

УДК 378.018.43
DOI: 10.26140/anip-2021-1002-0068



©2021 Контент доступен по лицензии CC BY-NC 4.0
This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ ЗНАНИЙ У СОТРУДНИКОВ ВЫСОКОИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ КОМПАНИЙ

© Автор(ы) 2021
AuthorID: 448794
SPIN: 7563-3025

ТАТАРИНОВ Константин Анатольевич, кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Менеджмент, маркетинг и сервис»
БЕЛЫХ Екатерина Родионовна, магистрант кафедры
«Менеджмент, маркетинг и сервис»
Байкальский государственный университет
(664003, Россия, Иркутск, улица Ленина, 11, e-mail: belihkatya@yandex.ru)

Аннотация. На заре прошлого века человек считался дорогостоящим механизмом, необходимым для ритмичного производственного процесса. Концепция человеческого капитала считала человека основным фактором успеха. В индустриальном обществе знания приобретают большую роль (доминирующий ресурс) не только на уровне предприятий и отраслей, но и на уровне государств. Знания – это необходимый элемент управления организацией и достижения успеха на конкурентном рынке. Значение их постоянно возрастает из-за радикальных изменений в информационно-коммуникационных технологиях, экономических, политических и социальных сферах. Непрерывный процесс обучения позволяет предприятиям оперативно реагировать на негативные изменения во внешней среде и эффективно управлять человеческими ресурсами. Индивидуальные знания – это драйвер карьерного роста интеллектуального работника, когда человек приобретает компетенции, ведущие к более эффективному общению, творчеству, лидерству, непрерывному обучению и познанию. Знания как любой другой ресурс должны быть доступны в нужное время, в нужном месте и нужным работникам. В статье представлены роль и значение знаний у работников умственного труда в высокотехнологичных компаниях, которые необходимы для их правильной работы. Особое внимание уделено неявному знанию и каскадному обучению.

Ключевые слова: неявные знания, информационные перегрузки, кодифицирование, капитализация высокоинтеллектуальных компаний, интеллектуальные работники, интроспекция, отношения мастер-ученик, экстернализация, мягкое обучение, базы знаний, корпоративные знания, интерактивная образовательная среда, неформальное общение.

THE ROLE AND IMPORTANCE OF KNOWLEDGE IN EMPLOYEES OF HIGHLY INTELLIGENT COMPANIES

© The Author(s) 2021

TATARINOV Konstantin Anatolyevich, Candidate of Economics, Associate Professor,
Department of Management, Marketing and Service
BELYKH Ekaterina Rodionovna, undergraduate of the department Management,
Marketing and Service
Baikal State University
(664003, Russia, Irkutsk, street Lenina 11, e-mail: belihkatya@yandex.ru)

Abstract. At the dawn of the last century, a person was considered an expensive mechanism necessary for a rhythmic production process. The concept of human capital considered humans to be the main factor of success. In an industrial society, knowledge takes on a large role (the dominant resource) not only at the level of enterprises and industries, but also at the level of states. Knowledge is an essential element of managing an organization and achieving success in a competitive marketplace. Their importance is constantly increasing due to radical changes in information and communication technologies, economic, political and social spheres. The continuous learning process allows enterprises to quickly respond to negative changes in the external environment and effectively manage human resources. Individual knowledge is a career driver for an intellectual worker, when a person acquires competencies that lead to more effective communication, creativity, leadership, continuous learning and cognition. Knowledge, like any other resource, must be available at the right time, in the right place, and at the right people. The article presents the role and importance of knowledge among knowledge workers in high-tech companies, which are necessary for their correct work. Particular attention is paid to implicit knowledge and cascade learning.

Keywords: tacit knowledge, information overload, codification, capitalization of highly intelligent companies, intellectual workers, introspection, master-student relations, externalization, soft learning, knowledge bases, corporate knowledge, interactive educational environment, informal communication.

