

*Шафикова Э.М.*

Студентка 4 курса,

Научный руководитель: **Беляев Э.И.**

Казанский Государственный Энергетический Университет,

РФ, г.Казань

## **ФУНКЦИИ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ В КОНСАЛТИНГОВЫХ КОМПАНИЯХ**

**Аннотация:** В данной статье ставится задача выявить отличительные особенности работы системы управления знаниями в консалтинговых фирмах и сформировать перечень функций и требований, которые должны присутствовать в системе, для её эффективной работы.

**Ключевые слова:** система управления, знания, консалтинговая компания, управление знаниями.

**Annotation:** This article aims to identify the distinctive features of the knowledge management system in consulting firms and form a list of functions and requirements that must be present in the system for its effective operation.

**Keywords:** management system, knowledge, consulting company, knowledge management, consulting.

В современном мире одним из важнейших ресурсов предприятия считаются знания. При грамотном распоряжении данным ресурсом можно повысить эффективность любой компании. Актуальность применения систем управления знаниями(СУЗ) растёт, так как на современном рынке труда, именно знания человека играют решающую роль. В данной статье будет рассмотрен жизненный цикл проектов консалтинговых компаний, а так же выведен перечень функций, которыми должна обладать СУЗ, для эффективной работы в среде консультирования.

Для начала дадим конкретную формулировку понятия «консалтинговая компания». Согласно экономическому словарю, консалтинговая фирма – это специальные компании, деятельность которых заключается в консультировании производителей, продавцов, покупателей по широкому кругу вопросов экономики, финансов, безопасности, внешнеэкономических связей, создания и регистрации фирм, исследования и прогнозирования рынка товаров и услуг, инноваций [1]. Изучив область деятельности консалтинговых фирм можно сказать, что успех в данной области напрямую зависит от знаний сотрудников и грамотном управлении ими.

Рассмотрим весь процесс выполнения проекта консалтинговой фирмы, чтобы лучше понять, какие из задач процесса можно автоматизировать с помощью СУЗ.

Этапы выполнения проекта:

1. Встреча с заказчиком, для обсуждения его проблемы.
2. Первичное консультирование и заключение договора.
3. Набор команды на данный проект.
4. Сбор данных, необходимых для решения проблемы.
5. Разработка решения проблемы специалистами, на основе собранных данных.
6. Внедрение решения и контроль над его выполнением.
7. Оценка результата, осуществляемая руководителем проекта и представителем компании-заказчика.
8. Оплата услуг по договору.

При обсуждении проблемы с заказчиком, определяется область деятельности его предприятия и спецификации, на основе знания которых и будут выбираться сотрудники в команду проекта. Без СУЗ или базы знаний сотрудников руководителю проекта, особенно в больших организациях, будет затруднительно набирать команду. Из этого следует, что разрабатываемая СУЗ должна иметь базу знаний, на основе которой будет предлагать руководителю проекта потенциальных специалистов на данный проект. При том по каждой

спецификации у сотрудников могут быть различные компетенции от «теоретических знаний», до «использования знаний в прошлых проектах». Следовательно, будущая система должна выстраивать список претендентов ещё и на основе компетенций в данной спецификации. Так же из списка претендентов следует исключать тех сотрудников, которые на данный момент участвуют в других проектах.

Стоит отметить сложность оценивания завершённого проекта, так как объективную оценку можно будет дать лишь через некоторое время после реализации решения. На сегодняшний день существуют три подхода к оценке качества консалтинговых услуг: первый – основан на сравнении ожиданий потребителя и реальным восприятием услуг, после окончания процесса, минус его в том, что все эти оценки носят чисто субъективный характер; второй связан с определением комплексного показателя качества консалтинговой услуги; третий подход предполагает нахождение интегрального показателя качества[2]. Различные компании могут выбирать разные подходы к оцениванию, поэтому необходимо выбрать отстранённый и универсальный показатель, для оценивания сотрудников после завершения проекта. Например, оценивать количество ошибок на каждом этапе проекта. Руководитель проекта будет следить за ошибками совершаемыми сотрудниками во время выполнения проекта, а так же, за тем, какие знания они использовали в ходе решения и, по окончанию, на основе этого, либо повышать, либо понижать квалификацию сотрудника в общей базе знаний.

В интересах компании, иметь в своём штате много высококвалифицированных сотрудников, поэтому они часто проводят мастер-классы, семинары, интерактивные курсы, тренинги и т.д. Так же они могут проводиться в случаях, если планируется модернизация оборудования или введение новых технологий. При проведении данных мероприятий важно правильно сформировать список сотрудников, которым требуется посетить эти курсы. Это можно сделать, используя систему управления знаниями. Сотрудники, чья квалификация после последних проектов понизилась или тех,

кто не востребован, так же из-за низкой квалификации, могут быть рекомендованы на прохождение курсов в первую очередь.

На основе вышесказанного можно сделать вывод, что система управления знаниями должна выполнять следующие функции:

- проводить поиск экспертов в зависимости от спецификации поставленной задачи и степени квалификации в ней;

- проводить анализ занятости сотрудника, чтобы избежать его чрезмерной загрузки;

- осуществлять поиск претендентов в зависимости от приоритета и сложности задачи [3];

- анализировать завершённые проекты и через руководителя проекта повышать\понижать общую компетенцию сотрудников;

- рекомендовать руководству сотрудников, которых необходимо отправлять на тренинги, курсы и т.д.

Таким образом, в исследовании была рассмотрена деятельность консалтинговых фирм, а так же были выявлены требования и основные функции систем управления знаниями, для успешной и эффективной работы в среде консультирования.

#### Список литературы

1. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь // Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 512 с. – (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/751618>
2. Как зарабатывать.ру [Электронный ресурс]: Что такое консалтинг простыми словами: виды, задачи, отличия от коучинга (дата 04.02.2019)Режим доступа:<https://kakzarabativat.ru/nachinayushhim-predprinimateliam/konsalting/>(дата обращения: 22.10.2019).

3. Белый Е.М., Романов Д.И. Основные подходы к оценке качества консалтинговых услуг // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 1.;  
URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=11367> (дата обращения: 22.10.2019).
4. Щербаков В. Система управления знаниями (дата 29.06.2018) // Журнал про правильное онлайн-обучение. – 2018. Режим доступа: <https://teachbase.ru/learning/obuchenie/sistema-upravleniya-znaniyami/> (дата обращения: 22.10.2019).

© Шафикова Э.М., 2019