

*Смирнов А.В., к.псх.н.*

*преподаватель специальных дисциплин*

*Бугульминский строительно-технический колледж*

*Хрисанова Г.А.*

*ООО «ТаграС-ЭнергоСервис»*

*руководитель учетного дивизиона*

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ  
УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В ООО «ТАГРАС-ЭНЕРГОСЕРВИС»**

*Аннотация: В современном обществе и экономике возрастает роль знаний. Знания становятся стратегическим ресурсом предприятий и требуют особых управленческих подходов. Инвестиционная привлекательность и финансовая устойчивость возрастают в случае, если на предприятие внедрена и успешно функционирует оптимальная система управления знаниями.*

*Ключевые слова: управление знаниями, система управления знаниями, менеджмент предприятия.*

*Smirnov AV, Ph.D.*

*profesor de disciplinas especiales*

*Colegio técnico y de construcción de Bugulma*

*Khrisanova G.A.*

*TagraS-EnergyService LLC*

*jefe de la división de contabilidad*

**RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN  
DEL CONOCIMIENTO EN TAGRAS-ENERGOSERVICE LLC**

*Resumen: El papel del conocimiento está aumentando en la sociedad y la economía modernas. El conocimiento se convierte en un recurso estratégico de las empresas y requiere enfoques de gestión especiales. El atractivo de inversión y la estabilidad financiera aumentan si la empresa ha implementado y opera con éxito un sistema óptimo de gestión del conocimiento.*

*Palabras clave: gestión del conocimiento, sistema de gestión del conocimiento, gestión empresarial.*

Знания становятся стратегическим ресурсом предприятий и требуют особых управленческих подходов. Система управления знаниями в коммерческой организации требует выстраивание процессов и механизмов управления согласованностью между организационной и технологической подсистемами.

С 2011 года предприятие стало дивизионом вновь созданного холдинга «ТаграС-Холдинг». Информационно-технологический компонент СИЗ составляет корпоративный сайт <https://tagras.ru>. Корпоративная культура является ведущим фактором результативности управления знаниями в организации. На нее приходится 47% результативности системы менеджмента знаний, 53% остается на следующие факторы: структура и процессы, профессиональные навыки и мотивация, информационная технология, поддержка руководства.

Система управления знаниями в ООО «ТаграС-ЭнергоСервис» существуют устоявшаяся система управления знаниями. Объясняется это тем, что предприятие является дивизионом ПАО «Татнефть», последнее, в свою очередь, имеет более чем полувековую историю становления, развития и совершенствования.

Так, СУЗ на предприятии имеет следующие формы: профессиональное обучение, профессиональное образование, - текущая проверка знаний и их корректировка по необходимости.

ПАО «Татнефть» имеет:

- собственный ЧОУ ДПО «ЦПК-Татнефть» (центр подготовки кадров), существующий с 1946 года»
- собственный Корпоративный университет;
- сетевое сотрудничество с Альметьевским политехническим колледжем, Лениногорским нефтяным техникумом, Бугульминским машиностроительным техникумом, Альметьевским нефтяным институтом, Казанским (Приволжским) федеральным университетом,

Казанским национальным технологическим университетом, Казанским национальным техническим университетом им.А.Н.Туполева-КАИ, Казанским энергетическим университетом.

«Центр подготовки кадров – Татнефть», реализующее образовательные услуги в сфере профессионального обучения, профессиональной подготовки, повышения квалификации руководителей и специалистов.

В 2019 году «ТАГРАС» взял курс на формирование новой системы управления, основанной на применении цифровых технологий. В холдинге стартовала программа комплексной цифровой трансформации TAGRAS-Digital, реализация которой рассчитана до 2030 года и осуществляется в 4 этапа.

Для достижения поставленных задач и их реализации мы планируем определить единую информационно-коммуникационную систему управления знаниями, наполнить ее процессами, создать базу знаний, обучить персонал получению новых знаний в данной программной системе. Для определения путей, механизмов и факторов совершенствования СИЗ в ООО «ТаграС-ЭнергоСервис» мы провели предпроектное решения.