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами. Сколько времени существует человечество, столько же люди создают и передают знания. Устная передача знаний сильно ограничивало их распространение. Более интенсивное накопление знаний стало возможным с появлением письменности. Люди как минимум 5000 лет создавали, сохраняли и передавали знания. Знание как метод организации общества возник в современной экономике [1, с. 344]. Для генерации, обмена и использования знаний в обществе «информационной перегрузки» необходимы ряд условий: IT-инфраструктура, университеты и исследовательские центры, коммуникационные технологии и экономические мотиваторы. В отличие от труда и капитала, знания увеличиваются по мере их использования [2]. Знания в организациях не изолированы от ней и не являются самоцелью.

быстром обучении, в результате которого компания адаптируется к новым требованиям внешней среды [3]. Основным источником знаний – это человеческий разум. Трансформация данных и информации в знания зависит от опыта и аналитических способностей сотрудников. Все работники бессознательно создают собственные базы знаний, но передача знаний происходит не эффективно из-за их нестандартности. Часть знаний утаивается, так как люди опасаются, что их уволят или понизят в должности, а начальство получит повышение [4]. В децентрализованных организациях знания передаются легче и в более полном объеме, нежели в иерархических структурах. Чем более прочны межличностные связи между сотрудниками, тем охотнее они делятся знаниями друг с другом. Кроме того образовательные характеристики персонала – это фундамент согласования спроса и предложения на трудовом рынке [5, с. 2].

торых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешенных раньше частей общей проблемы. Вопросами влияния знаний на эффективность умственного труда занимались такие учёные, как В.М. Дедок, Б.В. Салихов, И.С. Салихова, М.Б. Олигова, А.Г. Габоян, М.И. Колдина, Е.А. Костылева, А.В. Трутанова, Л.В. Глухова, С.Д. Сыротюк, А.А. Коростелев, О.Н. Ярыгин, В.М. Рябова, О.М. Гущина, Т.В. Светник, И.Б. Королева, Н.В. Светник, Е.А. Арбатская, Е.Г. Тарханова, В.В. Братищенко, Т.В. Понедельчук.

Дедок В.М. выделяет пять препятствий к извлечению знаний (глобализация, изменчивость рынка труда, устаревание знаний, отсталая технология, боязнь экспертов лишиться своего статуса) [6, с. 44]. Салихов Б.В., Салихова И.С., Олигова М.Б. считают, что неявные знания напрямую влияют на создание добавленной стоимости [7, с. 78]. Габоян А.Г. рассматривает цепочку получения добавленных знаний и компетенций в сетевых компаниях [8, с. 101]. Колдина М.И., Костылева Е.А., Трутанова А.В. определяют эссе, как лучший способ контроля знаний (позволяет применить собственный опыт и ассоциативные образы из других наук) [9, с. 179]. Глухова Л.В., Сыротюк С.Д., Коростелев А.А. представляют в статье процесс трансформации знаний в самообучающейся компании [10, с. 205]. Ярыгин О.Н., Рябова В.М. заявляют о главенствующей роли неявных знаний и интуиции в интеллектуальной компетентности [11, с. 133]. Гущина О.М. полагает, что ценность знания определяется уровнем достижения заявленной цели [12, с. 51]. Светник Т.В., Королева И.Б., Светник Н.В. делают вывод от том, что менеджеры, использующие знанияевые стратегии способны произвести кардинальные изменения в своей компании [13, с. 370]. Арбатская Е.А., Тарханова Е.Г. подчёркивают, что soft skills (мягкие навыки) сотрудников в организации подобны смазке в механизмах, то есть без них снижаются скорости реакции и принятия решений [14, с. 907]. Братищенко В.В. показывает как информационно-образовательная среда в компании делает дидактический процесс контролируемым, прозрачным и управляемым [15, с. 20].

Формирование целей статьи (постановка задания). Цель – представить знания в интеллектуальных компаниях как основной фактор их развития. Для этого необходимо охарактеризовать явные и неявные знания, представить типологию знаний и определить источники новых знаний.

