

**УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ КАК ИНСТРУМЕНТ ВЗАИМОСВЯЗИ
КРОССКУЛЬТУРНОГО И СТРАТЕГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА**

| | |
|-------------------|---|
| Зундэ | доктор экономических наук, профессор кафедры международных экономических отношений, |
| Викториа | Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70/54). E-mail: zundevika@mail.ru |
| Викторовна | |
| Мезенцева | аспирант кафедры менеджмента, |
| Екатерина | Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70/54). E-mail: ekaterinamezentseffa@yandex.ru |
| Евгеньевна | |

Аннотация

Залогом прогрессивного функционирования организации в XXI веке выступает наличие и результативное использование знаний как ресурсов. Кросскультурный аспект в управлении знаниями включает в себя рост компетенций в структуре поведенческих моделей и стереотипов, систем ценностей, понимания национальных и транскультурных особенностей поведения людей; такие навыки и методы помогают менеджерам выстраивать доверительные отношения в компании, повышать общую конкурентоспособность организации.

Ключевые слова: управление знаниями, организационные знания, компетенция, кросскультурный менеджмент, кросскультурное управление знаниями.

Вне зависимости от сферы, в которой функционирует организация, залогом успеха ее деятельности в XXI веке выступают информационные ресурсы и знания. О значимости знаний как ресурсе говорит тот факт, что страны, которые в процессе постиндустриальной экономики основывают свое хозяйствование на знаниях, получают огромное преимущество, отрываясь в своем развитии от других стран мира. Отличием знаний от любых других экономических ресурсов является то, что они неистощимы. Лидерами мирового высокотехнологического производства являются страны, обладающие весомой базой финансирования образования, НИОКР, механизмов внедрения инноваций в массовое производство. Так, расходы на научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки ежегодно в Израиле составляют более 4,2 % ВВП, в Финляндии – 3,8 %, в Южной Корее – 3,7 %, в Швеции и Японии – около 3,5 %, в США и Германии – 2,8 %, в Китае – 1,7 %, в России – 1,1 %.

Экономика развитых стран все более опирается на знания, инновации и новые технологии, которые в настоящее время считаются основной движущей силой экономического роста. Концепция экономики, основанной на знаниях, и идея, что, именно генерация знаний и инноваций является самой важной детерминантой роста производительности труда, уровня жизни и создания новых рабочих мест в XXI веке, привлекают повышенное внимание и поддержку и в академических кругах, и в сфере бизнеса, и в правительственных структурах. Вложения в человеческий капитал, рост ценности человеческого труда становятся важнейшими факторами преобразования экономики, модернизации экономических и юридических институтов [1, с. 59].

В современных экономических условиях хозяйствования устойчивое функционирование и развитие бизнеса, его адекватное реагирование на изменение внешней и внутренней среды обеспечивается, в существенной степени, организационным знанием, являющимся одним из главных стратегических активов организации. В условиях глобализации, компании, предоставляющие на мировом рынке свои товары и услуги должны столкнуться с проблемами в кросскультурной среде. Такие проблемы возникают не только во взаимоотношениях с клиентами, но глубоко внутри компании, на уровне поведения и взаимодействия сотрудников организации.

В актуальную практику организаций входит превращение знаний в ценный рыночный актив, стремление использовать интеллектуальные и творческие бизнес-возможности для усиления своих преимуществ перед конкурентами. Как новый вид и функция управленческой деятельности с середины 1980-х годов в научный оборот вошла категория «управление знаниями» (Вииг К., 1986). Значимость категории «управление знаниями» возрастает с каждым годом, отражая объективные требования развития наукоемкого производства, информатизации общества, а также повышение роли человеческого капитала в постиндустриальной экономике. В таблице 1 представлен анализ научных определений категории «управление знаниями».

К интеллектуальному капиталу организаций относятся: сети лояльных поставщиков и партнеров, торговые марки, рабочие процессы, клиентские базы, патенты и авторские права, культура реализации нововведений, а также знания, опыт и профессиональные качества сотрудников (кадровый капитал), которые являются достоянием предприятия [2].

В условиях развития постиндустриальной экономики возрастает ценность умственной и творческой работы, которая обеспечивается живым трудом людей. Стоимость продукции и услуг во многом определяется заложенными в них уникальными, специфическими знаниями профессионалов конкретной организации. Фирмы и учреждения должны стремиться к овладению менеджмента знаниями, потому что, во-первых, знания выступают наиболее востребованным современным продуктом, во-вторых, эффективное использование знаний является главным фактором в анализе ключевых потребностей рынка, их удовлетворении наиболее актуальными методами.

