

Ю.В. БЕХ (доктор філософських наук, професор кафедри методології науки та міжнародної освіти)

Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова,
Київ, Україна
yulia2409@ukr.net

ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИМ КАПІТАЛОМ В ОРГАНІЗАЦІЇ

В статті визначено усю сукупність методологічного організаційного інструментарію управління знаннями, що складається з технологій, систем та методів. Розкриті програмні продукти управління знаннями, формальні та неформальні інструменти управління інтелектуальним капіталом організації. Систематизовані та описані інформаційні технології, що використовуються у сфері управління інтелектуальним капіталом. Надано визначення «метод управління інтелектуальним капіталом». Представлено організаційні, економічні, соціально-психологічні та правові групи методів управління інтелектуальним капіталом.

Ключові слова: інтелектуальний капітал, технологія управління знаннями, система управління інтелектуальним капіталом, метод управління інтелектуальним капіталом.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями

Визначальним процесом третього тисячоліття є глобалізація, процеси якої підсилюють конкурентну боротьбу, причинами якої виступають поява нових конкурентів на ринках. Конкуренція є важливою передумовою для функціонування і повного розкриття потенціалу ринкових відносин. Конкурентоспроможність організації в значній мірі залежить від такої характеристики працівників організації, як здатність швидко адаптуватися до нових умов виробництва, яка обумовлена наявністю у працівників організації професійно-кваліфікаційного потенціалу і знань, що за певних умов надасть можливість сформувати інтелектуальний капітал організації. Використання інтелектуальних ресурсів в процесі виробництва, зростання їх частки в загальній вартості компанії, методика оцінки – все це сучасні питання інтелектуального управління організацією.

Дане дослідження призвано довести важливе значення розвитку інтелектуального капіталу для ефективної діяльності організації, а також те, що у сучасних жорстких економічних умовах організації керівництву необхідно більше приділяти уваги персоналу та отриманим ними знанням, вмінням та навичкам, що є необхідність у збереженні та розповсюдженні їх задля збереження своїх позицій у конкурентному середовищі або збільшення конкурентоспроможності організації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми, на яку спирається автор

Важлива роль у розробці теоретичних засад інтелектуального капіталу

належить таким відомим вченим, як К. Беккер, Д. Белл, Т. Давенпорт, Д. Даффі, Л. Едвінссон, Х. Ігамі, М. Кастельс, Х. Макдональд, М. Мелоун, Р. Райх, І. Роос, Т. Сакайя, Т. Стюарт, М. Мелоун, І. Нонака, П. Пільцер, К. Тейлор, Х. Текеучі, О. Тоффлер, Л. Туроу, С. Хантінгтон, Т. Шульц, Ф. Фукуяма та ін. В свою чергу значний вклад у розробку методологічних засад внесли Л. Абалкін, О. Амосов, Д. Богиня, В. Врублевський, Н. Гавкалова, В. Геєць, М. Долішний, О. Дацій, М. Дороніна, О.В Кендюхов, А. Колот, В. Куценко, О. Крисальний, О. Бутнік-Сіверський, Н. Лук'яненко, В. Онікієнко, О. Онищенко, Л. Прусак, П. Саблук, В. Ситник, А. Чухно, П. Цибульов.

Виділення невіршених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується стаття. Проблемна ситуація

Однак все ж таки більшість науковців розглядають лише сутність «інтелектуального капіталу», його складові та показники і методи оцінки. Натомість практично відсутні дослідження щодо управління інтелектуальним капіталом організацій. Така ситуація спричиняє потребу в розробці відповідних теоретико-методологічних положень та практичних рекомендацій.

Мета дослідження – описати технології, що використовуються менеджерами для управління знаннями, визначити етапи управління ними та в цілому концепцію управління інтелектуальним капіталом організації.

