

# Bạn biết gì về Quản lý tri thức



Trong những năm gần đây, khái niệm về Quản lý tri thức (knowledge management) đang trở nên phổ biến trên thế giới. Vấn đề này đang được nhiều nhà nghiên cứu tranh cãi trong các hội nghị, hội thảo khoa học. Nhiều người cho rằng thuật ngữ này không thể không gắn liền với CNTT, bởi hầu hết những vấn đề mà các chuyên viên lập trình cũng như các chuyên viên mạng và quản trị mạng đã, đang và sẽ tiến hành, trực tiếp hay gián tiếp đều có liên quan đến quản lý tri thức. Vậy quản lý tri thức là gì?

Nếu đặt câu hỏi này cho 10 chuyên gia thì ta có thể nhận được tới 30 câu trả lời khác nhau. Vấn đề là thuật ngữ này đã bao gồm nhiều thành phần: trao đổi kiến thức, quản lý nguồn thông tin, training, quản lý các mối quan hệ với khách hàng và vô khối

những điều khác nữa. Và loại kiến thức nào, thông tin nào là đối tượng của việc quản lý thì lại hoàn toàn phụ thuộc vào từng công ty cụ thể. Rồi những kiến thức hoặc thông tin nào thì được liệt vào loại quan trọng mà nếu việc sử dụng không hiệu quả hoặc cách quản lý không cẩn thận có thể dẫn đến nhiều thiệt hại không thể lường trước được đối với các công ty?

Chẳng hạn như đối với các công ty tư vấn thì việc lưu giữ các kinh nghiệm qua các dự án trước đó đóng vai trò rất quan trọng. Các công ty đầu tư thì rất coi trọng việc tiếp nhận các thông tin mới trong lĩnh vực tài chính liên quan đến công việc mà họ đang tiến hành.

Các công ty sản xuất thì đánh giá cao các kiến thức kỹ thuật công nghệ của mình, còn đối với các ngân hàng thì thông tin về khách hàng của họ luôn là một vấn đề quan trọng. Và đại đa số các công ty trong hầu hết các lĩnh vực trực tiếp hay gián tiếp đều cần phải điều chỉnh các mối quan hệ của mình với khách hàng, với các nhà cung cấp hay các đối tác khác.

Nếu như một partner của một công ty tư vấn nào đó muốn tham gia vào một cuộc dự thầu nào đó mà không nhận được thông tin về cuộc đấu thầu này đúng lúc, và công ty đã không chuẩn bị kịp cho cuộc đấu thầu này thì chắc chắn rằng cơ hội làm ăn đã bị tuột mất. Và như vậy thì có thể kết luận rằng chính việc quản lý tri thức không hiệu quả mà công ty đã không có cơ hội tham gia đấu thầu.

Hay như một ví dụ khác mà trong nhiều công ty chuyện này là tương đối phổ biến. Trong một ngân hàng X nào đó vào một thời điểm Y nào đó, một nhân viên sáng giá - giám đốc IT của ngân hàng chẳng hạn, đi nghỉ phép.

Trong thời gian này kế toán trưởng đã thực hiện nhiều sai sót trong công việc mà để chấn chỉnh các lỗi này, giới hạn kiến thức của người kế toán trưởng và của nhiều chuyên viên IT khác cũng như việc không bàn giao quyền hạn của các nhân viên trong công ty không cho phép họ làm tốt hơn được nữa

. Và rồi, để công việc trôi chảy, giám đốc ngân hàng đã phải điều một chuyên viên khác từ văn phòng chính đến ứng cứu. Trong thời gian chờ đợi chuyên viên này, nhiều công việc của ngân hàng đã bị ngưng trệ.

Và hậu quả thì chắc là nhiều người cũng có thể đoán được, ngân hàng có thể mất đi nhiều cơ hội làm ăn đáng giá chỉ vì các nhân viên đã không trao đổi kiến thức nghiệp vụ một cách hữu hiệu với nhau cũng như đã không bàn giao quyền hạn cho nhau khi một người chủ chốt vắng mặt.



Một ví dụ khác: trong một tập đoàn lớn có nhiều chi nhánh công ty con chẳng hạn. Nhân viên của chi nhánh này không biết rằng là nhân viên của chi nhánh cạnh đó cũng đang thực hiện một công việc tương tự như họ đang làm. Và họ không hiểu được công việc nào thì họ nên làm, công việc nào thì không thuộc quyền hạn của họ, bởi trong tập đoàn đó không có bảng mô tả công việc.

Và nếu như trong công ty đó luôn có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức thì vấn đề quản lý trở nên hết sức phức tạp. Nếu giữa các nhân viên công ty không có sự trao đổi kiến thức hoặc tiếp xúc công việc, việc lặp lại công việc của nhau, nhiều người cùng làm một công việc, người này lại đi làm lại công việc mà người khác đã làm là nhất định sẽ xảy ra.

Và dần dần về tâm lý họ sẽ cảm thấy nhàm chán, và nếu vấn đề không được giải quyết dứt khoát, việc ra đi của nhiều nhân viên sẽ không tránh khỏi, mà bất cứ cuộc ra đi nào của nhân viên cũng là một thiệt hại vô hình đối với các ông chủ.

Trong thực tế quản lý tri thức, nhiều công ty tập đoàn lớn trên thế giới đã coi vấn đề quản lý tri thức như là một công cụ đắc lực để "khai thông" các mối quan hệ công vụ giữa các chi nhánh, các bộ phận phòng ban của công ty, lưu giữ các kinh nghiệm làm việc của nhân viên cũng như kiến thức của họ, tăng các chỉ số sản xuất, mở rộng các lĩnh vực kinh doanh, cải tiến chất lượng phục vụ khách hàng cũng như để giải quyết cùng lúc nhiều vấn đề quan trọng khác.

Dĩ nhiên, quản lý tri thức không phải là liều thuốc chữa "bách bệnh" như mọi người vẫn hình dung và tưởng tượng. Việc quản lý tri thức một cách hữu hiệu sẽ giúp

các ông chủ giải quyết được nhiều vấn đề tương như rất phức tạp mà lại mất nhiều chi phí vật chất.