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов. Знание всегда неразрывно от человека и с психологической точки зрения понимается как содержание, зафиксированное в сознании под воздействием опыта и обучения. Носителем знаний является сам человек и все технические средства, где хранятся его знания. Человек – это самый совершенный носитель знаний, потому что он обладает опытом и может интерпретировать любую информацию как ему хочется. Знания – это дорогой, уникальный и ценный ресурс, на создание которого уходят сотни лет. Огромная капитализация высокоинтеллектуальных компаний (Apple, Amazon, Google, Facebook, Tesla) подтверждают высокую ценность интеллектуального капитала по сравнению со стоимостью материальных активов [16]. Процесс управления знаниями будет популярным в течение ещё нескольких десятилетий из-за развития IT-технологий, большой доли знаний в сложных товарах и услугах и постоянно возрастающих темпах корпоративных изменений. Кроме того, происходит рост качества информации через анализ, синтез и отбор только реальных знаний, информация подаётся только в формате максимально пригодном для использования и создаётся интерактивная образовательная среда, где сотрудники постоянно передают друг другу свои знания. Знания как ресурсы претерпевают как интенсивный, так и экстенсивный рост, и в интеллектуальных компаниях

являются предметом управленческой деятельности. В практическом плане операции со знаниями предусматривают: сотрудничество с поставщиками, клиентами и другими контактными аудиториями, мониторинг рыночной среды, IT-поддержку любой релевантной информации, покупку знаний у других компаний и самообучение. Рост уровня знаний у сотрудников наделяет компанию стратегическим преимуществом на базе уникальных компетенций, наблюдается переход от функций к процессам, от индивидуальной работы к командной, от отчуждения к поддержке высокоинтеллектуальных работников. Чтобы этот процесс проходил успешно, необходимы сотрудники с высоким образовательным уровнем и способностью к самообучению. «Мягкое» обучение работников «горячим» знаниям даёт возможность достичь самопознания, адаптироваться к постоянным изменениям (новый программный интерфейс, ротация кадров, матричная оргструктура) и заботится о своём психологическом здоровье (гигиена умственного труда, умение быстро восстанавливать свои интеллектуальные силы и нивелировать факторы стресса) [17]. Только выкристаллизованные и напрямую полезные знания у персонала являются ценнейшим ресурсом интеллектуальных компаний.

Каскадное обучение предусматривает вначале обучение менеджеров среднего звена, обладающих дидактическими и профессиональными компетенциями. Они в свою очередь передают полученные знания по цепочке вниз. Появляются в компании внутренние тренеры, которое через неформальное общение помогают учиться остальным работникам [18, с. 305]. Если в организации не создаётся оргкультура, благоприятствующая получению знаний, то все этапы развития знаний становятся ненужными затратами. Сотрудники должны чувствовать, что их карьерный рост напрямую зависит от того, как они передают свои знания коллегам. Игнорирование прошлого многолетнего опыта у новых сотрудников демотивирует и тормозит их собственное развитие. Организация с свою очередь не получает синергетического эффекта и в худшем случае сумма корпоративных знаний оказывается ниже суммы личных знаний работников. А ведь каждый сотрудник выражаясь языком футбола должен играть за себя и одновременно за команду, и только тогда будет одержана победа.

Труд, основанный на знаниях как научная категория возник в результате деления рабочих и служащих на «белые и синие воротнички». Однако многие профессии сегодня не соответствуют такому критерию. Например, ручная работа зубного протезиста требует сегодня меньше знаний, чем работа автомобильного электромеханика. Интеллектуальные работники сегодня – это особый класс людей с высоким социальным престижем и они слабо реагируют на традиционные управленческие методы воздействия (приказы, выговоры, письменные инструкции). Бессмысленно и невозможно контролировать интеллектуальный процесс работы, так как большая часть его – это «чёрный ящик», непрозрачный и недоступный для внешнего взгляда. В постбюрократическую эпоху появилось большое количество людей глубоко интеллектуального труда, для которых традиционные системы мотивирования оказались не приемлемы. Интеллектуальные сотрудники в «мудрых» компаниях (Google и Facebook) получают от работы «чистое удовольствие» и через добровольное прикрепление к проектам ставят перед собой собственные цели. Частичная занятость для таких людей так же неприемлема, так как они по-настоящему любят свою работу и эмоционально связаны с ней.