Обговорення проблеми

Основною технологій управління інтелектуальний капіталом є технології управління знаннями, під якими розуміємо інструменти та методи управління знаннями. Технології управління знаннями найперше затребуються тими комерційними, державними або науковими структурами, які будуються на принципах самоорганізації. Для таких структур характерна відкритість як обов'язковий елемент корпоративної культури. Саме в таких компаніях, де відсутня тверда централізація і традиційна бюрократична основа, вдається успішно віднаходити, накопичувати, поширювати знання, а головне, потім створювати нове корпоративне знання [91.а.5, с. 25-26]. Вибір тих чи інших технологій управління інтелектуальним капіталом повинен передбачати раціональне сполучення відповідних інструментів та методів управління, які у свою чергу мають забезпечити ефективну реалізацію функцій інтелектуального капіталу і досягнення поставлених цілей [8].

Отже, всі ***інструменти системи управління знаннями*** розбиваються на ***класи*** [13]: аналіз наявної в компанії інформації; витяг, структурування і формалізація знань (інакше, інженерія знань); обмін і використання знань; пошук інформації за запитом; організація зберігання; навчання; інтегровані системи обробки, об'єднуючі вищеперелічені функції.

Цінність даної класифікації в охопленні та поданні єдиного погляду на весь комплекс завдань управління знань, що забезпечується різноманітними ***програмними продуктами управління знаннями***, серед яких можна виділити три категорії [13]:

Технології управління інтелектуальним капіталом в організації

1. Технології доступу до інформації.

Поняття доступу включає в себе - пошук за ключовими словами і складні запити (наприклад: «Знайти всі звіти відділу маркетингу, які писав Іванов?»). Також важливий пошук з використанням класифікації (або таксономії) документів по групах. Деякі програми можуть самі анотувати будь-якого вхідний документ і будувати автоматичні класифікації за текстами документів. 2. *Спільна робота і соціально-орієнтоване програмне забезпечення.* Ці програмні продукти підтримують комунікації (миттєві повідомлення, пошту, IP-телефонію, відео-конференції) та надають єдину віртуальну робочу середовище, що включає вікі, спільну роботу з документами, робочі дошки та ін. Так можна організувати спільну розробку звіту в єдиному просторі, виділивши співтовариство учасників, або організувати колективне обговорення корпоративного свята. Програми цієї категорії створюють персональні профілі співробітників з описом інтересів, компетенції, досвіду робіт тощо, а також каталоги експертів. 3. *Системи управління контентом, яку також можна розглядати як інфраструктуру для представлених вище груп.* Ця група програм включає різні інструменти для гнучкої та надійної роботи з документами, наприклад, реєстрацію, управління версіями, безпека, сканування і розпізнавання. Також сюди відносять створення архівів, наповнення, оновлення та структурування вмісту сайтів, організація взаємодії з відвідувачами сайтів.

Окремі методи та інструменти технології управління знаннями у наш час підтримані інформаційними технологіями: повнотекстові пошукові механізми, що дозволяють у величезних обсягах інформації знаходити конкретні терміни, їх сполучення; архівні системи або сховища даних, що вміють класифікувати інформацію, яка надходить до них в автоматичному режимі, зберігати її у зручному для даної організації вигляді, швидко діставати й аналізувати в різних розрізах. Значну частину завдань, властивих управління знаннями, вирішують системи управління документами (адже правильно складені документи — це відчужене корпоративне знання!) і системи workflow (системи управління потоком робіт), що допомагають осмислено використовувати знання про організаційні процеси [9, с. 25-26].

Інша частина методів та інструментів технології управління знаннями базується на досягненнях у галузях психології, менеджменту, журналістики, особливо на етапах виявлення і добування знань, поширення й актуалізації наявних знань і генерації нових. Згідно О. Грішнєвої та А. Василика А. [4] серед **інструментів управління інтелектуальним капіталом організації** варто виділити організаційне, фінансове, кадрове, інформаційне та методичне забезпечення управлінського процесу. Згідно У. Буковича є **два основних типи інструментів** при управлінні інтелектуальним капіталом: формальні і неформальні. До **формальних інструментів** відносяться експертні системи управління, системи штучного інтелекту, автоматизовані системи прийняття рішень, системи підтримки рішень і системи підтримки роботи з клієнтами. На думку фахівців, формальні інструменти дуже ефективні при необхідності приймати

