

ТЕХНОЛОГИИ ЗНАНИЙ ДЛЯ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

Вишняк М.Ю., Довгань С.С.

Харьковский национальный университет радиоэлектроники
(61166, Харьков, пр.Ленина,14, каф. Системотехники, тел. (057) 702-10-06),
E-mail: insolent@mail.ru

The represented work is devoted to application of a new information technology – knowledge management for improving abilities and strategies of decision making, that can give the company significant competitive advantages. Article describes the structure and purpose of knowledge management system, gives the list of typical solving problems.

На сегодняшний день в большинстве случаев успех деятельности предприятия определяется умением правильно и эффективно принимать решения. При этом основными источниками проблем являются принятие необоснованных или малообоснованных решений и как результат низкая эффективность управления. Особенности новой экономики, в условиях которой приходится принимать решения, связаны с насыщением рынков товаров и услуг, повышением наукоемкости продукции, увеличением роли интеллектуального капитала компании.

Повышение эффективности принятия решений в условиях жесткой конкурентной среды является актуальной и трудно разрешимой проблемой.

Задача поддержки принятия решений является одной из самых сложных и неоднозначных, что обусловлено необходимостью анализа множества источников знаний, неформализованностью части требуемых знаний, интенсивной динамикой изменений внешней среды, вследствие чего принятие стратегических решений содержит фактор неопределенности и требует значительных временных ресурсов. Предлагается подход для поддержки принятия решений основанный на технологии управления знаниями.

Управления знаниями – технология, включающая в себя комплекс формализованных методов, охватывающих поиск и извлечение, структурирование и систематизацию, хранение, анализ, обновление, распространение и генерацию новых знаний.

Знания становятся ключом к повышению конкурентоспособности субъектов рынка. Использование технологии управления знаниями предполагает внедрение системы управления знаниями (СУЗ).

СУЗ представляет собой взаимосвязанную совокупность организационных процедур, людей и информационных технологий, обеспечивающих сбор, накопление, организацию, распространение и использование знаний для достижения поставленных целей.

Отличительной особенностью СУЗ является интеграция множества разнородных, часто территориально распределенных источников знаний. СУЗ интегрируют знания, как из внутренних, так и из внешних источников.

СУЗ в отличие от традиционных информационных систем документационного обеспечения (информационно-поисковых систем) превращают знания в законченный продукт с высокой потребительной

стоимостью, поскольку знание в отличие от набора информации точно соответствует характеру решаемой задачи и может использоваться непосредственно при выработке решения.

Главное достоинство СУЗ – использование предыдущего опыта и знаний, что приводит к избеганию ошибок в принятии решений.

Рассматривается структура обобщенной схемы принятия решений и схемы управления знаниями, определено место управления знаниями в системе поддержки принятия решений. Исследование показало, что не существует стандартной схемы управления знаниями, для каждой компании эта схема индивидуальна. Были выделены основные процессы, которые в разной степени должны присутствовать в любой схеме управления знаниями.

На основании анализа существующих моделей представления знаний было определено, что для представления знаний следует использовать продукционные и фреймовые модели. Они наиболее универсальны и пригодны для представления в базе знаний как декларативных, так и процедурных знаний.

Существует перечень типичных задач, которые решаются на основе баз знаний, поддерживаемых СУЗ. Компании, которые используют управление знаниями в своей практике, способны:

- гораздо быстрее принимать эффективные и качественные управленческие решения в результате получения своевременного доступа к релевантным знаниям;
- обновлять свою продукцию и вносить инновации в предоставляемые услуги, за счет возможности коллективного формирования идей и сокращения затрат на дублирование работ;
- быстрее вводить в курс новых сотрудников и осуществлять непрерывное повышение квалификации работников;
- предоставлять партнерам (поставщикам, подрядчикам, клиентам) в дополнение к своим основным услугам доступ к накопленным знаниям, включая консалтинг и обучение.

Предложенный подход для поддержки принятия решений основанный на прогрессивной технологии управления знаниями в условиях новой экономической среды позволяет значительно сократить временные и финансовые затраты на принятие решений, а также улучшить качество принимаемых решений.