



Управление знаниями: теория и практика построения системы управления знаниями

Денис Владимирович Волков
Центр e-Learning

E-Learning Россия

3 июня 2010 г.

г. Москва

Денис Волков

Заместитель Генерального директора
Центр eLearning

Президент профессионального сообщества
«Сообщество **Success Insights[®] CIS**»

Член Попечительского совета
Высшей школы международного бизнеса (ВШМБ)
Академии народного хозяйства при Правительстве РФ

Президент Ассоциации выпускников ВШМБ – Клуба МВА

2003-2008:

Consulting Operations Manager
Департамент Консалтинга Oracle СНГ

Knowledge Management Leader

Continuous Learning Leader
Oracle СНГ

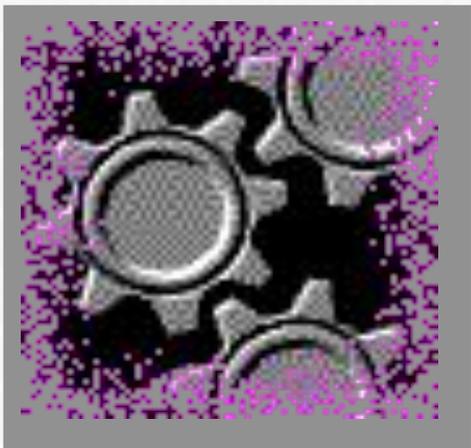
**Систематическое формирование,
обновление и применение знаний
с целью максимизации эффективности
предприятий.**

Карл Вииг, 1986 г.

«Знание – ~~сила~~»
ВЛАСТЬ!

*Сэр Фрэнсис Бэкон
(1561 – 1626 г.г.)*

Производительность



VS.



Эффективность

Чем управляем?

