

8. Яременко С.С. Маркетингова комунікаційна активність промислового підприємства / С.С. Яременко // Бюлетень Міжнародного Нобелівського економічного форуму. – Т. 2. – Дніпропетровськ: Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля, 2012. – № 1 (5). – С. 441–448.

В статье построена модель коммуникационных отношений машиностроительного предприятия и предложен методический подход к управлению маркетинговой коммуникационной деятельностью; разработан механизм управления маркетинговой коммуникационной деятельностью машиностроительного предприятия.

Ключевые слова: маркетинговые коммуникации, маркетинговая коммуникационная деятельность, механизм управления, предприятие.

The model of marketing communication relationship engineering enterprise is described in the article and it is offered the methodological approach of managing marketing communication activities of engineering enterprise. The mechanism of managing marketing communication activities of engineering enterprise is worked out.

Key words: marketing communication, marketing communication activities, mechanism, managing, enterprise.

Одержано 3.09.2013.

УДК 658.5

В.Л. Пікалов

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПРАЦІВНИКАМИ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ, ЩО ВОЛОДІЮТЬ ЗНАННЯМИ

Викладено результати теоретичного дослідження, присвяченого питанням особливості управління працівниками суб'єктів господарювання, які володіють знаннями.

Ключові слова: працівники, що володіють знаннями, організаційні знання, трансформація знань.

Постановка проблеми. Глибокі зміни в економіці, що сталися в останнє десятиліття минулого століття, спричинили різке підвищення значущості організаційних знань, що перетворилися нині на найважливішу форму капіталу суб'єктів господарювання. У зв'язку з цим усе більше число підприємств з метою скорочення витрат і підвищення ефективності діяльності спрямовують свої зусилля на реінтеграцію знань, праці і робіт. Реінтеграція знань, у свою чергу, сприяє підвищенню рівня знань, умінь і навичок окремих працівників і їх здатності створювати нові знання. Нарощуючи здатність працівників, що володіють знаннями, генерувати нові знання і трансформуючи останні в організаційні знання, суб'єкти господарювання знижують рівень невизначеності і ризику своєї діяльності, підвищуючи тим самим рівні новачій і творчості.

Хоча терміни «працівник знань» або «працівники, що володіють знаннями» все ширше вживаються в літературі, їх визначення ще досить суперечливі. До того ж, високий рівень умінь і навичок цих працівників формує індивідуалістичні натури, що створює серйозні проблеми щодо організації їх праці в групах, командах та в колективі суб'єкта господарювання в цілому.

Постановка завдання. Метою статті є аналіз існуючих теоретичних уявлень про працівників суб'єктів господарювання, що володіють знаннями, а також деяких проблем управління ними.

Основний матеріал і результати дослідження. Ще в перші роки нинішнього тисячоліття Пітер Друкер [1] передбачав, що через двадцять років у великих компаніях залишиться вдвічі менше рівнів управління і втричі менше менеджерів, оскільки роботу виконуватимуть проектні групи працівників, наділених глибокими знаннями. При цьому, на думку Друкера, найбільш інформаційномісткі компанії здійснюватимуть свою діяльність, використовуючи організаційні знання (основним джерелом яких будуть знання, уміння і навички окремих індивідуумів), спрямовуючи і контролюючи її за допомогою впорядкованого зв'язку з колегами, клієнтами і головним офісом. Центр тяжіння трудових стосунків у таких компаніях буде зміщено до працівників знань, тобто до тих індивідуумів, які володіють широким спектром знань, створюють нові знання і активно їх використовують в інтересах суб'єктів господарювання.

Термін «knowledge worker», який може тлумачитись як працівник знань або працівник інтелектуальної праці, запропонований Друкером ще в 1959 р., широко використовується нині в економіці знань [2]. Проте з точки зору Шона Лейка [3], «knowledge worker» – це не лише працівник інтелектуальної праці, не лише різновид робочої сили, а, головним чином, її характеристика. За Лейком, працівник знань – це будь-який працівник, здатний користуватися даними, осмислювати їх і застосовувати на користь суб'єкта господарювання або суспільства.

Згідно з Ікудзіро Нонака і Хіротака Такеучи [4] «knowledge worker» – працівник, що володіє знаннями, але цей термін вони відносять тільки до працівників, переважно зайнятих вирішенням завдань, що потребують знання, вміння і навички розумової праці, а не просто фізичної сили або вмілих рук.