управлінські рішення в компаніях інноваційної, фінансової та консалтингової областей діяльності, де потрібно облік великої кількості швидкоплинних зовнішніх умов. Формальні інструменти є основою організаційного капіталу; формують явні формалізовані знання, що належать компанії; впливають на клієнтський і людський капітал; більш ефективні для навчання персоналу правильного рішення типових завдань. До того ж вони: а) спрямовані на кодифікацію інформації та збереження знань в компанії у разі відходу співробітника; б) є основою організаційного капіталу компанії, яка формує внутрішню структуру організації; в) особливо ефективні для вирішення типових завдань [2]. Серед формальних інструментів можна особливо відзначити системи підтримки клієнтських відносин (CRM), які ефективно застосовуються в багатьох компаніях сфери консалтингу і довели свою ефективність використання в зарубіжних комерційних організаціях. Даний клас систем дозволяє автоматизувати й удосконалювати бізнес – процеси у сфері продажів, маркетингу та обслуговування клієнтів [3].

Неформальним інструментам управління інтелектуальним капіталом відводиться особлива роль. Близько 80 % неявних знань втрачається при звільненні співробітника з компанії, якщо не відбувається обмін знаннями всередині колективів. Фахівці та дослідники рекомендують використовувати в організації командний тип роботи в силу наступних причин: більш гнучке управління проектами в рамках середніх і великих компаній (Хекмен); ефективний обмін знаннями між різними функціональними одиницями (Р. Дафт); взаємна доповнюваність членів команди на основі наявності спільних цілей і цінностей; наявність чітких командних ролей та лідерства збільшує; ефективність і знижує ризики внутрішньоорганізаційні конфліктів (М. Белбін); команди дозволяють значно підвищити конкурентоспроможність компанії за рахунок сукупності знань і навичок кожного її члена і синергетичного ефекту від їх роботи (Л. Клеева) [11]. Неформальні інструменти (підвищення кваліфікації, міжфункціональні і внутрішньокорпоративні проектні команди) надають переважно вплив на людський капітал; використовуються для управління неявними знаннями співробітників; значно впливають на клієнтський капітал компанії, більш ефективні для навчання персоналу рішенням нетипових проблем і прогнозуванню рішень в умовах невизначеності і ризику [12].

У сфері управління інтелектуальним капіталом використовується величезна різноманітність **інформаційних технологій** (іншими словами, програмних продуктів), кожна з яких орієнтується на рішення деякого підкласу задач і базується на інструментах, що підтримують управління знаннями: а) системи підтримки прийняття рішень; б) системи управління документообігом (зберігання, архівування, індексування, розмітка і публікація документів); в) засоби для організації спільної роботи (мережі Інтранет, технології групової роботи, синхронні і асинхронні конференції); г) корпоративні портали; д) засоби, що підтримують прийняття рішень

Технології управління інтелектуальним капіталом в організації

(експертні системи, системи, що підтримують дискусійні групи, і т.д.); е) – для пошуку, зберігання, класифікації, вилучення знань, а також для обміну знаннями та організації спільної роботи [10].

Мабуть, найважливіша значення мають технології бізнес-аналітики – такі, як data mining, text mining, web mining, OLAP, технології організації доступу до знань [13]. Однак, важливі і різні технології для обміну знаннями та досвідом і для ведення спільної роботи в самих різних формах. Зараз існує таке безліч конкретних технологій, рішень і продуктів, і так швидко з'являються нові, що розповідати про всіх них докладно не представляється можливим. Тому ми поговоримо тільки про основні, перевірених часом системах і технологіях.

Системи планування ресурсів організації (ERP – Enterprise Resource Planning) – подібні системи являють собою централізовані, уніфіковані бази даних (плюс єдиний додаток і загальний інтерфейс). Ці інформаційні системи охоплюють планування і прогнозування, управління різними бізнес-процесами. У них міститься безліч найважливіших організаційних знань.

Системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM – Customer Relationship Management) – такі системи призначені для управління зовнішніми зв'язками і відносинами організації – не тільки з клієнтами, але і з партнерами, дилерами і взагалі зовнішніми сторонами. Вони дозволяють автоматизувати роботу в області маркетингу, продажів, обслуговування споживачів, а для управління знаннями становлять інтерес насамперед додаткові сервіси цих систем – корпоративні портали, бази знань, довідкові бюро он-лайн, кол-центрів і так далі.

Системи для зберігання інформації та її аналітичної обробки (сховища аналітичних даних, OLAP, Business Intelligence – бізнес-аналітика) - такі системи зазвичай інтегровані з ERP, CRM та іншими, щоб отримувати з них дані і їх аналізувати. Говорячи про збереження організаційних знань, необхідно розділяти збереження явних і неявних знань. *Зберегти явні знання* відносно просто, так як тут ключову роль відіграють інформаційні технології (про них мова піде в наступній лекції). Крім того, різні способи представлення результатів аудиту знань у деякій мірі вже є методами збереження організаційних знань, а саме явних знань типу «знаю хто» і «знаю де». Якщо ж мова йде про *збереження і формалізації знань інших типів*, потрібні відповідні цим знанням інструменти. Маються на увазі методи перетворення індивідуальних і групових неявних знань у явні знання. При цьому найбільш важливими питаннями стають: як зберегти «контекст»? як уникнути при цьому інформаційної перевантаженості? Відповідаючи на ці питання, можна виділити два найбільш поширеності методу збереження організаційних знань [1]:

Метод «розбору польотів» – методика, заснована на негайному розборі помилок і досягнень. У ході відкритого обговорення, яке триває зазвичай не довше 20 хвилин, кожен учасник події відповідає на 4 питання: Що мало статися? Що відбулося насправді? Чому виникла розбіжність між бажаним і дійсним? Чого ми можемо навчитися?

Метод «сторітеллінга» (оповідання «як це було») – «докладні розповіді про минулі дії керівництва, взаємодії співробітників або про якісь події, які зазвичай передаються в організації неофіційно», – так звучить класичне визначення сторітеллінга. Сторітеллінг – це трансляція історій, під якими поні-нудиться будь сюжетно пов'язане розповідь, яке є вираженням якого принципу чи цінності компанії. Історія – це носій і передавач корпоративних знань.

Оперативний аналіз (OLAP – On-line Analytical Processing) – є найважливішим елементом організації баз і сховищ даних. За допомогою оперативного аналізу можна одержувати різні кількісні характеристики наявних даних, щоб піддати їх статистичній обробці. Таким чином можна аналізувати клієнтські бази, продажі, доходи, управління активами і пасивами організації, і так далі. OLAP також використовується для видобування знань.

Системи управління контентом (CMS – Content Management System) – системи для управління самим різним електронним контентом (тексти, мультимедіа, каталоги, форуми, системи управління навчанням і так далі). Використовуються для зберігання і публікації великих обсягів інформації, а також для створення контенту, управління контентом, представлення даних. Одним словом, на базі таких систем зручно організувати корпоративні портали управління знаннями.

Технології пошуку значимої інформації в «сирих» даних (Data Mining, Web Mining, Text Mining). Вони включають підготовку даних, вибір інформативних ознак, очищення даних, виявлення корисної інформації, подальшу обробку даних, і тлумачення одержаних результатів. Data Mining – це найбільш загальний підхід, він визначається як дослідження і виявлення в сирих даних за допомогою алгоритмів і засобів штучного інтелекту таких прихованих структур, шаблонів і залежностей, які не були відомі раніше, нетривіальні, практично корисні, можуть бути інтерпретовані людиною і потрібні для прийняття рішень у різних сферах діяльності. Web Mining – це використання технології Data Mining для аналізу інформації, що міститься на web-вузлах – це може бути аналіз контенту, або аналіз поведінки користувачів. Text Mining – це смисловий аналіз неструктурованих текстів, забезпечення навігації та пошуку в них.

