

Вопрос

Сравните традиционные ресурсы и информационные ресурсы компаний по следующим основаниям: сущность, частное или общественное благо, ограниченность, затраты тиражирования, наличие сетевых эффектов.

9. Классификация организационных знаний

Особый характер корпоративного знания в рамках управления подчеркивает Г. Минцберг: «Знание, с которым имеет дело стратегическое мышление, не является интеллектуальным, не является ни аналитическим обобщением, ни абстрактными фактами и цифрами... В гораздо большей степени это личностное знание, внутреннее понимание, родственное “чувству материала” у мастера».

При исследовании структуры знания, согласно одной из классификаций, в организации выделяют знания внешние и внутренние, а также функциональную структуру.

Внешние знания, например, знания клиента, маркетинговые отчеты, рейтинги. *Внутренние знания* включают знания о ключевых бизнес-процессах, об изделиях (и услугах), знания о построении отношений, лучшие решения (соответствующие текущим потребностям пользователей). Также сюда включают и знания сотрудников (человеческий интеллектуальный капитал и образовательный капитал), «память» организации (прошлый опыт) и интеллектуальные активы (базы знаний – образцы наилучшей практики).

Функциональная структура знания включает: теоретическое знание, эмпирическое знание (совокупность фактов, получивших истолкование в рамках соответствующей теории и составляющих ее эмпирический базис). Кроме того в функциональной структуре выделяют парадигмальное знание, включающее общие стандартные представления о предметной области и принципах ее изучения, и инструментальное знание – технологические навыки

исследовательской работы прикладного, в частности интерпретационного, характера.

Фриц Махлуп в книге «Производство и распространение знаний в США» (*The Production and Distribution of Knowledge in the United States*) предложил классифицировать знания по пяти типам:

1. *Практические знания*, которые пригодны для использования в работе, решениях и действиях и могут быть подразделены, в соответствии с видами человеческой деятельности, на:

- а) профессиональные знания;
- б) предпринимательские знания;
- в) знания навыков физического труда;
- г) знания в области ведения домашнего хозяйства;
- д) иные практически применяемые типы знания.

2. *Интеллектуальные знания*, удовлетворяющие интеллектуальную любознательность человека, считающиеся составной частью либерального образования, гуманистического и научного обучения, общей культуры и приобретающиеся, как правило, в результате активного сосредоточения усилий на оценке существующих проблем и ценностей.

3. *Бесполезные и развлекательные знания*, «вызванные к жизни» неинтеллектуальной любознательностью или желанием получить легкое развлечение или эмоциональный стимул, включающие местные слухи о происшествиях.

4. *Духовные знания*, имеющие отношение к религиозному пониманию.

5. *Нежелательные знания*, находящиеся вне сферы интересов человека, обычно приобретающиеся случайно и сохраняющиеся бесцельно³³.

И. Нонака и Х. Такеучи отмечают существование в рамках фирмы двух видов знаний — формализованного (явного) и неформализованного (неявного):

³³ Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М.: Academia, 1999. С. 236–237.

1. *Формализованное знание* – знание, содержащееся в письмах, докладах, отчетах, то есть та информация, которую можно отобразить в виде документов;

2. *Неявное знание* – «субъективное знание, накапливающееся в головах людей», то есть интуитивные знания, ощущения, впечатления, мнения.

Основное внимание авторы уделяют неформализованному знанию – предчувствию, пониманию, догадкам, эмоциям, идеалам. Данный вид знаний позволяет организации решать многие важные задачи, дает возможность увидеть фирму как живой организм, а не как машину для обработки информации. В связи с этим стремление многих современных организаций перевести неявные знания в формализованные не будет иметь такого результата, как в случае существования этих знаний в своей первоначальной форме.

Согласно классификации отечественных исследователей В. Бранчеева и В. Гунина, знания подразделяются на знания о *прошлом, настоящем и будущем*, знания *в виде интеллекта, умений, навыков, компетенций*. Также, согласно этой классификации, выделяют знания о *профессиональном языке* как о средстве коммуникации и культуры фирмы.

Совокупность знаний сотрудников предприятия, групп, подразделений и всех связанных с предприятием внешних стратегических партнеров (потребителей, поставщиков, дилеров и т. д.) составляет базу знаний предприятия. В базе знаний могут быть теория, результаты творческой деятельности, умения, навыки. Под *умением* понимается, что исполнитель способен выполнить оригинальную задачу (операцию) относительно рациональным образом. Под *навыком* понимается, что исполнитель способен выполнять многократно повторяющуюся стандартную задачу (операцию) наиболее эффективным способом.

По содержанию индивидуальные и коллективные базы знаний характеризуются наличием:

- теоретических знаний: теоретические положения по областям деятельности и функциям; методические знания (знания методов);

методологические (знания специфики применения методов); проектные (как ставить и структурировать цели); технологические (как достигать цели): технические (на основе какой техники и каких систем); организационные (каким коллективом и какой структурой); экономические (с какой эффективностью); социальные (с каким социальным результатом);

- результатов творческой деятельности: сформулированные гипотезы, концепции и идеи; выполненные проекты, технологии, алгоритмы и программы; сделанные открытия, изобретения и рационализаторские предложения; решенные задачи, написанные и опубликованные статьи, отчеты, монографии, учебные пособия, книги, методики, инструкции;

- умений: генерировать идеи и создавать концепции проектов бизнес-процессов; интегрировать и аккумулировать знания для реализации проектов по всем источникам; осуществлять проекты, виды деятельности, процедуры и операции;

- навыки: по выполнению специалистами и коллективами функций и обязанностей, работ и видов деятельности, задач и операций; по организации и управлению основной и инфраструктурной деятельностью.

Вопросы

1. Сравните классификации знаний Ф. Махлупа и И. Нонака, Х. Такеучи. В чем преимущества и недостатки каждой из указанных классификаций?
2. В чем проявляются скрытые (имплицитные) знания организации? Какие условия, на Ваш взгляд, необходимы для формализации знаний и трансформации их в структурный капитал организации?

10. Формирование и использование знаний

Управление знаниями – задача более сложная, чем управление материальными активами или финансовыми ресурсами. Решение этой задачи дает возможность получать принципиально новые преимущества в