



57127—
2016/
PAS 2001:
2001

(PAS 2001:2001,)



2016

1 « » (« « *
»)
4
2 100 «
»
3 10 2016 . No 1342- -
4 PAS 2001:2001 « -
» (PAS 2001:2001 «Knowledge management. A guide to good
practice». IDT)
5
29 2015 . 162- * 26
) («) 1 -
— « », -
(') « » -
».
,
(wvm.gost.ru)

1	1
2	1
3	6
3.1	6
3.2	9
3.3	11
4	15
4.1	15
4.2	22
4.3	30
4.4	33
4.5	36
4.6	41
4.7	46
5	49
5.1	49
5.2	51
6	52
6.1	52
6.2	53
6.3	55
()	59
8 ()	61
()	64

,

(3).

(3)

,

,

,

,

,

8

3

,

,

(IT),

,

,

() .

,

3

:

3

,

3

3

,

3

(

).

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

,

3

()

3

3

,

,

« » —

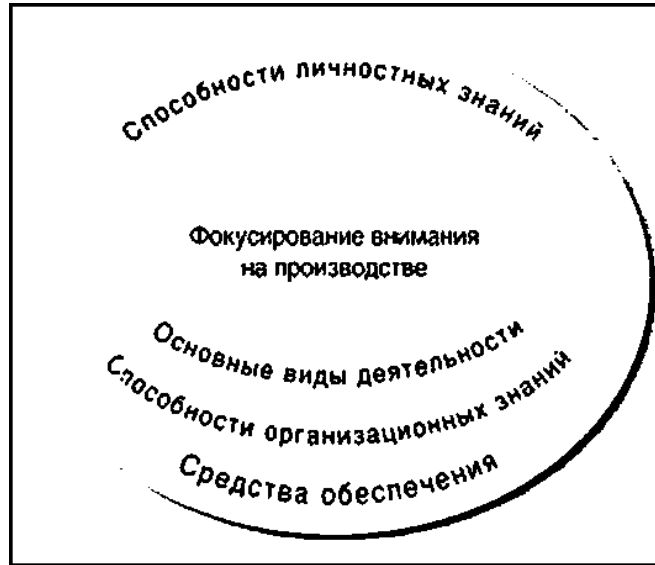
,

,

1 /

1 /

3.



1— - :

1

3

()

2

:

3.

3

()

().

3

3

3,

3,

3

3

3

*

-

-

Knowledge management. A guide to good practice

—2017—0€—01

1

* / -
, , - . ,
- . , ,
, , (3) ,
, , , , ,
, , , , -
, , , , -
, , , , -
, , , , 8 -
, , , -
, , (3) , ,
, 8 , , -
, , , , -
, , , , (-
, , ,), -
, , () , ,
, , , , -
, , , , -

2

2.1 - , (business intelligence): -
, , , , -
, , , , -

1 -

2 -

2.2 (chief knowledge officer: CKO): 3 -

2.3 (communities of practice; CoPs): -

1 -

2 { } -

3 -

2.4 (content architecture): / -

2.5 (content help desks): -

2.6 (content management): -

2.7 () (culture): -

2.8 Customer capital): (-

2.9 (data): -

2.10 (data mining): -

2.11 (document): -

1 -

2	:	,	-
2.12	(document management):	-	-
2.13	(E-business):	()	-
2.14	(E-commerce):	,	-
2.15	(electronic mail, calendaring and scheduling):	3,	-
2.16	(explicit knowledge):	,	-
2.17	(Extranet):	-	-
2.18	() (harvesting):	()	-
2.19	«human capital):	,	-
2.20	(information):	()	-
2.21	(intellectual capital):	,	-
1	:	,	-
2	,	,	-
3	:	,	-
2.22	(knowledge):	,	-
1	:	,	-
•	:	,	-
•	- ;	,	-
•	:	,	-
•	()	,	-

2 (, , , , , , , , , ,) .
, , , , , , , , , , , ,
- , , , , , , , , , , , , , ,
- , , , , , , , , , , , , , ,
- , , , , , , , , , , , , , ,
- , , , , , , , , , , , , , ,
- , , , , , , , , , , , , , ,

2.23 (knowledge assets): , - -
, , , , , , , , , , , ,
, (, , , , , , , , , ,
,) , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,

2.24 (knowledge audit): , ,
, , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,

1 () (-
, , , , , , , , , , , , , ,
) , , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,