Технологія для обміну знаннями та організації спільної роботи – існує безліч різних продуктів, сервісів і платформ подібної спрямованості. Серед основних можна назвати он-лайніві співтовариства практиків, сервіси для спільної роботи з документами, дискусійні форуми, миттєві месенджери, електронну пошту, соціальні мережі, вікі-проекти, корпоративні портали, блоги та мікро-блоги, і багато іншого [13]. Крім того, серед *інструментів управління інтелектуальним капіталом* можна назвати [15] наступні: матеріальні та нематеріальні заохочення обміну знаннями, картування знань, міжфункціональні корпоративне навчання, роботу у спільнотах практиків, експертні директорії, обмін кращими практиками, жовті сторінки експертів, управління з профільних компетенцій, наставництво, репозиторії знань, Технології управління інтелектуальним капіталом в організації

вимірювання інтелектуального капіталу, роботу «брокерів знань». Що стосується методу управління у сфері управління знаннями, то під ним ми будемо розуміти спосіб, прийом впливу на керований інтелектуальний ресурс із метою підтримки його функціонування в заданих режимах або переведення об'єкта до нового стану. В такому випадку, **метод управління інтелектуальним капіталом** – це цілеспрямований порядок діяльності управляючої підсистеми і використання управлінських ресурсів щодо керованої підсистеми (видів інтелектуального капіталу) при дотриманні встановлених умов і обмежень [8, с. 78]. В цілому всі **методи управління інтелектуальним капіталом** [8] можна об'єднати в такі групи:

Організаційні: визначення структури, цілей, завдань та функцій органів управління інтелектуального капіталу; затвердження адміністративних норм та нормативів у сфері управління інтелектуального капіталу; видання наказів та розпоряджень; інструктування; відбір, підбір та призначення кадрів управління інтелектуального капіталу; розробка посадових інструкцій; затвердження методик та рекомендацій; розробка іншої регламентуючої документації; встановлення адміністративних санкцій та заохочень тощо.

Економічні: інвестування в інтелектуальний капітал; ринкові завдання з використання інтелектуального капіталу; виробничі завдання з використання інтелектуального капіталу; обмеження з використання ресурсів; ціноутворення на інтелектуальні ресурси; матеріальне стимулювання праці суб'єктів управління інтелектуальним капіталом; витрати на просування торговельних марок; витрати на матеріальне стимулювання лояльності тощо. Економічні методи управління здійснюють свій вплив на хід використання і відтворення інтелектуальних ресурсів за допомогою таких важелів, як інвестиції до інтелектуального капіталу, ціни на інтелектуальні ресурси, оплата праці суб'єктів управління інтелектуальним капіталом, рента за використання інтелектуального капіталу, що не відчужений від його носія, санкції тощо. Важелі економічних методів управління разом з організаційними, соціальними і психологічними методами служать ефективним засобом створення колективної та індивідуальної матеріальної зацікавленості в поліпшенні результатів використання інтелектуального капіталу і його відтворення.

Соціально-психологічні: формування корпоративних цінностей, принципів та норм поведінки з метою підвищення творчої активності; створення творчої атмосфери у колективі; позиціонування та іміджеві рекламування торговельної марки (відносно до марочного капіталу); психологічний вплив на клієнтів з метою їх утримання (відносно до клієнтського капіталу); заходи PR тощо. Соціальні та психологічні методи управління знаходять своє застосування відносно персоналу як суб'єкта управління і відносно цілого ряду видів інтелектуального капіталу як об'єктів управління: корпоративної культури, відносин із клієнтами, торговельних марок (наприклад, при іміджевій рекламі [8]) та ін.

