

Т. Б. Соколова

T. B. Sokolova

ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Екатеринбург

Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg

sokolovtb@inbox.ru

**ПРИМЕНЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ЗНАНИЙ
КАК СПОСОБ УЛУЧШЕНИЯ ПРОЦЕССОВ
В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
МАЛЫХ И СРЕДНИХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

**APPLICATION OF THE KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM
AS A WAY TO IMPROVE PROCESSES
IN THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES**

Аннотация. Применение системы менеджмента знаний позволяет организации обеспечить выполнение ИСО 9001 применительно к знаниям. Предлагается подход для внедрения менеджмента знаний на малых и средних предприятиях на основе разработки процедуры системы менеджмента качества. После введения процедуры деятельность по управлению знаниями организации получает упорядоченный вид и формализованный документооборот.

Abstract. The application of the knowledge management system allows the organization to ensure compliance with ISO 9001 in relation to knowledge. An approach is proposed for the implementation of knowledge management in small and medium-sized enterprises based on the development of a quality management system procedure. After the introduction of the procedure, the organization's knowledge management activities get an ordered look and a formalized document flow.

Ключевые слова: знания; система менеджмента знаний; система менеджмента качества; процедура.

Keywords: knowledge; knowledge management system; quality management system; procedure.

В условиях действующей системы менеджмента качества предприятия (далее – СМК) механизмы управления знаниями являются нормативно обусловленными [1] и объективно необходимыми, так как улучшение процессов СМК заложено системой, а важнейшим фактором обеспечения улучшений является персонал, готовый к нововведениям и к освоению новых технологий, методов и приемов выполнения процессов. Кроме этого в ситуации конкуренции для развития системы и принятия адекватных управленческих ре-

- при рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций организация должна оценивать текущий уровень знаний и определять, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям [1].

Термины и определения в области менеджмента знаний установлены в ГОСТ Р 53894 «Менеджмент знаний. Термины и определения». Знание представляет собой набор данных и информации (с точки зрения некоторой определенной информационной технологии). Знание рассматривают в широком и узком смысле: знания в широком смысле – совокупность понятий, теоретических построений и представлений; знание в узком смысле – данные, информация [2].

Полное руководство по менеджменту знаний состоит из шести стандартов, которые целесообразно рассматривать как одно интегрированное руководство по устоявшейся практике. К стандартам менеджмента знаний относятся:

1. ГОСТ Р 54875–2011. Менеджмент знаний. Руководство по устоявшейся практике внедрения системы менеджмента знаний. Устанавливает общий контекст СМЗ на организационном и персональном уровне (разработан с учетом положений документа СWA14924–1);

2. ГОСТ Р 54876–2011. Менеджмент знаний. Руководство по обеспечению взаимосвязи менеджмента знаний с культурой организации и другими организационными процессами. Разъясняет, как создать правильную культурную среду для внедрения СМЗ (разработан с учетом положений документа СWA14924–2);

3. ГОСТ Р 54146–2010. Менеджмент знаний. Руководство для малых и средних предприятий. Предоставляет методологию менеджмента проекта для оказания помощи малым и средним предприятиям и другим организациям в начале работ в области менеджмента знаний (разработан с учетом положений документа СWA14924–3);

4. ГОСТ Р 54877–2016. Менеджмент знаний. Руководство для персонала при работе со знаниями. Измерение знаний. Помогает организациям оценить, насколько успешно внедряется система (разработан с учетом положений документа СWA14924–4).

5. ГОСТ Р 54874–2011. Менеджмент знаний. Руководство по добросовестной практике для государственного сектора (разработан с учетом положений документа PD 7504–2005).

6. ГОСТ Р 57321.1–2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент знаний. Менеджмент знаний в области инжиниринга. Содержит рекомендации, позволяющие облегчить работу тем, кто ответственен

за разработку, внедрение и функционирование менеджмента знаний в области инжиниринга. Стандарт разработан специалистами-практиками различных инженерных областей и поэтому предлагает ориентированное на практику ознакомление с основными проблемами менеджмента знаний, с которыми ответственные за него сотрудники могут столкнуться в своих организациях.

Для обеспечения интеграции менеджмента знаний в СМК целесообразно руководствоваться и ГОСТ Р ИСО 10015–2007 «Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению».

Таким образом, внедрение системы менеджмента знаний необходимо рассматривать с точки зрения системного, процессного подходов с учетом принципов дидактики и нормативно установленных положений.

