

# Методы и инструменты системы управления знаниями

Романенко Евгений  
ГУ-ВШЭ



# Уровни знаний в организации



# Определение системы управления знаниями

---

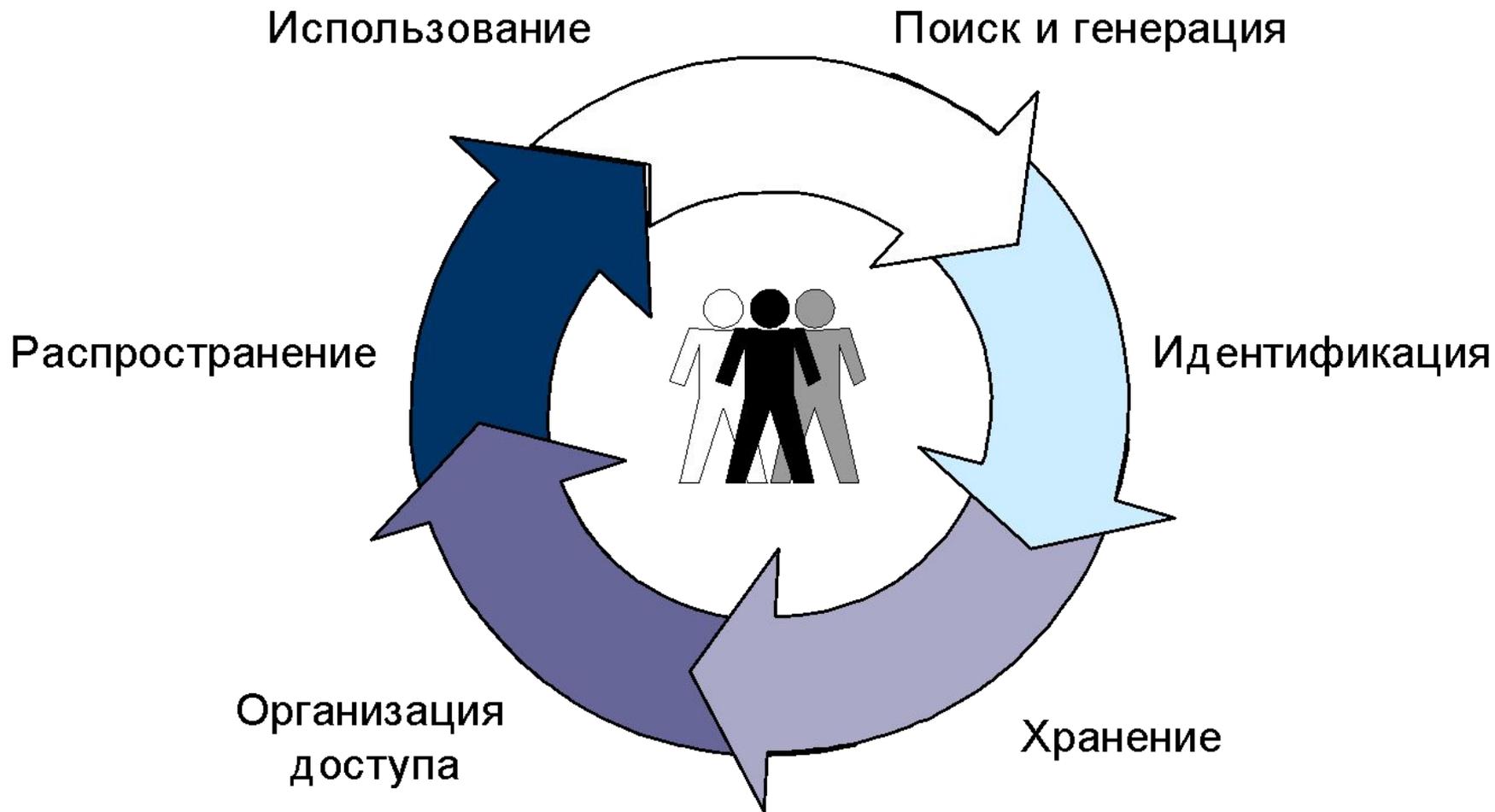
**Система управления знаниями (СУЗ)** – это совокупность технологических и организационных инструментов, методов и решений, обеспечивающих процесс генерации, поиска, отбора, систематизации и распространения знаний в организации.