Правові: застосування законів та інших нормативно-правових актів із

захисту авторських прав, прав інтелектуальної власності на торговельні знаки, промислові зразки, винаходи тощо; застосування правових актів захисту прав інтелектуальної власності до регламентації відносин між суб'єктами управління ІК і його власниками, а також до захисту від недобросовісної конкуренції та інтелектуального піратства. Правові методи реалізуються шляхом уживання цілого ряду законодавчих актів, перш за все законів і інших нормативних документів про інтелектуальну власність [5-7], до регламентації відносин між суб'єктами управління інтелектуальним капіталом. Як відзначає у [16] Л. Щелокова, ефективність використання інтелектуальної власності значною мірою визначається захистом прав її власників. Однак жоден із названих методів управління не може претендувати на універсальність і винятковість. Більш того, специфіка інтелектуального капіталу як об'єкта управління зумовлює необхідність і доцільність використання комбінованих прийомів, що припускають залучення одночасно декількох методів управління [14]. На кожному рівні ієрархії управління організацією може бути використана лише певна частина вказаних важелів зазначених методів управління. Ступінь дії кожного з важелів розглянутих методів управління залежить від особливостей їх використання до окремих типів та видів інтелектуального капіталу. При комплексній дії важелів на хід управління інтелектуальними ресурсами вплив кожного з них може посилюватися, послаблюватися і навіть повністю нейтралізуватися дією іншого залежно від того, наскільки раціонально встановлені їх нормативні значення.

Висновки. Отже, згідно вищеперерахованого, в кожній організації є проблема виявлення знань, адже останнє може бути невіддільним, або неявним, знанням. Тобто те знання, яке начебто неможливо відокремити від його носія – індивіда або наукового, конструкторського, виробничого колективу. Одна із проблем при побудові систем управління інтелектуальним капіталом полягає в тому, що часто знання є неявними (схованими) і завдання їх розкриття важко розв'язуване. Практично для цього відшуковують особливих людей (модераторів), які у неформальному спілкуванні крок за кроком ці знання розкривають, тобто переводять їх у явний вид. Процес виявлення знань в організації (наприклад, при складанні звітних матеріалів) у чомусь подібний до журналістської роботи, тільки ускладнений адміністративними процедурами. Що стосується методів систематизації (концептуалізації) цих знань, то тут ще є над чим працювати [9, с. 25-26]. Обмін і передача знань в рамках однієї організації зазвичай приймають форму створення баз знань, що забезпечують накопичення та повторне використання знань. Передача знань і досвіду між організаціями формує ринок знань, для орієнтації в якому створюються відповідні інструменти. В свою чергу, виявлено, що ресурси знань у широкому сенсі можуть перебувати в різних місцях – в базах даних, базах знань, картотечних блоках, у фахівців – і розосереджені по всьому підприємству.

Підсумовуючи виявилось, що зміст технологій управління інтелектуальним капіталом організації полягає у наявності інструментів та

Технології управління інтелектуальним капіталом в організації

методів управління інтелектуальним капіталом і їх вибір залежить від того, яку мету переслідує керівна система – виявити знання, зберегти їх тощо. Крім того, частина технологій управління залежить від програмного забезпечення, яке допомагає керівному складу в управлінні інтелектуальним капіталом організації. Таким чином, при виборі методів та інструментів управління інтелектуальним капіталом необхідно враховувати тип інтелектуального капіталу, підрозділ організації та його рівень ієрархії, в якій здійснюється управління (науково-дослідне, виробниче, фінансове, маркетингове тощо), а також вибір технології залежить від етапу системи управління знаннями (виявлення, збереження тощо).

