

# Лекция 3. МЕНЕДЖМЕНТ ЗНАНИЙ

Лектор: к.э.н., доц. Исоходжаева М

# Содержание

- 3.1. Понятие управления знаниями
- 3.2. Технология внутрифирменного управления корпоративными знаниями
- 3.3. Корпоративная цифровая библиотека
- 3.4. Методы принятия решений в моделях знаний
- 3.5. Классификация систем электронного управления документами
- 3.6. Оценка возврата от инвестиций в технологии электронного управления документами
- 3.7. Тенденции в области управления знаниями на уровне предприятий

# 3.1. Понятие управления знаниями



Цель менеджмента знаний — сохранение, воспроизводство, наращивание, организация использования знаний.

Знания — это своеобразный объект.



*Управление знаниями — это не отдельно взятый программный продукт по поддержке базы данных, это стратегия управления государством, регионом, предприятием, ориентированная на развитие и максимальное использование своего интеллектуального потенциала.*

# В структуре знаний организации можно

## выделить элементы:

- систему методов принятия управленческих решений;

- систему методов принятия технологических решений;

- систему методов принятия конструкторских решений;

- банк конструкторских решений (чертежей);

- банк выполненных ранее проектов;

- банк отраслевых разработок;

- имеющиеся уникальные решения, защищенные правами собственности организации;

- инструкции по ведению работ;

- систему формальных и неформальных связей внутри организации;

- систему внешних формальных и неформальных связей организации;

- знания отдельных работников.

# Знания проходят этапы трансформации:

Создание - это поиск, обобщение, фиксация, развитие, осмысливание, представление в новом виде знаний.

Использование знаний предполагает их вовлечение в процесс выработки решений, дальнейшее наращивание.

Сохранение - это преобразование, кодировка, накопление и представление знаний на информационном носителе, внесение в информационные базы.

Передача знаний - это процесс переноса знаний между информационными базами, техническими средствами, людьми. Реализуется передача знаний в виде технической операции, обучения персонала.



# Две группы решений по обслуживанию базы знаний:

стационарные  
решения;

динамические  
решения.



# Из организационных мероприятий, поддерживающих систему управления знаниями организации, выделяются:

- активизация внимания персонала к объекту «знания»;
- создание специфических программных средств;
- инвентаризация архивов знаний организации;
- создание банка экспертов — уникальных носителей знаний;
- построение электронных сетей внутри организации;
- обеспечение связи с общемировыми сетями и базами знаний;
- организация системы обучения персонала с целью обмена, наращивания и сохранения знаний;
- организация системы интеграционных работ в ходе текущей деятельности, как инструмента обучения, обмена и наращивания знаний.

## 3.2. Технология внутрифирменного управления корпоративными знаниями

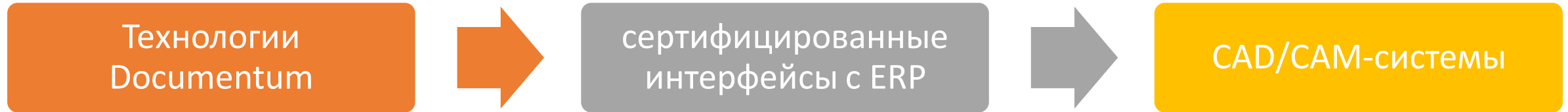
- в 1956 г. Дж. Маккарти - язык функционального программирования LISP;
- Ученые с университета Карнеги-Меллон предложили первую интеллектуальную систему типа GPS (General Problem Solver);
- Первая экспертная система DENDRAL;
- Далее последовали разработки целевых экспертных систем: AMInter (первая медицинская система), MYCIN (медицинская система на неточных знаниях), PROSPECTOR (географическая система на неточных знаниях) и др.



В 1972 г. А. Кальмероер и Руссель разработали язык логического программирования PROLOG; Работы Джозефа Ликлайдера, Робера Тейлора, Дага Энгельбарта и многих других привели к появлению современных интерактивных средств (экран, мышь, клавиатура и все остальное).

Появление в 80-е гг. объектно-ориентированного программирования: позволило создавать интеллектуальные системы со сложными базами: знаний, имеющими сетевую структуру, в которой носителем знаний-был объект, объединяющий правила их связывания и процедуры их обработки.