# Задачи системы управления знаниями

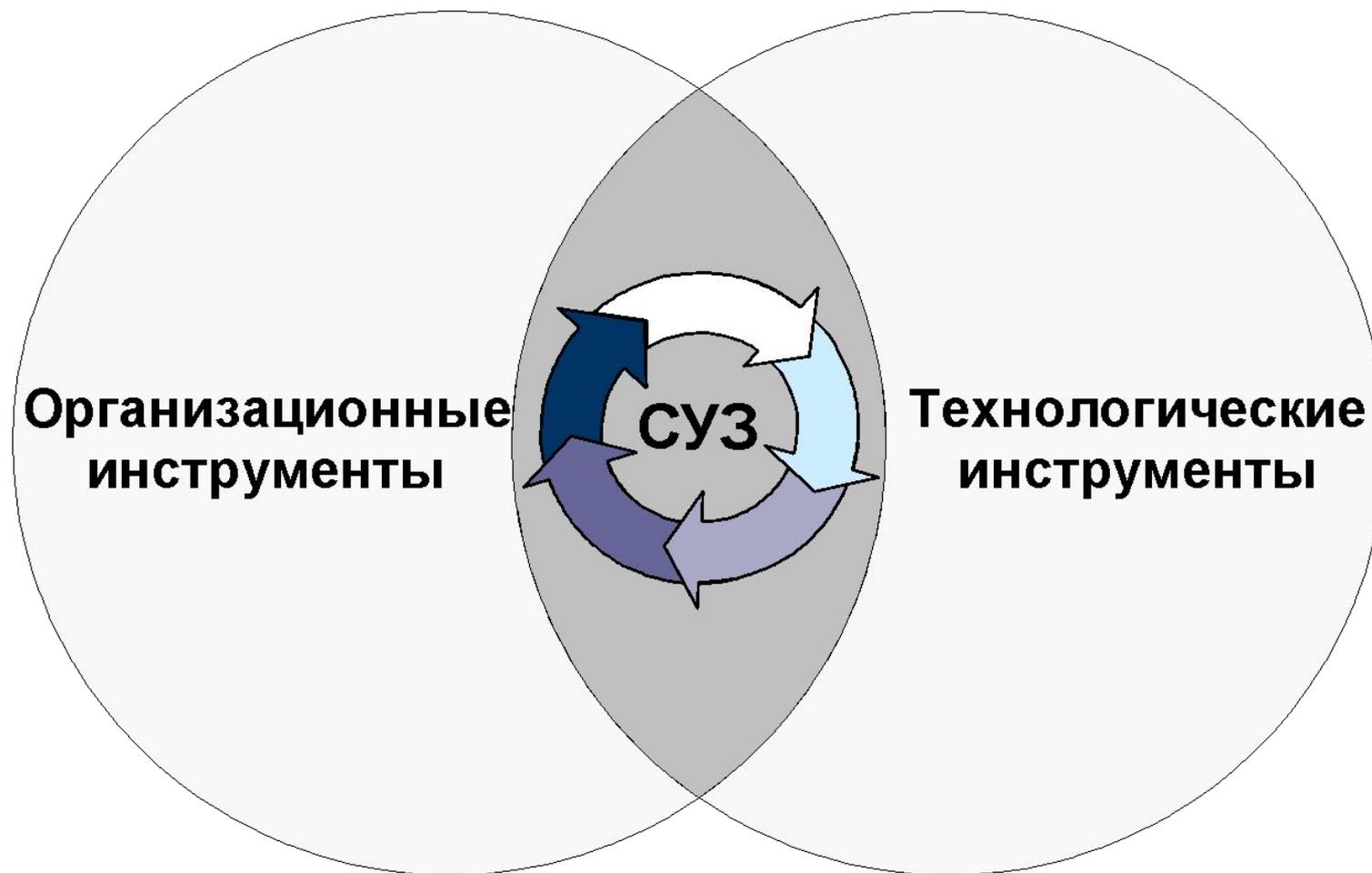
---

1. Организация и обеспечение процесса генерации новых знаний внутри организации.
2. Поиск новых знаний, а также мониторинг эволюции существующих знаний.
3. Идентификация, систематизация и хранение текущих знаний организации.
4. Целенаправленное распространение знаний внутри организации.
5. Создание инфраструктуры, обеспечивающую работу системы (генерация, хранение и распространение).
6. Утилизация знаний.

# Жизненный цикл знаний



# Подходы к управлению



# Генерация знаний

---

- Творческая рабочая атмосфера
  - Поддержка и доверие со стороны руководства,
  - Наличие времени для проведения исследований и права на ошибку,
  - Техническая инфраструктура.
- Креативные методики
  - Мозговой штурм,
  - Методы ТРИЗ,
  - Функциональный и морфологический анализ,
  - Интеллектуальные карты (Mind Maps).

- Data Mining
  - Сбор данных о текущей деятельности организации,
