



005042596

на правах рукописи

Мерзлякова Елена Викторовна

Управление знаниями как социальная деятельность менеджера

Специальность 22.00.08 – социология управления

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени

кандидата социологических наук

10 МАЯ 2012

Москва - 2012

Работа выполнена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Московский педагогический государственный университет» на кафедре теории и истории социологии факультета социологии, экономики и права.

Научный руководитель: кандидат философских наук, доцент
Луцкая Екатерина Евгеньевна

Официальные оппоненты: **Яковлев Игорь Геннадьевич**
доктор социологических наук,
научно-издательская компания
«Контент-Пресс», президент

Сержантова Анжелика Александровна
кандидат социологических наук,
Смоленская государственная
сельскохозяйственная академия,
кафедра гуманитарных наук,
доцент

Ведущая организация - **ФГБОУ ВПО «Российский университет дружбы народов»**

Защита состоится « 21 » мая 2012 года в 14.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.154.19 при Московском педагогическом государственном университете по адресу: 119571, Москва, пр. Вернадского, д. 88, ауд. 845.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Московского педагогического государственного университета по адресу: 119991, Москва, ул. Малая Пироговская, д. 1.

Автореферат разослан « 19 » апреля 2012 г.

И.о. ученого секретаря
диссертационного совета



Юдина Елена Николаевна

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Двадцатый век принес множество технических и технологических новшеств, что существенным образом изменило средства и методы производства. Параллельно с ними изменения также претерпевали методы управления и деятельность самих управленцев. Существенно увеличилась доля отраслей, чьими основными ресурсами и продуктами стали информация и знания. Более того, именно знания, а также способность применять их с максимальной эффективностью становятся залогом успешной деятельности индивида и организации. Соответствующий вид управленческой деятельности получил название «управление знаниями».

Впервые термин «управление знаниями» использован в 1986 г. американским учёным и консультантом в области управления Карлом Внигом. В настоящее время данная концепция управления достаточно широко применяется за рубежом: многие компании имеют в своём штате должности и даже отделы по управлению знаниями, высшие и средние учебные заведения готовят специалистов, проводятся международные конференции, издаются специализированные СМИ. В практике управления знаниями успели сложиться различные традиции: скандинавская (европейская), американская и японская.

Для России целенаправленная деятельность по управлению организационными знаниями в рамках неакадемических и ненаучных организаций является относительно новой. Мы полагаем, что развитие деятельности по управлению знаниями в настоящее время стало следствием увеличившегося объёма знаний общества в целом, а также объёма знаний и информации, с которым приходится сталкиваться индивиду ежедневно. Ранее в отечественной теории и практике управления применялись такие концепции как НИОКР и НОТ, которые можно расценивать как предвестников управления знаниями.

Первые переводы публикаций зарубежных авторов на русский язык по данной тематике появились в 1999-2000 гг. – т.е. около десяти лет назад. В то же время стали появляться проекты по управлению знаниями в отечественных компаниях. В 2011 г. был впервые введён и обнародован национальный стандарт Российской Федерации по менеджменту знаний (термины и определения)¹.

Управление знаниями рассматривается создателями и последователями данной концепции как деятельность в рамках организации, причём профиль компании не имеет значения. Менеджеры высшего или среднего звена соответственно своим должностным обязанностям осуществляют

¹ Менеджмент знаний. Термины и определения. Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартиформ, М., 2011.

регулирование всех организационных процессов, в том числе и деятельность по управлению знаниями.

Таким образом, актуальность исследования управления знаниями в рамках социальной деятельности менеджеров диктуется не только, как отмечалось выше, возросшей ролью знания, но и обусловленной глобализацией потребностью в приближении отечественной культуры и методов управления к международным стандартам и сложившимся практикам; необходимостью в адаптации созданных за рубежом методик и технологий управления для российских реалий; отсутствием в отечественной науке чёткого понимания сущности и специфики социальной, профессионально-трудовой деятельности менеджера, а также социального взаимодействия в рамках организационного управления.

Отметим, что термин «управление знаниями» является переводом на русский язык англоязычного понятия «knowledge management». В английском языке слово «knowledge» (знание) употребляется только в единственном числе¹. Отечественные источники, наоборот, применяют слово «знания» именно в форме множественного числа (Б.З. Мильнер, З.П. Румянцев, А.Л. Гапоненко, А.В. Вебер, М.К. Мариничева, В.А. Дресвянников и др.)². В данном диссертационном исследовании мы будем употреблять словоформы «знание» и «знания» как синонимы.

Проблема исследования складывается из противоречия между сложившейся в отечественной практике управления трудовой организацией социальной деятельности менеджера и появлением новых методов управления. Успешность применения управления знаниями в деятельности зарубежных организаций позволяет предположить полезность внедрения данной методики в практику российских компаний.

Научная задача состоит в изучении как социального взаимодействия менеджеров в процессе выполнения ими должностных обязанностей, так и управления знаниями с позиции социальной деятельности.

Степень научной разработанности проблемы. Несмотря на обширную практику применения, управление знаниями как область управленческой науки лишено общепризнанного теоретического фундамента и находится на стадии формирования³. В зарубежной и отечественной науке управление знаниями рассматривается в основном в рамках экономики и менеджмента. Между тем, данная деятельность является весьма специфической и представляет собой

¹ Cambridge Advanced Learner's Dictionary, Cambridge, 2008.

² Мильнер Б.З., Румянцева З.П., Смирнова В.Г., Блиникова А.В. Управление знаниями в корпорациях, М., 2006; Гапоненко А.Л. Орлова Т.М. Управление знаниями. Как превратить знания в капитал, М., Эксмо, 2008; Вебер А.В., Данилов А.Д., Шифрин С.И. Knowledge-технологии в консалтинге и управлении предприятием. Спб., 2003; Мариничева М.К. Управление знаниями на 100%. Путеводитель для практиков, М., 2008; Дресвянников В.А. Построение системы управления знаниями на предприятии, М., 2006.

³ Расков В.Е. Управление знаниями как самостоятельная область исследований: основные дискуссионные вопросы // Вестник СПбГУ, 2007.

комбинацию различных видов управления (управления персоналом, информационными технологиями, связями с общественностью), методов отраслей деятельности (управление, образование, наука, производство) и научных дисциплин (психология, социология, экономика, педагогика, библиотечное дело).

Отметим, что с точки зрения отечественных учёных, исследующих проблемы социологии управления, «управление» и «менеджмент» обозначают разные по своей сути понятия. Однако в данном исследовании мы будем использовать эти понятия как синонимы, поскольку в источниках по управлению знаниями встречаются оба варианта – управление знаниями и менеджмент знаний.

Проанализировав источники по социологии, мы отмечаем, что управление знаниями в проблемном поле социальных отношений рассматривается косвенно. Вопрос сущности знания и его социальной роли изучался в рамках общей социологии, а также отраслевой социологической дисциплины – социологии знания. Знание как особого рода информация рассматривается в трудах Э. Гидденса, Ф. Уэбстера, Д. Белла, М. Кастельса, Э. Тоффлера, А.А. Грицанова¹ и др.

На сложную структуру знания, состоящую из сочетания теоретических выводов, мнений, объективированного опыта и навыков практической деятельности, обращали внимание Э. Дюркгейм, М. Шелер, Ч. Кули, П. Бергер, Т. Лукман, Ж.-Ф. Лиотар² и др.

Анализу взаимосвязи теоретических и практических знаний, а также вопросам приобретения знаний посвящены труды М. Полани, Д. Блур, А. Шютца, Е.А. Шуклиной³ и др.

Ряд социологов определяют знания через их роль в осуществлении практической деятельности. Здесь можно отметить работы таких авторов как Г. Зиммель, Л. Туроу, Дж. Мокир, К. Поппер, Н. Штер, П. Сорокин, Л.И. Алешин, Т.Г. Каменская⁴ и др.

¹ Гидденс Э. Социология, М., Эдиториал УРСС, 1999; Уэбстер Ф. Теории информационного общества. М., 2004; Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М., 1999; Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество. М., 2000; Тоффлер Э. Метаморфозы власти. М., 2003; Социология: Энциклопедия. Минск, 2000;

² Дюркгейм Э. Элементарные формы религиозной жизни. М., 1998; Шелер М. Формы знания и образование, Человек, 1992, № 4, № 5; Абель Т. Социология: Основы теории, М., 2006; Бергер П., Лукман Т. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания. М., 1995; Лиотар Ж.-Ф. Состояние постмодерна. М., 1998.

³ Полани М. Личностное знание. На пути к посткритической философии. М., 1995; Блур Д. Сильная программа социологии знания // Парадигмы социологии знания: хрестоматия. М., 2007; Шютц А. Избранное: Мир, светящийся смыслом. М., 2004; Шуклина Е.А. Теоретико-методологические основания социологического изучения самообразования, Социологические исследования, 2000, № 6.

⁴ Зиммель Г. // Теоретическая социология. М., 2002; Туроу Л. «Будущее капитализма». Новосибирск. 1999; Мокир Дж. Общество знания: теоретические и исторические перспективы // Экономический Вестник Ростовского государственного университета, 2004, №1, том 2; Поппер К. Логика и рост научного знания. Избранные труды, М., 1983; Штер Н. Мир из знания // Социологический журнал, 2002, № 2; Сорокин П.А.

Феномен знания как продукт культуры, аналогично любому созданному человеком предмету явлению исследуется Р. Мертоном, М. Вебером, А. Горцем, Е.А. Шуклиной¹ и др.