У вужчому сенсі цей термін часто використовують відносно працівників, задіяних у створенні «продуктів знань» у таких різноманітних сферах, як консультування, програмне забезпечення або засоби масової інформації [5].

Аналіз літературних даних свідчить про те, що серед фахівців у сфері управління знаннями навіть відносно самого поняття «знання» є певні розбіжності, а також відсутнє більш-менш чітке визначення категорії працівників знань, що мають широкий спектр знань, умінь і навичок, які здійснюють різноманітні функції в діяльності суб'єктів господарювання.

Безумовно, відсутність чіткого визначення самого поняття «знання» негативно впливає на подальший розвиток системи управління знаннями суб'єктів господарювання. Але до цього часу в епістемології існує безліч досить різних визначень знання, сформульованих у різних культурах і філо-

софських школах [6–8]. Проте всі вони в різних аспектах розглядають одну з проблем, наприклад:

- західний підхід – що індивідуум знає (з проблемою логічного обґрунтування системи знання);
- індійський – звідки індивідуум знає (з визначенням джерела знань);
- китайський – як індивідуум пізнає (з пошуком шляху пізнання).

При цьому спостерігаються певні загальні ознаки згоди між ними, головними з яких є:

- відмінність знань і факту;
- залежність знань від свідомості;
- залежність знань від обізнаності;
- обумовленість певних знань від інших знань;
- невіддільність знання від суб'єкту.

На думку сучасних учених [8–10], факти (дані) – це властивості речей, що належать до явищ, які можна відчутти й сприйняти, вони є цілком незалежними від індивідуумів, а їх зміст має неупереджений характер. Тоді як знання – властивість сприймаючих суб'єктів пізнання, результат аналізу даних, а інформація є сполучною ланкою між фактами і знаннями. У свою чергу, інформація, будучи більш уможливною, ніж дані, також базується на явищах, які можна відчувати, але вже інтерпретованих передавальним пристроєм або індивідуумом. При цьому інтерпретація може спотворювати значення даних, які лежать в її основі.

Отже, знання та інформація – це не одне й те саме, хоча потрібно визнати, що межа між ними нечітка, лабільна. Знання – соціальний феномен, «перевірений суспільно-історичною практикою результат процесу пізнання дійсності, адекватне її відображення у свідомості людини у вигляді уявлень, понять, суджень, теорій» [11].

З урахуванням аналізу наукових пошуків з теми, на думку автора цієї статті, можна прийняти, що:

– знання нерозривно пов'язане з розумовою діяльністю індивідуума. Оскільки ж інтерпретація фактів можлива на підставі попередніх знань, це приводить до необхідності визнати наявність у суб'єкта пізнання деяких первісних (природжених) знань;

– за відсутності достатніх попередніх знань для інтерпретації конкретних фактів суб'єкт пізнання шукає можливість їх здобуття шляхом навчання (тобто збагнення додатково одержуваної спеціалізованої інформації, яка стосується певного факту);

– якщо все-таки існують незалежні від людства джерела знань, то для їх збагнення та застосування потрібна активна мисляча істота – суб'єкт пізнання (людина або організація).

Знання полягає у функціонуванні з волі індивідуума, тому що воно стає корисним тільки в процесі використання суб'єктом. Тобто знання – нагромаджений потенціал до дії. Індивідуум, осягаючи факти, використовуючи нагромаджені знання для осмислення одержаної у конкретній ситуації інформації, приймає необхідні рішення і виконує певні дії.

Такий погляд підтверджує, що саме знання в наш час є ключовим фактором розвитку суб'єктів господарювання, світової економіки, стратегічним

ресурсом соціальної трансформації і фактором системних перетворень суспільства.

Проте слід зазначити, що деякі працівники, що володіють високими знаннями (у тому числі й технічними) і навичками, займаються творчою діяльністю, необов'язково виступають безпосередньо в ролі творців продукту знань або доданої вартості. До того ж, у літературі немає єдиного тлумачення і самого поняття «продукт знань», адже цілком можна обґрунтувати, що будь-який продукт, зроблений руками людини, тією або іншою мірою включає знання його творця.

