояние социально-психологических знаний напрямую зависит от качества корпоративной культуры, которая обеспечивает продуктивное взаимодействие персонала в организации. Одним из основных и неиссякаемых источников получения новых знаний являются личностные знания. Этот процесс осуществляется во взаимодействии эксперта и аналитика через применение ряда общенаучных методов. В первую очередь необходимо выделить коммуникативные методы. К этой же группе относятся методы формальной логики: выводы, умозаключения, утверждения. Следующую группу методов составляют методы, основанные на изучении структурированных данных. Методы извлечения знаний различаются по характеру взаимодействия эксперта и аналитика, между которыми отношения могут быть статическими и динамическими. В зависимости от количества участников процесса извлечения личностных знаний методы могут быть индивидуальными и групповыми. Однако задача организации состоит не

только в том, чтобы в процессе создания организационного знания заниматься извлечением личностных знаний. В этом смысле она призвана обеспечивать все необходимые условия для групповой деятельности. Эта деятельность начинается с формирования намерений, в котором отражается стремление к определенной цели, в дальнейшем она осуществляется в деловом контексте и обычно принимает форму стратегии. С позиций создания организационного знания, эта стратегия предполагает развитие способности не только воспринимать знание, но и создавать его, накапливать и использовать. Несмотря на внимание и значение, которое уделяется и придается автономии, важным условием создания знания в организации является также стимулирующее взаимодействие организации с окружением. К выгодным условиям создания знаний относится также избыточность информации, хотя отношение к информационному перенасыщению у представителей различных школ менеджмента весьма неоднозначное. Несмотря на некоторые различия в подходах исследователей разных стран к проблеме управления знаниями в организации, сам процесс создания знаний в общих чертах вызывает меньше споров. В этом смысле разногласия существуют на уровне определения количества этапов создания знания, но они не имеют принципиального значения, поскольку в содержательном плане различные варианты периодизации процесса мало чем отличаются друг от друга. Имеют место также отдельные несовпадения точек зрения по вопросу о структуре всего процесса в том отношении, что одни рассматривают создание знаний в качестве самостоятельной проблемы, другие относят его к составной части всего спектра деятельности по управлению знаниями в организации. Но в любом случае, создание, так же как распространение и использование новых знаний, требует постоянного контроля со стороны руководства и менеджеров различного уровня. В общей сложности процесс создания новых знаний в организации состоит из этапов, на которых происходит формализация знаний, создается концепция, осуществляется ее проверка, построение архетипа и переход знания на другой уровень.

**В заключении** сделаны некоторые выводы и обобщения, раскрывающие и дополняющие положения, вынесенные на защиту:

- в основе любой социальной революции лежат кардинальные перемены в технологии и в знаниях. Раньше эти знания помогали воздействовать на конкретные материальные предметы труда: землю, животных, полезные ископаемые. Информационно-технологическая составляющая глобальной революции создала и сделала определяющими интеллектуальные технологии, предполагающие воздействие знания на знание как основной предмет труда и главный источник его производительности;
- специфика интеллектуализированной информационной технологии состоит в том, что ее сырьем является информация, не предназначенная для воздействия на саму технологию, как это было в предшествующий период общественного развития. Сегодня технология воздействует на информацию. Поскольку это так, то и главным источником создаваемых потребительных

стоимостей ставится знание, которое на современном этапе определяет реальную стоимость и качество производственного продукта;

- культура, основанная на технических и цифровых достижениях, способствует значительному расширению сферы человеческого самовыражения и в пространственном, и во временном отношении. Кроме того, она предоставляет свободу действий и выбора форм реализации творческого потенциала личности. На этом потенциале, как правило, базируется цель, к которой и стремится каждая личность в процессе совершенствования своих знаний и опыта, профессиональных навыков;