Место и роль знания в трудовой организации, а также проблематику организационного знания изучали Л. Козер, Э. Гидденс, Л. Туроу, С.М. Климов, А.Ю. Ашкеро² и др.

Исследованию влияния знания на социально значимые процессы в современном обществе, рассмотрению знания в качестве основного ресурса и продукта деятельности индивида посвящены работы Э. Тоффлера, А. Горца, В.Л. Иноземцева, Г.Е. Зборовского, Г.Б. Клейнера, И.С. Мелюхина, А.И. Ракитова, Ю.С. Затуливетер, В.В. Пауэла, К. Снелман и др.³

Отметим, что в рамках социологии можно выделить ряд работ таких социологов как А. Шютц, В. Парето, П. Бергер, Т. Лукман, Э. Тоффлер, Л. Туроу, Ж.-Ф. Лиотар, М. Полани⁴ и др. Вышеперечисленные авторы анализируют деятельность, по существу подобную управлению знаниями, однако не определяют её указанным наименованием. Таким образом, несмотря на достаточно большой объём разработок социологии по проблематике знания в целом, мы констатируем нехватку исследований в области социально-управленческого взаимодействия индивидов, предметом которого выступают их знания.

Общедоступный учебник социологии. М., 1994; Алешин Л.И. Знания в информационном обществе (аспекты проблемы): тезисы // Технологии информационного общества и культура: материалы 7-ой междуна. конфер. «EVA 2004», 2004; Каменская Т.Г. Социальное знание в системе социологических категорий: тезисы // III Всероссийский социологический конгресс «Социология и общество: проблемы и пути взаимодействия», М., (21-24 октября 2008 г.).

¹ Мертон Р. Социальная теория и социальная структура. М., 2006; Вебер М. Избранные произведения. М., 1990; Горц А. Знание, стоимость и капитал. К критике экономики знаний, "ЛОГОС" №4 (61) 2007; Шуклина Е.А. Теоретико-методологические основания социологического изучения самообразования. Социологические исследования. 2000, № 6;

² Coser Lewis A. Sociology of knowledge // International encyclopedia of the social sciences, edited by David I. Sills, the Macmillan co & the free press, NY, 1968 vol. 7, pp. 428-434; Современная теоретическая социология: Энтони Гидденс. – М., 1995; Туроу Л. «Будущее капитализма», Новосибирск. 1999; Климов С.М. Интеллектуальные ресурсы общества, СПб., 2002; Ашкеро А.Ю. Экспертотакция. Управление знаниями: производство и обращение информации в эпоху ультракапитализма. М., 2009.

³ Тоффлер Э. Метаморфозы власти, М., 2003.; Горц А. Знание, стоимость и капитал. К критике экономики знаний // ЛОГОС. 2007. №4 (61); Иноземцев В. Л. За пределами экономического общества. М., 1998; Иноземцев В.Л. Современное постиндустриальное общество: природа, противоречия, перспективы. – М., 2000; Новая постиндустриальная волна на Западе, М., 1999; Зборовский Г.Е., Е.А. Шуклина Образование как ресурс информационного общества // Социологические исследования, 2005, № 7; Клейнер Г.Б. Становление общества знаний в России: социально-экономические аспекты, Общественные науки и современность, 2005, № 3; Мелюхин И.С. Информационное общество: истоки, проблемы, тенденции развития, М., 1999; Ракитов А. И. Философия компьютерной революции, М., 1991; Затуливетер Ю.С. Информационная природа социальных перемен, М., 2001; Powell W.W., Snellman K. The knowledge economy, Annual Review of Sociology, 2004, №30, pp. 199–220.

⁴ Шютц А. Избранное: Мир, священный смыслом, М., 2004; Парето В. Социалистические системы // Теоретическая социология. М., 2002; Бергер П., Лукман Т. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания, М., 1995; Тоффлер Э. Метаморфозы власти, М., 2003; Туроу Л. Будущее капитализма, Новосибирск, 1999; Лиотар Ж.-Ф. Состояние постмодерна, М., 1998; Полани М. Личностное знание. На пути к посткритической философии, М., 1995.

В сфере экономики и менеджмента управление знаниями разрабатывается в нескольких предметных областях. Прежде всего, выделим группу источников по управлению знаниями как специализированной областью управления с присущими ей технологиями. Подобный подход представлен в работах И. Нонаки, Э. Лессера, Л. Пруссак, М.К. Румизен, Б.З. Мильнера, В.В. Ефимова, Р.М. Булатовой, К. Виига, А. Беннет¹ и других. В трудах по общему менеджменту управление знаниями в контексте организационного управления рассматривается П.Ф. Друкером, Г.К. Джексон-мл., К. О'Деллом, Г.Я. Гольдштейном, А.В. Молодчиком, Д.С. Кукановым² и др.

Ряд понятий и соответствующих концепций органически связаны с управлением знаниями. Прежде всего, отметим труды, посвящённые работнику интеллектуального труда (П.Ф. Друкер, Т.Х. Дейвенпорт, Т.Е. Андреева, А.А. Дульзон, С. Дрейлингер и др.)³. Изучение знаний как основного элемента человеческих ресурсов, определяющего поведение индивида, проводилось К. Бурманном, В.С. Каткало, С.М. Климовым, В.В. Щербиной⁴ и др. Теория интеллектуального капитала, отражающая экономические аспекты применения знания, рассматривается в работах Э. Брукинг, М. Бьера, В.Н. Голубкина, Л.П. Клеевой, Л.В. Патоки, Е.Ф. Ягафаровой, К. Албрехта, И. Кокс⁵ и др. Человеческий капитал изучали такие исследователи как Г.С. Беккер, Ю.А.

¹ Нонака И., Такеучи Х. Компания – создатель знания. Зарождение и развитие инноваций в японских фирмах, М., 2003; Как превратить знания в стоимость: Решения от IBN Institute for business Value / Составители: Э. Лессер, Л. Пруссак, М., 2006; Румизен М.К. Управление знаниями, М., 2004; Мильнер Б.З., Румянцев З.П., Смирнова В.Г., Блиникова А.В. Управление знаниями в корпорациях, М., 2006; Ефимов, В. В. Управление знаниями, Ульяновск, 2005; Булатова Р. М. Современная парадигма управления: знание – цель и средство управления, Молодой ученый, №10'2011; Wiig K. Knowledge // Knowledge Management, October 2002, Volume 6, Issue 2, p. 8-9; Exploring aspects of knowledge management that contribute to the passion expressed by knowledge management thought leaders, by Bennet, Alex, Ph.D., Fielding Graduate University, 2005.

² Друкер Питер, Ф. Энциклопедия менеджмента, М., 2004; Джексон Г.К. мл., О'Делл К. Американский менеджмент на пороге XXI века, М., 2004; Гольдштейн Г.Я. Стратегический инновационный менеджмент, Таганрог, 2004; Молодчик А.В. Менеджмент: стратегия, структура, персонал, знания, М., 2005; Куканов Д. С. Управление знаниями в гостиничном бизнесе, М., 2007.

³ Друкер Питер Ф. Эффективный управляющий, М., 2004; Дейвенпорт Т. Х. Зарабатывая умом. Как повысить производительность и улучшить результаты деятельности работников интеллектуального труда, М., 2011; Андреева Т.Е. Работник интеллектуального труда: подход к определению, Вестник СПбГУ, Сер. 8, 2007, Вып. 4; Дульзон А.А. Инструмент для оценки системы управления коллективом работников умственного труда // Управление управления в социальных системах, том 1, выпуск 1, 2009; Dreilinger S. From Librarian to Cybrarian: Evolving Role of the Information Professional, Los Angeles, 1992.

⁴ Бурманн К. Нематериальные организационные способности как компонент стоимости предприятия // Проблемы теории и практики управления, 2003, №3; Каткало В.С. Место и роль ресурсной концепции в развитии теории стратегического управления, Вестник Санкт-Петербургского университета, сер.8, Вып. 3 (№24), 2003; Климов С.М. Интеллектуальные ресурсы общества, СПб., 2002; Управление человеческими ресурсами: менеджмент и консультирование / Под ред. В.В. Щербины, М., 2004.

⁵ Брукинг Э. Интеллектуальный капитал: ключ к успеху в новом тысячелетии, П., 2001; Бьер М. Интеллектуальное ведение бизнеса, М., 2005; Голубкин В.Н., Клеева Л.П., Патока Л.В. Интеллектуальный капитал в эпоху глобализации мировой экономики, «Бизнес-образование», 2005, №1 (18); Ягафарова Е.Ф. Формирование устойчивого конкурентного преимущества на основе интеллектуального капитала: диссертация кандидата экономических наук, М., 2009; Albrecht K. The power of minds at work: organizational intelligence in action, Amacom, 2003; Cox E. The functional value of social capital, Australian Journal of Social Issues, Vol. 42 (2007), pp. 503-512.

Корчагин, И.А. Крутий, О.В. Красина¹ и др. Взаимосвязанные концепции обучающейся организации и интеллектуальной организации раскрываются в работах Х. Гайсельхарта, М.Ф. Рубинштейн, А.Р. Фирстенберга, Р. Ханта, Т. Базана, Е.Д. Патаракина² и др.

Изучению деятельности по управлению знаниями в рамках организации посредством методов эмпирической социологии посвящена немногочисленная группа работ. Следует отметить труды таких иностранных авторов как П. Вольф, А. Беннет, Дж.Д. Маккин, Д.С. Стаплес, Н. Иванс, М. Истерби-Смит, а также отечественное диссертационное исследование по специальности «Социология управления», выполненное А.Ф. Буниной³.