РЕСУРСЫ

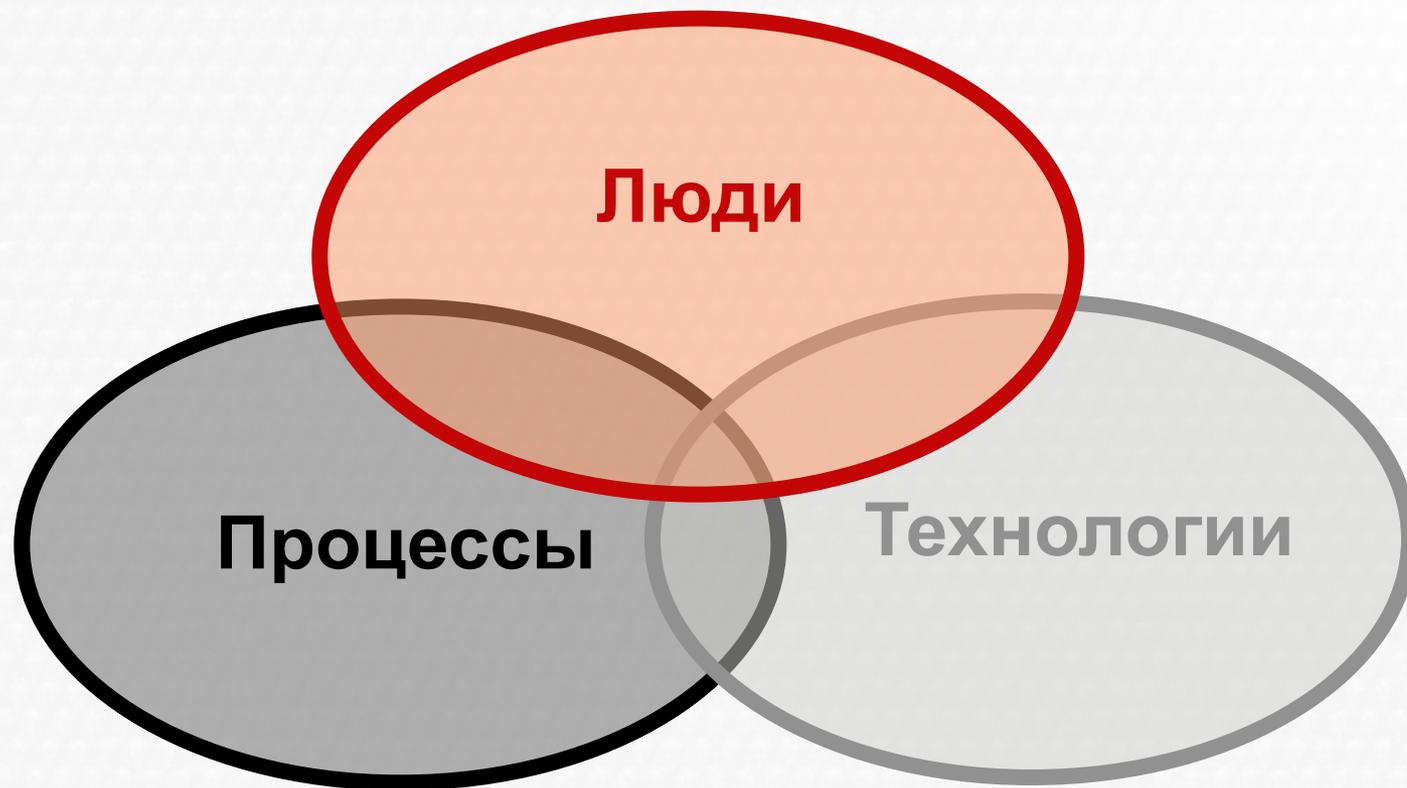
ЗНАНИЯ

ВРЕМЯ

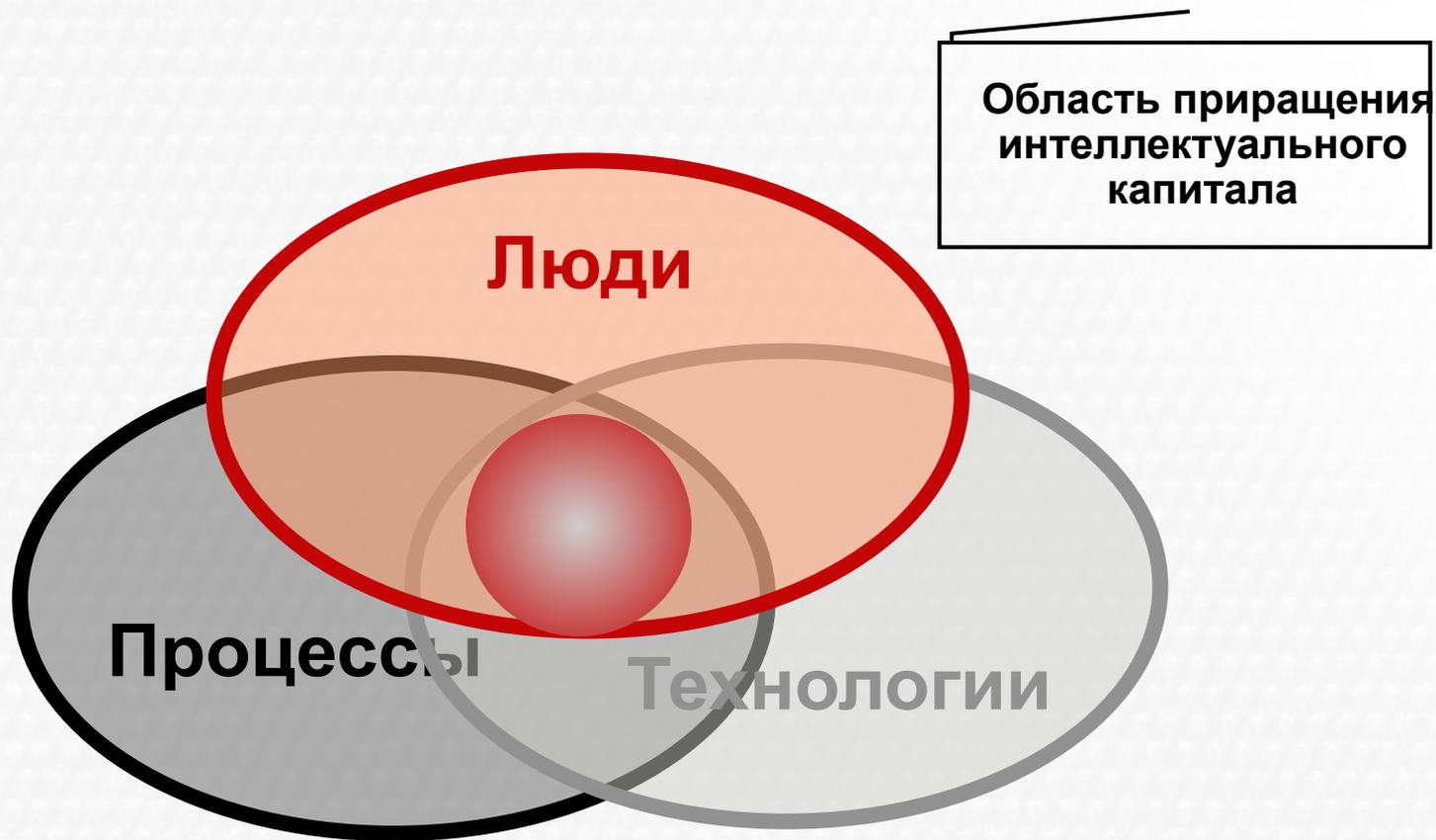


ДЕНЬГИ

Области формирования интеллектуального капитала компании



Области формирования интеллектуального капитала компании



Как управлять знаниями?

