

АКТУАЛЬНОСТЬ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В КРЕДИТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

© 2013 А.С. Зотова, Ю.В. Маценко*

Ключевые слова: управление знаниями, структура организационного знания, инфраструктура, инфокультура, инфокультура.

Рассматривается структура организационного знания и взаимодействие ее социальных и технологических подсистем. Проводится анализ структуры знаний, необходимой для эффективной работы персонала кредитной организации.

За последнее десятилетие большое количество исследователей в области менеджмента уделили особое внимание теоретическим основам управления знаниями. Согласно этим исследованиям, в условиях сокращения жизненного цикла продукта и роста числа ограничений в возможности внедрить новые технологии организационное знание становится главным источником конкурентных преимуществ, обладая такими ценными качествами, как неповторимость и неподвижность. Несмотря на достоверность данного утверждения, лишь небольшое количество исследований предоставляет практический опыт того, как организации развивают и управляют своим ноу-хау через взаимодействие механизмов организационного развития и информационных технологий. Имеющиеся же исследования в этой области определяют организационное знание как вид актива, с экономической точки зрения, или имущества и особое внимание уделяют превращению невыразимого словами знания в некую подробную и точную формулу посредством информационных технологий.

Для того чтобы разработать эффективную систему управления знанием в организации, необходимо учесть две важные характеристики организационного знания. Во-первых, необходимость выделять явное и неявное знание в организации. Явные знания отличаются системностью и легко передаются в виде точных данных или кодифицированных процедур. Этот тип знания легко передается друг другу членами коллектива. В противоположность этому типу - неявный тип

знаний, недоступен в виде какого-либо текста, это набор неуловимых факторов, заключенный в личных убеждениях, опыте и ценностях каждого сотрудника и всего коллектива в целом. Во-вторых, необходимо учитывать особенности распространения и контекстуальной зависимости структуры знания в организации. Так, отдельные исследователи¹ считают, что структура организационного знания отличается от организационной культуры и климата: она охватывает гораздо более узкую сферу, имеет непосредственное отношение к целям организации и более четко связана со стратегией выживания организации.

Процессы управления знаниями вначале зарождаются внутри коллектива, когда возникает производственная необходимость во внутреннем обмене знаниями или генерации идей, а затем регламентируются руководством, давая возможность их мотивированному и управляемому развитию. Прежде всего руководство должно стремиться к совершенствованию информационного обеспечения и внедрению механизмов контроля, ограничивающих использование знаний ресурсов организации в личных целях².

Управление знаниями понимается в данной работе в своем широком смысле и имеет отношение к организации, включая в себя как процессы, так и результаты. Оно может быть описано как способ, которым организация выстраивает, обеспечивает и организует знание и повышает эффективность работы организации, улучшая использование навыков своих работников. Кроме того, в это

* Зотова Анна Сергеевна, кандидат экономических наук, ст. преподаватель; Маценко Юрий Викторович, магистрант. - Самарский государственный экономический университет. E-mail: vestnik_sgeu@mail.ru.

понятие включается и оперативная деятельность, связанная с данным видом активности организации в рамках ее организационной культуры. Управление знаниями - это процессы внутри организации, направленные на поддержание и улучшение деятельности организации на основе имеющегося опыта и знаний. Знание рассматривается как многоуровневый и многогранный процесс, включающий познание, действия и ресурсы. Оно социально организовано и встроено в социальные сообщества и объединяющую их практическую деятельность.

Рассматривая социально-технологические перспективы управления знаниями, необходимо упомянуть различные теоретические, практические и методические подходы, разработанные на данный момент. Во-первых, несмотря на растущую тенденцию в подчеркивании роли информационных технологий в управлении знаниями, все больше значимых аргументов появляется в пользу более целостного подхода, основанного на взаимодействии социальных и технологических факторов. Во-вторых, в отдельных исследованиях повторное внимание уделяется рабочему процессу как таковому "в установках, направленных на структурирование работы, во взаимодействии между работниками, подтверждающем явно выраженное и скрытое знание, каждый может найти содержание организационного ноу-хау"³. В-третьих, совместимость социальной и технологической подсистем - это ключ к удовлетворению нужд потребителей и, соответственно, к конкурентной позиции организации.

Анализ различных источников по вопросам управления знаниями позволил прийти к выводу, что деятельность по организации системы управления знаниями может быть представлена как многоуровневая система на основе соединения технологических, информационных и социальных элементов, взаимодействующих во времени с целью достижения практических результатов. Основные уровни взаимодействия определяются формами знания (больше или меньше закодированного), организационным контекстом (правилами и ресурсами) и используемыми технологиями:

◆ инфраструктура - оборудование и программные продукты, позволяющие осуществлять физический контакт (коммуникации) участникам организации;

◆ инфоструктура - формальные правила, которые управляют процессом обмена знаниями в организационной информационной сети, предоставляя участникам набор когнитивных ресурсов (знакомый сленг, метафоры);

◆ инфокультура - база фундаментальных знаний (основ), которые участники воспринимают как нечто само собой разумеющееся и включенные в социальное взаимодействие участников группового рабочего процесса.

Выделение данных уровней будет неполным, если не учитывать факт динамического развития и взаимодействия данных уровней. Системы управления знаниями не развиваются спонтанно или в абсолютном вакууме. Они зарождаются на основе контекста и истории организации и их влияние обусловлено субъективным восприятием сотрудников, чей опыт формируется этой историей.