Социальная деятельность менеджеров также не получила должного внимания в научных трудах. Сущность менеджмента и управления в целом рассматривается как экономикой (П.Ф. Друкер, М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, Г. Минцберг, О.С. Виханский, А.И. Наумов, А.С. Большаков, Дж. Л. Гибсон⁴ и др.), так и социологией управления (А.В. Тихонов, В.Д. Граждан, А. И. Пригожин, В.И. Франчук, В.Н. Иванов, Н.В. Лопатина⁵ и др.). Однако лишь незначительная часть работ в данной сфере посвящена изучению социальной роли и статуса менеджера, его положения в организации и обществе, связанным с его деятельностью социальным процессам. Часто под социальной деятельностью менеджера понимается определённый вид

¹ Беккер Г.С. Человеческое поведение: экономический подход. Избранные труды по экономической теории. М., 2003; Корчагин Ю. А. Человеческий капитал как интенсивный социально-экономический фактор развития личности, экономики, общества и государственности, доклад на научном семинаре "Человеческий капитал как междисциплинарная область исследований", М., 2011; Крутий И.А., Красина О.В. Человеческий капитал: Эволюция представлений // Социологические исследования, 2007, № 8.

² Гайсельхарт Х., Обучающиеся предприятие в XXI веке, М., 2004; Рубинштейн М. Ф., Фирстенберг А. Р. Интеллектуальная организация. Привнеси будущее в настоящее и преврати творческие идеи в бизнес-решения, М., 2003; Хант Р., Базан Т. Как создать Интеллектуальную организацию, М., 2002; Патаракин Е.Д. Сетевые сообщества и обучение, М., 2006.

³ Wolf P. Balanced Evaluation: Monitoring the "Success" of a Knowledge Management Project, Forum: Qualitative Social Research, Volume 11, No. 3, Art. 10, September 2010; Exploring aspects of knowledge management that contribute to the passion expressed by knowledge management thought leaders, by Bennet, Alex, Ph.D., Fielding Graduate University, 2005; McKeen, J.D., and Staples, D.S., "Knowledge Managers: Who They Are and What They Do?", New York, 2002; Evans N., Easterby-Smith M. Three types of organizational knowledge: implications for the tacit-explicit and knowledge creation debates, The Fourth International Conference for Organizational Learning and Knowledge Management, London, 2001; Бунина А. Ф. Управление знаниями в системе формирования конкурентных преимуществ современной организации: диссертация кандидата социологических наук, Пятигорск, 2008.

⁴ Друкер Питер, Ф. Энциклопедия менеджмента, М., 2004; Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента, М., 1997.; Минцберг Г. Структура в кулаке: создание эффективной организации, СПб., 2004; Менеджмент: учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов., М., 2006; Большаков А. С. Менеджмент, СПб., 2000; Organizations: behavior, structure, processes / James L. Gibson, new your, 2011.

⁵ Тихонов А.В. Социология управления, М., 2007; Тихонов А.В. От социологии менеджмента к социологии управления, Социологические исследования, №02'2011, С. 40-45.; Граждан В.Д. Социология управления: учебник, М., 2008; Пригожин А. И. Методы развития организаций, М., 2003; Франчук В.И. Основы общей теории социального управления, М., 2000; Основы социального управления: Учебное пособие / А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов, В.И. Патрушев и др. Под ред. В.Н. Иванова, М., 2001; Лопатина Н.В. Информационные специалисты: социология управления, М., 2006.

активности, например: социальная политика организации, благотворительность, охрана труда, управление персоналом. В связи с чем особое значение для нас получили работы по психологии управления, посвящённые анализу социальной роли менеджера (Дж. П. Ходкинсон, П.Р. Сперроу, А.В. Карпов, С.А. Маничев, В.М. Шепель¹ и др.).

Объектом данного диссертационного исследования является управление знаниями в трудовой организации. В качестве **предмета** выступают специфика социальной деятельности и особенности социального взаимодействия менеджера в процессе управления знаниями в трудовой организации.

Цель исследования состоит в том, чтобы, анализируя социальную (профессионально-трудовую) деятельность менеджеров, выявить особенности и проблемы управления организационными знаниями, как одной из составляющих управленческой деятельности, для повышения эффективности деятельности менеджеров в трудовой организации.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач**:

- определить сущность понятия «знание» с точки зрения социологии;
- установить роль знания в трудовой организации;
- выявить особенности знания как объекта социального управления;
- категоризировать социальную деятельность менеджеров в трудовой организации с точки зрения социологии и выявить присущие ей особенности;
- определить специфику управления организационными знаниями как составляющей социальной деятельности менеджеров;
- выявить и изучить опыт практиков в области управления организационными знаниями как составляющую повседневной деятельности менеджеров.

Теоретико-методологическая основа диссертационного исследования представлена широким спектром современных подходов и методов. Прежде всего, в работе использовался комплекс таких методов и методик научного исследования, как общенаучные методы (анализ источников, синтез, обобщение, сравнение) и частнонаучные методы (социологическое эмпирическое качественное исследование, вторичный анализ социологических исследований).

Междисциплинарный подход способствовал использованию достижений социологической науки, экономической теории в сфере менеджмента и управления, а также психологии и философии. Благодаря структурно-функциональному подходу в социологии мы выявили роль знания в жизнедеятельности индивидов и социальных групп как на макроуровне общества в целом, так и на микроуровне (организации и межличностного

¹ Ходкинсон Д.П., Сперроу П.Р. Компетентная организация: психологический анализ процесса стратегического менеджмента, Х., 2007; Карпов А.В. Психология менеджмента, М., 2005; Маничев С.А. Психологический отбор менеджеров, С., 2006; Шепель В.М. Человековедческая компетентность менеджера, М., 1999.

взаимодействия). Субъект-объектный подход позволил нам установить специфику социального взаимодействия в процессе управления знаниями, а также проанализировать деятельность менеджера в целом.

Частные особенности социальной деятельности менеджеров были исследованы при помощи деятельностного подхода социологии. В частности, интерпретативная парадигма позволила нам проанализировать смысл и цель социальной деятельности менеджеров вообще и в управлении знаниями в частности. Утилитарная парадигма (теории обмена) дала возможность рассмотреть социальную деятельность менеджера как обмен и выявить особенности данного процесса применительно к управлению знаниями. Теория креативности действия внесла вклад в понимание творческой, инновационной составляющей социальной деятельности менеджера в управлении знаниями.

Эмпирической базой диссертации послужило, в первую очередь, социологическое исследование «Понимание концепции управления знаниями отечественными менеджерами и анализ её применения в их профессионально-трудовой деятельности», проведённое автором в 2009-2010 гг. в городе Москве. Данное исследование представляет собой серию глубоких интервью (30 респондентов) специалистов-практиков в области менеджмента. Выбранный метод позволил изучить социальный опыт индивидов в процессе выполнения ими должностных обязанностей менеджеров, а также выявить и проанализировать роль управления знаниями как составляющего элемента социальной деятельности российских менеджеров.

Кроме того, был проведён сравнительный анализ результатов социологического исследования в сфере управления знаниями «Изучение мотивов применения управления знаниями специалистами в данной сфере», проведенного А. Беннет¹ методом глубокого интервью (34 респондента) в 2005 г. на базе университета Филдинг Градьюэйт (Санта-Барбара, Калифорния, США).

Научная новизна работы и результаты, полученные автором в ходе исследования, отражены в **положениях, выносимых на защиту**:

- знания трудовой организации определяются нами как совокупность запаса знаний составляющих её индивидов, обусловленная господствующими в данной организации в настоящий период времени представлениями об истинности и компетентности. Знания и связанные с ним процессы и явления подлежат в рамках трудовой организации обязательному управлению с целью повышения эффективности деятельности трудовой организации;
- с точки зрения социологии управления мы определяем социальную деятельность менеджеров как совокупность осмысленных и осознанных действий менеджера, целью которых является обеспечение и регулирование

¹ Exploring aspects of knowledge management that contribute to the passion expressed by knowledge management thought leaders, by Bennet, Alex, *Ph.D.*, Fielding Graduate University, Santa Barbara, California, USA, 2005.

деятельности подчинённых индивидов. Социальная деятельность менеджеров включает в себя три направления: управление как основополагающая сфера, выполнение обязанностей, связанных со специализацией подразделения или организации в целом (специализация) и вспомогательная, по отношению к первым двум, деятельность. Совокупность вышеперечисленных сфер образует структуру деятельности менеджера, при этом каждое из вышеперечисленных направлений является отдельной сложной системой действий;

- управление организационными знаниями как элемент социальной деятельности менеджеров представляет собой совокупность осмысленных и осознанных действий менеджера, целью которых является обеспечение и регулирование деятельности подчинённых работников в сфере знаний. В качестве субъекта управления знаниями выступает индивид – менеджер. Объектом же является носитель знания – подчинённый работник;

- действия, по существу являющиеся элементами деятельности по управлению знаниями, могут совершаться менеджерами в рамках всех направлений их социальной деятельности. Место и роль управления знаниями в социальной деятельности менеджера определяется организационной политикой и нормами, а также желанием самого менеджера действовать в данной области;

- цель управления знаниями состоит в регулировании действий работника, затрагивающих сферу знаний. Способы осуществления данного вида деятельности в организации зависят от решения менеджера как непосредственного руководителя. Смысл и нормы управления знаниями как деятельности сотрудников организации должны быть зафиксированы в организационном регламенте;

- выделяются следующие стратегии реализации российскими менеджерами деятельности по управлению знаниями: «осознанное применение», «неосознанное применение», «осознанное уклонение», «неосознанное уклонение / неприменение», каждая из которых имеет свои причины. В целом результаты исследования говорят о том, что российские менеджеры в рамках выполнения своих должностных обязанностей успешно применяют элементы концепции управления знаниями, расценивая их как естественные и неотъемлемые компоненты управления.

