

УДК 378

## УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ ЧЕРЕЗ ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ В БИЗНЕСЕ И ЕГО ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС-СРЕДУ

*Маликов В.В., доктор наук государственного управления, профессор  
Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет*

Высокая динамика развития, продиктованная современными условиями бизнеса, имплементация новых стандартов и вывод на рынок новых продуктов, методов и средств производства ставят перед высшей школой ряд проблем. Решение этих проблем руководителями учебных заведений обеспечит успех в конкурентной борьбе.

Динамика развития, непрерывное внедрение инноваций и постоянное изменение окружающего мира воздействуют на существующую бизнес-среду. Настоящий виток развития основан на активной информатизации большинства сфер деятельности, что позволяет сегодня говорить о становлении так называемой "новой" экономики, которая влечет за собой изменение требований к организации бизнеса.

В настоящее время следует констатировать, что компании все меньше опираются на физический капитал, снижается стратегическая значимость материальных ресурсов. Наиболее ценной и востребованной становится информация. Так как информация превратилась в главный стратегический ресурс, который необходим для эффективного управления бизнесом, наиболее прогрессивными являются технологии, основанные на управлении и обработке данных - информационные технологии (ИТ).

Дальнейший прогресс ИТ и тенденция к переходу от обычной технологии обработки информации к совместному использованию знаний (извлеченной и интерпретированной информации, необходимой для

решения задачи), их обмену между сотрудниками предприятия объясняют актуальность особенно активно развивающейся информационной технологии управления знаниями (УЗ), аккумулирующей в себе все знания работников, содержащей данные документации и нормативных актов, хранящей сведения о клиентах и позволяющей объединять большие массивы знаний, необходимых для успешного и эффективного управления бизнесом, в определенное множество фактов и правил, доступных в реальном масштабе времени [1].

Процесс управления знаниями представляет собой циклически повторяющуюся последовательность операций накопления, извлечения, структурирования и интегрирования знаний. С каждым новым циклом количество знаний компании увеличивается.

Увеличение корпоративных знаний приводит к необходимости создания системы, которая бы объединяла производственную информацию, сведения об опыте сотрудников, проектах, в которых они участвуют, трансформировала накопленные знания в ценное, осмысленное руководство к действию, а также обеспечивала регламентированный доступ к распределенным информационным ресурсам, прикладным программным системам и формализованным результатам работы. Эффективный способ решения перечисленных проблем — внедрение системы управления знаниями (СУЗ).

СУЗ — совокупность взаимодействующих и взаимозависимых элементов, относящихся к управлению знаниями, обеспечивающая достижение поставленных целей. Практическая реализация СУЗ предполагает осуществление двух равнозначных составляющих — технологической и организационной. Технологическая составляющая — внедрение средств автоматизации: общие базы формализованных знаний, навигация, фильтры, совместная работа над документами, форумы. Организационная составляющая — создание условий, при которых

технологические решения эффективно работают: вводные собрания, разъясняющие консультации, внутри, организационные приказы, реорганизация штата или даже создание отдельного подразделения [2],

Реализация СУЗ позволяет: значительно сократить временные затраты, необходимые для поиска информации по принятию решений или работе с клиентом; снизить финансовые расходы на распечатку, скачивание, пересылку данных, необходимых для решения задачи (теперь эти данные можно получить из профессиональных форумов либо благодаря постоянному доступу к базе знаний предприятия); обслуживать несколько уровней сотрудников сразу, обеспечивая их необходимой информацией; быстрее вводить в курс дела новых сотрудников; ускорить циркуляцию знаний, что способствует их накоплению; обновить продукцию, создать новые способы работы, оптимизировать процессы производства и, как результат, повысить производительность; улучшить экономические результаты предприятия в целом [3].

Внедрение новых информационных технологий в компании позволит повысить прибыль компании, снизить издержки, улучшить обслуживание клиентов, поднимая экономику на новый, более высокий уровень.

В основе работы любой организации лежит квалифицированный интеллектуальный труд. Чтобы максимально эффективно использовать этот самый ценный и важный ресурс, руководители большинства крупных компаний в процессе роста и развития бизнеса прибегают к систематическому и постоянному обучению и переобучению персонала.

В целях минимизации расходов на повышение квалификации и переподготовку персонала и одновременно повышения эффективности внутрифирменной системы обучения предлагается использовать дистанционное обучение (ДО).

Система дистанционного обучения (СДО) — это сложная, многокомпонентная система, имеющая тенденцию к непрерывному изменению и динамическому развитию [4]

Учитывая тот момент, что в корпоративном секторе целью СДО является повышение эффективности, то с его помощью должны решаться в том числе такие вопросы как тестирование при приеме на работу; аттестация персонала; мотивирование сотрудников к росту профессиональных знаний и навыков; управление корпоративным знанием; мониторинг уровня квалификации персонала и др. Выполнение перечисленных задач позволяет не только повысить эффективность работы компании в целом, но и снизить затраты на обучение.

Проведенное в 2001 году компанией Nucleus Research исследование показало, что системы дистанционного обучения являются одними из лидеров по скорости возврата инвестиций (ROI - Return of Investment). Так компания CISCO — один из лидеров телекоммуникационной отрасли, осуществила внедрение системы дистанционного обучения и сертификации для своих сотрудников, клиентов и партнеров. Величина коэффициента возврата инвестиций ROI составила более 900% [5].

Следует также отметить, что использование самых современных технологий делает дистанционное обучение действительно эффективным. Информационные технологии обеспечивают автоматизацию процесса обучения, доставку учебных материалов учащимся, контроль за процессом обучения, контроль знаний.

В настоящее время существует ряд СДО для корпоративного сектора. Среди которых можно выделить Technomatix (Software Development), Finport Training System, (Learning Management System) BaumanTraining, Webtutor и др.

Следовательно, использование дистанционного обучения позволяет компаниям: сократить затраты на обучение; обеспечить непрерывность

обучения персонала; перейти от обучения по принуждению к концепции "самообучающейся" организации; повысить эффективность обучения.

Результаты проведенного анализа показывают, что дистанционное обучение наиболее эффективно для таких компаний с большой филиальной сетью; компаний, имеющих большую сеть агентов/торговых представителей, продающих достаточно широкий ассортимент товаров и услуг (например страховые компании, агентства недвижимости); компаний, производящих/продающих большой, часто меняющийся ассортимент сложного, высокотехнологичного оборудования; компаний, для которых чрезвычайно важное значение имеет владение определенными внутренними программными продуктами, нормативными документами, инструкциями (например банки, финансовые и телекоммуникационные компании).

Таким образом, корпоративное обучение становится стандартом де-факто и повседневным для ведущих корпораций.

#### *Литература:*

1. Информационные технологии в бизнесе / Под ред. М. Желены. - СПб.: Питер, 2012. – 123 с.
2. Черняк Л. Управление знаниями и информационные технологии / Л. Черняк // Открытые системы. - 2014. – С. 10-15.
3. Peter F. Drucker. Management Challenges for the 21 st Century / Peter F. Drucker. - UK: Collins, 2001. - 224 p.
4. Абрамова М. А. Дистанционное обучение как показатель развития культуры сферы образования / М. А. Абрамова // Интернет-журнал "Эйдос". - 2016. - 25 апреля.
5. Хуторской А. В. Креативная функция дистанционного обучения \ А. В. Хуторской // Интернет-журнал "Эйдос". - 2015. - 11 февраля.