  - Использование поисковых машин и треккеров,
  - Контент анализ.
- Мониторинг внешней среды
  - Новые технологии,
  - Бизнес-модели,
  - Продукты и услуги.

# Идентификация и хранение

---

- Карта знаний организации (К-мар)
  - Создание классификатора и его структуры,
  - Определение требований к информации.
- Единое информационное хранилище
  - Разработка структуры информационного хранилища и правил рубрикации,
  - Определение форматов документов, правил доступа и управления.
- Библиотека лучших практик и часто-задаваемых вопросов
  - Кейсы проектов,
  - Типовые решения.

# Распространение и использование знаний

---

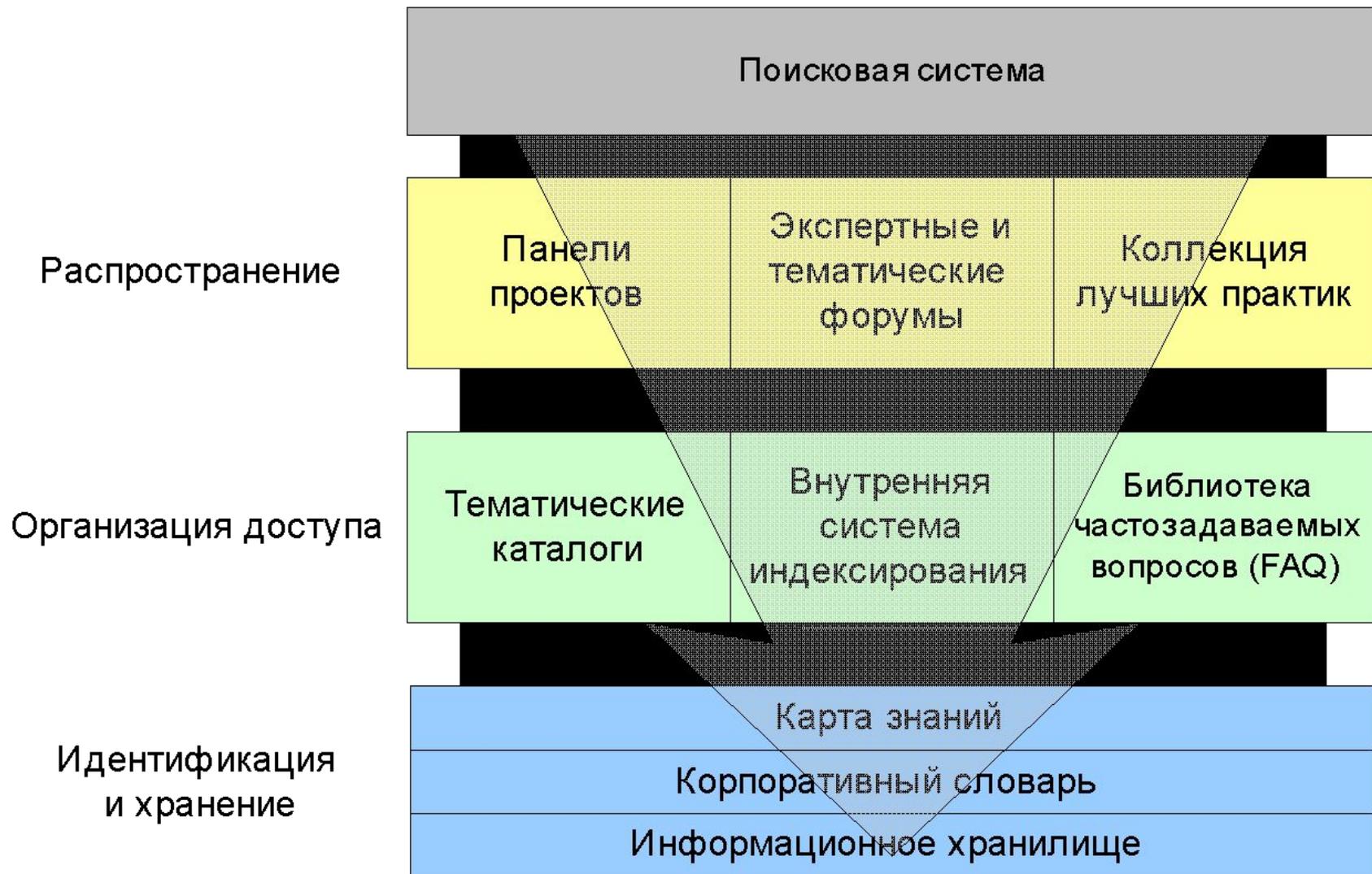
- Обучение персонала
  - Семинары, тренинги, внутренние конференции
- Программы наставничества
  - Управление карьерой
  - Развитие персонала
- Сообщества практиков
  - Тематические и экспертные форумы
- Центры знаний
- Кросс функциональные команды
  - Панель проекта (рабочей группы)
  - Ротация персонала