Таблица 1

Теоретические доминанты категории «управление знаниями»

| Автор определения категории «управление знаниями» | Авторская доминанта в определении |
|---|---|
| Норт К.: Составляющие процесса управления знаниями: обеспечение знаниями; применение знаний; передача знаний; усвояемость знаний; совершенствование знаний актуализация и расширение знаний, забывание устаревших знаний | Направления в менеджменте организации для построения системной работы с активом «знания» |
| Черников К.: Управление знаниями включает следующие виды деятельности: выработка общей стратегии бизнеса; распространение передового опыта; обучение персонала; получение знаний о клиентах; управление интеллектуальными ресурсами; инновации | |
| Стоунхаус Д.: Управление знаниями включает процессы: генерирование знаний; формализация; диффузия знаний (распространение); координация и контроль знаний, эффективность которых зависит непосредственно от организационной культуры, организационной структуры предприятия, его инфраструктуры и коммуникационных связей. | |
| Варламова З.: Управление знаниями – одна из подсистем управления интеллектуальным капиталом, включающая следующие подсистемы: управление инновациями, управление человеческими ресурсами, управление информацией, управление бизнес-процессами | |
| Мильнер Б.: Управление знаниями – это новая межфункциональная дисциплина и новый вид управленческой деятельности, направленный на интенсивное использование нематериальных активов, как главных ресурсов экономики знаний и стимулирование инноваций с целью максимизации эффективности экономики на национальном и международном уровне | «Управление знаниями» как безальтернативный путь создания новой стоимости продуктов организации |
| Харрингтон Дж.: Управление знаниями – стратегия преобразования интеллектуальных активов компании, включая записанную информацию (явные знания), в новые ценности, в повышение ее производительности и конкурентоспособности | |
| Раггс Р.: Управление знаниями – это подход к добавлению или созданию ценности путем более активного использования ноу-хау, опыта и мнений, которые можно обнаружить внутри, и во многих случаях за пределами организации | |

| Автор определения категории «управление знаниями» | Авторская доминанта в определении |
|---|--|
| Белякова Г.: Управление знаниями – процесс, который обеспечивает синергетическое взаимодействие обработки информации и данных с помощью информационных технологий, а также инновационно активных работников | |
| Джанетто К., Уилер Э.: Управление знаниями – процесс, в ходе которого сотрудники сознательно создают, структурируют и используют базу знаний компании | |
| Вииг К.: Управление знаниями – систематическое формирование, обновление и применение знаний в целях максимизации эффективности предприятия | Технология менеджмента организации по выстраиванию (последовательности) этапов «управления знаниями» |
| Петухов В.: Управление знаниями – совокупность организационных процедур, организационных подразделений и компьютерных технологий, которые обеспечивают интеграцию разнообразных источников знаний и их коллективного использования в деловых процессах | |
| Куинтас П.: Управление знаниями – создание и распространение, поиск источников знаний, картографирование и измерение | |

Выделяют два подхода к управлению знаниями. Первый – персонифицирующий или интуитивистский подход, который исходит из того, чтобы носители знания (эксперты) его хранили и им делились. Главное в управлении знаниями – это сотрудники, их мотивация, связи, культура организации, а технологии – это просто инфраструктура. Второй подход – информационный или технологический подход, который исходит из того, что современные организации, особенно крупные корпорации являются накопителями объема данных, хранящиеся операционных и транзакционных систем в различных функциональных подразделениях. Для поиска знаний в массивах данных и их обработки необходимы информационные и интеллектуальные технологии, которые выявляют скрытые зависимости и правила в данных. Знания рассматриваются как точная информация [3, с. 211-214]. Интеграцию вышеуказанных подходов можно увидеть в концептуальной модели управления знаниями, в которой можно выделить три взаимосвязанных компонента:

- инфраструктура знаний. Две составляющие этой компоненты: 1) существующая структура и процессы организации; 2) источники знаний.
- культура знаний. Компании должны обеспечить культурную среду, которая бы способствовала обмену знаниями. Создание эффективной культуры знаний включает осознание важности роли человека, как носителя знаний, и создание в человеке заинтересованности в обмене знаниями.
- технология знаний (исследования данных и текстов; система управления документооборотом; средства для организации совместной работы; корпоративные порталы знаний; средства, поддерживающие принятие решений).