Теоретическая значимость диссертационного исследования заключается в ряде авторских разработок. Прежде всего, впервые в отечественной социологии проанализировано управление знаниями как элемент социальной деятельности менеджера. Подробно рассмотрена социальная деятельность менеджеров как обусловленная должностными обязанностями и иными нормами профессиональная трудовая активность индивидов. На основе теории социальных систем Т. Парсонса выделены противоречия в процессе социальной деятельности менеджеров, способы их урегулирования и разрешения. Данная

разработка апробирована в ходе анализа особенностей применения управления знаниями.

Практическая ценность диссертационного исследования состоит в том, что полученные выводы могут найти применение в нескольких аспектах. Выявленные особенности управления знаниями в процессе повседневной деятельности менеджеров могут быть использованы для составления должностных инструкций менеджеров высшего и среднего уровня; методик внедрения управления знаниями в работу организации; методик повышения эффективности управления знаниями в организации. Результаты диссертационного исследования могут быть также использованы для разработки таких учебных дисциплин как «Социология управления», «Социология организаций», «Управление персоналом», спецкурса «Управление знаниями».

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав и заключения, списка использованной литературы, включающего 252 источника. В работе три приложения. Основной текст изложен на 149 страницах, общий объем диссертации составляет 180 страниц.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении показана актуальность исследования социальной деятельности менеджеров и управления знаниями, определяется степень изученности данного проблемного поля, выделяются объект и предмет исследования, формулируются его цель и задачи, определяется теоретико-методологическая основа, отмечаются научная новизна и практическая ценность работы.

Первая глава «Управление знаниями» – концептуализация понятия в рамках социологии», состоящая из трёх параграфов, посвящена определению понятия «управления знаниями» в контексте социологической науки.

В первом параграфе первой главы «Проблема «знания» в социологической науке» рассматривается сущность понятия «знания» в рамках социологии. Проанализировав труды как классиков социологической мысли, так и современных учёных-гуманитариев, мы выделяем следующие подходы к определению понятия «знания» в социологии: *знание как каким-либо образом переработанная, осмысленная информация*, которая в дальнейшем может быть транслирована или использована каким-либо образом (Т. Парсонс, М. Кастельс, Д. Белл, Э. Гидденс, Ф. Уэбстер, М. Полани, Дж. Мокир, В. Добренко, А.И. Кравченко, А.А. Грицанов, Ж.Т. Тощенко); *знание как совокупность общепринятых, разделяемых всеми членами группы ценностей, убеждений, опыта практической деятельности, правил взаимодействия и коммуникации* (в том числе управления), а также набор теоретических постулатов об

окружающем реальности (Э. Дюркгейм, М. Шелер, П. Бурдьё, Д. Блур, Э. Тоффлер, Ж.-Ф. Лиотар, П. Бергер, Т. Лукман, А. Шютц, М. Полани, Т. Абель, П.А. Сорокин, Е.А. Шуклина); *знание как способность к действию* (Н. Штер), как теория, которая выражается через практику (Л. Туроу, Дж. Мокир, П. Сорокин), как процесс практического познания окружающей действительности (М. Полани, К. Поппер); как результат опыта практической деятельности (М. Вебер, Г.Зиммель); *знание как любые артефакты* (Р. Мертон); *все то, что считается в обществе «знанием»* (П., Бергер, Т. Лукман, Д. Блур, Э.Тоффлер, Дж. Мокир).

По нашему мнению, *знание индивида определяется как сочетание теоретических объективированных и необъективированных суждений об окружающей реальности и реализующих эти суждения на практике умений (навыков)*. Однако на знания оказывают влияние различные явления и процессы. Таким образом, мы считаем необходимым рассматривать знания, навыки, убеждения, мнения, ценности, верования, способности, талант и т.д. в совокупности, обозначив их, по терминологии А. Шютца, как «запас знания».

Соответственно, мы *определяем понятие «знание общества» как совокупность запаса знаний составляющих его индивидов, обусловленную господствующими в обществе в настоящий момент времени представлениями об истинности и компетентности*. Рассматривая общество как совокупность социальных групп, проведём аналогию и *определим понятие «знания социальной группы» как совокупность запаса знаний составляющих её индивидов, обусловленную господствующими в данной социальной группе в настоящий период времени представлениями об истинности и компетентности*.

Функции знания в обществе различны. Перечислим, прежде всего, явные свойства: регулирование деятельности индивидов (Н. Штер, Ф. Тенниса, В. Крон); *трансляция опыта во времени и пространстве*. (В. Крон, А. Гор, А. Ю. Ашкерев); *социализация индивидов* (Ф. Уэбстер, А. Гор, А.В. Синицкий). К *латентным функциям относятся выделение социальных групп и создание основания для неравенства между ними* (различные аспекты которого рассматривали М. Шелер, А. Шютц, Т. Парсонс, В. Парето, Л. Туроу, Ж.-Ф. Лиотар, Р. Райх, Т. Сакайя, В. Полякова, И. Климов, W.W. Powell, K. Snellman); *источника власти в обществе* (Э. Тоффлер, Ж.-Ф. Лиотар, Н. Штер, А.Ю. Ашкерев); *основного ресурса экономики* (В. Крон, Н. Штер, Т. Сакайя, А.Ю. Ашкерев); *трансформации рынка труда* (Э. Гидденс, Р. Райх, П. Друкер, Т. Стюарт). *Характер труда также существенно меняется* (Т. Стюарт, Р. Райх, А.Ю. Ашкерев). *Знания играют также свою роль в прогрессе социальных отношений* (П. Штомпка, Н. Штер, М. Кастельс, Э. Тоффлер, Т. Сакайя) и *формировании общества нового типа*.

Второй параграф первой главы «Роль знания в трудовой организации» посвящен определению изменений, происходящих в деятельности трудовой организации под влиянием возросшей роли знания в обществе.

Социальная трудовая организация является одним из основных акторов современного общества. Организация функционирует посредством реализации деятельности составляющих её индивидов, т.е. их запасов знаний. Мы определяем понятие «*знания организации*» как совокупность запасов знаний составляющих её индивидов и объективированных результатов деятельности организации (в виде регламентов, должностных инструкций, описаний процессов, отчётов, баз данных, объективированных элементов организационной культуры, патентов и лицензий¹).

Отметим, что многие исследователи констатируют наличие необъективированных компонентов организационного знания, а именно: «неписаных» правил взаимодействия²; неформального распределения власти; неформальных отношений работников; субъективного восприятия организационного регламента и организационных процессов. Данные явления оказывают влияние на объективированное знание и связанные с ним процессы, поэтому они должны рассматриваться в совокупности.

Мы рассматриваем работников организации как создателей, пользователей и распространителей организационных знаний. При приёме на работу следует учитывать степень корреляции запаса знаний индивида-кандидата и организационных целей, что реализуется при отборе резюме и собеседовании.

Отличительной чертой организационного знания является его ориентация на действие. Однако без теоретических знаний невозможно понимание индивидуального вклада в деятельность организации. В целом организационные знания отражают уникальный опыт взаимодействия организации как актора с внешней средой, а также взаимоотношений работников внутри организации.

В процессе трудовой деятельности возникают различные проблемные ситуации, связанные со знаниями. Знания работника трудноотделимы от него, поэтому проблематична замена работника. Индивид может не уметь сформулировать и передать свои неявные знания. Возможна ситуация, при которой работник не хочет распространять свои знания. Труд способствует приросту личного запаса знаний, но получение выгоды от накопления зависит от желания индивида применять новые знания. В то же время отмечается сдерживающее воздействие профессии и организации на запас знаний, поскольку они ограничивают деятельность индивида строгими рамками.

¹ и иных документов, подтверждающих производство новых знаний и компетенцию.

² Мы понимаем неписание правила как необъективированный результат социальных отношений, складывающихся между сотрудниками организации в процессе совместной деятельности и оказывающих на неё влияние.

Персонал организации должен иметь до некоторой степени схожий запас знаний для осуществления совместной деятельности. В то же время каждый работник должен обладать уникальными компетенциями для выполнения своих должностных обязанностей. Обозначенная дихотомия решается посредством формирования организационной культуры как общего для работников знания об организации.

В работе проанализированы *место и роль знания в организации*. Знания, будучи основой деятельности индивидов, *определяют функционирование организации и её способность к адаптации*. Вследствие определения знания как основного ресурса деятельности организации *изменяется структура организации*. Под влиянием знаний выделяются *новые аспекты власти в организации*. Эксперт вне зависимости от его положения в организационной иерархии может иметь неформальную власть. Однако передача формальных властных полномочий внутриорганизационным экспертам зависит от их квалификации в сфере управления.

С точки зрения экономики знания становятся одним из *критериев оценки деятельности сотрудников и организаций*, которая влияет на заработную плату и рыночную стоимость соответственно.

