

Управление профессионально-интеллектуальным потенциалом современной организации: от теории к технологиям

**Каптерев Андрей Игоревич,
Академия труда и социальных отношений, Москва, Россия.**

д.п.н., проф.,

e-mail: kapterev@narod.ru; <http://www.mediagnosis.ru>

Интеллект как атрибут личности и условие социализации интересов ученых уже на заре науки. Так, Сократ выделил образование в качестве основной характеристики культурного человека, Ф. Бэкон рассматривал разум в качестве одного из трех оснований деления наук на классы. Основатель социологии О. Конт, аргументировавший понятия социальной статики и социальной динамики, предложил механизм развития общества, базирующийся на интеллектуальной эволюции сознания человека. Науку он считал высшим проявлением интеллектуальной эволюции. Г. Спенсер особое внимание уделил анализу влияния коллективной деятельности на социальную эволюцию. Э. Дюркгейм описал возникновение социальных явлений посредством определенных потребностей современного им общества. Многие исследования корпоративной культуры опираются на введенное им понятие «социальных фактов» – т.е. идей, норм, ценностей, коллективно вырабатываемых людьми. Коллективность по Э. Дюркгейму есть основной фактор социальности. «Понимающая социология» М. Вебера позволила сместить акцент в познании социальных фактов на сознание субъекта социального действия, на анализ его ценностной и мотивационной сферы. Многие проблемы самореализации рассматриваются сегодня через призму «целерационального действия» – одного из четырех идеальных типов социального действия, обоснованных М. Вебером. Исследования социальных действий, продолженные Т. Парсонсом в рамках структурно-функционального анализа, дали возможность рассматривать их ситуативный характер. Проблема взаимосвязи сознания и деятельности, рассмотренная в марксистской социологии как диалектическое взаимодействие, дала импульс развитию деятельностного подхода в отечественных исследованиях гуманитарной проблематики, в частности, в психологических работах Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева и др. Особую важность социологического анализа профессиональной деятельности обосновал П. Сорокин, выделив профессиональную форму социальной стратификации, наряду с экономической и политической. Неопозитивистские исследования представителей социальной инженерии (Г. Бейлока, Д. Коэна, Д. Уиллера) продемонстрировали ценность математического аппарата в прикладной социологии.

Известный социолог знания К. Мангейм сформулировал и аргументировал идеи социокультурной детерминации знания. Коммуникационные теории М. Маклюэна, Д. Нэсбита, П. Абурден, Э. Тоффлера, М. Кастельса обнаружили специфику постиндустриализма, проявляющуюся в росте влияния информации и профессионального знания на развитие современного общества. К. Кнорр-Цетина рассмотрела социальные механизмы производства знания на примере естественных наук по аналогии с естественным отбором биологической эволюции. Французский антрополог Б. Латур и английский социолог С. Вулгар с позиций социального конструктивизма показали, как упорядочивается несистематизированное знание. Э. Брукинг предложил термин «интеллектуальный капитал» (ИК), а Л. Эдвиссон и М. Мелони проанализировали его накопление в организации. П. Бурдье рассмотрел ИК как сочетание культурного капитала (и, в частности, трех его основных состояний: инкорпорированного, объективированного и институционализированного) и социального капитала. Он показал, как один тип капитала превращается в другой. Б. Лев предложил технологию измерения и контроля роста ИК.

К. Свейби выделил 25 методов измерения ИК, сгруппированных в 4 категории. И. Нонака и Х. Такеучи первыми связали эффективность японских компаний с их способностями к созданию нового знания и использованию его для производства успешных продуктов и технологий. Они дали взгляд изнутри японских компаний на организационные аспекты создания нового знания. С. Галахер и Ш. Хазлет выделили в структуре знания три взаимосвязанные компоненты: инфраструктуру, культуру и технологию.