При внедрении менеджмента знаний следует учитывать размер организации и уровень зрелости её СМК. При этом имеет значение наличие учебного подразделения. Малое и среднее предприятие, как правило, учебного подразделения не имеет и именно для него необходимо тщательно проработать процесс управления знаниями организации, так как этот функционал будет распределяться между руководителями среднего звена, вовлеченными в процессы СМК.

СМК на подобных предприятиях разработана и внедрена с целью обеспечения наиболее полного удовлетворения требований и ожиданий заказчиков, а также уверенности самого предприятия в способности поставлять продукцию, полностью соответствующую предъявляемым к ней требованиям. Предприятие идентифицирует процессы, необходимые для СМК и распределяет ответственность за их реализацию.

Несмотря на постоянное улучшение работы СМК стоит признать, что система не идеальна. Особенно плохо, на фоне остальных процессов, выглядит управление знаниями на предприятии. Обучение, переобучение, повышение квалификации, аттестация и перееаттестация сотрудников часто не имеет системного подхода. Персонал отправляют на обучение преимущественно по заявке заинтересованных служб, что зачастую приводит к незапланированному отрыву от производства обучаемого персонала или снижению качества образовательного процесса. В свою очередь, уже обученный персонал не имеет возможности передавать свои знания другим, что могло бы существенно сократить расходы на обучение. Кроме того, не налажен обмен индивидуальными знаниями между сотрудниками. Это зачастую вызывает проблемы при увольнении кого-то из персонала.

Для преодоления сложившейся ситуации следует сначала установить алгоритм управления знаниями, формы документов, сопровождающие деятельность по предложенному алгоритму, затем разработать процедуру (или

стандарт) и после этого приступить к реализации системы. В итоге деятельность должна приобрести упорядоченный вид и формализованный документооборот.

Этапы внедрения процедуры «Управление знаниями организации» схематично можно представить в виде рисунка 2, на котором в центральной части показаны этапы процесса менеджмента знаний, справа и слева «входы» и «выходы», которые создадут основу для документирования деятельности.

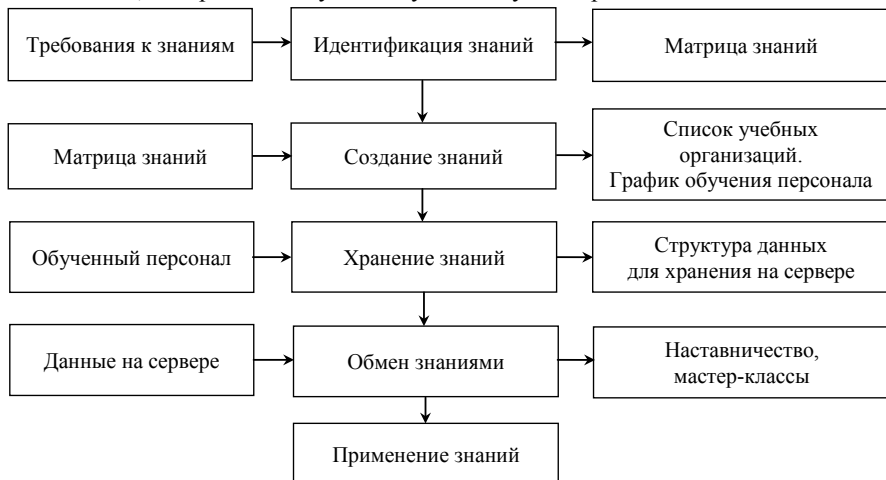


Рисунок 2 – Этапы процедуры «Управление знаниями организации»

На этапе идентификации знаний формируется потребность в обучении. Сбор данных для разработки матрицы знаний предлагается выполнять по подразделениям – руководитель подразделения формирует перечень умений и трудовых действий, которые должен выполнять персонал для реализации производственного задания и фиксировать факт их наличия (отсутствия).

На этапе создания знаний проводится проектирование и планирование обучения, которое заключается в определении ограничений (например, финансовых), методов, форм обучения и выбора лицензированной образовательной организации (если это необходимо в соответствии с выбранной формой обучения). Этап реализуется силами службы управления персоналом с привлечением специалистов подразделений. После окончания обучения сотрудник предоставляет комплект учебных материалов, которые он получил в процессе обучения для обеспечения возможности их использования другими сотрудниками организации.

Хранение знаний подразумевает сбор данных и определяется технологией документооборота в организации. Новые для организации данные пере-

даются в службу информационных технологий. Начальник службы информационных технологий размещает полученную информацию, например, на сервере в папке «Общий обмен».

Обмен данными подразумевает, что результаты обучения должны быть доведены до сведений сотрудников, вовлеченных в связанную с темой обучения деятельность. Обмен может реализоваться в части знаний – путем изучения материалов в открытом доступе, а в части приобретенных практических навыков – в форме наставничества или проведения мастер-классов.

