

В 2000 году на съезде работников образования в Кремле состоялось принятие национальной Доктрины образования. Это был первый в новейшей истории России документ, определяющий основные ориентиры развития и контуры уже принципиально иной в отличие от советской системы образования.

Принятие данного документа выявило острую необходимость изменения, а точнее - модернизации действующей системы образования. По замыслу авторов, принятой в 2001 году, Концепции модернизации российского образования задача всех органов власти и всех субъектов

Именно в этом документе впервые информатизация образования была провозглашена как приоритетное направление развития отрасли.

Вместе с тем, в условиях когда «Россия стала открытой миру», наше государство (власть) не участвовало в формировании стратегии и тактики интернетизации образования.

Представленная выше ситуация требовала срочных действий со стороны правительства. Система образования нуждалась в понятной стратегии, четко проработанной тактике и масштабном финансовом обеспечении данного направления.

Так, в 2001 году появилась федеральная целевая программа «Развитие единой образовательной информационной среды (2001-2005 годы)», а в 2002 году - «Электронная Россия» (2002-2010 г.г.).

**Минеева Т.А.**

**УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ**

---

*tmineeva@list.ru*

*НОУВПО Гуманитарный университет (ГУ)*

*г. Екатеринбург*

Целью деятельности промышленного предприятия является выпуск определенной продукции (выполнение работ, оказание услуг) установленного объема и качества в определенные сроки. Но при установлении масштабов производства следует исходить не только из народнохозяйственных и индивидуальных потребностей в данной продукции, но и необходимости учитывать достижение максимального уровня ее эффективности.

В настоящее время предприятия, особенно промышленные, находятся в сложном положении. Это вызвано различными причинами, среди которых можно выделить следующие: проблемы инфляции; проблемы будущих цен на ресурсы; платежеспособный спрос; отсутствие реальной программы выхода экономики из кризиса; отсутствие практического опыта формирования инвестиционной политики; недостаточность проработки методических вопросов разработки инвестиционных программ; сложность поиска источников финансирования. В этих условиях особую важность приобретает формирование продуманной и тщательно разработанной производственно-хозяйственной политики предприятия, рассчитанной на долговременную перспективу [1-3].

Высокая эффективность производства является необходимой и решающей предпосылкой систематического расширения производства. Эффективность производства относится к числу ключевых категорий рыночной экономики, которая непосредственно связана с достижением конечной цели развития производства в целом и каждого предприятия в отдельности.

Сегодня одним из инструментов повышения эффективности является управление интеллектуальным капиталом компании.

**Интеллектуальный капитал** – все, что имеет стоимость для организации и заключено в работающих в ней людях или возникает из производственных процессов, систем или организационной культуры, включая знания и навыки конкретных людей, нормы и системы ценностей, базы данных, методологии, программное обеспечение, производственный опыт [5].

Интеллектуальный капитал обычно основывают на понятии «знания». Знания можно определить как:

- результат отражения информации (данных) интеллектуальной сущностью во времени и контексте [4],
- истины и представления, точки зрения и концепции, суждения и предположения, методологии и ноу-хау [6],
- способность применять информацию в конкретной сфере деятельности [2].

Данные формулировки отражают разные стороны понятия. Предлагается следующая классификация определений «знания». В качестве признаков классификации выбраны: для 1 уровня – функции работы со знаниями, для 2 – путь приобретения, степень структурированности, место хранения, место использования.



Из классификации видно, что знания обладают характеристиками информации: при работе с ними нужно собрать, обработать, определить хранение и передать для использования. Но и появляются особенности:

- знания недостаточно, чаще невозможно собрать их необходимо понять (приобретение), но и понимание у разных специалистов разное,
- в отличие от информации возникает дополнительная проблема структурирования, так как специалисты могут выражаться по-разному,
- при хранении на первое место выходит вопрос: это личные знания специалиста, или это знания организации? От его решения зависят правила доступа и степень документализированности,
- - использование знаний должно описывать не куда их передали, а где, как и зачем их будут использовать.

Таким образом, на основе выявленных определений можно получить общее определение понятия «знания».

**Знания** – это вид информации являющийся результатом познавательной деятельности специалиста в рамках интересов предприятия, обладающий особенностями: наличие структуры, уровня абстракции, возможности использовать не один раз.

Следующим возникает вопрос об управлении знаниями.

Большая часть исследователей под управлением знаниями подразумевает процесс извлечения прибыли из существующих знаний на предприятии. Это не совсем точно, так как знания приносят прибыль сразу только в случае их продажи. Обычно же знания используются при производстве, и прибыль получается не сразу после их использования и не понятно благодаря или вопреки им (1,4).