Список використаної літератури

1. Ахтеров А.В. Управление знаниями в организации: Учебное пособие для студентов специальности 080505 «Управление персоналом» / А.В. Ахтеров, О.В. Лезина, И.В. Федоров. – М. : МАДИ, 2010. – 143 с.
2. Букович У. Управление знаниями: руководство к действию / У. Букович, Р. Уилльямс. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 304 с.
3. Варфоломеева Ю.А. Интеллектуальная собственность в условиях инновационного развития. Монография. – М. : Осъ-89, 2006. – 144 с.
4. Грішнова О.А., Василик А.В. Організаційно-економічний механізм управління інтелектуалізацією трудової діяльності [Електронний ресурс] // Вісник Прикарпатського університету. – Серія: Економіка. – 2008. – Випуск 6. – – Режим доступу : http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Vpu/Ekon/2008_6/29.pdf.
5. Закон України «Про авторське право і суміжні права» від 15.12.93 р. № 3686-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 13. – Ст. 64.
6. Закон України «Про охорону прав на винаходи і корисні моделі» від 15.12.93 р. № 3687-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 7. – Ст. 32.
7. Закон України «Про охорону прав на знаки для товарів і послуг» № 3689-ХІІ від 15.12.93 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1994. – № 7. – Ст. 36.
8. Кендюхов О.В. Эффективное управление интеллектуальным капиталом: Монография / НАН Украины. Институт экономики промышленности; ДонУЕП. – Донецьк: ДонУЕП, 2008. – 359 с.
9. Клепко С.Ф. Наукова робота і управління знаннями: Навчальний посібник. – Полтава : ПОІППО, 2005. – 201 с.
10. Основы методологии управления знаниями [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.smart-edu.com/upravlenie-znaniyami/osnovy-tehnologii-upravleniya-znaniyami.html>. – Заголовок з екрану.
11. Просвирина И.И. Интеллектуальный капитал: новый взгляд на нематериальные активы [Електронний ресурс] // Финансовый менеджмент. – 2004. – № 4. – Режим доступу : <http://masters.donntu.edu.ua/2011/fknt/klimko/library/tez1.htm>.
12. Стюарт Т. Интеллектуальный капитал. Новый источник богатства организаций / пер. с англ. В. Ноздриной. – М. : Поколение, 2007. – 12 с.
13. Технологии управления знаниями [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://sites.google.com/site/upravlenieznaniami/tehnologii-upravlenia-znaniami>. – Заголовок з екрану.
14. Ткач І. Аналіз методів та механізмів управління інтелектуальним капіталом підприємства [Електронний ресурс] // Економічний аналіз. – 2011. – Випуск 8. – Частина 2. – С. 346-350. – Режим доступу : http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/

Ecan/2011_8_2/pdf/tkach.pdf.

15. Управление знаниями [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.smart-edu.com/upravlenie-znaniyami/upravlenie-znaniyami.html>. - Заголовок з екрану.

16. Щелокова Л. Об управлении интеллектуальной собственностью // Проблемы теории и практики управления. – 2002. – № 3. – С. 97-98.

REFERENCES

1. Akhter A.V. Knowledge management in organizations : Textbook for students majoring 080505 "Personnel Management" / A.V. Akhter, O.V. Lesina, I.V. Fedorov. - M.: MADI , 2010. - 143 p.

2. Bukovich U. Knowledge management : a guide to action / W. Bukovich , R. Williams. - Moscow: INFRA-M, 2002. - 304 p.

3. Varfolomeeva Y.A. Intellectual property in innovative development. Monograph. - M.: Os-89, 2006 . - 144 p.

4. Grishnova O.A., Wasylyk A.V. Organizatsiyno - ekonomichny mehanizm upravlinnya intelektualizatsiyu trudovoї diyalnosti [E resource] // News Priкарпатського університету. - Seriya : Ekonomika. - 2008. - Preview Issue 6. - Mode of access : http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Vpu/Ekon/2008_6/29.pdf.

5. Law of Ukraine "About avtorske right i sumizhni law" od 15/12/93 p. Number 3686 -XII // Vidomosti Verkhovna Rada of Ukraine. - 1994. - № 13. - Art. 64.

6. Law of Ukraine "About receptionists rights vinahodi i korisni modeli" od 12/15/93 p. Number 3687 -XII // Vidomosti Verkhovna Rada of Ukraine. - 1994. - № 7. - Art. 32.

7. Law of Ukraine " About the receptionists of Marks for tovariv i poslug » № 3689 -XII od 15/12/93 p. // Vidomosti Verkhovna Rada of Ukraine. - 1994. - № 7. - Art. 36.

8. Kendyuhov OV Efektivnosti upravlinnya intelektualnim kapitalom : Monografiya / NAS of Ukraine. Institut ekonomiki promislovosti ; DonUEP. - Donetsk : DonUEP 2008. - 359 p.

9. Klepko S.F. Naukova robot i upravlinnya knowledge : Navchalna posibnik. - Poltava : POIPPO 2005. - 201 p.

10. Bases management methodology znaniyamiii [Electron resource]. - Mode of access : <http://www.smart-edu.com/upravlenie-znaniyami/osnovy-tehnologii-upravleniya-znaniyami.html>.