Очевидно, что для предприятия, на котором внедрена СМК новый вид деятельности нормируется при помощи процедуры. В контексте данной статьи это процедура по управлению знаниями организации. Содержание процедуры носит типовой характер, а раздел «Порядок выполнения деятельности» построен на основе перечисленных выше этапов.

Таким образом, в процесс управления знаниями вовлечены в пределах своей компетенции руководители всех подразделений предприятия, владельцем процесса является руководитель кадровой службы. В качестве вводимых стандартизованных форм для документирования деятельности вводятся формы матрицы знаний, графика обучения и структура ячеек для размещения базы знаний организации в общем обмене.

Результатом внедрения предлагаемой процедуры является более рациональный процесс обучения и передачи навыков персоналу, экономия ресурсов за счет повторного использования однажды найденных решений, оперативное внедрение инноваций и как следствие динамичное реагирование на изменения среды организации и потребностей потребителей – более устойчивое положение организации в условиях рынка.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Системы менеджмента качества. Требования : национальный стандарт Российской Федерации : дата введения 2015-11-01 / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии // Техэксперт : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения: 24.03.2020).
2. Трофимова, Л. А. Управление знаниями: учебное пособие / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов ; Санкт-Петербургский гос. ун-т экономики и финансов. – Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2012. – 77 с.
3. Букович, У. Управление знаниями: руководство к действию / Уэнди Букович, Руфь Уилльямс ; перевод с английского. – Москва : Инфра-М, 2002. – 503 с. – ISBN 5-16-001413-6.
4. Мильнер, Б. З. Концепция управления знаниями в современных организациях / Б. З. Мильнер // Российский журнал менеджмента. – 2003. – № 1. – С. 57–76.
5. Паникарова, С. В. Управление знаниями и интеллектуальным капиталом : учебное пособие / С. В. Паникарова, М. В. Власов ; М-во образования и науки Российской Фе-

дерации, Уральский федеральный ун-т им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. – Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2015. – 138 с. – ISBN 978-5-7996-1539-0.

6. Румизен, М. К. Управление знаниями / М. К. Румизен ; перевод с английского. – Москва : Астрель, 2004. – 318 с. – ISBN 5-17-026373-2.

7. Русскова, Е. Г. Управление знаниями на предприятии / Е. Г. Русскова, И. В. Карнаух // Власть. – 2012. – № 5. – С. 82–85 // КиберЛенинка : [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-znaniyami-na-predpriyatii> (дата обращения: 21.06.2018).

8. Суслов, Д. С. Управление знаниями в организации: основные модели / Д. С. Суслов // Креативная экономика. – 2012. – № 10. – С. 89–97 // КиберЛенинка : [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-znaniyami-v-organizatsii-osnovnyye-modeli> (дата обращения: 21.07.2018).

УДК 630.181:691.11:006.72

О. В. Цой, М. С. Чернова, В. Ю. Чернов, В. И. Федюков

O. V. Tsoy, M. S. Chernova, V. Yu. Chernov, V. I. Fedyukov

*ФГБОУ ВО «Поволжский государственный
технологический университет», Йошкар-Ола
Volga State University of Technology, Yoshkar-Ola*

*lelik-ha4@mail.ru, chernovams@volgategh.net,
chernovvy@volgategh.net, fedyukovvi@volgategh.net*

К ВОПРОСУ О ПРИМЕНЕНИИ ТЕРМИНОЛОГИИ СОСТАРЕННОЙ ДРЕВЕСИНЫ

ON THE USE OF AGED WOOD TERMINOLOGY

***Аннотация.** В работе представлен анализ нормативных документов на применение терминов «состаренная древесина» и «выдержанная древесина».*

***Abstract.** The paper presents an analysis of regulatory documents on the use of the terms «aged wood» and «aged wood».*

***Ключевые слова:** выдержанная древесина; стандартизация; резонансные свойства древесины.*

***Keywords:** aged wood; standardization; resonant properties of wood.*

Изготовление музыкальных инструментов (особенно скрипок) связано с определенными требованиями к используемому материалу. Еще в XVI–XVIII веках было установлено, что наиболее звучно и мелодично играют скрипки, изготовленные из ели с акустическими свойствами. Так утверждает скрипичный мастер К. Ф. Витачек [1].

Современные исследования в данной области придерживаются аналогичного мнения [2; 4; 7]. В работах И. И. Пищика, М. М. Черных, В. И. Федюкова по исследованию резонансных свойств древесины используется терминология