

определение потребности организации в знаниях для достижения тактических и стратегических целей; планирование системы управления знаниями в организации; анализ потребностей пользователей в знаниях

2. Получение необходимых знаний

Действия объекта УЗ:

Содействие в поиске информации, осведомление о ее наличии; обучение сотрудников; создание ценностей обучающейся организации; автоматизированное приобретение знаний; извлечение знаний; приобретение и покупка знаний

3. Создание системы управления знаниями

Действия объекта УЗ:

Мотивация к обмену знаниями и опытом; создание структуры организации, облегчающей обмен знаниями; создание атмосферы доверия для обмена знаниями; структурирование знаний; распространение знаний

4. Использование системы управления знаниями

Действия объекта УЗ:

Поощрение нововведений (инноваций); организация командной работы, сотрудничество; создание условий для проведения экспериментов; создание структур, методов повторного использования знаний на основе баз данных, архивов и хранилищ; развитие систем поддержки рабочих групп; ревизия знаний

2.2. Функции управления знаниями

Основными функциями управления знаниями являются: аналитическая; распределительная; охранная; интеграционная; создание новых знаний.

1. Аналитическая

- поиск знания в потоке информации: фильтрация информации;
- выбор эффективных информационных ресурсов, анализ методов деятельности, опыта и квалификации персонала;
- придание дополнительной ценности имеющейся информации путем выявления, отбора, обобщения

2. Распределительная

- упорядочение знаний, оценка их полезности;
- классификация по определенным критериям существующих знаний, накопленного опыта, методов работы и квалификации персонала;
- внесение классифицированных знаний в корпоративную память

3. Охранная

- построение барьеров на пути утечки знаний и информации.
- Распространяется на:
 - производственные процессы,
 - знания о клиентах,

- финансовые результаты,
- приобретенный опыт,
- стратегические планы и цели и др.

4. Интеграционная

- извлечение знаний из корпоративной памяти (путем обмена знаниями между подразделениями, различными уровнями управления, а также обмена экспертными знаниями и опытом сотрудников и т. п.) и
- обеспечение их доступности при принятии управленческих решений, поиске и генерировании идей, обучении

5. Создание новых знаний

- наблюдение за клиентами,
- анализ обратной связи,
- эталонное тестирование, а также
- различного рода исследования и
- эксперименты и т. д.

2.3. Проектирование системы управления знаниями

Будущее любой компании напрямую зависит от ее способности извлекать, создавать, хранить, распространять и использовать знания. Процесс активного управления всей массой имеющихся и поступающих в компанию знаний и является содержательной основой управления знаниями. В этой связи в каждом случае важно определить, какую систему необходимо создать и какие преобразования осуществить в компании, чтобы она могла успешно использовать свой интеллектуальный капитал. Речь идет о том, чтобы в компании проявились процессы, инфраструктура и организационные процедуры, которые позволили бы ее сотрудникам создать и использовать свою корпоративную базу знаний.

Система управления знаниями, должна быть целенаправленной и способной создавать организационно-экономические, технологические и психологические условия для того, чтобы:

- быстрее отвечать на требования клиентов с помощью более эффективных инновационных решений, являющихся конкурентным преимуществом компании;
- ускорять воплощение знаний в товары и услуги;
- использовать нематериальные активы партнеров, осуществляя совместную техническую, функциональную, отраслевую экспертизу;
- повышать эффективность обучения и передачи навыков для персонала;