

# **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<sup>®</sup> 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.**



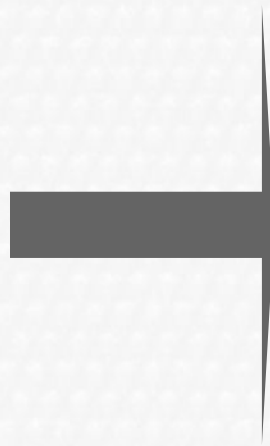
**Эффективность**

# Чем управляем?

**РЕСУРСЫ**

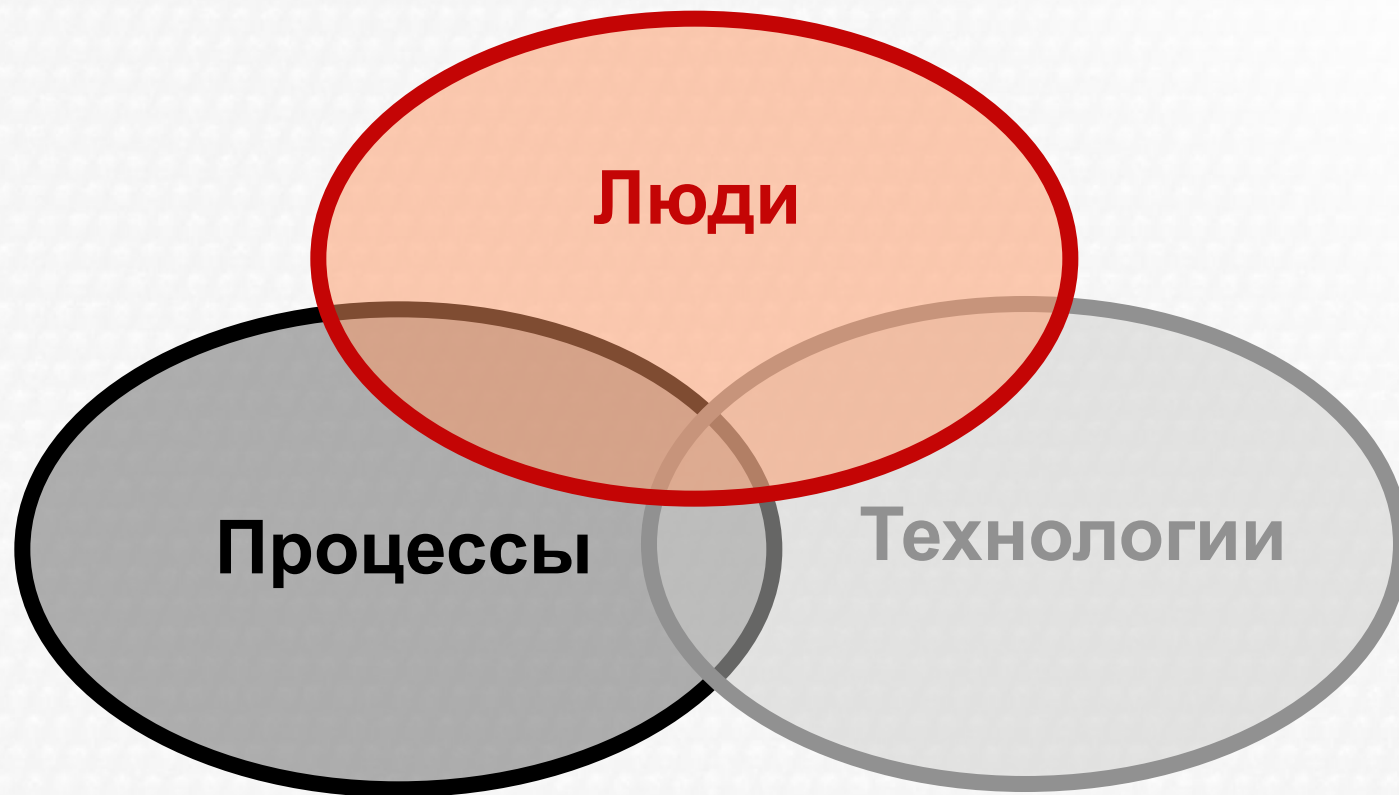
**ЗНАНИЯ**

**ВРЕМЯ**



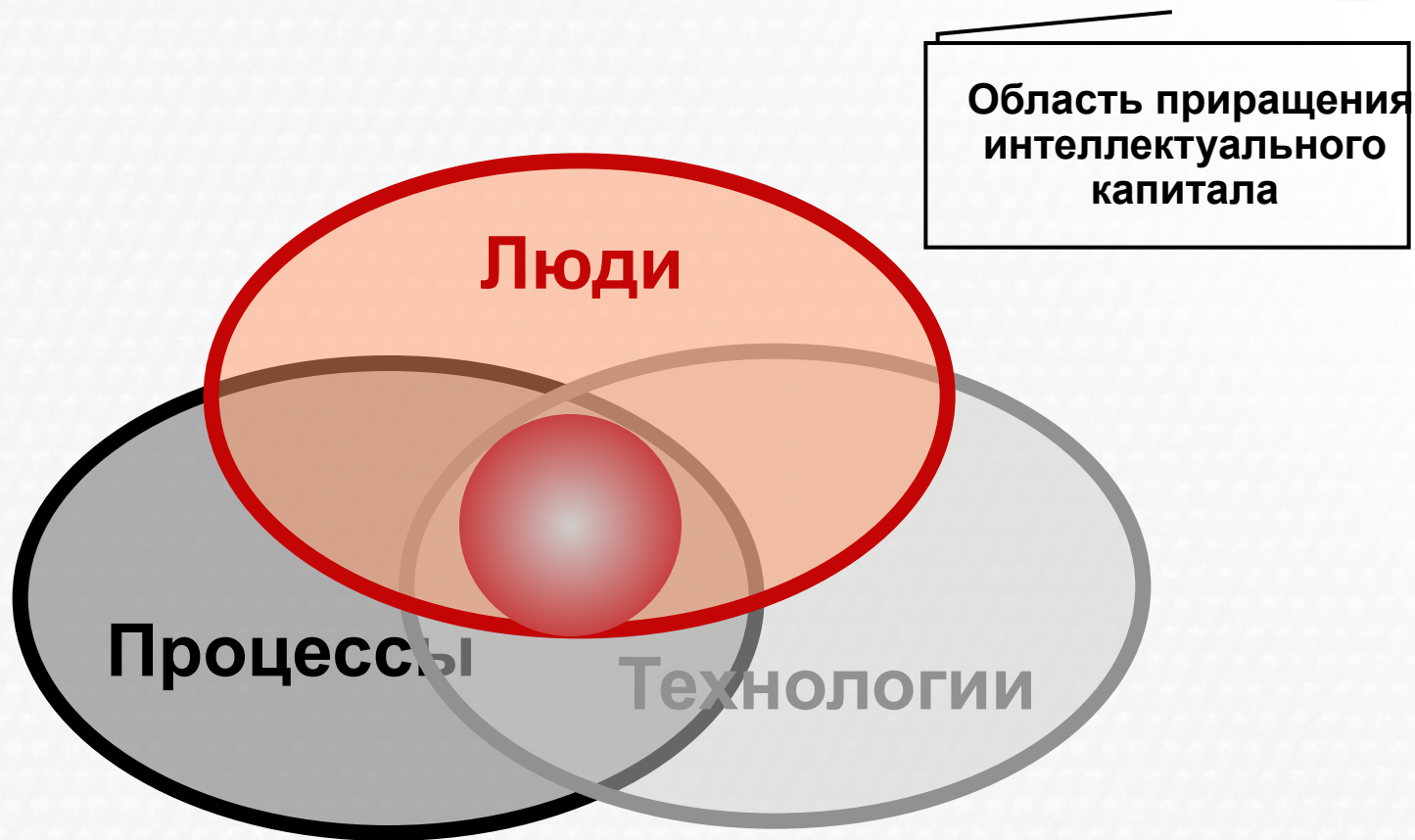