Другая точка зрения определяет управление знаниями как процесс обучения сотрудников с целью повышения квалификации. Это определение неполное, так как оно не охватывает передачу и хранение знаний (2,5).

Специалисты, связанные с информационными технологиями управление знаниями привязывают к действиям информационной системы, то есть сбор, хранение, обработка и предоставление знаний в нужное время в требуемом виде. Данное понятие не учитывает интуитивных знаний эксперта, если они не присутствуют в явном виде (3,6).

**Управление знаниями** – процесс, с помощью которого организации удается извлечь прибыль из объема знаний или интеллектуального капитала, находящегося в ее распоряжении [4].

Предполагается, что:

- при работе предприятия используются знания, которые могут быть в виде документов (описаний технологий, процессов, приказов, распоряжений, инструкций и т.д.),
- каждый сотрудник предприятия, принимая решения, использует собственный опыт и необходимые документы,
- любой процесс или событие на предприятии отражается в знаниях работников и документах.

Знания предполагают следующие компоненты: человеческую, технологическую и организационную. Благодаря этим составляющим, возможно, реализовать функции системы знаний: приобретение, усвоение и передача. Управление знаниями имеет две основные задачи. Одна – повышение эффективности, или использование знаний для роста производительности путем увеличения быстродействия или снижения затрат. Другая – инновации, создание новых продуктов и услуг, новых предприятий и новых бизнес-процессов.

В зависимости от способностей интеллектуальной сущности отражать информацию знания могут быть тождественно и нетождественно, полно и неполно характеризовать суть отраженной

информации (совокупность отношений между данными) в виде определенных индивидуальных информационных образов.

Результатами управления знаниями могут быть:

- использование знаний в ответ на требования или возможности, предоставляемые рынком,
- процесс формирования интеллектуального капитала, отвечающего стратегическим целям компании.

Методы работы со знаниями разнообразны в зависимости от направленности знаний: методы работы с персоналом при извлечении и обработке знаний, методы финансовой оценки капитала при ранжировании знаний, методы описания процессов при формализации технологий. Создаваемая система на предприятии сегодня обычно реализуется на уровне системы документооборота, куда не попадают неформализованные знания сотрудников.

При работе выявляются следующие недостатки:

- разрозненность методов работы со знаниями, каждый специалист пользуется своими методами извлечения и обработки знаний, что приводит к разным результатам даже в пределах одной задачи,
- неопределенность результата (прибыль от использования знаний может быть, а может и нет),
- процесс формализации знаний у персонала фирмы не пользуется интересом.
- Перечисленные недостатки могут проявляться на всех этапах управления предприятием, что приведет к снижению эффективности работы. Для устранения недостатков необходимо создать на предприятии систему знаний. Она должна решать следующие задачи:
- сбор и накопление знаний сотрудников предприятия,
- структурирование знаний,
- помощь при анализе и принятии решений.

Инструменты для построения системы могут быть различны (экспертные системы, системы документооборота, системы поддержки принятия решений). При выборе инструмента необходимо учитывать цели и возможности предприятия.

#### *Литература*

1. Мильнер Б.З. Управление знаниями. – М.: ИНФРА-М, 2003 – 178 с.
2. Крыштафовича А.Н. Управление знаниями – перспективное направление менеджмента /Менеджмент в России и за рубежом № 1, 2003
3. Вебер А.В., Данилов А.Д., Шифрин С.И. Knowledge-технологии в консалтинге и управлении предприятием. – СПб: Наука и техника, 2003. – 176 с.
4. Букович У., Уильямс Р. Управление знаниями: руководство к действию: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2002. – XVI, 504 с.
5. Глухов В.В., Коробко С.Б., Т.В.Маринина. Экономика знаний. – СПб.: Питер, 2003 – 528 с.
6. Брукинг Э. Интеллектуальный капитал /Пер. с англ. Под ред. Л.Н. Ковалик. – СПб:Питер, 2001. – 288 с.

**Молодецкая С.Ф.**

#### **РЕКЛАМНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ С ПОМОЩЬЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

*MolodezkayaSF@mail.ru*

*НОУ ВПО Гуманитарный университет*

*г. Екатеринбург*

Для успешного функционирования риэлтерских компаний необходимо формирование стратегии и тактики рекламной деятельности и анализа ее состояния.

Возникает вопрос: как грамотно и эффективно спланировать рекламную деятельность?

Ключевой компетенцией успешно развивающихся бизнес-организаций являются маркетинговые исследования, которые позволяют определить каналы сбыта, емкость рынка, долю на рынке, а также провести анализ спроса и предложения.