Московский государственный университет имени М.В .Ломоносова

На правах рукописи

МИТРИЧЕВА МАРИЯ ЮРЬЕВНА

ЗНАНИЯ КАК ОБЪЕКТ СИСТЕМНОГО УПРАВЛЕНИЯ

ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Специальность 08.00.05 (1) - теория управления экономическими системами

Диссертация на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

Научный руководитель - кандидат философских наук, доцент Сурин А.В.

Москва 2005

Оглавление

Введение 3

Глава 1. Место и роль знаний в системе управления организации 10

1.1. Знание: понятие, классификации видов, влияние на формирование

новых подходов к управлению организациями 10

1.2. Предпосылки становления концепции управления знаниями 28

1.3. История развития управления знаниями: теоретический подход

и практика управления 43

Глава 2. Концептуальные основы управления знаниями 51

2.1. Исходные теоретические положения управления знаниями 51

2.2. Подходы к управлению знаниями: критерии их классификации,

формирование концепции управления знаниями 75

2.3. Теория организации, основанной на знаниях: основные задачи,

ключевые положения, направления развития 94

Глава 3. Система управления знаниями как управленческий механизм

организации 103

3.1. Стратегический контекст управления знаниями 105

3.2. Управление существующим знанием, создание нового знания,

применение знаний 120

3.3. Инфраструктурные компоненты управления знаниями 131

3.4. Система оценки и измерения эффективности управления

знаниями 150

3.5. Практические рекомендации по совершенствованию процессов внедрения и функционирования системы управления знаниями 159

Заключение 167

Библиография 170

Заключение

В настоящее время организации сталкиваются не только с беспрецедентной скоростью изменений, но и с практически полным отсутствием связей в подобных переменах. Это приводит к тому, что вчерашние, наиболее эффективные подходы к решению задач, становятся основными сдерживающими факторами развития в будущем. Необходимость изменения подходов к управлению становится все более очевидной.

Новые реалии требуют от компаний постоянного обучения, создания систем, которые могут быстро адаптироваться к динамично меняющейся и непредсказуемой внешней среде. Действующие в новых условиях организации должны стать экспертами в создании и применении новых знаний, а также в постоянном обновлении существующих знаний.

Формируется экономика знаний, основанная на ценности человеческого потенциала и потоках знаний в терминах инноваций. Акцентируется динамическое знание, т.е. знание об изменениях в организации. Кроме того, актуализируется управленческое понимание знания. Таким образом, основой развития новой экономики становится знание, которое нужно рассматривать во всей сложности этого явления: идентифицировать виды знаний, знать, где они находятся, понять, как развиваются и разрушаются, какие функции выполняют, какие управленческие действия и каким образом влияют на их жизнеспособность. В первую очередь, это касается знаний организации.

Знания становятся интегративным элементом системы управления организации, обеспечивающим принятие своевременных, адекватных и качественных решений, вызванных изменениями в ее функционировании. В современных условиях компании должны воспринимать себя в качестве организаций, генерирующих, интегрирующих, защищающих и применяющих знания. Интеллектуальной основой новых механизмов управления организации становится концепция управления знаниями, которая предлагает

интегрированный взгляд на систему управления в целом.

Тема управления знаниями получает значительное внимание со стороны теоретиков. Исходные положения концепции управления знаниями сформулированы, в первую очередь, в экономической и управленческой науках. Концептуальными основами управления знаниями можно считать: ресурсную теорию (анализирует вклад знаний как стратегического ресурса в генерирование ренты и создание организационной идентичности), школу обучения в рамках теории стратегического управления (изучает роль знаний в инновациях) и концепцию интеллектуального капитала (выявляет соотношение управления знаниями и управления интеллектуальным капиталом).

На базе данных построений развивается самостоятельная концепция управления знаниями. В рамках этой концепции существуют различные подходы. Группа деятельностных подходов изучает содержание деятельности по управлению знаниями (технологический и человеческий аспекты). Группа пространственно-модальных подходов анализирует направления эволюции цели и назначения управления знаниями в бизнесе и обществе. Функциональный подход рассматривает этапы развития УЗ как функции управления. Любой подход в отрыве от других, сам по себе, не дает целостной и полной картины концепции управления знаниями. Требуется разработка единой теории организации, основанной на знаниях, которая систематизировала бы многообразие подходов к управлению знаниями, учитывая их в комплексе, и позволяла бы сопоставлять, комбинировать и органически увязывать положения схожих и коррелирующих подходов.

Согласно данной теории, организация, основанная на знаниях, - это рыночная структура, ключевым ресурсом которой являются знания. Все свои понимания, стратегии и действия она базирует на знаниях. Ее главная цель - увеличение стоимости своих знаний и трансформация их в богатство. Основные задачи - координация, защита, интеграция и применение знаний.

Одновременно среди практиков все большее распространение получает понимание управления знаниями как всеобъемлющей стратегии компании, направленной на организацию управленческих действий на базе всех интеллектуальных активов организации. Организации начинают осознавать, что эффективные управленческие решения на основе знаний возможны лишь при системном подходе к управлению знаниями. Нельзя ограничиваться частными мерами по совершенствованию управления, требуются серьезные структурные изменения качественного характера в самой управленческой сфере. В этой связи актуализируется потребность в разработке на основе концепции управления знаниями нового управленческого механизма.

В качестве такого практического механизма управления организацией в условиях экономики знаний может выступить система управления знаниями организации. Эта система интегрирует следующие основные блоки: стратегический контекст, управление существующим знанием, создание нового знания, применение знаний, инфраструктурные компоненты (организационную инфраструктуру и инфраструктуру знания) и систему оценки и измерения эффективности управления знаниями. Конечная цель данной системы - это способствование достижению устойчивого конкурентного положения организации в долгосрочной перспективе и ее развитию в соответствии с системными требованиями окружения. Эффективность предлагаемой системы управления знаниями зависит не только от структурного сопряжения блоков данной системы между собой, но также от интеграции этой системы в организационную систему управления и от ее увязки со спецификой внешнего окружения организации.

Таким образом, системность подхода к управлению знаниями должна рассматриваться по таким направлениям:

1) системность самой концепции управления знаниями;

2) создание системы управления знаниями организации;

3) системная логика практического применения управления знаниями (реализация системы УЗ на организационном, отраслевом, национальном и глобальном уровнях в условиях развития экономики знаний).