На думку автора, термін «knowledge worker» можна тлумачити як працівник суб'єкта господарювання з високим рівнем підготовки, широким спектром знань і навичок, основна діяльність якого пов'язана з використанням власних і організаційних знань з метою створення додаткової вартості продукції, робіт або послуг. Таким працівникам доводиться працювати в ситуаціях, що потребують використання цілого комплексу знань і вмінь, часто майже одночасно вирішувати безліч різноманітних завдань. Вони відрізняються високою мобільністю, їм не потрібна прив'язка до якої-небудь адміністративної ієрархії, вони можуть працювати в якій завгодно сфері, у тому числі у віртуальному просторі. Проте властивий їм високий рівень умінь і навичок формує особливу високоіндивідуалістичну натуру, що створює серйозні проблеми для менеджменту, оскільки управління такими працівниками відрізняється від звичайного управління персоналом, оскільки першим більшою мірою потрібен підтримуючий і полегшуючий менеджмент, а не керівництво і контроль. При цьому ефективність таких працівників значною мірою визначається їх здатністю працювати в групах і командах.

Безумовно, усі види фізичної праці потребують певних знань і навичок, так само як усі види розумової праці – певних навичок ручної, тому між ними немає чіткого розмежування з точки зору необхідних знань. Але ці відмінності помітні в мірі координації і узагальнення завдань і знань. Працівники, що володіють знаннями, відрізняються від інших працівників рівнем освіти, підготовкою і навичками, а також здібностями до навчання і саморозвитку. Високий рівень знань, у свою чергу, дозволяє цим працівникам успішно координувати широкий спектр завдань у сфері своєї діяльності. Тому успішне управління такими працівниками значною мірою полягає в забезпеченні їх такими завданнями, які збігаються з їх можливостями і спрямуванням.

Крім того, якщо знання макрорівня, забезпечувані існуючою освітньою системою держави, досить широко поширені в суспільстві, то знаннями мікрорівня (спеціальними знаннями конкретних артефактів) володіє, як правило, обмежена кількість людей. Щоб успішно функціонувати в середовищі оточення суб'єкта господарювання, необхідні макрознання на фундаментальному рівні, але конкурентна перевага в основному отримується за допомогою знань мікрорівня в тих сферах, в яких знання конкурентів значно менші. Тому знання мікрорівня більшою мірою мають ринкову цінність, особливо якщо вони можуть бути вбудовані в продукт або послугу. За даними [12], саме працівники, що володіють знаннями, відрізняються високим рівнем поєднання у своїй діяльності знань макро- і мікрорівня.

Наприкінці минулого століття було виявлено, що в організаціях найефективніше використовуються знання у формі командної роботи, яка до того ж сприяє генерації нових знань. Якщо персональні знання – це те, що властиве індивідуумові, те що він привносить на робоче місце або використовує при виконанні завдання, то групові знання – це узагальнені знання, якими володіють усі члени групи. При цьому групові знання часто перевищують суму персональних знань, оскільки група має здатність до синтезу нових знань, що значною мірою підвищує їх якість для суб'єкта господарювання. Проте працівники, що володіють знаннями, будучи високо індивідуалістичними натурами, як правило, тяжіють до самотійної роботи, що значною мірою утруднює традиційні робочі контакти між членами команди.

Таким чином, одна з проблем менеджменту в управлінні категорією працівників, що розглядається нами, полягає в необхідності забезпечення узгодження індивідуальних знань останніх із загальними організаційними знаннями, а також одночасного внеску, заснованого на персональних знаннях, у знання організації. Уміле управління цим замкнутим колом проходження знань від індивідуума до групи або команди та організації в цілому й назад сприяє підвищенню творчості, генерування знань і нових можливостей для суб'єкта господарювання.

Доречно відзначити, що в процесі розвитку економіки знань спостерігається інтенсивне змішування знань і технологій, необхідних для підтримки ухвалення рішень, заснованих на знаннях. Але такий спосіб поширення знань здійснюється головним чином службами інформаційних технологій і систем, які не завжди добре підготовлені для цього. Крім того, самі технології не створюють віртуального простору, вони лише посилюють і розширюють його [12]. Проте технології, особливо інформаційні технології, стають обов'язковим фактором роботи зі знаннями, оскільки вони дозволяють набагато швидше поширювати знання, сприяють підвищенню ефективності роботи команди працівників, що володіють знаннями, і навіть створюють нові способи генерування знань та управління ними. Тому менеджмент суб'єкта господарювання повинен приділяти належну увагу забезпеченню працівників, що володіють знаннями, сучасними інформаційними технологіями та створювати умови щодо освоєння їх.