**Сохранение и
удержание
знаний
в компании**



Выходное интервью?

Компоненты системы управления знаниями

ЛЮДИ

ПРОЦЕССЫ

ТЕХНОЛОГИИ

Цикл управления знаниями



Ключевые области УЗ

- Обучение на рабочем месте
- **Профессиональные сообщества**
- Виртуальные рабочие группы
- Инструменты УЗ
- Инфраструктура УЗ
- **Корпоративный портал**

Дополнительные области УЗ

- Storytelling
- Наставничество
- Учет интеллектуального капитала
- Анализ социальных сетей
- **Удержание знаний**

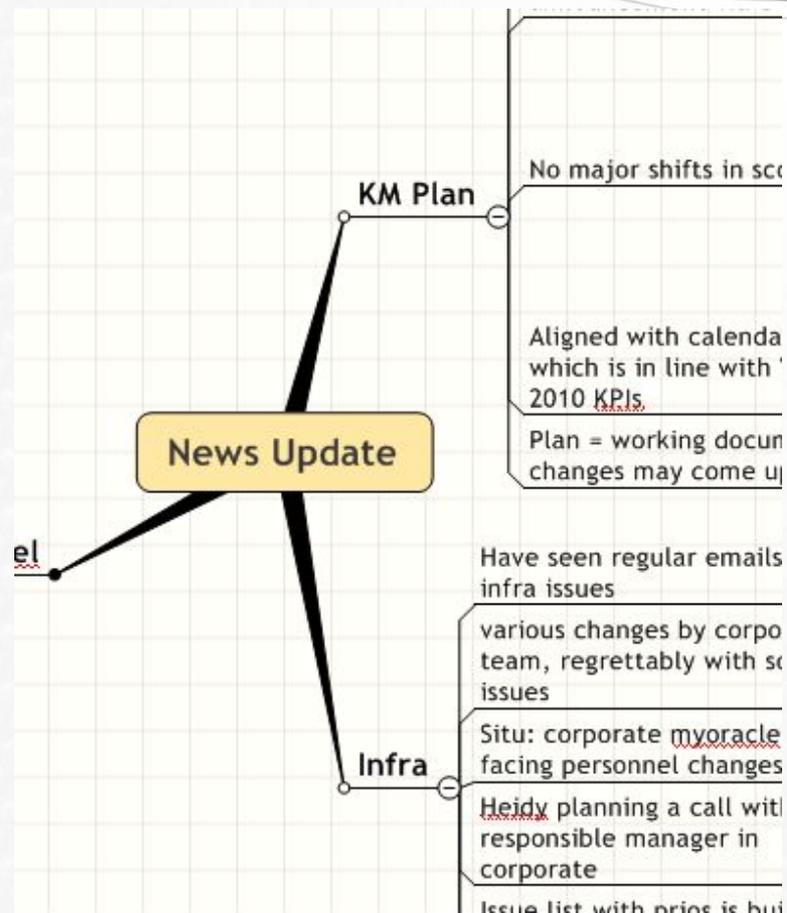
Инструменты системы управления знаниями

**Сохранение и удержание
знаний**

**Примеры практического
внедрения**



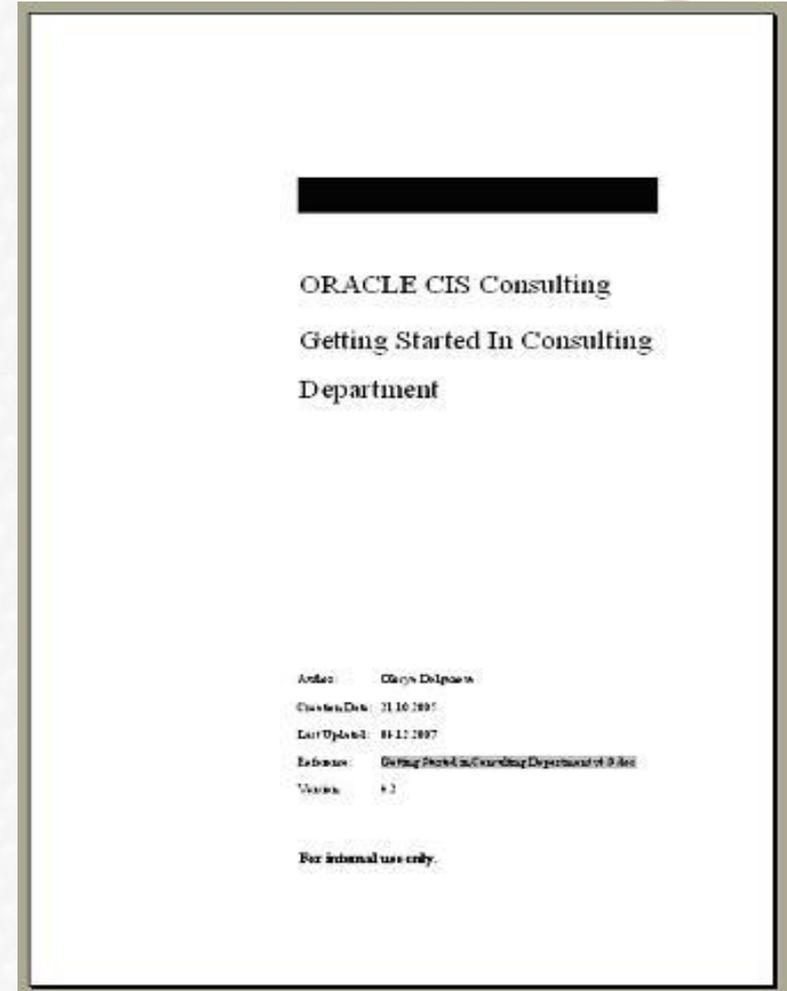
- Инструмент для извлечения и формализации неявных знаний, документирования, сохранения, удержания и распространения знаний внутри компании
- Инструмент повышения эффективности групповой работы сотрудников в ходе совещаний
- Инструмент повышения личной эффективности сотрудников