## 3.2. Технология внутрифирменного управления корпоративными знаниями

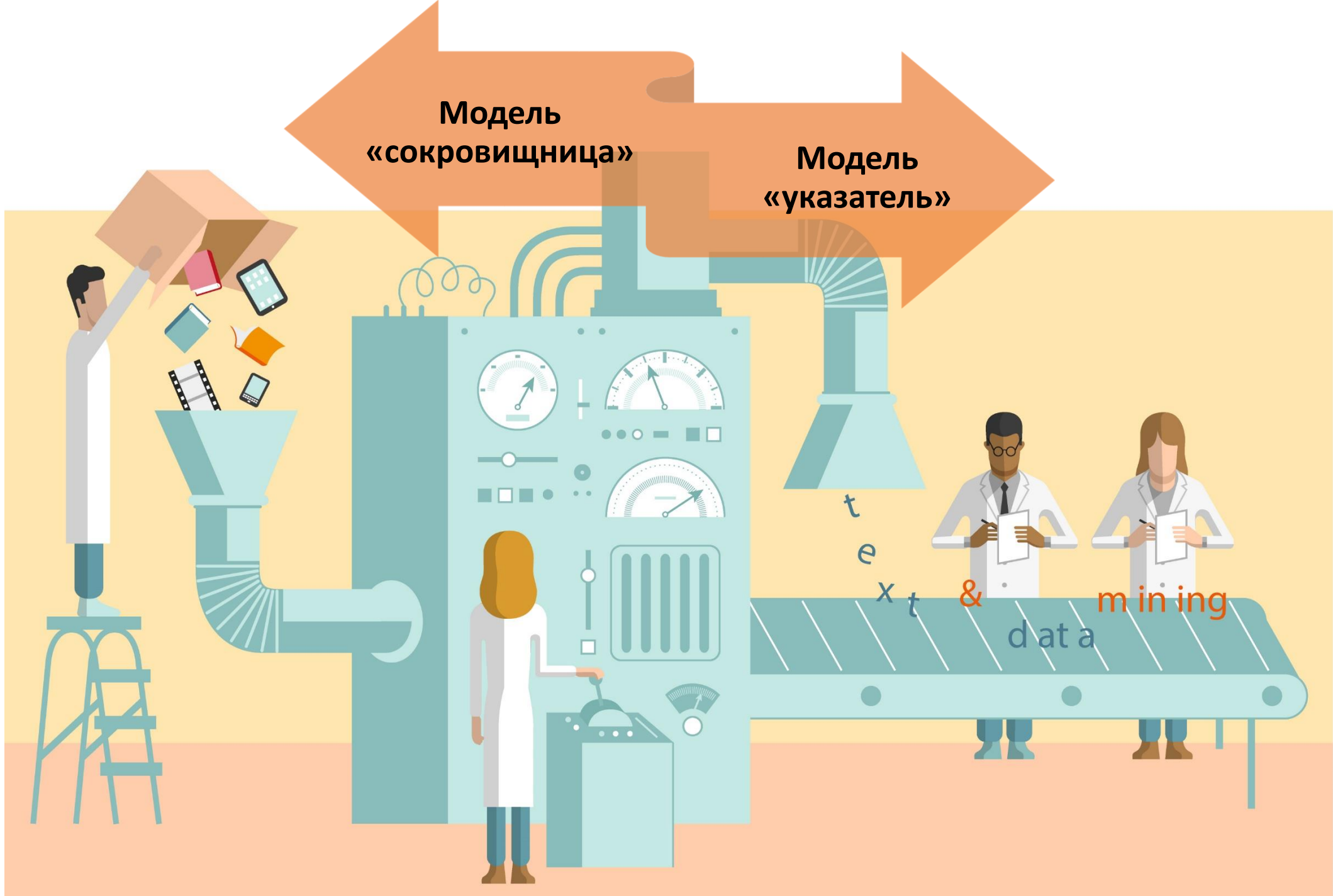


В число основных технологий, поддерживающих КМ, входят:

- добыча данных и текстов (Data mining, Text Mining);
- системы управления документооборотом (Document management);
- средства для организации совместной работы (Collaboration);
- корпоративные порталы знаний;
- средства, поддерживающие принятие решений (Decision support) и т. д.