Отечественные специалисты рассматривают интеллектуальный потенциал организации также в различных аспектах. Н.Л. Сергиенко проанализировал сознание как социально-культурный феномен, его смысловую организацию и динамику. А. Л. Гапоненко и Т.М. Орлова рассмотрели ИК как стратегический потенциал организации. В.Г. Зинов и К.В. Сафарян изучили его как базовую характеристику стоимости бизнеса. М.А. Бендигов, Е.В. Джамай, Н.В. Кротова, А.Н. Козырев и некоторые другие специалисты изучают ИК с позиций экономики, выделяя в его структуре квалифицированную, собранную вместе рабочую силу (человеческий капитал); интеллектуальную собственность, информационные ресурсы, локальные сети (организационный капитал); отношения с клиентами, брэнды и т.п. (клиентский капитал). К.М. Рахлин и О.Ю. Серова предложили выделить в структуре интеллектуального потенциала организации две составляющие: творческий потенциал и профессионально-квалификационный потенциал. Однако в литературе отсутствует целостная социологическая концепция управления профессионально-интеллектуальным потенциалом.

Задача обоснования информационно-коммуникационного подхода к анализу интеллектуального и профессионального пространств решается нами на базе изучения профессионального пространства современной организации с междисциплинарных позиций. В процессе исследования предложены концептуальные модели интеллектуального пространства в целом и управления динамикой профессионального пространства на корпоративном уровне.

Автором проанализировано множество различных подходов к управлению профессиональным развитием, в каждом из которых акцент делался на каком-либо аспекте – экономическом, психологическом, социологическом и др. Мы считаем все упомянутые подходы важными и полезными, однако для целей своего исследования предложен **информационно-коммуникационный подход к анализу профессионального пространства**, базирующийся на системно-деятельностном и структурно-функциональном подходах, разработанных в отечественной науке. Исходя из этих методологических положений построена концептуальная модель интеллектуального пространства.

В качестве важнейших свойств интеллектуального пространства выделены: а) целостность; б) коммуникативность; в) динамичность; г) расширение границ; д) повышение плотности.

На базе анализа интеллектуального пространства дано определение **"профессионального пространства"**, под которым автор понимает постоянно меняющийся во времени фрагмент социального пространства, основу которого составляет профессиональная динамика 4-х структурных элементов: а) динамика объектов профессиональной деятельности, т.е. производство, распределение и обмен продуктов данной деятельности; б) динамика коммуникации субъектов профессиональной деятельности в) динамика профессионального сознания, т.е. изменения отношения к движению первого и второго видов как внутри организации, так и вне ее; г) динамика профессиональной культуры, т.е. овеществленной профессиональной памяти.

Показано, что профессионально-интеллектуальный потенциал, хотя и имеет информационную природу, но одновременно характеризуется свойствами продуктивности, структурированности, латентности. Эти свойства позволяют не сводить личностное знание к скрытому (латентному) и общественное знание к опредмеченному, овеществленному. Обосновано различение профессионально-интеллектуального потенциала по уровню

системности: а) *интуитивное знание* (ассоциации, мнения, гипотезы); б) *понятийное знание* (тезаурусы, фреймы, семантические сети); в) *систематизированное знание* (правила, теоремы, законы). Проблема взаимоперехода информации в знание и наоборот рассмотрена как процесс опредмечивания – распредмечивания профессионально-интеллектуального потенциала. Этот процесс информационный по природе, образовательный по форме, субъективный по характеру. На корпоративном уровне автором выделены следующие **типы знаний**: а) *глубинные*; б) *стратегические* (обеспечивающие успех) и в) *инновационные знания*.

В результате даются **авторские определения**:

1) Управление профессионально-интеллектуальным потенциалом – междисциплинарная область научных исследований и систематический процесс создания, использования и развития инновационных технологий преобразования индивидуальных знаний и опыта специалистов таким образом, чтобы эти знания и опыт могли бы быть перенесены в процессы, услуги и продукты, предлагаемые организацией, для достижения ею стратегических целей.

2) В технологическом смысле управление профессионально-интеллектуальным потенциалом – моделирование, формирование, использование и развитие корпоративной системы управления профессионально-интеллектуальным потенциалом, включающей: а) корпоративную модель внешней среды и внутренних бизнес-процессов; б) корпоративную информационную систему; в) корпоративную систему управления знаниями (knowledge management system – KMS); г) корпоративную систему обучения (learning management system - LMS).