Вследствие того, что знания являются основным ресурсом производства, *изменяется содержание труда*. Трудовая деятельность заключается в создании или преобразовании знаний, «сочетании воображения и знания с действием». Средствами производства становятся компьютерно-коммуникационная техника, а методами производства – технологии преобразования знаний. Отметим, что средства производства могут принадлежать как работнику, так и работодателю. Методы в свою очередь составляют запас знаний работников. Таким образом, зависимость работника-владельца средств и методов от работодателя незначительна. Основная функция управления в организации заключается в обеспечении процессов преобразования знаний.

Требования к квалификации работников расширяются, к основным профессиональным навыкам прибавляются умения, связанные с использованием информационно-коммуникационных средств, а также с построением эффективной коммуникации, т.е. навыки преобразования знаний. Кроме того, объём знаний в профессиональной области возрастает пропорционально увеличению общего объёма знаний человечества.

П. Друкер выделяет новый вид работника - работник умственного труда, т.е. специалист, обладающий большим и более качественным, чем у иных сотрудников, запасом знаний в профессионально-трудовой сфере, что позволяет ему брать на себя ответственность за свои действия, проявлять инициативу и применять творческий подход, принимать управленческие решения, управлять своей карьерой. Социальные отношения с работниками умственного труда в организации должны строиться на принципах партнёрства.

По нашему мнению, для организации первостепенное значение имеет выделение объективированных знаний и субъективированных знаний. Объективированные знания зафиксированы на различного рода носителях при помощи символов. Такие знания могут принадлежать организации. Субъективированные знания представляют собой опыт, навыки и интуицию индивидов – сотрудников организации, её партнёров, клиентов. Организация может владеть ими лишь условно. Следовательно, *объективизация знаний* становится одной из первостепенных задач.

По аналогии с сегментированием общества *по критерию количества и качества знаний, выделяются следующие группы организаций*: не имеющие необходимого для достижения целей объема знаний, имеющие необходимый для достижения целей объем знаний, имеющий превосходящий необходимый для достижения целей уровень – фактически, имеющие возможности для развития. По нашему мнению, способность или неспособность организации применять знания заключена в системе управления и зависит от деятельности менеджеров.

На основании принципов работы со знаниями *появляются новые виды организаций*, в частности интеллектуальная и обучающаяся. Подобные организации действуют как целостные системы, способные анализировать, обучаться, учитывать предыдущие события.

Между организациями возникает неравенство, основанное на разнице в количестве и качестве имеющихся в их распоряжении знаний, а также в квалификации менеджера как лица, регулирующего применение знаний. Организации конкурируют за обладание знаниями (индивидами и другими носителями), а также техникой и технологиями работы с ними.

Всё сказанное выше даёт нам основание утверждать, что именно знания в настоящее время определяют деятельность организации. Отсюда можно сделать вполне закономерный вывод о том, что знания и связанные с ним процессы и явления подлежат в рамках трудовой организации обязательному управлению.

В третьем параграфе первой главы «Знание как объект управления» рассматривается проблема управляемости знаний и, в частности, вопросы управления знаниями в организации. Трудовая организация является одним из основных акторов в современном обществе, следовательно, необходима систематическая деятельность по регулированию знаний и сопутствующих процессов и явлений на микроуровне – в рамках трудовой организации. Соответствующий вид деятельности – «управление знаниями» появился в США во второй половине XX века.

Анализ источников по управлению знаниями позволил выделить три подхода к определению понятия «организационное знание» в рамках данной концепции. С точки зрения представителей первого подхода, *знание рассматривается как атрибут индивидов вне зависимости от их*

принадлежности к организации (К. Винг, К. Коллисон, Дж. Парселл, К. Джанетто, Э. Уидлер, Б. Мильнер, В.В. Лабозкий, М.К. Мариничева). Вторая группа полагает, что *организационные знания представляют собой совокупность знаний персонала организации* (М. Румизен, В.А. Дресвянников, С.Ю. Бобрышев). Третий подход категоризирует *организационное знание как самостоятельное явление, включающее в себя как знания сотрудников, так и иные компоненты* организационную культуру, правила, должностные инструкции, описания процессов; сборники примеров успешных проектов (У. Букович, Р.Уильямс, Дж. Харрингтон, Ф. Воул, А.Л. Гапоненко, В.П. Баранчев, А.В. Вебер, А.Д. Данилов, С.И. Шифрин, А.В. Молодчик).

Обобщив приведённые практиками в сфере управления знаниями дефиниции понятия «знания», данный термин был определён как совокупность запасов знаний работников организации, а также знаний, объективированных на носителях и используемых в деятельности организации. Данное определение согласуется с полученным в параграфе 1.2. определением организационного знания. Согласно предметной области социологии управления, в качестве объекта управленческого воздействия рассмотрены запасы знаний работников.

Далее проанализированы *особенности знания как объекта управления*. По нашему мнению, проблемное поле управляемости организационных знаний происходит от специфики их носителя, создателя и пользователя – работника. Управленческое воздействие совершается на работника носителя запаса знаний, поскольку только индивид может управлять своим запасом знаний, более того, управление организационными знаниями опосредовано личными целями, ценностями и мотивами её работников. Работник является как объектом управления организационными знаниями, так и субъектом.

Косвенным признаком управляемости организационных знаний является наличие у организации необходимых ресурсов (административных, материальных и т.д.). Управление субъективированными знаниями затруднено в силу субъективных обстоятельств, что делает часть организационных знаний неуправляемыми.

Взаимодействие работников приводит к возникновению, изменению, трансляции и применению их знаний о формальных и неформальных организационных процессах, что составляет часть запаса знаний как работников, так и организации. Таким образом, управленческому воздействию в сфере знаний подлежат не только индивидуальные запасы знаний, но и организационные коммуникации.

Изменения персонального и организационного запасов знаний являются самоорганизующимися процессами. Таким образом, управление организационными знаниями заключается, прежде всего, в создании и поддержании организационной культуры, содержащей нормы и принципы работы со знаниями, рассматривающей знания как ценность. Управленческое

воздействие в таком случае представляет собой убеждение работника в необходимости управления знаниями и корректировку организационных механизмов, обуславливающих самоорганизацию. Жёсткое управленческое воздействие в виде поставленных планов, сроков может вызвать неприятие.

Методы оказания управленческого воздействия на организационное знание обусловлены спецификой объекта-носителя знаний. К экономическим методам относится дифференцирование заработной платы в зависимости от количества и качества труда; премии в различной форме; льготы и привилегии; льготное кредитование и страхование; штрафы, снижение или снятие льгот. Группа административных методов включает нормативные и методические документы организации и оперативное управление. К социально-психологическим методам можно отнести сообщества практики; наставничество; совещания сотрудников; слухи; экспертизу; отделы исследований; семинары; конгрессы; мозговой штурм; коллегиальное принятие решений; тренинги; мастер-классы; курсы; программы обмена и стажировки; удобную для работы со знаниями организацию рабочего пространства. Технологические методы управления организационными знаниями включают в себя спираль знаний; интеллектуальные информационные технологии; «карты мысли» и «карты знаний»; базы данных; справочники; стратегии поиска информации и знаний; интернет, интранет и иные СМИ; доски объявлений.

Участие в управлении организационным знанием зависит от *мотивации*. У работников стратегического уровня (топ-менеджеров) высока внутренняя мотивация к инновациям, но она сдерживается дефицитом времени и иным, нежели у обычных менеджеров, представлением об организации, ее целях и ресурсах. В то же время работники этого уровня должны быть мотивированы на выполнение данных процессов.

Рассмотрим сущность деятельности по управлению знаниями с точки зрения специалистов в данной сфере, выделив *два подхода к обозначению цели* деятельности по управлению знаниями. Так, ряд учёных (К. Виинг, У. Букович, Р. Уильямс) в качестве цели выделяет *получение прибыли от эффективного применения знаний*. В то время как другие (К. Коллисон, Дж. Парселл, И. Нонака, Х. Такеучи, К. Джанетто, Э. Уидлер, М.К. Румизен, А.Л. Гапоненко, Б.З. Мильнер, А.В. Молодчик, В.В. Ефимов, В.А. Дресвянников) рассматривают *управление знаниями как методику оптимизации практической деятельности*, при этом отдельно выделяется адаптация к меняющимся условиям внешней среды (Дж. Харрингтон, Ф. Воул, Т.М. Коулопоулос, К. Фраппало, Г. Эбрамсон). Мы придерживаемся позиции, согласно которой *целью управления знаниями* является повышение эффективности деятельности организации, следствием чего может стать увеличение прибыли, укрепление положительного имиджа организации, улучшение психологического климата организации, лояльность клиентов, появление ценных для науки разработок. На основании

поставленной цели определяются *три блока задач* деятельности по управлению знаниями: работа непосредственно со знаниями персонала; создание ориентированной на знания организационной культуры; вспомогательные процессы (обеспечение работников информационно-коммуникационными технологиями, создание физической среды, облегчающей обмен знаниями).

Результатом управления знаниями в организации является построение ориентированной на знания организационной культуры, системы управления знаниями с целью рационального использования знаний, институционализация данной деятельности, введение соответствующих должностных обязанностей, повышение эффективности деятельности организации в целом, увеличение прибыли, улучшение имиджа организации.

Вторая глава «Интерпретация управления знаниями как социальной деятельности менеджера» посвящена анализу социального взаимодействия, возникающего в процессе управления знаниями. Для реализации цели исследования в **первом параграфе второй главы «Социальная деятельность менеджера в организации»** анализируется социальная деятельность менеджера с точки зрения социологии.

Понятие «социальная деятельность» является одним из основополагающих в социологии. Обобщив труды классиков социологии, мы *определяем социальную деятельность* как осмысленные и осознанные действия, осуществляемые индивидами с целью оказания влияния на других индивидов либо взаимодействия с ними.