Модель  
«сокровищница»

Модель  
«указатель»



Библиотека  
данных

Библиотека  
знаний

Базы  
знаний

Объектная модель знаний задается в виде

$$N=(C, O, S, I),$$

где  $N$  — сеть объектов, связанных разными отношениями;

$C$  — множество классов объектов, связанных отношениями классов;

$O$  — множество объектов, связанных отношениями объектов;

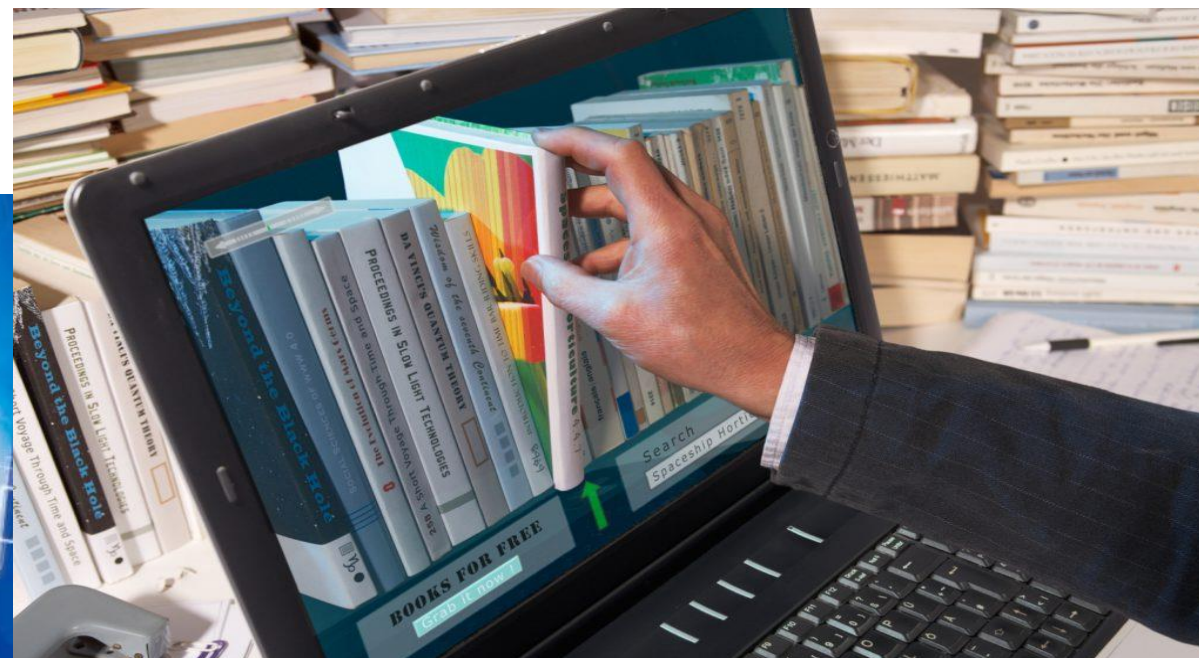
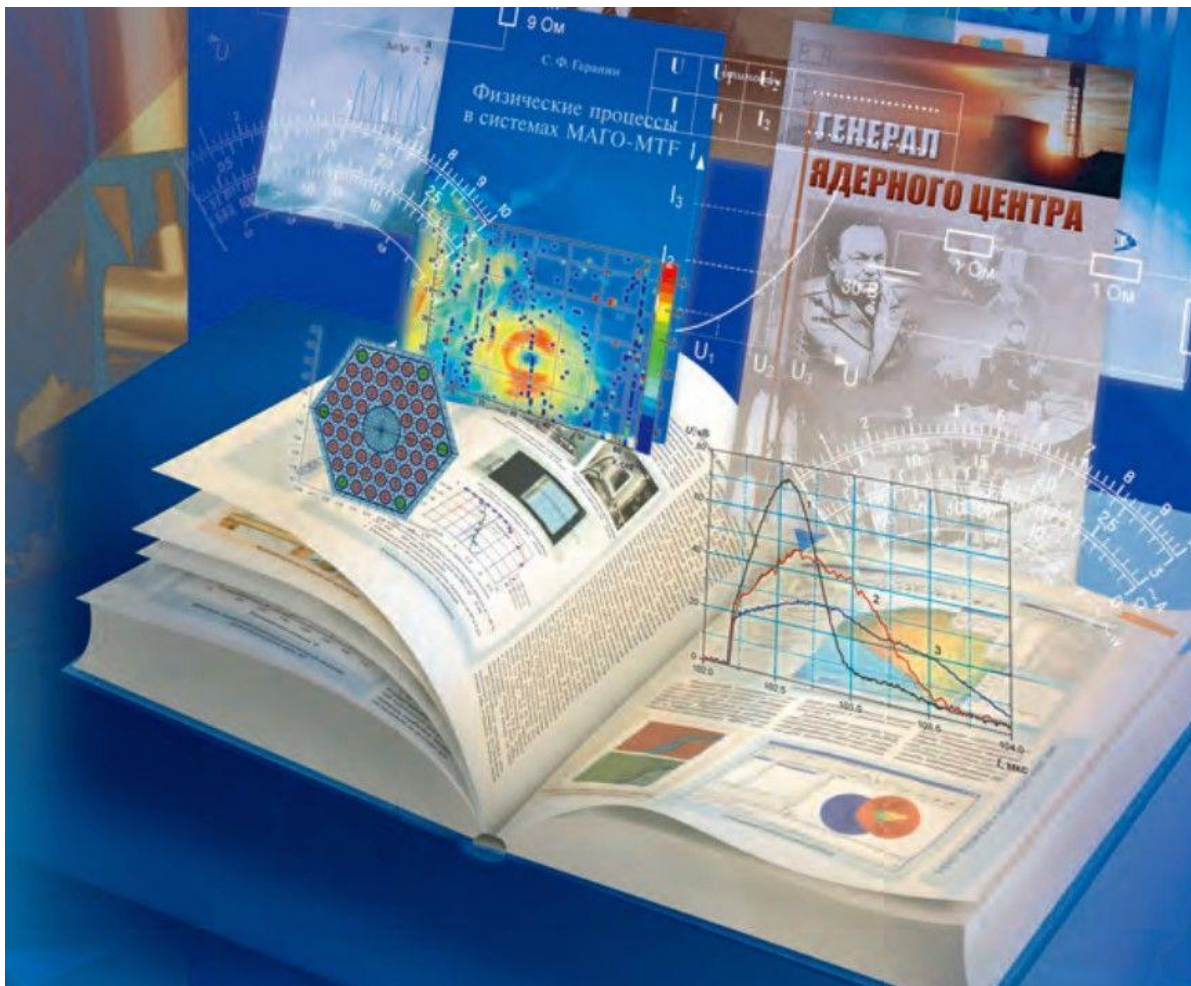
$S$  — структура