По нашему мнению, управление знаниями – это направление менеджмента организации, представляющий процесс преобразования основных фирменных компонентов интеллектуального достояния в материальные ценности и дополнительную стоимость продуктов. Знания играют значимую роль во всех аспектах организационной жизни, в формировании ценностей, разделяемыми всеми участниками организации, на которые опирается система управления знаниями. К таким ценностям организации можно отнести: открытость, участие, делегирование, диалог, доверие и честность. Общие знания с учетом ценностей организации составляют организационные знания, на которых сформированы возможности организации к изменениям с целью выживания и развития, которые развиваются благодаря знаниям каждого сотрудника организации и включают обзор принципов, правил, методов, навыков, фактов, обеспечивающих деловую активность организации, а также опыт и профессиональные качества сотрудников.

Организационные знания включают в себя: теоретические, практические, стратегические, производственные и коммерческие компоненты преобразованной информации. Данные знания составляют «интеллект» организации, качество которого предопределяет методы и способы принятия решений, применяемые информационные технологии и скорость восприятия нововведений. Знание

поведенческих моделей и стереотипов, системы ценностей, понимание национальных и кросскультурных особенностей поведения людей значительно повышают эффективность управления организацией, предоставляют возможность достигнуть взаимопонимания во время проведения деловых переговоров, встреч, а также в разрешении и предотвращении конфликтов. Необходимо отметить, что управление организацией на стыке различных межнациональных культур обладает значительной актуальностью в современной глобальной экономике.

Эффективное управление культурной средой является важным моментом на пути международного успеха в управлении организацией. Культурные проблемы, особенно между представителями разных культур – одна из ключевых задач управления знаниями в международной среде.

Мясоедов С.П. под категорией кросскультурного менеджмента понимает менеджмент, осуществляемый на стыке культур [4, с. 94-95]. Эйпштейн М.З. определяет его, как часть общей теории менеджмента, в рамках которой формируются представления и исследуются закономерности взаимодействия представителей многообразных культур в системе управления деловыми предприятиями (национального и мультинационального характера), на основе которой можно разработать практические рекомендации по управлению мультинациональным коллективом [2, с. 9].

С точки зрения авторов, кросскультурный менеджмент можно представить как функцию управления организацией, реализующую: 1) системный анализ знаний (эмпирических, теоретических, практических) о влиянии и взаимоотношениях профессионалов-представителей различных культур; 2) использование знаний в управлении поведенческих закономерностей (в преодолении кросскультурного шока и межкультурных барьеров, присущих разным национальным деловым культурам, в установлении результативных коммуникаций).

Взаимодействие и столкновение разных культур происходит в большинстве областей социально-экономической деятельности организаций, среди которых основными представляются: управление международным и межрегиональным бизнесом; взаимодействие профессиональных субкультур в организации; управление человеческими ресурсами; коммуникация с внешней средой организации; управление ценностями компании; маркетинг; переезд, трудоустройство и карьерный рост в другом регионе (стране); взаимодействие города и села в России [5, с. 49].

В последнее время в научной литературе понятию «компетенция» уделяется большое внимание. В свою очередь, в национальной и передовой мировой практике стандарты образования выстраиваются по компетентному подходу. Компетенция (от лат. *competere*) – способность применять знания, умения, успешно действовать на основе практического опыта при решении задач профессионального рода деятельности; компетенция понимается как базовое качество индивидуума, заключающее в себя совокупность взаимосвязанных качеств личности, которые необходимы для качественно-продуктивной деятельности [6, с. 15].

Актуальность необходимости повышения компетенции в области кросскультурного менеджмента вызвана региональными и локально-территориальными особенностями ведения бизнеса в России. Российский управленец действует во многообразии, как внутригосударственных, так и внешних культур. Знание культурной специфики своей страны, а также деловой культуры других народов, национальностей и этносов, с каждым годом повышает свою значимость, так как возникают репутационные риски в компаниях с интернациональным составом работников, проявляются кросскультурные различия, коммуникативные барьеры и, соответственно, становятся критичнее требования к кросскультурной компетенции менеджера. Учитывая глобальные тенденции развития промышленных и потребительских рынков, такие как: 1) рост благосостояния современных обществ; 2) расширение экономики субститутов, срок «моральной пригодности» которых год от года сокращается; 3) расширение номенклатуры высокотехнологичных товаров, рынки которых характеризуются монополией; 4) необходимость сохранения временного ресурса в производстве и потреблении, современный менеджмент вынужден культивировать многообразные способы и технологии реализации своих функций [6, с. 28]. Таким образом, одной из задач кросскультурного менеджмента выступает развитие кросскультурной компетенции руководителя, менеджеров и персонала организации.