Управленческое воздействие в организации реализуется посредством деятельности лиц, исполняющих соответствующие профессионально-трудовые обязанности, т.е. менеджеров. Перечислим *признаки, характеризующие работника как менеджера*: выполнение работы посредством других индивидов или ресурсов иного вида (Д. Бодди и Р. Пэйтон); наличие формально подтверждённого запаса знаний (профессиональной подготовки) в области организации производства и управления (В.И. Кнорринг); наличие подчинённых индивидов и групп индивидов (М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, В.Н. Иванов, А.И. Кравченко и И.О. Тюрина); обладание правом управления индивидами (и ресурсами) и личной ответственностью за результат (В.М. Денисов); выполнение функций, связанных с координацией, организацией взаимодействия внутри организации, мотивацией и стимулированием, целеполаганием (О.С. Виханский и А.И. Наумов).

Исполнение социальной роли также является одним из признаков реализации индивидом соответствующей деятельности. Проанализировав и сравнив системы ролей менеджера, предложенные Г. Минцбергом и В.М. Денисовым, делаем вывод о том, что обе предложенные ролевые модели выделяют следующие направления деятельности менеджера: управление; выполнение обязанностей, связанных со специализацией отдела или

организации (специализация); вспомогательная по отношению к первым двум деятельности. Совокупность вышеперечисленных отраслей иллюстрирует структуру деятельности менеджера, при этом каждое из вышеперечисленных направлений является отдельной сложной системой действий. Деятельность менеджера, безусловно, социальна, поскольку её объектом и субъектом являются индивиды.

Проанализировав составляющие деятельности менеджера и используя дефиницию понятия «социальная деятельность», мы определяем термин *«социальная деятельность менеджера»* как совокупность осмысленных и осознанных действий менеджера, целью которых является обеспечение и регулирование деятельности подчинённых работников.

С позиции *интерпретативной парадигмы* деятельностного подхода (М. Вебер, Т. Парсонс, А. Шютц) социальная деятельность менеджера является осмысленной, осознанной и спланированной. Её субъектами выступают менеджеры, в качестве объектов выделяются руководство, менеджеры-коллеги, подчинённые работники, а также лица, участвующие в организационной иерархии. Структура социальной деятельности менеджера иллюстрируется тремя взаимосвязанными и взаимозависимыми процессами (управление, специализация и вспомогательная деятельность).

Цель и смысл социальной деятельности менеджера определяется по следующим основаниям: самим менеджером, исходя из опыта практической деятельности в целом; в контексте конкретной ситуации; среднее в числе аналогичных ситуаций; на основе теоретических знаний; на прогнозе процесса протекания деятельности и ожидаемом результате.

Субъективный смысл действий менеджера заложен в должностных обязанностях и потому очевиден для всех участников взаимодействия. Существует и объективный смысл деятельности, зависящий от личных целей, амбиций, мотивации и ценностей менеджера. Менеджер осуществляет деятельность, осознавая свои обязанности и действия, а также взаимосвязь своих действий с действиями других индивидов.

Деятельность менеджера регулируется регламентом (правилами, нормами, правом по М. Веберу). Будучи ответственным должностным лицом и представителем профессии, он должен основывать свои действия на заложенном в вышеупомянутых нормах смысле, либо индивидуальный смысл действий менеджера должен совпадать с организационными целями и методами их достижения.

Социальная деятельность менеджера состоит из целе-рациональных и ценностно-рациональных действий, однако возможны аффективные или «реактивные» (по А. Шютцу) и традиционные действия. Два последних вида бывают обусловлены, однако могут и не иметь смысла.

Посредством теории социального действия Т. Парсонса выделяются следующие подсистемы социальной деятельности менеджеров: биологические и психологические способности/особенности менеджера; должностные и личные мотивации и потребности менеджера; статусно-ролевая позиция менеджера с точки зрения общества и сотрудников организации; нормы, регулирующие деятельность менеджера. В процессе социальной деятельности менеджеров возможны различные противоречия, основанные на несогласованности компонентов системы социального действия. На основании способов и средств практического влияния на состояние и направленность социальных конфликтов (Е.И. Степанов) можно предложить следующие пути разрешения и урегулирования противоречий: устранение или компенсация биологических недостатков; корректировка или развитие психологических особенностей/способностей менеджера с целью приведения их в соответствие с нормами деятельности менеджера, должностными и личными потребностями менеджера; приведение должностных обязанностей, мотивации и потребностей менеджера в соответствие с нормами.

Анализ социальной деятельности менеджера с позиции *утилитарной парадигмы* деятельностного подхода (Дж. Хоманс, П. Блау) позволил сделать следующие выводы. Социальная деятельность менеджера содержит все признаки обмена, а именно: она осязаема (частично формализована); является взаимовлиянием (управление предполагает влияние на подчинённого работника и зависимость от исполнения им поставленной задачи); сопровождается вознаграждением и издержками; количество участвующих в ней индивидов варьируется (однако явно не менее двух человек).

Обмен в рамках социальной деятельности менеджера обусловлен данной вышестоящим начальником задачей, целью существования организации и подотчётного менеджеру отдела, а также принятыми в организации и отрасли социальными нормами и культурой в целом.

Обмен в организации имеет два уровня: формализованный обмен, регулирующий при помощи организационных норм, и неформализованный непосредственный обмен, происходящий на основании норм межличностного взаимодействия, организационной культуры.

Теория обмена Дж. Хоманса получила развитие в трудах П. Блау. Отношения обмена представляют собой поведение, в рамках которого ориентированный на реализацию цели (и получение вознаграждения) менеджер выбирает из числа вариантов активности определенное действие и получает соответствующее вознаграждение от партнера по деятельности.

Согласно первому принципу обмена, по П. Блау, менеджер с большей вероятностью будет осуществлять действия, от которых он ожидает большей выгоды, чем от иной активности. Кроме того, чем большим количеством взаимных вознаграждений сопровождаются отношения менеджера и его

партнёра, тем с большей вероятностью эти отношения повторяются. Следовательно, несмотря на формальные обязанности и нормы, работник при каждой необходимости обмена самостоятельно принимает решение о его целесообразности. В процессе обмена «лицом к лицу» возникают нормы взаимодействия менеджера с окружающими его индивидами, основанные на взаимном желании получить вознаграждение.

П. Блау выделяет следующие типы вознаграждений: деньги, социальное одобрение, уважение и уступки. При обмене «лицом к лицу», носящем неформальный характер, социальное одобрение является более адекватной наградой, чем деньги. В свою очередь при формальных отношениях (в частности, между работодателем и наёмным работником) именно деньги становятся основным вознаграждением.

Запас знания имеет такие элементы как творчество, новаторство, умение найти нестандартное решение. Далее социальная деятельность менеджеров рассмотрена с использованием *положений теории креативности действия*. Сущность креативности действий менеджера состоит в его возможности быстро находить решения, адекватные конкретной ситуации, путём изменения форм, средств и методов деятельности; ценностей, лежащих в основе цели; самой цели; при помощи различных органов чувств, методов познания и других аспектов восприятия. Результат деятельности должен соответствовать ситуации и не противоречить цели. Нормы социальной деятельности менеджеров частично могут определяться самим менеджером, что причисляет их к возможным объектам креативности.

Во втором параграфе второй главы «Управление знаниями в социальной деятельности менеджера», используя выводы о роли знания в современном обществе и организации, полученные в параграфах 1.1. и 1.2., свойства социальной деятельности менеджера, представленные в параграфе 2.1., а также особенности знаний как объекта управления из параграфа 1.3., проводится определение управления знаниями как особой формы социальной деятельности менеджеров с точки зрения социологии.

Управление знаниями здесь рассмотрено как частный случай социальной деятельности менеджера в трудовой организации. С точки зрения **интерпретативной** парадигмы деятельностного подхода в социологии определяем управление знаниями как совокупность осмысленных и осознанных действий менеджера, целью которых является обеспечение и регулирование деятельности подчинённых работников в сфере знаний. Действия, входящие в состав управления знаниями, могут совершаться менеджером в рамках всех направлений его социальной деятельности. Место и роль управления знаниями в социальной деятельности менеджера определяется организационной политикой и нормами, а также желанием самого менеджера действовать в данной области. Основными мотивами применения управления

знаниями у менеджеров высшего и среднего звена являются личная выгода и должностные обязанности.

Осознание необходимости действий по преобразованию знаний не означает их идентификацию как элементов управления знаниями или же категоризацию управления знаниями как самостоятельной отрасли деятельности. Более того, менеджер может организовать деятельность по управлению знаниями, руководствуясь личными целями или ценностями, отличающимися от целей организации или подчинённого ему отдела.

Далее проанализированы возможные противоречия при применении менеджерами управления знаниями в рамках социальной деятельности. Разногласия по основанию «Биологические и психологические особенности и способности индивида», влияющие на управление знаниями, выражаются в пониженных по сравнению со средним значением в данной социальной группе возможностях работы со знаниями. Конфликты в данной области решаются методами управления знаниями: обучением, тренингами, картами знаний, наставничеством. Корректировка психологических особенностей менеджера возможна при помощи психологического консультирования. Биологические и психологические особенности и способности индивида должны удовлетворять нормам его деятельности, должностным и личным мотивации и потребностям, гармонизировать с представлением общества и сотрудников организации о статусно-ролевой позиции менеджера.