классов и объектов, определяющих конкретные связи между ними;

$I$  — правила преобразования объектов и вывода на сети объектов.

### 3.3. Корпоративная цифровая библиотека

Субъектами CDL являются потребители, издатели, библиотекари и руководство.



## 3.3. Корпоративная цифровая библиотека



С помощью CDL руководство может определить:



- когда и кем созданы знания, их количество и качество;



- путь прохождения знаний;



- как используются знания, тем самым реально раскрывая скрытые преимущества применения знаний в работе.



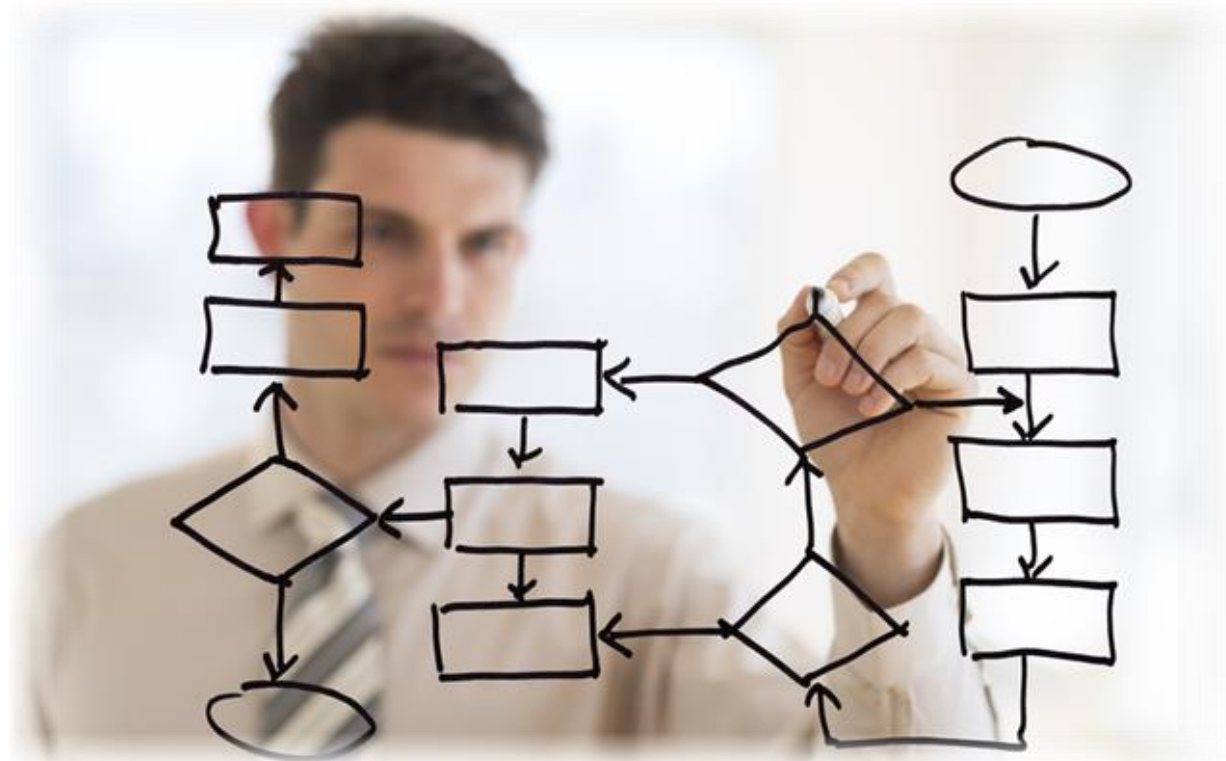
## 3.4. Методы принятия решений в моделях знаний