**ДЕНЬГИ**

# 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**

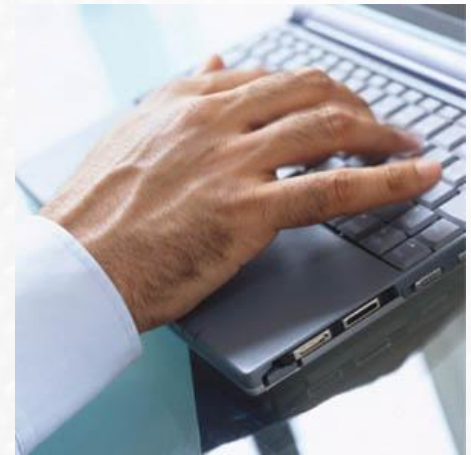
# Дополнительные области УЗ

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

# **Инструменты системы управления знаниями**

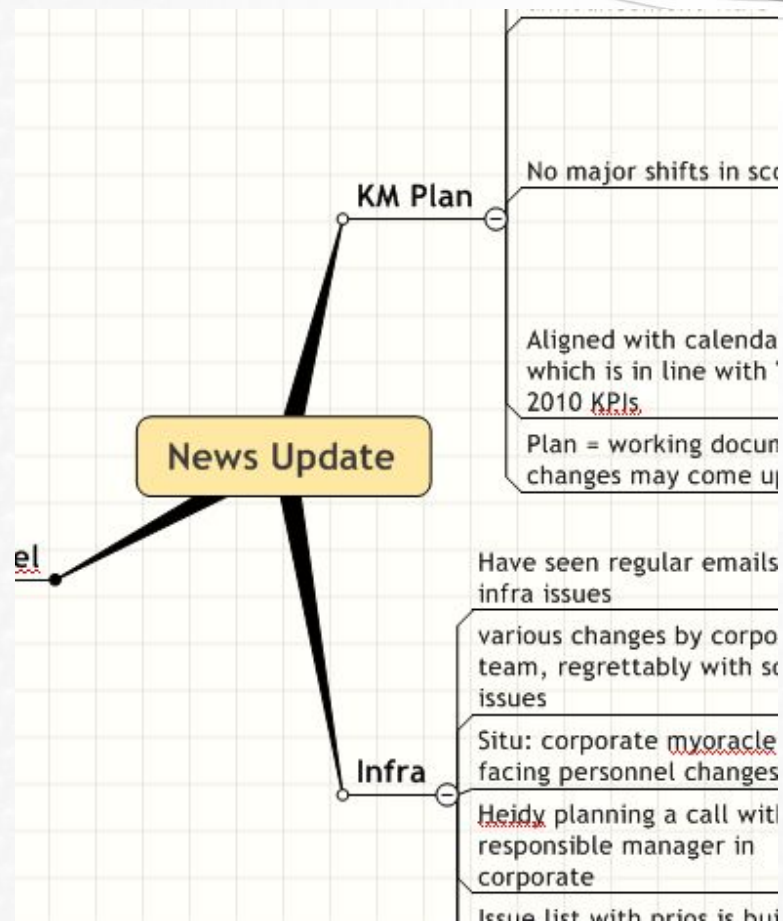
**Сохранение и удержание  
знаний**

**Примеры практического  
внедрения**