Многонациональность российского общества обуславливает целесообразность учета кросскультурных аспектов в управлении организации и бизнесе. В связи с этим, руководителям международных и региональных организаций должны в большей степени разбираться в вопросах кросскультурного менеджмента и кросскультурных коммуникаций, а компаниям необходимо проводить обучение персонала по данному направлению. Изучение кросскультурной проблемы помогает управленцам лучше узнать себя, определить свой культурный профиль, развить кросскультурную компетенцию, следовательно, избежать рисков, нежелательных последствий для бизнеса и своей карьеры. Для современного менеджера обязательно внимание к культурным и национальным особенностям других людей – как в обществе, так и в бизнесе [7, с. 174].

В 2007 году было проведено исследование Институтом комплексных социальных исследований Современной гуманитарной академии совместно с факультетом кросскультурных исследований университета Кобе (Япония), направленное на анализ факторов изменения жизни человека после переезда в другую страну и отражения данных факторов на качество и структуру его человеческого капитала. В данном исследовании объектом выступили граждане России, проживающие в Японии не менее трех месяцев (на момент исследования) [7, с. 77-85]. Прибывшие в Японию российские специалисты – профессионалы своего дела с высоким уровнем компетенции, получившие высшее образование в России. В соответствии с результатами исследования, было выявлено, что образование, полученное на родине, помогает решать производственные проблемы, адаптироваться, найти работу, а также является основой личного делового успеха. В Японии российское образование оказалась вполне конкурентоспособным.

Для респондентов российская модель образования оказалась востребованной в новой профессиональной среде; более того, многим нашим соотечественникам именно уровень их образования способствовал поиску профессионального применения в Японии: выиграть грант, найти работу в русско-японской компании или продолжить обучение. Согласно исследованию, немногие переехали в другую страну из-за стечения обстоятельств: замужество, родительская опека, желание найти быстрый источник дохода. Приезд в Японию был связан с необходимостью овладения и изучения новых знаний, о чем заявили более 65 % респондентов. Российские трудовые мигранты готовы получать дополнительное образование в Японии («сейчас очень помогают дипломы разных курсов»). Для некоторых опрошенных проще получать дополнительное профессиональное образование на курсах, причем для них важность национальности преподавателя не имеет значения (значимость критерия Вилкоксона на уровне 0,016). Россияне, живущие в Японии, хотели бы получать большую профессиональную помощь от своих японских коллег (0,027), а также глубже включиться в социальную среду посредством получения базового образования в Японии. Для других респондентов получение необходимой информации от коллег из другой страны и изучение профессиональной литературы на японском языке весьма проблематично. В связи с этим им приходится ориентироваться в большей степени на самообразование и получение профессиональной информации из России, используя информационно-коммуникационные технологии.

Коммуникативные навыки многим трудовым мигрантам дают возможность профессионально общаться с коллегами по работе. Деятельность в мультинациональном коллективе позволяет: во-первых, выработать общую систему правил; во-вторых, действовать исходя из интересов коллектива, в-третьих, трудиться так же, как и в другой команде, но с учетом национальных особенностей данного коллектива. Есть и другая точка зрения участников опроса на работу в кросскультурном коллективе, которая утверждает, что в данной ситуации вырабатываются навыки постоянной конкурентной борьбы, умения отстаивать себя или подчиняться чужому уставу, менять собственные взгляды (конформизм). Общение таких респондентов с коллегами из другой страны доставляют им неудобство, они не видят необходимости в работе над контактами.

Таблица 2

Сопоставление оценок реальной и идеальной ситуации с помощью критерия Вилкоксона [8, с. 77-85]

| Критерии сопоставления | Значение критерия Вилкоксона (Z) ¹ | Уровень значимости критерия (p-level) |
|--|---|---------------------------------------|
| Вам было легко наладить профессиональные контакты | -0,816496581 | 0,414 |
| Вам было тяжело привыкнуть к нормам межличностного общения | -1,581749191 | 0,114 |
| Вам было легко привыкнуть к нормам делового общения | -1,603567451 | 0,109 |
| Вам было легко привыкнуть к правилам поведения в общественных местах | -1,095445115 | 0,273 |

В анализируемом нами исследовании также ставилась задача определить, насколько прочны контакты и взаимосвязи, возникшие в кросскультурной, профессиональной, институциональной среде, каков характер их выражения. С помощью критерия Вилкоксона было отслежено соответствие реальной ситуации идеальной; оказалось, что во время адаптации к нормам делового и межличностного общения, правилам поведения в общественных местах в другой стране, в вопросах профессиональных контактов не возникло существенных противоречий между реальным и идеальным положением дел. Результаты представлены в таблице 2.