Интеллектуальные системы с обучением разделяются на две группы:

1. логические

2. коннективистские.



## 3.5. Классификация систем электронного управления документами

Шесть категорий систем электронного управления документами:

1) системы, ориентированные на бизнес-процессы;

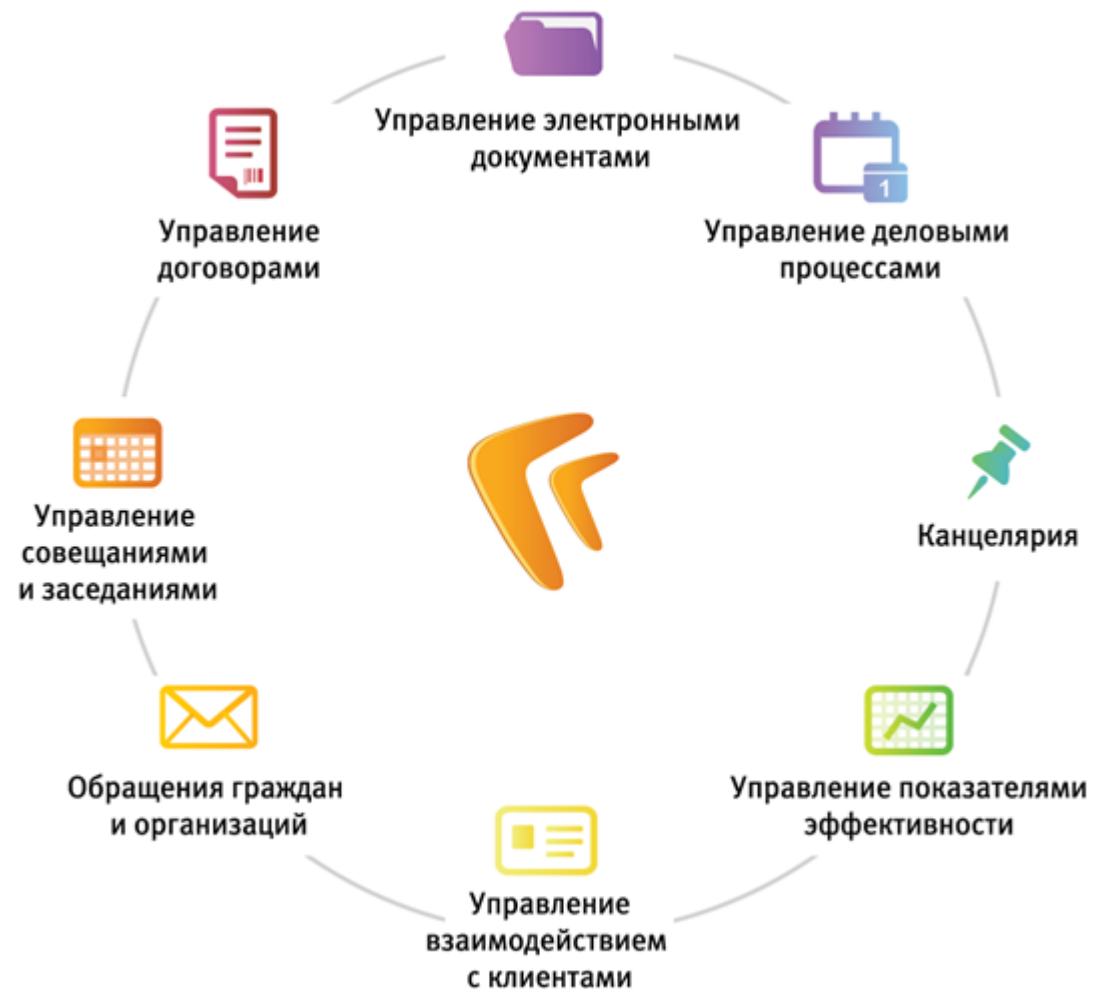
2) корпоративные системы ЭУД;