Как показано нами, зарубежные методы управления профессионально-интеллектуальным потенциалом по умолчанию подразумевают наличие идентифицированных (как правило, и формализованных) бизнес-процессов, а управление компанией рассматривают, как управление системой взаимосвязанных бизнес-процессов, это находит отражение в международных стандартах качества управления. Однако российская практика демонстрирует, что четкое понимание того, какие процессы происходят внутри организации, не является атрибутом многих компаний. Поэтому целесообразно выделять в качестве самостоятельных **видов профессионального знания**, необходимого в управлении профессионально-интеллектуальным потенциалом компании, а) *процессное знание* – знание о структуре компании, бизнес процессах и функциях, выполняемых в компании, зонах ответственности, правилах выполнения работ; б) *знание о людях*, которые добавляют в продукт свою компетентность, квалификацию, соблюдение технологии и ответственность за качество работы; в) *знание о системах*; и г) *знание о целях*.

В дальнейшем автором обоснованы и рассмотрены следующие **функции профессионального знания**: а) *праксеологическая*; б) *коммуникативная*; в) *когнитивная*; г) *аксиологическая*.

В предлагаемом нами подходе к управлению профессионально-интеллектуальным потенциалом в качестве **принципов управления** профессионально-интеллектуальным потенциалом, его моделированием, формированием, использованием и развитием выделены: *парадигмальность, целенаправленность, сбалансированность, нормативность, вариативность, инновационность, рефлексивность*.

Порождение знаний не является самоцелью проектов по управлению профессионально-интеллектуальным потенциалом, стратегия которого должна быть связана с бизнес-целями и желаемыми результатами работы организации. Формирование корпоративной системы управления знаниями (KMS) определяется как непрерывный, постоянно повторяющийся процесс, состоящий из **четырёх этапов**: а) *оценка внешних тенденций*; б) *выбор стратегии управления знаниями*; в) *выбор программной среды для управления знаниями*; г) *получение реальных бизнес-результатов*.

Нами обоснованы пять базовых **процессов управления** профессионально-интеллектуальным потенциалом: а) *создание профессиональных знаний*; б) *систематизация*; в) *организация доступа*; г) *организация поиска*; д) *использование*, а также четыре **типа технологий**, обеспечивающих функциональность решений по управлению профессионально-интеллектуальным потенциалом: *семантические технологии, технологии совместной работы, визуализации и масштабируемости*. При этом спектр их использования простирается от тактических применений до стратегического использования.

Среди **основных средств, поддерживающих управление профессионально-интеллектуальным потенциалом**, выделены: а) *исследования данных и текстов* (Data mining, Text Mining), предполагающие выделение значимых закономерностей из данных, находящихся в хранилищах или входных или выходных потоках; б) *системы управления документооборотом* (Document management) – хранение, архивирование, индексирование, разметка и публикация документов; в) *средства для организации совместной работы* – сети Интранет, технологии групповой работы, синхронные и асинхронные конференции; г) *корпоративные порталы знаний*; д) *средства, поддерживающие принятие решений* (Decision support systems) – экспертные системы, системы, поддерживающие дискуссионные группы и т.д.

Предложена следующая **функциональная структура корпоративного информационного портала**: а) поисковая система портала; б) блок новостей для освещения последних событий и мероприятий по соответствующей проблематике; в) форум для организации обсуждения актуальных тем и документов, касающихся различных аспектов; г) годовой календарь предметной области, отражающий все основные профессиональные мероприятия и события; д) ярмарка идей для инициации создания и реализации различных проектов и инициатив в предметной области, а также для предложения новых форм расширения профессиональной коммуникации; е) партнерство и сотрудничество – раздел, в котором можно познакомиться с действующими и реально предлагаемыми программами и осуществить поиск партнеров или предложить свои формы сотрудничества; ж) экспертный совет – раздел для оказания консультативной помощи при организации различных проектов в данном секторе профессиональной культуры.