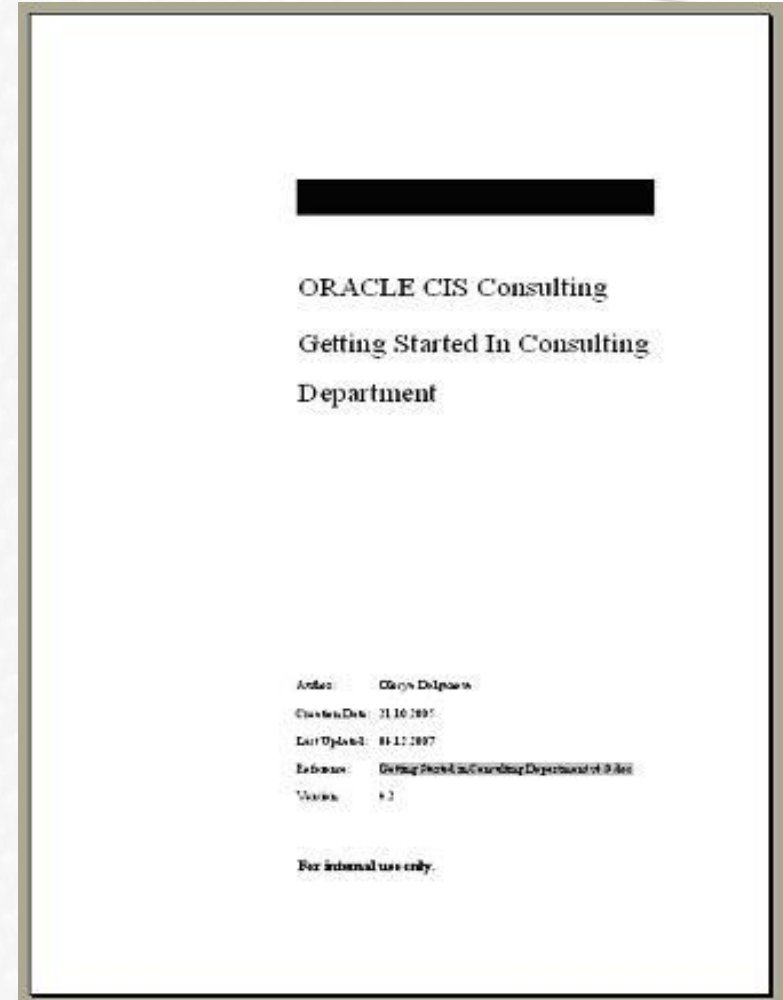
- Инструмент для извлечения и формализации неявных знаний, документирования, сохранения, удержания и распространения знаний внутри компании
- Инструмент повышения эффективности групповой работы сотрудников в ходе совещаний
- Инструмент повышения личной эффективности сотрудников