3) системы управления контентом;

4) системы управления информацией (порталы);

5) системы управления образами;

6) системы управления потоками работ.

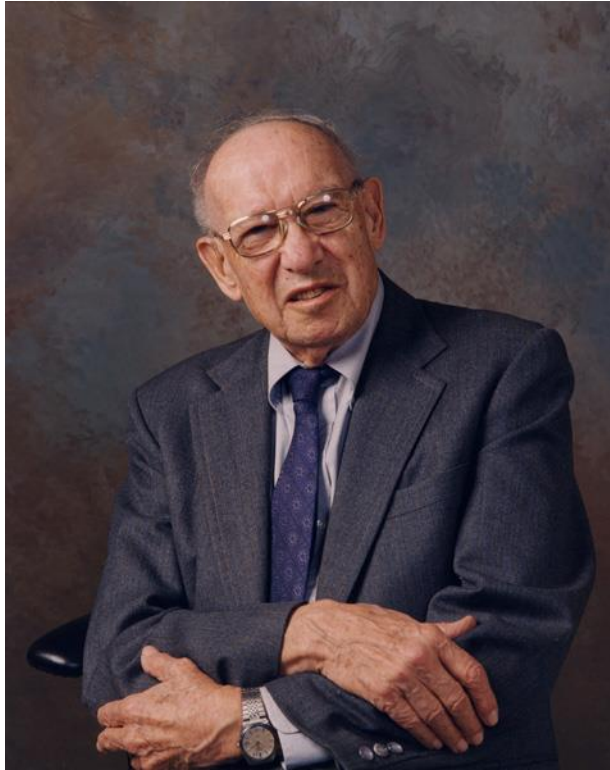


# 3.5. Классификация систем электронного управления документами



	Системы ЭУД, ориентированные на бизнес-процессы	
Корпоративные системы ЭУД		
	Системы управления контентом	
Системы управления информацией		
	Системы управления образами	
Системы управления потоками работ		

## 3.6. Оценка возврата от инвестиций в технологии электронного управления документами



Питер Ф. Друкер

Современные сферы применения компьютеров можно разделить на три уровня:

computation — выполнение вычислений;

communication — поддержка сети и всего, что с ней связано;

cognition — зарождающийся уровень, ориентированный на поддержку мыслительной, интеллектуальной деятельности.

Преимущества от внедрения корпоративных систем электронного управления документами:

Тактические

Стратегические



Тактические преимущества связаны в основном с сокращением затрат:

- физическое освобождение места;
- уменьшение затрат на копирование;
- уменьшение затрат на доставку информации в бумажном виде;
- уменьшение затрат на ресурсы: люди и оборудование;
- уменьшение затрат на бумагу;
- повышение продуктивности работы и т.д.



К стратегическим  
преимуществам  
относятся

— средний уровень достигаемых  
преимуществ:

- улучшения в доступе к информации;
- улучшения в качестве обслуживания заказчиков, скорости реагирования;
- улучшения контролируемости процессов;
- улучшение аудиторских проверок;
- улучшение гарантийного обслуживания;
- улучшение качества продуктов/услуг;
- увеличение финансовых оборотов.

— высокий уровень преимуществ:

- более быстрое и качественное принятие решений;
- усиление степени контроля со стороны руководства;
- обеспечение соответствия существующим правилам и законам;
- более быстрый вывод на рынок новых продуктов и услуг;
- улучшение морального климата и степени удовлетворенности сотрудников своим трудом;
- более широкий набор предлагаемых продуктов и предоставляемых услуг.