На думку Нонака і Такеучи [4], управлінням знаннями і забезпеченням участі в них усіх працівників суб'єкта господарювання повинен займатися безпосередньо топ-менеджмент суб'єкта господарювання, а управління працівниками, що володіють знаннями, потребує створення особливої культури, що забезпечує переважання комунікацій, аналогічних прямому управлінню цими працівниками і контролю над ними.

Класичний менеджмент, що базується на розподілі і спеціалізації праці, сприяв дробленню організацій на відділи і підрозділи, між якими здійснювалися переважно вертикальні і незначні горизонтальні комунікації. Така система роботи була доброю до тих пір, поки зберігалася спеціалізація праці. Але в останнє десятиліття минулого століття почали виникати організації нових типів – корпорації знань, що відторгають нову структуру і розвивають нові форми управління [4]. Ефективність їх діяльності залежить головним чином від власних нематеріальних активів, таких як капітал трудових

ресурсів і капітал знань і від працівників, що володіють знаннями, для реалізації цих активів. При цьому останні схильні працювати, виходячи за рамки розподілу праці в силу універсальності і одночасно спеціалізації своїх навичок і поза формальною ієрархією організації. Через високу мобільність ці працівники частіше здійснюють свою діяльність у віртуальному просторі, що утруднює менеджменту контроль за їхньою роботою. Крім того, індивідуалістична натура та значною мірою самостійна робота призводять до того, що працівники, які володіють знаннями, частіше за працівників фізичної праці схильні до стресів. Вони частіше вважають, що менеджмент недооцінює їх і належною мірою не забезпечує необхідними ресурсами.

Працівники, що володіють знаннями, потребують систематичного навчання і прагнуть до саморозвитку, їхні базові знання постійно поповнюються, що зрештою призводить до зростання їх вкладу в створення додаткової вартості продукту суб'єкта господарювання у майбутньому. Проте часте глибоке занурення останніх у навчання для майбутніх звершень іноді заважає виконанню конкретної роботи, що створює головний біль менеджменту, зануреному у безліч завдань, спрямованих на виконання поточних планів суб'єкта господарювання. Розуміння цього фактора є вирішальним для ефективного управління такими працівниками. Тому менеджмент повинен систематично надавати їм можливість застосовувати їхній всезростаючий потенціал знань у виконанні поточних і перспективних завдань та забезпечувати можливість підвищення кваліфікації в процесі праці.

Крім того, прекрасно розуміючи, що попит на працівників, які володіють знаннями, перевищує існуючу пропозицію в сучасній економіці, вони чинять тиск на менеджмент, погрожують звільненням за власним бажанням заради забезпечення собі значно сприятливіших контрактів та умов праці. Тому управління цими працівниками потребує систематичної підтримки, встановлення особливих взаємовідносин, налагодження високого рівня діалогу щодо протистояння цьому тиску.

Висновки. Таким чином, проведений автором аналіз літературних даних свідчить, що в процесі управління працівниками, що володіють широким спектром знань і вмінь, менеджмент повинен враховувати такі фактори:

– мобільність таких працівників полягає у виключно високих навичках трансформації знань і здатності застосовувати їх у безлічі різних робочих ситуацій. Саме це, з одного боку, значною мірою підвищує їх цінність для суб'єктів господарювання, а з іншого – дозволяє їм відносно легко переходити на роботу в інші організації і успішно там будувати свою кар'єру. При цьому мобільність таких працівників сприяє розвитку мобільності суспільства в цілому;

– працівники, що володіють знаннями, схильні значну частину робочого часу проводити у віртуальному просторі, що потребує створення для них віртуальних офісів щодо забезпечення в режимі реального часу контактів між членами команд і зовнішніми джерелами інформації. Але ця обставина утруднює менеджменту здійснення моніторингу і контролю їх роботи;

– ця категорія працівників потребує систематичного навчання і прагне до саморозвитку, тому менеджмент має систематично надавати їм можливість застосовувати їхній всезростаючий потенціал знань;

– навіть за відсутності інших факторів дії різноманітні комбінації навичок і підготовки, якими володіє ця категорія працівників, формує їх індивідуалістами. Тому менеджмент повинен підходити до них не як до активних елементів процесу виробництва, а як до унікальних індивідуумів, надаючи їм якомога більше свободи і гнучкості для індивідуальної творчості;

– індивідуалістична натура у поєднанні з частою самостійною роботою, а також роботою у віртуальному просторі призводять до того, що працівники, які володіють знаннями, частіше за працівників фізичної праці схильні до стресів. Їм більшою мірою властиво страждати від самотності, втрачати мотивацію та інтерес до роботи. Вони частіше вважають, що менеджмент недооцінює їхній вклад в загальний результат діяльності суб'єкта господарювання і належною мірою не забезпечує їх необхідними ресурсами;

– працівники знань в організаціях мають певну владу, що породжують визнання високого потенціалу їхніх знань і попит на них, який значно перевищує пропозицію, що має місце в сучасній економіці. Розуміючи це, такі працівники забезпечують собі (нерідко диктують) значно сприятливіші умови для роботи;

– властивий цим працівникам високий інтелект формує в них підвищену обов'язковість і сприйнятливість, а також велику захопленість роботою.