Здесь нужно учитывать, что банковский персонал, рассматриваемый в качестве объекта управления, - сложное явление, предполагающее несколько аспектов анализа, прогнозирования и планирования: демографический, социологический, психологический и инновационный. Проблематику первых трех аспектов в последнее время активно разрабатывают социологи, психологи, философы. Что касается инновационного аспекта, то он затрагивается лишь фрагментарно, например в связи с изучением вопроса о резервах на выдвижение в руководящие работники. Между тем данный аспект заслуживает большего внимания.

Содержание современных банковских технологий, уровень требований к работникам, их материализующим, лишь относительно стабильны, т.е. не подвержены резким изменениям в пределах небольших временных интервалов и для ограниченной номенклатуры банковских операций. Например, можно считать относительно сложившимися по содержанию (составу трудовых функций, информационному обеспечению, документо-

обороту) операции открытия счетов, расчетного и кассового обслуживания клиентов, межбанковских кредитов. Частичные новации в них могут иметь место в связи с изменениями во внутриванковских регламентах, вызванные в основном совершенствованием по требованиям ЦБ нормативной и инструктивной базы функционирования банков, а также развитием программного обеспечения. К инновационным возможностям работников, занятых в соответствующих подразделениях, их руководители и службы управления персоналом предъявляют умеренные требования, отражающие способность служащих с минимальными издержками вносить при необходимости корректировки в регламенты трудового процесса.

Однако есть другая группа операций, технологии выполнения которых более подвержены изменениям, которые вызываются требованиями оптимальной диверсификации деятельности банков в связи с изменениями конъюнктуры рынков и целей самих кредитных организаций. Это традиционные, на первый взгляд, банковские операции, связанные с привлечением и размещением средств: кредитование, покупка и продажа ценных бумаг, депозитные (вкладные), лизинговые, валютные и иные операции. Между тем технологические схемы их проведения постоянно совершенствуются и дополняются все новыми элементами.

Во-первых, у клиентов возникают дополнительные требования к качеству банковского обслуживания, в результате чего, например, совершенствуются содержание кредитных договоров и формы обеспечения возвратности кредитов, развиваются лизинговые и другие операции. Во-вторых, сам банк в целях поддержания ликвидности, минимизации рисков, обеспечения стабильного и надежного функционирования модернизирует методическое, информационное и техническое обеспечение работы функциональных подразделений. Это предъявляет повышенные требования к интеллектуальным способностям работников, предполагает наличие у них новаторских качеств, стремления к углублению теоретических знаний и совершенствованию практических навыков работы.

Следует выделить также особую группу операций, требующих сравнительно большего применения интеллектуальных способностей и оригинального мышления, к которой с некоторой долей условности можно отнести: нетрадиционные банковские операции (доверительного управления имуществом, депозитарные, консультационные услуги, операции с банковскими картами и др.); так называемая банковская финансовая аналитика. Объективные сложности в выполнении трудовых функций в этих последних случаях связаны с тем, что здесь недостаточно традиционных профессиональных знаний и практических навыков.

В данной связи наиболее важными в совокупности требований к персоналу являются: 1) способность творчески осмыслить и успешно решить задачу, предполагающую наличие интегрированных знаний (например, банковского дела, психологии, юриспруденции, компьютерной техники); 2) способность проявлять многовариантный оптимизационный подход к решению ресурсных задач на основе их формализации; 3) способность оперативно реагировать на отклонения фактических параметров выполняемой операции от заданных регламентом; 4) наличие внутренней мотивации к реализации собственного инновационного потенциала; 5) владение научными методами финансового и экономического анализа и прогнозирования (особенно для банковских аналитиков).

Чем сложнее содержание труда банковского служащего, тем большими возможностями развития он должен обладать для совершенствования выполнения закрепленных за ним операций и управленческих заданий и адаптации к технологическим и организационным новациям. Практика показывает, что адаптация к новым информационным технологиям неизбежно требует перераспределения ролей между технологической подсистемой и бизнес-средой организации посредством череды организационных изменений.

Таким образом, на определенном этапе развития управления в организации возникает необходимость перехода к информационной системе управления знаниями в организации, которая обеспечит возможность уп-

равления бизнес-процессами в режиме реального времени.

Проведенный анализ показал, что для современного постиндустриального этапа развития экономики характерно возрастание роли информации как одного из стратегических ресурсов, который позволяет предприятию получать значительные конкурентные преимущества даже в условиях нехватки материальных и финансовых ресурсов. Пренебрежительное отношение со стороны руководства корпорации к возрастающей информатизации внешней среды неизбежно ведет к снижению иммунитета предприятия в конкурентной борьбе⁴.

¹ *Argyris C., Schon D.* Organizational Learnin. MA, Addison-Wesley, 1978.

² *Погорелова Е.В., Зотова А.С., Маценко Ю.В.* Роль информационных технологий в формировании системы управления знаниями // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. Самара, 2012. □ 7 (93). С. 45-49.

³ *Kogut B., Zander U.* Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities, and the Replication of Technology // Organization Science. 1992. □ 3. P. 383-397.

⁴ См. также: *Ашмарина С.И., Погорелова Е.В.* Формирование системы целей управления знаниями на объектах микроэкономики // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. Самара, 2012. □ 8 (94). С. 15-21; *Их же.* Особенности процессов коммуникационно-креативного управления знаниями // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. Самара, 2012. □ 9 (95). С. 5-8.

Поступила в редакцию 08.04.2013 г.