

TUE-PB-2-MKM-07

## KNOWLEDGE MANAGEMENT: INTERNATIONAL EXPERIENCE OF SPAIN

### МЕНЕДЖМЕНТ ЗНАНИЙ: МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ ИСПАНИИ

*Yulduz Rakhmanova, Kunduz Kiyomova*

**Abstract:** *The new possibility for knowledge management, its aim, meaning, structure, also the experience of Las Palmas de Gran Canaria, studying of Karshi Engineering Economical Institute teachers during the visit to Spain are described in the article.*

**Key words:** *global social process, informatization, human society, social institution, knowledge management, knowledge monitoring, customer, business-incubator, scientific technological park, ecosystem, start-up, financial company, European Union, intellectual capital, software.*

**JEL Codes:** I10, J11

#### **Введение**

Процесс информатизации характеризует современный период развития цивилизованного общества. Информатизация общества – это глобальный социальный процесс, особенность которого состоит в том, что доминирующим видом деятельности в сфере общественного производства является сбор, накопление, продуцирование, обработка, хранение, передача и использование информации, осуществляемые на основе современных средств микропроцессорной и вычислительной техники, а также на базе разнообразных средств информационного обмена.

Кардинальные перемены во всех областях человеческой жизни, которые несут с собой информационные и коммуникационные технологии и новые модели деятельности совместно с новыми социальными требованиями мирового сообщества, требуют совершенно иного уровня грамотности, соответствующего запросам информационного общества. Целый комплекс мероприятий, затрагивающий все звенья социальной системы и соответствующий современному уровню информатизации, нужен для формирования информационной культуры общества и каждого человека. Из всех социальных институтов именно образование является основой социально-экономического и духовного развития любого общества.

В настоящее время для управления знаниями открылись новые возможности в связи с развитием информационных технологий, созданием баз данных и развитием Интернета.

В последнее время в практике работы многих организаций термин «управление знаниями» (или «менеджмент знаний» - knowledge management) стал широко использоваться в научной литературе. Менеджмент знаний - это систематический процесс идентификации, использования и передачи информации и знаний, которые люди могут создавать, совершенствовать и использовать.

Управление знаниями - это стратегия, которая трансформирует все виды интеллектуальных активов в более высокую производительность и эффективность, в новую стоимость и повышенную конкурентоспособность, а также соединение различных дисциплин, разнообразных подходов и концепций.

#### **Основная часть**

Менеджмент знаний состоит из следующих компонентов:

- сбор, формирование и разработка нового знания, активизирование и поощрение увеличения и дополнения знаний;
- поиск и сбор наиболее важных, значимых знаний;

- хранение, систематизация, группировка, преобразование, модификация, обеспечение доступности знаний;
- популяризация, расширение и распространение знаний, а также обмен знаниями, как вне, так и в рамках организации;
- применение знаний в действии и рабочих процессах, в том числе и в процессе принятия решений;
- вложение знаний и их охват в базах данных, программных обеспечениях, документации, сервисе и продукции;
- мониторинг знаний, определение и применение нематериальных активов организации;
- обеспечение сохранения знаний.

Основная цель менеджмента знаний – дать людям возможность понять, почему они делают что-либо: потому, например, что они приносят пользу себе, прямо или косвенно, или видят, как помогает это их коллегам или организации в целом благодаря позитивной обратной связи.

Управление знаниями позволяет увеличить продуктивность и результативность применения знаний, нередко требует инвестиций, направленных на улучшение деятельности в будущем.

Менеджмент знаний – это разносторонняя и многоаспектная деятельность. Данная дисциплина является совокупностью элементов управления персоналом, маркетинга, координационного развития, экономики и информатики, теории организации информационных систем, создания команд, инновационного менеджмента и т.д. Она рассматривает и отдельно взятые элементы этих скомплектованных дисциплин, и их взаимодействие.

В частности, чтобы повысить персональную компетенцию служащих или работников, необходимо их обучение, проведение различных тренингов, ротация. Компетенцию сотрудников можно также увеличить, используя некоторые маркетинговые приемы, к примеру, путём активного использования информации, поступающей от заказчиков, создания необходимых баз данных и систем обратной связи с потребителями. Некоторые детали персональной компетенции можно применять для прироста организационного капитала. Организация небольших творческих групп, команд оказывает содействие изменения персональной компетенции в коллективные знания, навыки и умения. Кроме того, формирование баз данных и информационных систем организаций может фиксировать и даже институционализировать многие элементы персональной компетенции, видоизменяя человеческий капитал в организационный.

Примером этому может служить деятельность различных бизнес-инкубаторов, которую мы наблюдали в Лас Пальмас де Гран Канария. Городской бизнес-инкубатор Лас Пальмаса является базой для производства. Деятельность центра направлена на решение вопросов безработицы. Он финансируется за счет правительства Канарских островов, Европейского Союза и Социального обеспечения Испании. Основным механизмом центра – обучение поиску рабочих мест: определение вакансий, создание базы данных (CV), налаживание связей, создание возможностей для обеспечения работой, поддержка безработных идеями, организация курсов для ведения деятельности и др. В этих целях привлекаются консультанты и из университетов, и из бизнеса. Основным ресурсом является сам инкубатор, предлагающий общие услуги. В течение двух лет начинающим своё дело предпринимателям услуги предлагаются на льготных условиях – здание офиса, рабочая площадка, технический персонал, коммунальные услуги и др.