К наиболее важным элементам организационных коммуникаций, способствующих обмену знаниями, можно отнести атмосферу открытости и близости на собраниях и характер задаваемых вопросов (открытые вопросы интуитивно стимулируют обмен неявными знаниями). В век гиперконкуренции принятие своих ошибок и

неудач, а также намерение делиться о них с коллегами – это способ уменьшения риска повторить аналогичные промахи в будущем.

Знание и информация – это понятия не взаимозаменяемые. Знания можно охарактеризовать как доминирующий (имеют стратегическое значение), неисчерпаемый (не изнашиваются и не уменьшаются), нелинейный (нет четкой корреляции между размерами и выгодами) и одновременный (используются параллельно многими людьми) продукт, основанный на убеждениях человека. Знания как ресурс обладают особыми характеристиками (переносимость, субъективность, спонтанность, встраивание, непостоянство, самоподдержка) и требуют постоянного обновления. В противном случае неадекватные знания бесполезны и приносят непоправимый вред организации.

В научных источниках знания разделяют на два вида: явные (систематизированы и выражаются числом, словами, формулами) и подразумеваемые (сугубо индивидуальны и передаваемые через совместный опыт). К скрытым знаниям можно отнести интуицию и предчувствие. В подразумеваемых знаниях есть технический (трудно вскрываемые навыки и способности) и когнитивный (ментальные идеи и убеждения, воспринимаемые как должное) аспекты. Неявные знания отражают видение будущего и определяют восприятие реальности. Более 90% знаний, созданных в компании относятся к неявным. Самый результативный способ их передачи – это отношения мастер-ученик [19].

Типологию знаний можно представить следующим образом:

1. Знать «что» связано с фактами и является синонимом информации. Такой тип знаний легко кодифицируется и передается в электронной форме.

2. Знать «почему» формируется в человеческом разуме и уменьшает число ошибок в экспериментах.

3. Знать «как» относится к способностям решать проблемы и принимать управленческие решения. На язык знаков этот тип знаний не переводится.

4. Знать «кто» показывает у кого имеется спецзнания в данной области и способность их передать [19].

Если компания концентрируется на развитии только одного типа знаний, то она ограничивает себя в развитии. Создание знаний происходит через социализацию (получение знаний от других людей), экстернализацию (процесс превращения скрытых знаний в доступные на практических занятиях), комбинацию (преднамеренное объединение формализованных знаний) и интернализацию (интроспекция явного знания в личное и неявное). На ранних этапах создания знаний важно использовать метафоры (служат интуитивному пониманию идей) и аналогии (являются мостом между воображением и рациональным мышлением). Трансформация индивидуальных знаний в организационные происходит в процессе диалога и обмена опытом. Источники новых знаний – это двусмысленности, появляющиеся при трансформации избыточных данных и информации в знания [19].

Выводы исследования и перспективы дальнейших изысканий данного направления. В настоящее время концепция управления знаниями противостоит неотеилогизму, который рассматривает труд «умных» сотрудников с точки зрения механистического подхода и пытается его рационализировать через лимитирование времени на каждую подзадачу в отдельности. В организациях, основанных на знаниях, физический рабочий процесс сотрудников никто не контролирует, так как невозможно понять чужие идеи извне. Феномен «знания» очень трудно оценить, что несомненно создаёт барьеры к восприятию данного явления. Движение кадров всегда приводит к оттоку знаний, что вызывает сомнения у руководителей относительно того, стоит ли инвестировать в персонал. Однако рост инвестиции в знания даёт много преимуществ (генерация инновационных идей, повышение конкурентоспособности, выход в лидеры рынка)