Сегодня все большее значение для делового мира приобретают межкультурные знания. Международное сотрудничество, вхождение в ВТО, глобализация требуют межкультурной грамотности. Понимание национальных особенностей поможет сформулировать то общее, что может помочь объяснить поведение управляющих и управляемых людей в современном обществе. Знание глубоко укорененных установок и взглядов, характерных черт, закономерностей и традиций поведения людей разных культур поможет не только на пути совершенствования и расширения кругозора, но и для принятия более эффективных управленческих решений.

Таким образом, во-первых, управление знаниями играет решающее значение для достижения успеха организации в выстраивании и поддержании долгосрочных деловых отношений в мультикультурной среде; во-вторых, надлежащее использование кросскультурной компетенции зависит от таких познавательных аспектов, как: кросскультурная осведомленность, знание основных принципов и инструментов деятельности определенной страны, а также кросскультурная коммуникация или поведение, необходимое для построения доверительных партнерских отношений.

Литература

1. Крутий И., Зангиева И. Транснациональное взаимодействие и качество человеческого капитала // Вестник общественного мнения. 2008. № 1 (93).
2. Эйпштейн М.З. Сравнительный менеджмент. СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов, 2003.
3. Абдикеев Н.М., Киселев А.Д. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса. М.: ИНФРА-М, 2011.
4. Мясоєдов С.П. Основы кросскультурного менеджмента: Как вести бизнес с представителями других стран и культур. М.: Дело, 2003.
5. Игнатова Т.В., Черкасова Т.П. Институциональные концепции экономического роста и их модернизации // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2011. № 2. С. 47–57.

¹ Критерий Вилкоксона опирается в расчетах на выраженность редкой тенденции и оценивает достоверность преобладания именно доминирующей тенденции, т.е. тенденции популярного знака, который фигурировал среди разниц, полученных при попарном вычитании $V_2 - V_1$.

6. Зундэ В.В. Теория и практика антикризисного управления комплексом маркетинговых коммуникаций организации // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2012. № 3. С. 26–30.
7. Некрасов В.Н. Центр управления компетенцией как инструмент разрешения противоречий управления / Актуальные проблемы современного менеджмента и публичного управления: зарубежный опыт и российская практика: Сборник трудов участников XIII международной научно-практической конференции, 28-30 октября 2014 г./ Под редакцией В.Н. Некрасова. Ростов н/Д: Изд-во ЮРИУ РАНХиГС, 2015.
8. Перминова С., Тульчинский Г. Культура фирмы. СПб.: Алетейя, 2006.

Zunde Victoria Viktorovna, The Doctor of Economics, the professor of chair of the international economic relations; South-Russia Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (70/54, Pushkinskaya St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation).

E-mail: zundevika@mail.ru

Mezentseva Ekaterina Evgenyevna, graduate student of chair of management; South-Russia Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (70/54, Pushkinskaya St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation). E-mail: ekaterinamezentseffa@yandex.ru

KNOWLEDGE MANAGEMENT AS INSTRUMENT OF INTERRELATION OF CROSS-CULTURAL AND STRATEGIC MANAGEMENT

Abstract

The success of effective functioning of the organization are its human resource. Cross-cultural knowledge management includes competence in the field of behavioral models and stereotypes, values, understanding national and cross-cultural peculiarities of human behavior. The above knowledge to help managers to build trust in the company and increase of competitiveness of the organization.

Keywords: *knowledge management, organizational knowledge, competence, cross-cultural management, cross-cultural knowledge management.*

УДК 338.2

АНТИКРИЗИСНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАК ИМПЕРАТИВ СОВРЕМЕННОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ

Мовчан Ирина Викторовна кандидат экономических наук, доцент кафедры политической экономики и экономической политики, Южный федеральный университет (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Горького, 88).
E-mail: movchani@mail.ru

Аннотация

В статье рассматриваются актуальные теоретические аспекты антикризисного управления в системе национальной экономической политики, инструменты, императивы и принципы антикризисной политики государства на современном этапе.

Ключевые слова: *антикризисное управление, экономическая политика, экономический цикл, рецессия.*

Расширение глобальных координат мировой экономики, открытость национальных экономик и значительная зависимость национальных хозяйств от конъюнктуры внешних рынков усиливают циклический потенциал и углубляют кризисные процессы как на уровне стран, так и в межстрановом взаимодействии. При этом фаза расширения деловой активности значительно короче, чем фазы спада, поэтому современную экономику можно считать рецессионной. Это объясняется наличием инновационно-технологической паузы, наблюдаемой в последние годы, когда замедление развития инфокоммуникаций после стремительного роста привело к снижению темпов роста глобальной мировой эко-