11. Prosvirina II Intellectual capital : a new perspective on intangible assets [E resource] // Financial Management [Collection of scientific papers]. - 2004. - № 4. - Mode of access : <http://masters.donntu.edu.ua/2011/fknt/klimko/library/tez1.htm>.

12. Stewart T. Intellectual capital. New source of wealth of organizations / lane. from English. V. Nozdrina. - M.: Generation , 2007 . – 12 p.

13. Technologies Knowledge Management [E resource]. - Mode of access : <https://sites.google.com/site/upravlenieznaniyami/tehnologii-upravlenia-znaniyami>.

14. Tkach I. Analiz metodiv that mehanizmiv upravlinnya intelektualnim kapitalom pidpriemstva [E resource] // Ekonomichny analiz [Collection of scientific papers]. - 2011. - Preview Issue 8. - Chastina 2. - P. 346-350. - Mode of access : http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Ecan/2011_8_2/pdf/tkach.pdf.

15. Knowledge Management [E resource]. - Mode of access : <http://www.smart-edu.com/upravlenie-znaniyami/upravlenie-znaniyami.html>.

16. Schelokova L. On intellectual property management // Problems of the theory and practice of management [Collection of scientific papers]. - 2002. - № 3. - P. 97-98 .

Ю.В. БЕХ (доктор философских наук, профессор кафедры методологии науки и международного образования)

Национальный педагогический университет имени М.П. Драгоманова, Киев, Украина

ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫМ КАПИТАЛОМ В ОРГАНИЗАЦИИ.

В статье определено всю совокупность методологического организационного инструментария управления знанием, состоящий из технологий, систем и методов. Раскрыты программные продукты управления знаниями, формальные и неформальные инструменты управления интеллектуальным капиталом организации. Систематизированы и описаны информационные технологии, которые используются в сфере управления интеллектуальным капиталом. Дано определение «метод управления интеллектуальным капиталом». Представлены организационные, экономические, социально-психологические и правовые группы методов управления интеллектуальным капиталом.

Ключевые слова: интеллектуальный капитал, технология управления знаниями, система управления интеллектуальным капиталом, метод управления интеллектуальным капиталом.

У. БЕКН (Doctor of Philosophy, Professor, Department of science and methodology of International Education)

National Pedagogical University of Drahomanov, Kiev, Ukraine

TECHNOLOGY MANAGEMENT OF INTELLECTUAL CAPITAL IN THE ORGANIZATION.

The article defined the totality of organizational tools methodological knowledge management, consisting of technologies, systems and methods. Revealed knowledge management software, formal and informal tools of intellectual capital management organization. By formal tools include expert control systems, artificial intelligence, automated decision-making systems, decision support systems and support systems work with clients. Informal tools (training, cross-functional project teams and intra) have mainly an impact on human capital; used to manage tacit knowledge workers; significantly affect the client company's capital, more effective training solution for atypical problems and forecasting decisions in conditions of uncertainty and risk. Systematized work and information technology that is used in the management of intellectual capital. In the field of intellectual capital management used a huge variety of information technology, each of which focuses on the solution of a certain subclass of problems and is based on tools that support knowledge management: decision support systems; document management system (storage, archiving, indexing, layout and publication of documents); means for collaboration (intranet groupware technology, synchronous and asynchronous conferences); corporate portals; means for supporting decision-making (expert systems, supporting discussion groups, etc.); for search, storage, classification, knowledge extraction, as well as knowledge sharing and collaboration. Are essential business intelligence technologies - such as ERP – Enterprise Resource Planning, CRM – Customer Relationship Management, Business Intelligence, OLAP – On-line Analytical Processing, CMS – Content Management System, Data Mining, Web Mining, Text Mining, technology providing access to knowledge. However, important and different technologies to share knowledge and experiences and to conduct joint work in many different ways. The definition of "method of management of intellectual capital". Presented the organizational, economic, socio-psychological and legal groups management of intellectual capital.

Keywords: intellectual capital, knowledge management technology, intellectual capital management system, the method of management of intellectual capital.

Стаття надійшла до редколегії 25.04.14

Прийнята до друку 30.04.14