На основе проведенных исследований построена и обоснована **концептуальная модель управления профессионально-интеллектуальным потенциалом организации**. Для построения дерева целей в модели мы воспользовались методологией критических факторов управления (КФУ). Предлагаемая нами система управления профессионально-интеллектуальным потенциалом включает рассмотренные ранее процессы, содержание которых представлено в качестве **объекта управления** и может быть сведено в **матрицу факторов управления профессионально-интеллектуальным потенциалом**, которая может быть представлена следующим перечнем:

А – элементы профессионального пространства, в т.ч.:

A₁ – деятельность; A₂ – коммуникация; A₃ – сознание; A₄ – культура;

В – факторы структурного аспекта развития профессионального пространства в т.ч.:

V₁ – диверсификация структур деятельности; V₂ – корпоратизация; V₃ – виртуализация организаций; V₄ – медиатизация культурного пространства;

С – факторы функционального аспекта развития профессионального пространства, в т.ч.:

C₁ – информатизация деятельности; C₂ – интерактивный характер коммуникации; C₃ – интеллектуализация профессиональных решений; C₄ – инновационность;

Д – типы профессиональных коммуникативных ситуаций, в т.ч.:

D₁ – системы 1 типа; D₂ – системы 1 типа; D₃ – системы 1 типа; D₄ – системы 1 типа;

Е – потребности (по А. Маслоу), в т.ч.:

E₁ – в безопасности и защищенности; E₂ – в уважении; E₃ – социальные; E₄ – в самореализации;

F – уровни рефлексивности в профессиональной деятельности, в т.ч.:

F₁ – технологический; F₂ – управленческий; F₃ – теоретический; F₄ – методологический;

G – *виды профессионального знания*, в т.ч.:

G₁ – знание о процессах; G₂ – знание о людях; G₃ – знание о системах; G₄ – знание о целях;

H – *функции профессионального знания*, в т.ч.:

H₁ – праксеологическая; H₂ – коммуникативная; H₃ – когнитивная; H₄ – аксиологическая;

I – *организационные цели управления ПИП*, в т.ч.:

I₁ – повышение компетентности; I₂ – расширение доступности; I₃ – рост эффективности; I₄ – рост инновационности;

J – *элементы корпоративной системы управления ПИП*, в т.ч.:

J1 – корпоративная модель внешней среды и внутренних бизнес-процессов; J2 – корпоративная информационная система; J3 – корпоративная система управления знаниями (knowledge management system – KMS); J4 – корпоративная система обучения (learning management system – LMS);

K – *этапы управления ПИП*, в т.ч.:

K1 – оценка внешних тенденций; K2 – выбор стратегии управления знаниями; K3 – выбор программной среды для управления знаниями; K4 – получение реальных бизнес-результатов;

L – *технологии управления ПИП*, в т.ч.:

L₁ – семантические технологии; L₂ – технологии совместной работы; L₃ – технологии визуализации; L₄ – технологии масштабируемости.

Фактически это свод характеристик каждой их пирамидальных граней, составляющих модель профессионального пространства и детально рассмотренных в нашем исследовании.

Теперь мы имеем возможность представить все факторы данной матрицы в виде схемы, отражающей модель управления профессионально-интеллектуальным потенциалом организации, использование которой стало предметом дальнейшего исследования.

Структурирование знаний с применением данной модели представляется нам весьма полезным на этапе формирования системы управления ПИПО. Понимание, т.е. явное определение этих факторов позволит постоянно наблюдать за тенденциями поведения и организовывать деятельность так, чтобы влиять на изменение этих факторов в благоприятном направлении. Кроме того, наличие системы КФУ позволяет сверять с ними значимость любой деятельности (т.е. любых процессов компании). А чем более значим процесс, тем важнее любые знания о способах его реализации.

Объединить результаты по каждому паттерну (профессиональной ситуации) для разных категорий будет сложнее. Это можно сделать только при приведении всех значений к единому измерению. Мы предлагаем строить лепестковые диаграммы представленного вида (Схема 1).