Управление знаниями служит для выравнивания запасов знаний работников организации, одновременно стимулируя их на повышение квалификации. В то же время данная деятельность способствует выявлению возможного несоответствия работника занимаемой должности.

Управление знаниями включает определение запаса знаний работника и их трансляцию, что вызывает опасения в размывании квалификации путём придания гласности личного опыта. Снятие напряжения происходит путём грамотно организованной, формализованной, признаваемой и разделяемой всеми работниками компании деятельности по управлению организационными знаниями.

Проанализировав управление знаниями с позиции **утилитарной парадигмы социологии**, мы пришли к следующим выводам. Управление знаниями можно определить как элементарное социальное поведение. Основными единицами обмена служат знания и вознаграждение. Возникает проблема оценки ценности знания и адекватности вознаграждения. Вознаграждение и мотивация обмена в рамках управления знаниями, обусловленные организационными нормами, заранее определены. Обмен «лицом к лицу» предполагает субъективную оценку знаний и подбор награды участвующими индивидами, он имеет конфликтотенный характер.

К числу факторов, влияющих на осуществление обмена в управлении знаниями как социальной деятельности менеджера, относятся: поставленная вышестоящим менеджером задача по налаживанию и обеспечению реализации процесса управления знаниями; цель существования организации и роль управления знаниями в реализации данной цели; цель подотчётного менеджеру отдела; различные нормы деятельности.

Мотивация участия в управлении организационными знаниями обуславливает возможные варианты вознаграждения: материальные ценности (денежные средства, отпуск, подарки) и нематериальные ценности (уважение коллег, признание в качестве эксперта, повышение квалификации, карьерный рост, уступки менеджера работнику). В качестве наказания выступают ограничения в материальных ценностях (штраф, лишение отпуска, отгула или ценного подарка, понижение в должности) и нематериальных ценностях (порицание коллегами, лишение возможности повысить квалификацию, отсутствие карьерного роста или лишение статуса эксперта).

Далее анализируется воплощение постулатов обмена Дж. Хоманса и П. Блау в управлении организационными знаниями. Аксиома стимула предполагает формализованные правила обмена и вознаграждение работника за участие в управлении знаниями.

Согласно принципам успеха и ценности работник будет чаще и с большим старанием участвовать в процессах управления знаниями, если награда будет для него ценной. Кроме того, индивид склонен воплощать тот вариант обмена, который сулит ему большую выгоду, чем иные. Очевидно, что для эффективной работы организации предусмотренная формальными правилами награда должна быть наиболее выгодной для работника.

В рамках непосредственного взаимодействия вознаграждение чаще реализуется в форме услуги (уступка), одобрения или совета (т.е. по сути передачи знаний). Ценность вышеперечисленных наградений фиксируется в нормах взаимодействия, в частности, распределительной справедливости. Отметим, что нарушение данных норм в области знаний наносит серьёзный ущерб управлению организационными знаниями. Выше мы уже неоднократно констатировали необходимость доверительной атмосферы и гарантий организации по защите интересов работников в сфере знаний.

Различные группы стимулов, свойственных деятельности по управлению знаниями, дают возможность преодолеть постулат пресыщения. Знания и технологии непрерывно обновляются, поэтому такие формы вознаграждения как повышение профессиональной квалификации и обучение будут актуальны всегда.

Система управления знаниями в организации оптимизирует обменные процессы, наряду с организационной культурой способствуя формированию аналогичных запасов знаний у работников. Таким образом, управление

знаниями является средством установления и поддержания баланса в обменной деятельности.

Ролевая система обмена в рамках управления знаниями имеет следующие особенности. Для успешного обмена необходимо самоопределение действующих индивидов, их оценка собственного запаса знаний. Деятельность менеджеров подчинена должностным обязанностям и организационным нормам, поэтому личный прогноз намерений партнёров вторичен. Однако именно он определяет желание делиться знаниями. Наличие ценных для организации и сотрудников знаний даёт привилегии и награды их обладателю. Управление организационными знаниями применяется как для урегулирования или разрешения конфликтов, так и в составе технологий адаптации организации к меняющимся условиям.

Управление организационными знаниями формирует собственную систему ценностей и основанную на ней организационную культуру. Её основу составляет знание как самооценность.

Особенности управления знаниями с позиции **теории креативности** действия состоят в следующем. Креативность, с одной стороны, является предметом управления организационными знаниями, с другой стороны, входит в число средств и методов данной отрасли управления. Управление организационными знаниями обеспечивает цикличность инноваций, т.е. стимулирует появление креативных решений проблемы; анализирует, формализует и распространяет их, тем самым превращая в рутину и далее вновь запуская процесс поиска решения.

Третий параграф второй главы «Особенности управления организационными знаниями в практике отечественных менеджеров» посвящён анализу данных проведённого автором эмпирического исследования «Понимание концепции управления знаниями отечественными менеджерами и анализ её применения в их профессионально-трудовой деятельности», в рамках которого прошла апробация результатов теоретического изыскания.

Целью данного исследования стала конкретизация места и роли управления знаниями в практической деятельности российских менеджеров по выполнению ими должностных обязанностей. В качестве объекта исследования выступили российские менеджеры высшего и среднего звена, предметом исследования явился аспект их профессиональной трудовой деятельности, связанный со знаниями и возможностями управлять ими.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие задачи: установить смысл, который респонденты вкладывают в понятия «знания», «управление знаниями», типологизировать полученные значения и сопоставить их с социологическими дефинициями; выявить элементы управления знаниями, а также специфику их применения в профессионально-трудовой повседневной деятельности менеджеров; определить мнения

респондентов относительно роли и места управления знаниями в деятельности менеджеров; сформулировать стратегии применения управления знаниями в социальной деятельности менеджеров.

Учитывая цель и предмет исследования, для сбора данных был использован один из качественных методов социологического исследования, а именно – глубокое интервью.

Гипотезы исследования сформулированы следующим образом:

1. управление знаниями входит в состав социальной деятельности менеджеров как её неотделимая естественная часть, возникающая при накоплении опыта профессионально-трудовой деятельности;
2. менеджеры¹ не идентифицируют управление организационными знаниями как отдельный вид деятельности;
3. менеджеры неосознанно применяют управление организационными знаниями в социальной профессионально-трудовой деятельности;
4. в практике деятельности организации в настоящее время существует деятельность, которая выполняет функции управления организационными знаниями в необходимом менеджеру объёме;
5. существует ряд субъективных и объективных причин и факторов применения менеджерами целенаправленного осознанного управления организационными знаниями;
6. существуют разные стратегии реализации менеджерами деятельности по управлению знаниями в организации.

Согласно цели исследования, **выборку** составили менеджеры высшего и среднего звена, чей опыт профессиональной деятельности связан с социальным управлением и насчитывает не менее пяти лет. Участниками опроса являлись менеджеры высшего и среднего звена коммерческих организаций (компания «Софт-Вест» (разработка программного обеспечения), торговая сеть «Старик Хоттабыч», ООО «Круговой обзор» (производство и продажа автозеркал). Все респонденты имеют высшее образование. Всего было опрошено 30 человек, среди них менеджеры высшего звена (мужчины – 9, женщины – 7) и менеджеры среднего звена (мужчины – 6, женщины – 8). Серия интервью была проведена в период с 02.05.2009 г. по 21.11.2010 г., в городе Москве. Продолжительность одного опроса в среднем составила 50 минут, что соответствует выбранной методике исследования.

Кратко итоги проведённого социологического исследования можно представить следующим образом.

Понимание сущности «знания» опрашиваемыми менеджерами подразделяется на категории, а именно: накопленная и переработанная информация, а также опыт, которые человек использует самостоятельно в

¹ Здесь и далее по тексту параграфа под менеджерами мы понимаем российских менеджеров.

собственных целях; информация, собранная на носителях и передающаяся во времени и пространстве; переработанная информация, которая, возможно, никогда не будет использована; накопленная информация (теоретическая информация и практический опыт); сочетание информации и веры; опыт (теоретическая информация и навыки), который можно применить на практике. В целом, понимание респондентами сущности «знания» совпадает с научной социологической дефиницией данного понятия, а также с определениями специалистов по управлению знаниями. Чётко прослеживается понимание знания как некой субстанции, позволяющей принимать решения (т.е. действовать), включающей в себя теоретическую и практическую составляющие, частично осмысленной и осознаваемой. Отметим, что, выражая своё мнение, опрашиваемые выделяли преимущественно утилитарные свойства знания, что подразумевает необходимость регулирования данной сферы.

Просьба определить «управление знаниями» вызвала удивление, иногда растерянность. Однако размышления о заданном вопросе приводили респондентов к формулировкам, близким по смыслу к определению или описанию функций управления знаниями. Подобный факт говорит о том, что словосочетание «управление знаниями» употребляется опрашиваемыми менеджерами редко и данный вид деятельности ими не осмыслен. Обозначение терминов «интеллектуальный капитал» и «управление интеллектуальным капиталом» не вызвали затруднений у опрашиваемых менеджеров. Отметим, что приведённые ими дефиниции соответствуют подходам к пониманию сущности управления знаниями в специализированных источниках.

Респонденты объясняли содержание концепции «управления интеллектуальным капиталом» гораздо более подробно, чем концепции «управления знаниями». В совокупности с ответами на предыдущие вопросы можно сделать вывод о том, что опрашиваемые менеджеры не идентифицируют управление знаниями как самостоятельную отрасль деятельности, а также не имеют чёткого представления о сущности управления знаниями, о соответствующих методах и технологиях.