Если городской бизнес-инкубатор направлен на оказание традиционного и промышленного сервиса, то деятельность социально-экономического бизнес-инкубатора направлена на оказание конкретных услуг - осуществление туристических услуг. Здесь используется термин *экосистема*, который означает взаимосвязь университета, производства и науки, обеспечение стабильности. Основное внимание уделяется начинающему бизнесу -

start-up. В университете уделяется внимание какой-либо отрасли, приносящей пользу. Студенты-выпускники приходят в бизнес-инкубатор для начала своей трудовой деятельности.

Управление знаниями изменяет знания в оптимальную практику организации. Отбор лучшей практики и её реализация переходят в стержневую стратегию развития организаций.

Менеджмент знаний также создаёт и использует интеллектуальный капитал организации (человеческий, организационный, потребительский), повышает эффективность и производительность имеющихся нематериальных активов, служит источником для получения новых знаний и инноваций, создаёт необходимые для этого условия, способствует формированию инновационного климата, поддерживает конкретные инновационные проекты.

Главная цель основных стратегий менеджмента знаний – повышение производительности применения всех имеющихся ресурсов предприятия; создание новой стоимости путём рациональной организации и использования знаний на предприятии; получение преимущественных и наиболее оптимальных инноваций; усовершенствование методов и способов обслуживания клиентов, снижение потерь от неиспользуемых интеллектуальных активов.

В этом плане для нас представили интерес народная финансовая компания Sodecan и кластер «Интеллектуальные технологии Канарии». Sodecan, являясь инвестиционной организацией, в основном получает финансы из государственного бюджета. Компания способствует работе новых молодых предпринимательских компаний, в том числе и для проведения научных исследований. Компания считает, что предоставление кредитов эффективнее грантов, так как они после использования, возвращаются. Основная задача компании – изучении инновационного состояния компании в рамках треугольника исследование – развитие – знание.

Кластер информационного технологического центра «Интеллектуальные технологии Канарии» является региональным кластером. Его механизм включает в себя технологические консультации, инженерную систему и software (программное обеспечение). Основная идея компании – ИКТ является ключом экономического и социального развития. Кластер объединяет 4 сектора: администрацию, транспорт, туризм, прикладной и Интернет бизнес. Хотя кластер включает в себя ряд частных предпринимательских компаний, он также сотрудничает и с рядом университетов. Обе компании также интересуют инновационные проекты, изучив которые, компании способствуют их реализации, в том числе и при содействии Европейского Союза. В то же время концепция обучаемой организации вполне подходит для органов государственного и муниципального управления. В частности, в местных администрациях большую пользу могут принести системы управления знаниями, нацеленные на продуктивное взаимодействие и применение лучшей практики. Методы оценки интеллектуального капитала и стратегии менеджмента знаний могут с успехом использоваться в деятельности органов власти.

### **Заключение**

Всё вышеуказанное позволяет сделать следующие выводы:

- господствующим средством достижения социально-экономических результатов становится знание. Только при условии эффективного использования интеллектуального капитала в настоящей экономике функционируют такие общепринятые мотиваторы, как земля, труд и капитал. Развитие интеллектуального капитала становится основным фактором вновь создаваемой стоимости;

- компании и организации владеют интеллектуальным капиталом совместно с наёмными работниками, если речь идет о человеческом капитале, и совместно с заказчиками и другими контрагентами, если речь идет о потребительском капитале;

- в целях анализа факторов конкурентоспособности организации и повышения этой конкурентоспособности интеллектуальный капитал оценивается и с помощью финансовых показателей, и показателями нефинансового характера;

- управление знаниями - это управленческая деятельность, направленная на эффективное использование всех видов интеллектуальных активов с целью увеличения производительности и эффективности и повышения конкурентоспособности организации. Управление знаниями - это комбинация отдельных аспектов управления персоналом, инновационного и коммуникационного менеджмента, а также использования новых информационных технологий в управлении организациями.

### Литература

Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями / Под ред. Б.З.Мильнера. — М.: ИНФРА - М, 2010. — 624 с.

**Гапоненко А. Л.** Теория управления. – Электронный ресурс // [http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook\\_297.html](http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_297.html)

**Балашов Е. А.** Менеджмент знаний: подход к внедрению. – Электронный ресурс // <http://quality.eup.ru/MATERIALY/mzpv.htm>

**Менеджмент знаний.** Термины и определения. М., Стандартиформ, 2011. - // <http://standartgost.ru/>

**Бовин А. А., Чередникова Л. Е., Якимович В. А.** Управление инновациями в организации: Учеб. пособие. - М.: Омега – 2009. - 415 с.  
[bigc.ru/publications/bigspb/km](http://bigc.ru/publications/bigspb/km)

**For contacts:** *Rakhmanova Yu. K., Senior Teacher, Karshi Engineering Economical Institute, Uzbekistan, e-mail: [yulduz-69@mail.ru](mailto:yulduz-69@mail.ru)*

*Kiyomova K. A., assistant teacher, Tashkent State Economical University, Uzbekistan, e-mail: [manager555@mail.ru](mailto:manager555@mail.ru)*