# Пример: Панель проекта

---

- Единое информационное пространство
  - Единое место хранения проектной документации
  - Доступ к документации всех членов команды
  - Сохранение версионности и комментариев
  - Возможности вести дискуссии в реальном времени
- Блог проекта в режиме on-line
- Кейс и презентация по итогам проекта

# Технологические решения



# Управленческие решения

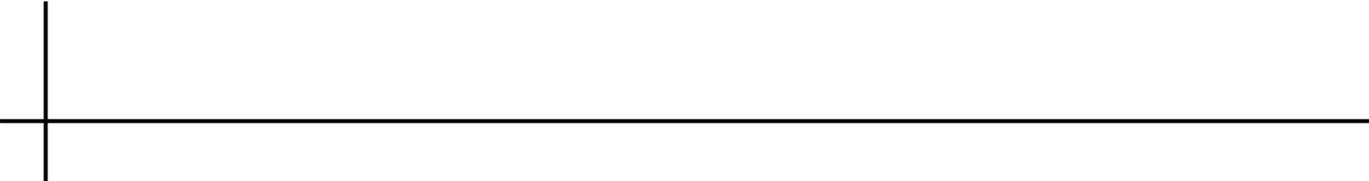
---

- Наличие стратегии или политики в области знаний
  - целевое состояние,
  - определение разрывов (gaps),
  - план действий.
- Поддержка со стороны руководства
  - отношение к сотруднику в организации,
  - мотивация сотрудника
  - распределение поощрений и наказаний.

# Социо-культурные ограничения

---

- Творческая атмосфера
  - свобода действий,
  - время для проведения экспериментов,
  - право на ошибку
- Взаимоотношения внутри в организации
  - готовность взаимодействовать (open culture)
  - высокий уровень доверия
- Готовность работать с IT системами и участвовать в виртуальном взаимодействии



**Спасибо за внимание**

Романенко Евгений  
ГУ-ВШЭ