Для совершенствования СИЗ в ООО «ТаграС-ЭнергоСервис» (повышения удобства работы, эффективного обучения и взаимодействия специалистов) нами была предложена универсальная модель управления знаниями (рис. 1). К компонентам универсальной СУЗ относят:

- администрирование (1);
- мониторинг (2);
- учет и хранение (3);
- связь (4);
- сотрудничество (5);
- распространение (6);
- создание знаний (7);

- качество воспроизводства неявных знаний (8).

Администрирование предполагает расходы организации на СУЗ, мониторинг – полнота и достоверность информации об информационной коммуникации организации, учет и хранение – систематизация и хранение знаний, связь – оперативный контакт, сотрудничество – участие всех сотрудников в распределении, применении и создании знаний, распространение – распределение знаний, создание знаний – процесс создания знаний в соответствии с потребностями организации, качество воспроизводства неявных знаний – обеспечение сбора, распределения, применения и создания знаний.

Внедрение и реализация универсальной модели СУЗ в ООО «ТаграС-ЭнергоСервис» должно сопровождаться измеримым инструментарием. Для этого мы предлагаем использовать стандартизированные средства измерения хода реализации менеджмента знания (ГОСТ Р 54877 – 2016) (табл.1).

Таблица 1

Средства измерения хода реализации менеджмента знаний

Процесс менеджмента знаний	Приоритет, 1-10	Самооценка 1-10
<b>Разработка контента знаний</b>		
Все подразделения организации завершили анализ пробелов в контенте, необходимом для выполнения работ	9	9
Выявленные пробелы были устранены.		
Перечни ключевых источников и ресурсов были доведены до сведения сотрудников	10	9
Эти перечни регулярно пересматриваются и обновляются	9	8
	10	9
<b>Обмен знаниями в конкретном подразделении и организации в целом</b>		
Обмену знаний активно содействуют ведущие сотрудники подразделений организации	10	9
Методология обмена знаниями утверждена руководством организации		
Существуют критерии измерения использования (многократного использования) знаний	10	9
	9	7
<b>Распространение идей</b>		

Официальные сети и информационные каналы (базы данных, конференции и т.д.) существуют для создания, развития пригодных для применения идей и обмена ими между подразделениями организации	10	9
Неофициальные сети и другие средства обмена знаниями, хорошо известные и успешно используемые во всех подразделениях организации, и идеи, появляющиеся в одном подразделении, становятся общими для всех подразделений	10	8
<b>Процесс планирования менеджмента знаний</b>		
Предусмотренное в бюджете выделение ресурсов на МЗ	10	9
Измеримый процесс выполнения плана МЗ, с соответствующей документально подтвержденной выгодой и контролем программы МЗ, обеспечивающим регулярную отчетность перед заинтересованными сторонами о реализации этого плана	9	7
<b>Внедрение системы менеджмента знаний</b>		
Работа с местными информационными системами (при необходимости), подготовка системы МЗ к эксплуатации	10	9
Сотрудники, непосредственно контактирующие с клиентами, должны понимать планы и цели МЗ		
Развертывание плана для повышения информированности о средствах и показателях МЗ,	10	7
установленных для определения применимости системы и принятия мер в случае ее недостаточного использования	9	6
<b>Менеджмент знаний и организационная культура</b>		
МЗ тесно связан с управлением персоналом: все сотрудники должны понимать роль и значение МЗ и работать с системами МЗ и соответствующими материалами на всех уровнях, при необходимости пройдя курс дополнительного обучения.	10	8
Все партнеры и сотрудники организации должны хорошо знать системы МЗ, контент и процессы	10	6
Система поощрений выделяет «кредит» для формирования знаний (обмена ими), подразделения организации признают ценность МЗ и выделяют ресурсы на деятельность в области МЗ	10	9
Следует подготовить пилотные проекты, предназначенные для разрушения стереотипов и демонстрации пригодности МЗ для бизнеса	9	9

Таким образом, в результате предложенных мероприятий по развитию системы управления знаниями, на предприятии ООО «ТаграС-ЭнергоСервис» повышается эффективность управления предприятиями в целом и сохранится стабильность конкурентного состояния.