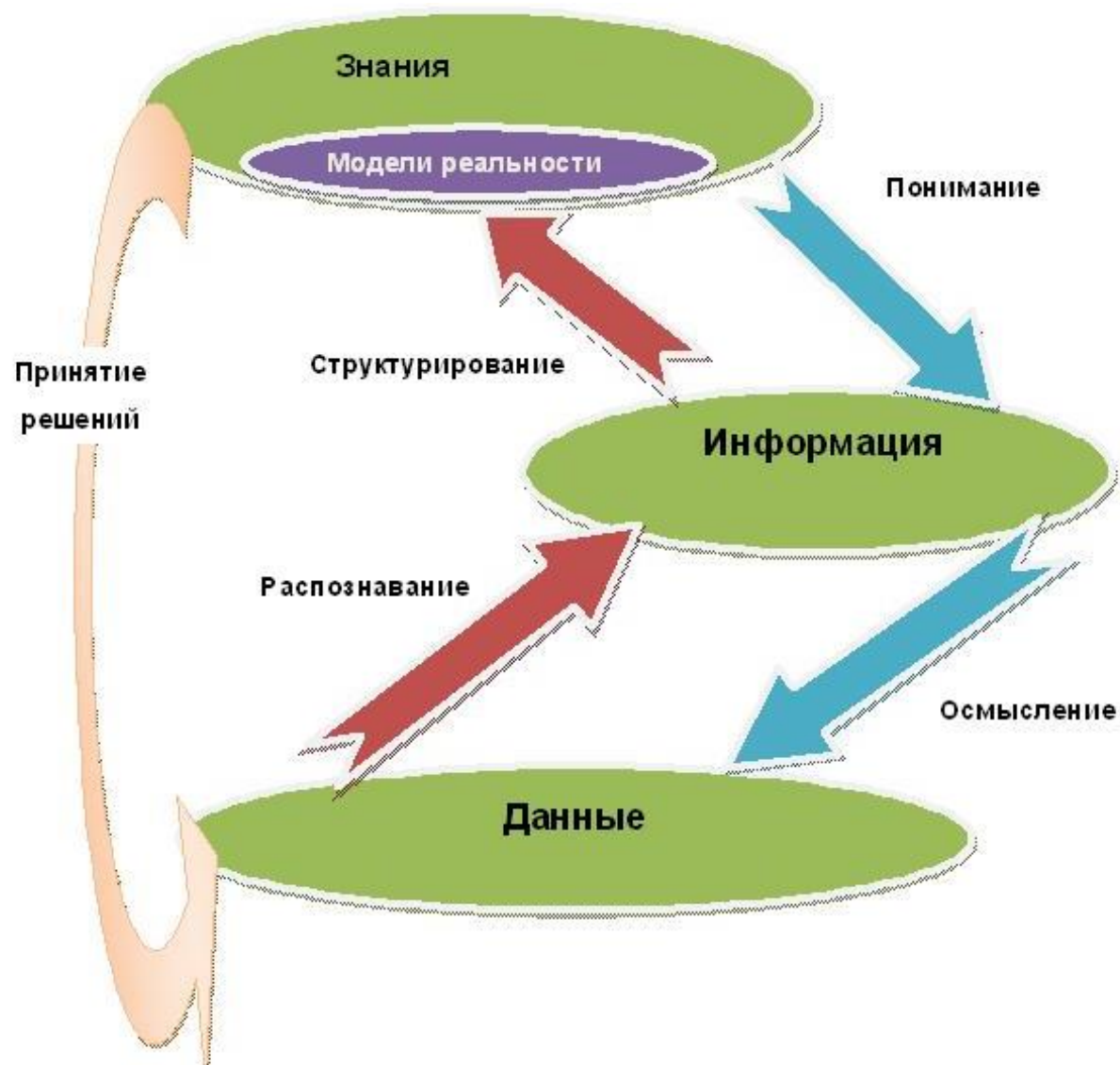
### 3.7. Тенденции в области управления знаниями на уровне предприятий



# Формы управления знаниями



# Успех управления знаниями



LexisNexis®

XEROX®



Lotus Notes

THE  
CHASE  
MANHATTAN  
BANK

# Система управления знаниями

Система управления отношениями (Relationship Management System - RMS)



# Спасибо за внимание

Следующая лекция об Анализе  
интеллектуального потенциала