У цілому успіх менеджменту в управлінні працівниками, що володіють знаннями, лежить у встановленні особливих взаємовідносин, налагодженні високого рівня діалогу, повазі, а також досягненні балансу в систематичній підтримці, опіці і свободі творчості. Менеджмент повинен забезпечити для таких працівників можливість систематичного вдосконалення навичок зі здобуття, створення, організації знань і використання цих знань у поточних та перспективних інтересах суб'єкта господарювання.

Список використаних джерел

1. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке / П.Ф. Друкер. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2001. – 272 с.
2. Друкер П.Ф. Рождение новой организации / П.Ф. Друкер. – М. Альпина Бизнес Букс, 2006. – 208 с.
3. Лейк Ш. Организационное научение / Ш. Лейк. – М.: ИНФРА, 2004. – 342 с.
4. Нонака И. Компания – созидатель знания / И. Нонака, Х. Такеучи. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. – 384 с.
5. Андреева Т.Е. Работник интеллектуального труда: подход к определению / Т.Е. Андреева // Вестник С.-Петербургского университета. Сер. «Менеджмент». – СПб.: 2007. – Вып. 4. – С. 87–112.
6. Великие мыслители Востока / пер. с англ. М. Барановой. – М.: КРОН-ПРЕСС, 1999. – 656 с.
7. Великие мыслители Запада / пер. с англ. В. Федорина. – М.: КРОН-ПРЕСС, 1999. – 658 с.
8. Всемирная энциклопедия: Философия XX века / глав. науч. ред. и сост. А.А. Грицанов. – Мн.: Харвест; Современный литератор, 2002. – 976 с.

9. Махлоуп Ф. Производство и распространение знаний в США / Ф. Махлоуп. – М.: ИНФРА-М, 1998. – 416 с.
10. Мильнер Б.З. Управление знаниями / Б.З. Мильнер. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 178 с.
11. Философский энциклопедический словарь. – М.: Сов. энцикл., 1983. – 840 с.
12. Информационные технологии в бизнесе / под ред. М. Желены. – СПб.: Питер, 2002. – 1120 с.

Изложены результаты теоретического исследования, посвященного вопросам особенности управления работниками субъектов хозяйствования, владеющими знаниями.

Ключевые слова: *работники, владеющие знаниями, организационные знания, трансформация знаний.*

The results of theoretical research, sanctified to the questions of management feature by the workers of management subjects, which have own knowledge, are expounded.

Key words: *workers, who have own knowledge, organizing knowledge, transformation of knowledge.*

Одержано 24.09.2013.

УДК 65.011.3

І.М. Посохов

ДОСЛІДЖЕННЯ МЕТОДІВ ОЦІНКИ РИЗИКІВ КОРПОРАЦІЙ

Виконано аналіз наукових розробок вчених з проблеми дослідження методів оцінки ризиків, порівняльний аналіз основних розглянутих методів оцінки ризику. Запропоновано технологію проведення експертних оцінок ризиків корпорації, розкрито специфіку цієї технології.

Зроблено висновок, що для успішного ведення бізнесу необхідне поєднання класичних методів оцінки та управління ризиками із математико-статистичними та сучасними методами з використанням програмування.

Ключові слова: *ризик, методи оцінки ризиків, класифікація ризиків, корпорація.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сьогодні в умовах циклічного розвитку світової економіки актуальна проблема сталого розвитку економіки України. Його забезпечення неможливе без ефективного управління вітчизняними корпораціями, побудови та використання ефективної системи ризик-менеджменту в корпораціях, що потребує достовірної оцінки їх сучасних ризиків та розробки класифікації методів їх оцінки. Це дозволить удосконалити як методологію ризикології, так і практику управління ризиками вітчизняних корпорацій. Актуальність цієї проблеми та практичне значення вплинули на вибір теми дослідження.