В качестве источников информации по управлению знаниями и управлению интеллектуальным капиталом назывались бизнес-тренинги (4), специализированные СМИ и литература (3).

В рамках второго этапа интервью респондентам был представлен перечень элементов управления знаниями, составленный с применением специализированных источников по управлению знаниями (М. Румизен, У. Букович, Дж. Харрингтон, И. Нонака, К. Джанетто). Респондентов просили выбрать те действия, явления и предметы, которые присутствуют в процессе выполнения их должностных обязанностей. Все интервьюируемые отметили не менее одного явления, причём подавляющее большинство – несколько. Таким образом, мы делаем вывод, что отдельные элементы управления знаниями

применяются менеджерами. Однако, учитывая данные ранее ответы, можно сделать вывод о том, что управление знаниями не осознаётся аудиторией как самостоятельная отрасль деятельности или специфическая методика и считается естественным, «само собой разумеющимся» способом организации управленческого процесса и функционирования организации в целом.

На вопрос о необходимости официального введения элементов управления знаниями в должностные обязанности менеджера и повседневную активность организации в целом были получены следующие ответы: «Необходимо»; «Необходимы некоторые элементы» (перечислялись действия и явления, по сути, входящие в перечень управления знаниями); «Нет необходимости» и «Не задумывался». Обратим внимание на вариант ответа «Необходимо ненавязчивое управление знаниями». Данная цитата подтверждает полученные в параграфах 1.3., 2.2. выводы о необходимости доверительных взаимоотношений в процессе управления знаниями, отсутствия принуждения, мотивирования и адекватного вознаграждения.

Полученные ответы свидетельствуют об отсутствии понимания некоторыми респондентами управления знаниями как самостоятельной целенаправленной деятельности.

Для проверки гипотезы о наличии различных стратегий реализации менеджерами деятельности по управлению знаниями в процессе их социальной профессионально-трудовой деятельности ответы респондентов были проанализированы и обобщены. Далее полученные выражения группировались как признаки стратегии. В итоге был выделен ряд стратегий, а именно: «осознанное применение» (менеджер знаком с управлением знаниями и сознательно его применяет), «неосознанное применение» (менеджер незнаком с управлением знаниями, но применяет его), «осознанное уклонение» (менеджер знаком с управлением знаниями, но осознанное не применяет его), «неосознанное уклонение / неприменение» (менеджер незнаком с управлением знаниями и не применяет его). Предпочтение конкретной стратегии определяется рядом факторов: знакомство менеджера с деятельностью по управлению знаниями, желание менеджера реализовывать управление знаниями, наличие необходимой квалификации у менеджера для осуществления управления знаниями, влияние руководства на социальную деятельность менеджера, организационные нормы и политика, наличие необходимых для управления знаниями ресурсов.

Опрошенные менеджеры называли следующие причины необходимости применения методики управления знаниями в деятельности организации:

- обеспечение интеллектуальной безопасности организации;
- отбор квалифицированных специалистов, их ознакомление с организационной культурой и должностными обязанностями;

- структурирование информации, представление её в удобном для последующего использования виде;
- обеспечение, регулирование, повышение эффективности коммуникации;
- облегчение коммуникации при увеличении размеров организации;
- потеря знаний при уходе сотрудника;
- управление знаниями как средство контроля высшим руководством подчинённых сотрудников;
- создание нормативов работы с информацией и знаниями.

Респондентами были выделены следующие проблемы распространения и развития управления знаниями в России:

- отсутствие культуры управления у российских компаний и руководителей;
- отсутствие у менеджеров информации о существовании данного вида управления и о его содержании;
- отсутствие понимания ценности знаний и необходимости управлять данной сферой;
- отсутствие специалистов по управлению знаниями;
- необходимость финансовых затрат;
- отсутствие законодательной базы, регулирующей интеллектуальную сферу, в частности, отношения работник/работодатель в области знаний;
- инерция, рутинность, лень.

По мнению респондентов, возможны три варианта институализации управления знаниями в организации: обязанности по управлению знаниями должны лежать на отделе персонала (маркетинга, управления персоналом, ИТ и т.д. - в данном случае выбор отделов объясняется сходством их деятельности); следует создать самостоятельный отдел по управлению знаниями; управление знаниями должно входить в должностные обязанности каждого работника организации.

Респондентами отмечалась взаимосвязь между размерами организации и рациональностью создания должностной позиции по управлению знаниями. В небольших организациях, по мнению менеджеров, нерационально вводить должность специалиста по управлению знаниями. Кроме того, межличностные коммуникации в малочисленных структурах также происходят значительно проще и быстрее. Отметим, что без специальной подготовки сотрудники вряд ли смогут самостоятельно качественно осуществлять управление знаниями.

В качестве альтернатив управления знаниями назывались управление персоналом, управление коммуникациями, управление интеллектуальной собственностью, информационные технологии, автоматизированные системы поддержки бизнеса, управление внутренними бизнес-процессами и др. Разнообразие альтернатив говорит о размытости понимания деятельности по управлению знаниями, а также о самой сущности индивидуальных и организационных знаний.

На вопрос о широте распространения управления знаниями в России были получены следующие ответы: используется в крупных организациях; применяется в успешных, быстрорастущих компаниях; используется в иностранных организациях; в России развито слабо, мало, не нашло широкого применения. Респонденты сошлись во мнении о том, что управление знаниями как самостоятельная отрасль деятельности индивидов будет развиваться. Однако происходить это будет медленно и постепенно. В числе причин, положительно влияющих на распространение управления знаниями, были названы следующие:

- интеграция отечественной экономики в мировое экономическое пространство;
- общепризнанное возрастание роли информации и знаний в жизнедеятельности общества;
- повышение профессиональной квалификации менеджеров всех уровней;
- распространение информации о данном виде управления в СМИ, привлечение внимания общественности к специализированным тематическим мероприятиям;
- развитие культуры управления и культуры ведения бизнеса в целом.

С целью уточнения выводов из данного эмпирического исследования был осуществлен сравнительный анализ результатов социологического исследования в сфере управления знаниями, проведенного А. Беннет. Исследование А. Беннет примечательно тем, что в нём, так же как и в данном исследовании, применяется метод глубокого интервью (34 респондента), однако выборку составили только менеджеры, имеющие опыт в управлении знаниями. Таким образом, были частично подтверждены результаты данного диссертационного исследования, а также представлен прогноз развития деятельности по управлению знаниями в России.

В заключении представлены выводы, полученные в ходе диссертационного исследования, а также дан ряд рекомендаций по реализации управления знаниями в профессионально-трудовой деятельности менеджера.

Список использованной литературы содержит 252 источника, в том числе 37 англоязычных источника, Интернет-ресурсы.

Диссертационное исследование включает **три приложения**, в которых приводится план глубокого интервью, параметры и признаки стратегий управления знаниями.

III. ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Исходя из результатов проведённого исследования, предлагается ряд рекомендаций для трудовых организаций с целью внедрения управления знаниями в их деятельность:

1. Создать в организации доступную для всех работников организации электронную библиотеку по управлению и деятельности, связанной со специализацией организации, а также обеспечить её регулярное пополнение.

2. Закрепить в организационном регламенте деятельность по управлению знаниями с назначением соответствующей системы поощрений и порицаний.

3. Регулярно организовывать семинары для работников всех уровней организационной иерархии с целью разъяснения им смысла управления знаниями как деятельности и ознакомления с основными методами управления знаниями.

4. Наладить обратную связь с работниками для изучения их мнения относительно целесообразности управления знаниями, применяемых методов и т.д.

5. Сформировать организационную культуру, основной ценностью которой является знание.

IV. ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Основные положения диссертационного исследования отражены в следующих публикациях. *Статьи в рецензируемых изданиях, рекомендованных ВАК Министерством образования и науки РФ для публикации результатов диссертационных исследований:*

1. Мерзлякова Е.В. Управление знаниями как социальная деятельность менеджеров. Вестник БГУ, Серия 5: Философия, социология, политология, культурология. Вып. 14а, 2009. – Улан-Удэ: Изд-во БГУ. - С. 180-186. (0,7 п.л.).

2. Мерзлякова Е.В. Управление знаниями в организации: социологический аспект. Преподаватель XXI век. – №1. – 2010. - С. 352-355. (0,3 п.л.).

3. Мерзлякова Е.В. Управление знаниями в социальной деятельности менеджера, «Государственное управление. Электронный вестник». (Электронный журнал) Выпуск № 30, Февраль 2012. - С.1-12. (0,7 п.л.).

Иные публикации:

1. Луцкая Е.Е., Мерзлякова Е.В. Персонал организации в контексте управления знаниями, Научная сессия МИФИ-2007, Том 6, С. 113-114. (0,2 п.л., авт.вклад 0,1 п.л.).

2. Мерзлякова Е.В. Знания как особый ресурс организации. Межвузовская конференция «Социология управления и социология образования»: Материалы. М.: МПГУ, 2008. С. 50-54 (0,3 п.л.).

3. Мерзлякова Е.В. К вопросу о сущности знания. Материалы межвузовской конференции по социологии и социологии управления: Сборник научных трудов. – М.: Издательство «Спутник+», 2009, С. 13-18. (0,4 п.л.).

4. Мерзлякова Е.В. Социальная деятельность менеджера в организации. Материалы российской межвузовской конференции «Теоретическая и специальная социология». М.: Издательство «Спутник +», 2011. - С. 146-151. (0,4 п.л.).



Подп. к печ. 16.04.2012 Объем 1,75 п.л. Зак. № 102 Тир. 100 экз.
Типография МПГУ