MindManager® является программным продуктом компании MindJet ([www.mindjet.com](http://www.mindjet.com))

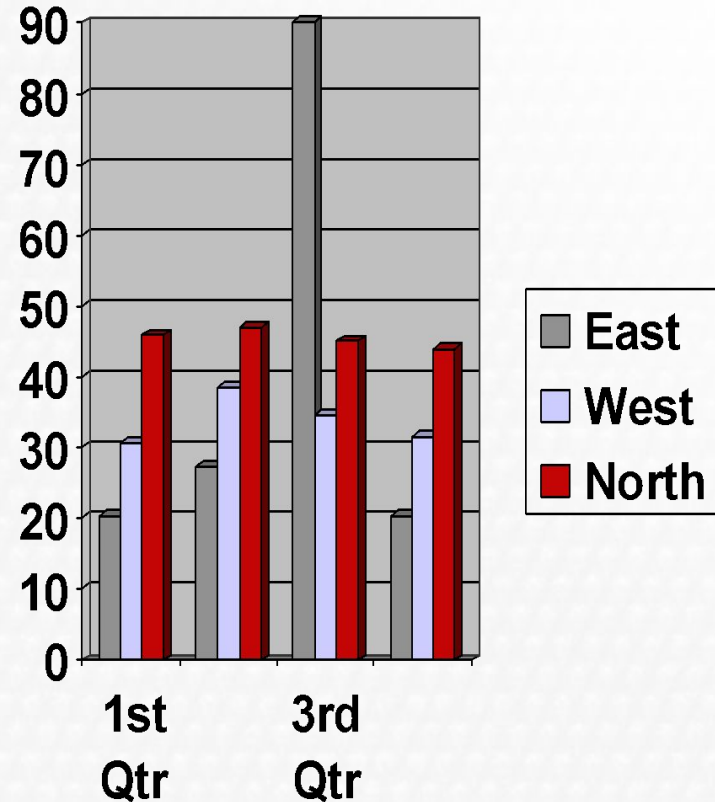
# Разработка рабочих инструкций для новых сотрудников

- 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



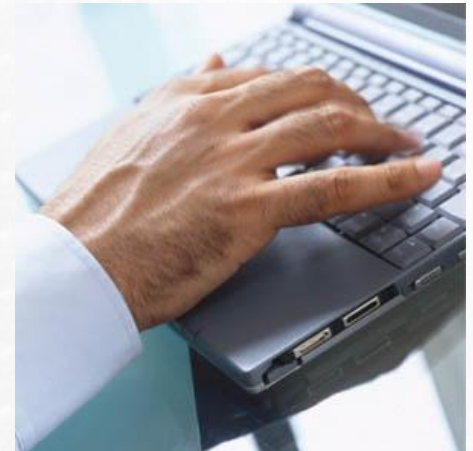
# Метод AAR

- 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 text 'ВОПРОСЫ' is written in black, uppercase letters across the top of the ampersand, and 'И ОТВЕТЫ' is written in black, uppercase letters across the bottom of the ampersand.

**ВОПРОСЫ  
И ОТВЕТЫ**

**Волков Денис Владимирович**

**E-mail: [dvolkov@e-learningcenter.ru](mailto:dvolkov@e-learningcenter.ru)**

**Телефоны: +7 (985) 364 56 52**

**+7 (916) 695 82 16**

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