MindManager® является программным продуктом компании MindJet (www.mindjet.com)

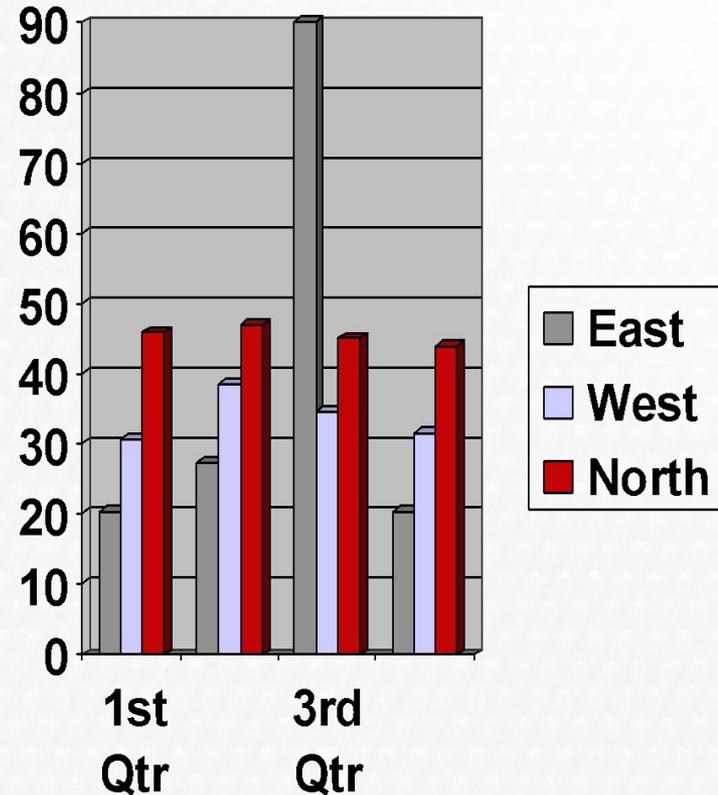
Разработка рабочих инструкций для новых сотрудников

- Метод извлечения и формализации неявных знаний сотрудников
- Метод «удержания знаний», накопленных сотрудниками в процессе работы
- Метод передачи знаний и обмена знаниями
- Метод создания нового знания (исследование), формализации и документирования



After Action Review (AAR)

- Метод извлечения, формализации и сохранения знаний
- Метод удержания знаний и обеспечения их повторного использования
- Метод обучения на рабочем месте
- Набор инструментов для организации групповой работы



Метод AAR

- Что планировалось изначально?
- Что произошло на самом деле?
- Почему это произошло?
- Что будем делать в следующий раз?
- Чему мы научились?
- Как мы будем об этом сообщать?

Цикл управления знаниями



**Внедрение системы
управления знаниями:
ключевые факторы успеха**



Инвестиции

- Люди
- Время
- Деньги

Ключевые факторы успеха

- Лидерство
- Мотивация
- Перспективы (видение цели)

A large, stylized graphic featuring a black 'Q' on the left and a black 'A' on the right. A red ampersand (&) is positioned between them, overlapping both. The ampersand is a thick, flowing script style. The background is white with a red curved border at the top.

**В О П Р О С Ы
И О Т В Е Т Ы**

Координаты

Волков Денис Владимирович

E-mail: dvolkov@e-learningcenter.ru

Телефоны: +7 (985) 364 56 52

+7 (916) 695 82 16

<http://www.e-learningcenter.ru>