- на современном этапе социально-экономического развития общества для оказания помощи организациям успешно конкурировать в условиях постоянных перемен призвана новая парадигма корпоративной стратегии, основанная на ресурсном подходе. В отличие от структурного подхода, он рассматривает способности, навыки, компетенции, весь актив знаний как источник сохранения предприятием конкурентных преимуществ;

- общая система знаний организации весьма динамичное, развивающееся явление, состоящее из трех основных компонентов: методологии получения знаний, знаний, полученных избранным методологическим путем, и знаний о том, как получать и использовать новые знания. Они образуют как бы замкнутый цикл, что обуславливает не только динамику процесса создания знаний, но и его непрерывность, если, конечно, организация стремится к повышению своей конкурентоспособности;

- в исследовательском мире нет полного согласия относительно теоретического обоснования и практического применения методики и средств получения знаний внутри организации. Однако разногласия существуют лишь на стадии развертывания этого процесса, разными путями, но фирмы различных стран все равно продвигаются к решению проблемы создания знаний на предприятиях собственными силами, с использованием внутреннего интеллектуального потенциала, поскольку результат этого процесса – инновации, устойчивое развитие и повышение конкурентоспособности.

По теме исследования автором опубликованы следующие работы:

1. Бунина, А.Ф. Понятие и эволюция конкурентного ресурса знаний в организациях в аспекте развития эпистемологических теорий [Текст] / А.Ф. Бунина // Научные проблемы гуманитарных исследований: научно-теоретический журнал; Институт региональных проблем российской государственности на Северном Кавказе. №6. – Пятигорск, 2008. – С.84-91. – 0,5 п.л. – ISBN 978-5-89314-119-1.
2. Бунина, А.Ф. Формирование системы управления знаниями в организации: сравнение опыта различных моделей зарубежного менеджмента [Текст] / А.Ф. Бунина // Научные проблемы гуманитарных исследований: научно-теоретический журнал; Институт региональных проблем российской государственности на Северном Кавказе. № 10. – Пятигорск, 2008. – С. 93-98. – 0,5 п.л. – ISBN 978-5-89314-119-1.
3. Бунина, А.Ф. Подведомственность корпоративных споров [Текст] / А.Ф. Бунина // «Актуальные проблемы защиты корпоративной собственности и разрешения корпоративных конфликтов в современной России»: материалы конференции; ПГТУ, апрель 2007г. Сборник №3. – Пятигорск: Изд-во ООО «РИА-КМВ», 2007. – С. 15-24. – 0,5 п.л.
4. Бунина, А.Ф. Общетеоретические вопросы защиты права интеллектуальной собственности [Текст] / А.Ф. Бунина // Сборник статей. №4; ПГТУ. – Пятигорск: Изд-во ООО «РИА-КМВ», 2007. – С. 10-15. – 0,3 п.л.
5. Бунина, А.Ф. Основные факторы эволюции социально-экономического содержания знания и его создания при переходе к информационному обществу [Текст] / А.Ф. Бунина // Вестник Московского государственного открытого университета. № 3(32). – Москва: МГОУ, 2008. – С. 10-14. – 0,6 п.л.
6. Бунина, А.Ф. Организационные знания как предмет управленческой деятельности [Текст] / А.Ф. Бунина // Образование – Наука – Творчество; Адыгская (Черкесская) международная академия наук. № 5. – Нальчик-Армавир: АМАН, 2008. – С. 153-158. – 0,6 п.л.

**Бунина Аксана Федоровна**

**УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ В СИСТЕМЕ ФОРМИРОВАНИЯ  
КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ СОВРЕМЕННОЙ  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Специальность 22.00.08 – Социология управления**

**Автореферат  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук**

Подписано в печать 14.10.2008 г. Формат 60×84/16. Бумага офсетная.

Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,25. Тираж 100 экз. Заказ № 887

Отпечатано в типографии

Пятигорского государственного технологического университета  
357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. 40 лет Октября, 56.  
тел. (879-3)97-39-29, тел/факс (97-39-27)