

# Кто может управлять знаниями в российских компаниях?

Краткий обзор корпоративных ролей управления знаниями (КМ) в международной практике



*Олег Лавров – председатель правления Ассоциации «КМ Альянс», опираясь на международную практику, представил свое видение ролей в Knowledge Management. Предлагаем ознакомиться со статьей и высказать свое мнение.*

Анализируя литературу из различных источников о деятельности в европейских, американских и азиатских компаниях, хочу предложить вам мнение о текущем положении дел с ролями и функциями организаторов и исполнителей управления знаниями в компании.

## 1.

### **«Chief Knowledge Officer (CKO)» или «Chief Learning Officer (CLO)»**

— это самое высокое положение в текущем понимании роли лидера управления знаниями в компании. CKO/CLO:

- развивает общее видение и ценности КМ в рамках всей организации;
- создает и реализует общие стратегии, в том числе и в области управления знаниями, основанную на текущих знаниях;
- отвечает за разработку и внедрение системы управления знаниями в организации, видеть КМ в теоретическом и историческом контексте
- способен изменить мышление / парадигму на эффективную работу со знанием в компании;
- планирует и регулярно осуществляет деятельность в области управления знаниями, критически оценивает решения в области КМ;
- ведет «погрузочно-разгрузочные» работы с организационным знанием — управляет жизненным циклом знаний в понимании компании;
- проводит оргизменения в организации, основанные на уникальных интеллектуальных ресурсах и активах компании;
- создает штат и функционал КМ-специалистов, развивает способности / компетенции по работе со знанием;
- управляет коммуникацией и персоналом КМ;

- регулирует функции безопасности и сохранения конкурентных знаний;
- сохраняет интеллектуальную собственность организации;
- поддерживает и развивает базу знаний компании и ведет учет в организации баланса новых и существующих знаний;
- ведет разработку и учет передовых организационных практик;
- определяет структуру КМ проектов и их эффективность;
- эксплуатирует существующие организационные знания для целей и задач бизнеса;
- обеспечивает удовлетворенность участников процессов управления знаниями всех уровней;
- отчитывается о деятельности сотрудников и проектов по управлению знаниями;
- ведет учет влияния проектов или системы УЗ на создание ценности бизнеса и возврат на вложенных инвестиций.

## 2.

### **«Knowledge Manager»**

— администратор-специалист технологической «базы знаний» — это руководитель, который работает с СКО (или с высшим руководителем):

- может возглавлять проектный офис и реализует выполнение стратегии;
- может осуществлять разработку стратегии корпоративных км проектов и проектов управления изменениями, таксономии знаний, анализа социальных сетей, образовательных профилей сотрудников;
- осуществляет «поставку» корпоративных знаний под запрос;
- участвует в создании системы управления знаниями во всей компании.

## 3.

### **«KM Champions / Knowledge Leaders»**

— это может быть выделенный или не выделенный в специальную штатную единицу, а неформальный лидер, осуществляющий содействие КМ в организации, часто выступает с конкретными инициативами, например, повторное проектирование интранет, организацию работы сообществ практиков, построения таксономии корпоративных знаний, участвует в создании системы управления знаниями во всей компании.

## 4.

### **«Knowledge Brokers»**

— это специалист, который знает, где и у кого находится корпоративное знание.

- соединяет людей с нужным знанием с теми, кто в нем нуждается;
- может находиться в департаменте HR или ИТ и владеть картой знаний организации;
- участвует в создании системы управления знаниями во всей компании.

## 5.

### «Knowledge Synthesizers / Knowledge Stewards»

— стюарды или синтезаторы знания — эта роль может быть реализована специалистами различных подразделений, такие специалисты несут ответственность за сохранение локальных знаний департаментов и фиксацию значительного объема нового (создаваемого сейчас) знания и передачу его в организационную память (базу знаний).

## 6.

### «Knowledge Editor»

— редактор знаний — это специалист, который формирует таксономию и упаковывает контент явного и формализованного организационного знания сотрудников, так чтобы корпоративный пользователь мог легко его использовать и понимать.

## 7.

### «Knowledge Analyst»

— аналитик организационных знаний сотрудников — это специалист, который переводит потребности пользователей в требования к корпоративным нормам управления знаниями и следит за соблюдением и развитием этих норм

## 8.

### «Knowledge Transfer Engineer»

— это специалист — инженер организационной передачи знаний. Он отвечает за фиксацию, формализацию и передачу неявных знаний таким образом, чтобы облегчить повторное использование созданного нового знания в организации.

Также он облегчает передачу неявных знаний путем подключения соответствующих людей для объяснения и уточнения организационных знаний определенных сотрудников

## 9.

### «Knowledge Systems Engineer»

— инженер системных знаний — это эксперт системы управления знаниями, который создает решения для инициатив в области УЗ за счет использования порталов, интранет, базы знаний и данных.

## 10.

### «Knowledge Management Process Owner»

— владелец процессов управления знаниями — это специалист, который несет ответственность за обеспечение пригодности процесса управления знаниями в организации для достижения корпоративных бизнес-целей:

- является спонсором процесса управления организационными знаниями;

- имеет достаточные ресурсы для разработки процесса управления знаниями в соответствии с передовой практикой и отвечающей потребностям организации;
- осуществляет арбитраж в любом споре за распределение обязанностей;
- спонсирует коммуникационную кампанию по продвижению информированности сотрудников и принятия решений о процедурах управления знаниями;
- отвечает за создание и выполнение плана, целей процесса управления знаниями, за метрики для измерения успеха, получение официальной обратной связи от высшего руководства по процессу управления знаниями и связанные с ним процедуры в компании.
- обеспечивает согласование с текущей культурой организации и ИТ-стратегией управления услугами, обеспечивает координацию со всеми другими вовлеченными департаментами;
- может быть в проектной или функциональной логике;

Вот неполный перечень возможных ролей и функций участников корпоративного процесса управления знаниями.

Приглашаю к участию с краткими сообщениями о своих практиках, ролях и функциях в корпоративных системах/проектах управления знаниями представителей российских компаний!

Благодарю за внимание!