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Атанов А.А. Детерминанты смысла концепта «Современная экономика» / А.А. Атанов // Известия Байкальского государственного университета. – 2017. – Т. 27. – № 3. – С. 341-349.
2. Юпатова Е.А. Управление знаниями как инструмент повышения эффективности управления образовательной организацией / Е.А. Юпатова // Непрерывное образование. – 2017. – № 3 (21). – С. 49-54.
3. Светник Т.В. Метод рефлексии в обучении менеджменту на программах бакалавриата / Т.В. Светник, И.Б. Королёва // Бизнес. Образование. Право. – 2019. – № 2 (47). – С. 355-361.
4. Соболев В.В. Использование баз данных и баз знаний в учебном процессе / В.В. Соболев, А.С. Быканова // Решетневские чтения. – 2017. – Т. 2. – С. 372-373.
5. Былков В.Г. Предложение на рынке труда: методология, природа формирования / В.Г. Былков // Baikal Research Journal. – 2017. – Т. 8. – № 4. – С. 1-13.
6. Дедок В.М. Роль и значение управления знаниями в деятельности гостиничного предприятия в условиях растущей конкуренции / В.М. Дедок // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. – 2017. – № 4 (66). – С. 41-46.
7. Салихов Б.В. Качество ключевых форм неявного знания в создании добавленной стоимости / Б.В. Салихов, И.С. Салихова, М.Б. Олигова // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2017. Т. 13. № 1 (346). С. 77-93.
8. Габоян А.Г. Организация «цепочки получения добавленных знаний» работников многофилиальной компании / А.Г. Габоян // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2016. – Т. 5. – № 4 (17). – С. 100-103.
9. Колдина М.И. Эссе как способ контроля знаний и оценивания компетенций / М.И. Колдина, Е.А. Костылева, А.В. Труманова // Балтийский гуманитарный журнал. – 2017. – Т. 6. – № 3 (20). – С. 178-180.
10. Глухова Л.В. Педагогические условия реализации методик трансформации знаний / Л.В. Глухова, С.Д. Сыротюк, А.А. Коростелев // Балтийский гуманитарный журнал. – 2016. – Т. 5. – № 3 (16). – С. 203-206.
11. Ярыгин О.Н. Неявное знание как компонент компетентности в аналитической деятельности / О.Н. Ярыгин, В.М. Рябова // Балтийский гуманитарный журнал. – 2013. – № 4 (5). – С. 131-134.
12. Гуцина О.М. Компетентностный подход в создании информационно-образовательной среды приобретения знаний с использованием электронных ресурсов / О.М. Гуцина // Балтийский гуманитарный журнал. – 2015. – № 2 (11). – С. 49-52.
13. Светник Т.В. Формирование навыков и умений работы с управленческими проблемами при изучении курса «менеджмент» в вузе / Т.В. Светник, И.Б. Королева, Н.В. Светник // Бизнес. Образование. Право. – 2020. – № 3 (52). – С. 366-372.
14. Арбатская Е.А. Исследование содержания понятия Soft Skills / Е.А. Арбатская, Е.Г. Тарханова // Креативная экономика. – 2020. – Т. 14. – № 5. – С. 905-924.
15. Братищенко В.В. Информационная образовательная среда Байкальского государственного университета / В.В. Братищенко // Baikal Research Journal. – 2017. – Т. 8. – № 1. – С. 18-27.
16. Стрелова М.О. Инвестиции в интеллектуальный капитал / М.О. Стрелова, Д.А. Воронина // Вопросы науки и образования. – 2017. – № 11 (12). – С. 131-134.
17. Психологическое здоровье молодежи: факторы, развитие, благоприятные и неблагоприятные черты развития психологического здоровья / Е.В. Васильева Е.В., А.А. Курков // Аллея науки. – 2018. – Т. 3. № 8 (24). – С. 461-463.
18. Сю В. Модель обучения «перевернутый класс» при изучении иностранного языка / В. Сю // Global and Regional Research. – 2019. – Т. 1. – № 4. – С. 303-307.
19. Klak M. Zarządzanie wiedzą we współczesnym przedsiębiorstwie / Klak M. // Available at: <https://docplayer.pl/111664380-Marcin-klak-zarządzanie-wiedza-we-wspolczesnym-przedsiębiorstwie.html>
20. Файзуллаева Н.С. Пути оптимизации инвестиций в человеческий капитал как фактор развития экономики знаний / Н.С. Файзуллаева // Actual Problems of Applied Sciences Journal World. – 2019. – № 3 (13). – С. 86-94.

Статья поступила в редакцию 21.09.2020

Статья принята к публикации 27.05.2021