Качество реализации такого процесса также необходимо отслеживать. Поэтому для выделенных целей (по крайней мере, нижних уровней) должны быть выделены измеримые показатели, которые могут определить степень достижения целей.

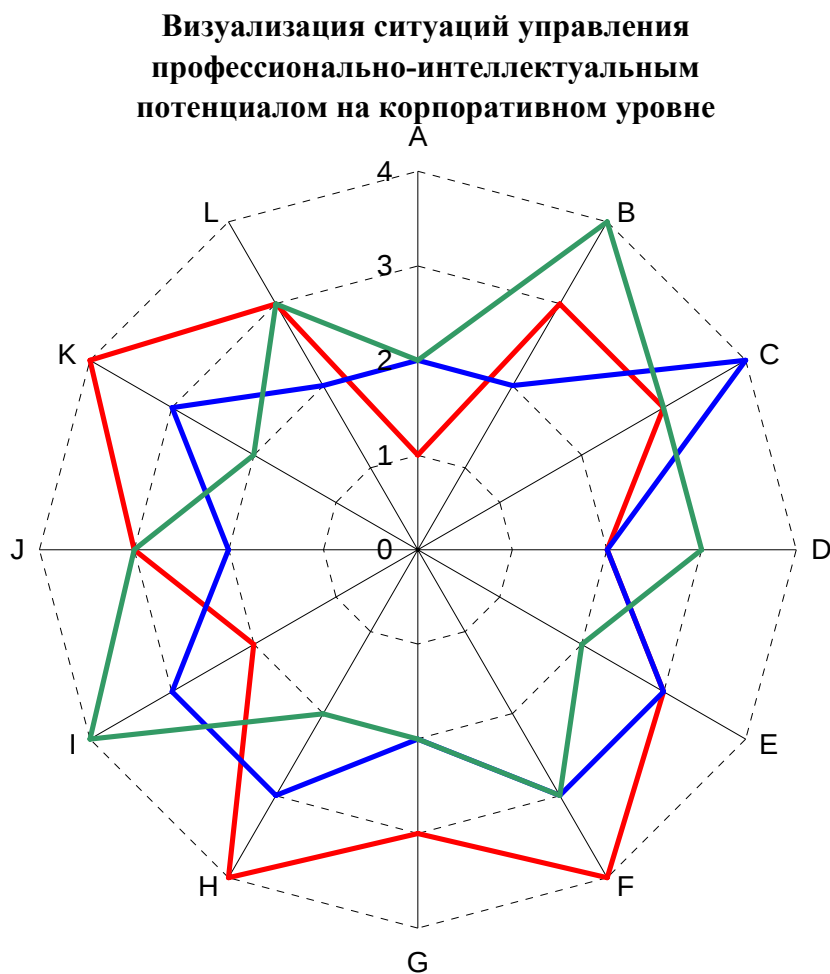
Построение «дерева целей и выбор КФУ» структурирует важнейший уровень системы управления ПИПО – уровень, на котором осуществляется переход от «стратегии к действиям». Рассмотренная модель позволяет связать «стратегический» и «оперативный» уровни управления, сформировать верный стратегический фокус. КФУ дерева целей с одной стороны связаны с процессами (которые, обеспечивают достижение этих целей), а с другой с измеримыми показателями, которые могут определить степень достижения целей.

На основе логических индексов и эмпирических измерений мы вышли на построение собственных **аналитических индексов** – профессиональной удовлетворенности, значимости, коммуникативности, мотивированности.

Аналитические индексы мы рассчитывали для различных групп респондентов и затем выделяли типы по данному критерию, а также определяли сводный индекс для генеральной

совокупности.

Схема 1.



Библиографический список:

1. Каптерев А.И. Управление профессионально-интеллектуальным потенциалом современной организации: Монография.- М.- 2004.- 302 с.
2. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура: Пер. с с англ. под науч. ред О.И. Шкаратана. М.: ГУ ВШЭ, 2000.
3. Уэбстер Ф. Теории информационного общества.- М.: Аспект Пресс.- 2004.- 398 с.