2 , , , , , , , , , , , , , ,
- , , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,

3 , , , , , , , , , , , , , ,
- , , , , , , , , , , , , , ,
- , , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,

2.25 (environment): , , , , , -
, , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,

3
2.26 (infrastructure): , -
, , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,

2.27 (strategy): , - - -
3 , , , , , , , , , , , , , ,
- , , , , , , , , , , , , , ,

2.28 (knowledge mapping): , ,
, , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,
- , , , , , , , , , , , , , ,

2.29 (learning histories): « » « -
(») , , , , , , , , , , , , , ,
, , , , , , , , , , , , , ,

2.30 (personalisation):

2.31 (portal):

2.31.1 (megaportals):

2.31.2 (vertical portals):

2.31.3 (business-to-business (2) portals):

2.31.4 (enterprise information portals):

2 (business-to-consumer).

2.32 (skills inventories, yellow pages and subject experts):

28.

2.33 (tacit knowledge):

1

2

3

(

2.34

(taxonomy):

()

2.35

(extensible Markup Language; XML);

()

XML-

XBRL-

3

3.1

3.1.1

» (listener),

» (storyteller) «

3

3

3 (

3

3.1.2

: «

(

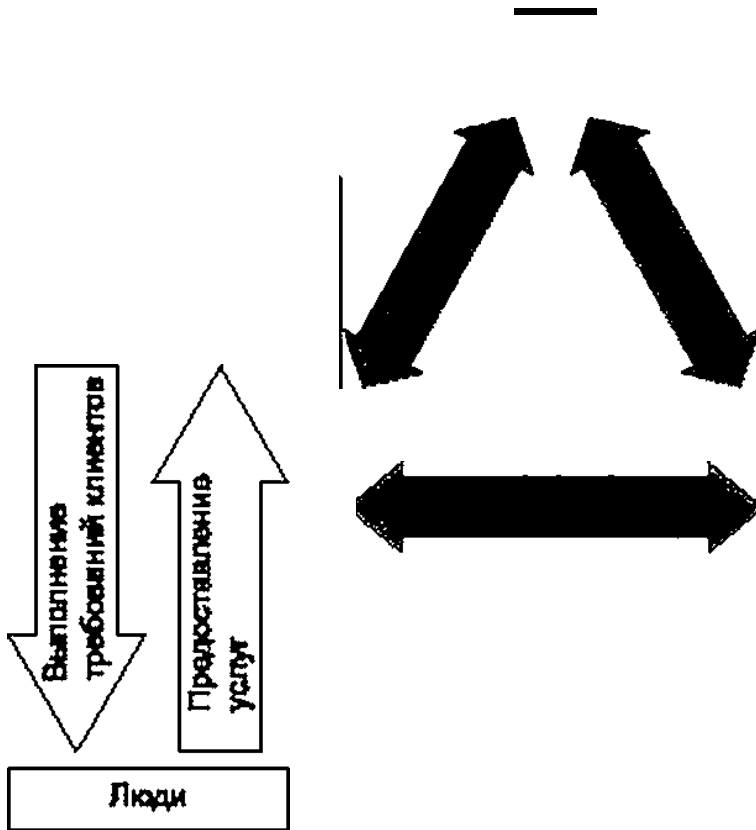
),

».

3—
2).

{ .

^ »



2—

3,

3)

3

».

(

)

3,

3,

(. 4.2.3). 3

(. 3).

»

, & iicmi

— ,

,

ΘΘipjWi—) *4 — «

lhwoemcuwe
Mu

«

, , , , ,

*

! »{ — — — —)

,

.

,
err

»

3—

. - , -
, , , , -
, (,
) .

3. 8

3.1.3

3

3.2

3.2.1

3.2.2

« » « 2000 .

30 %.

3-6

3.2.2.1

()

);

(. 4).

2001 .,

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

4—

3.2.3

，
(
)，
(. 6.1.2).
3，
· 8
3，
；
()。 3
/ (. 4.2.3).

90 %

3.2.4

1

2
100

3

3.3

3.3.1

« (e-business).
3 (1).

1—

3

	3
?	(
?	/ /
()?	/ /

3.3.2

CRM- (CRM-),

CRM-

CRM-

3, CRM-

3 CRM-

« »

« »

3 CRM- (.

),

3,

(. 4.6.3).

3.3.3

CRM-

3,

(anti-defamation)

(,)

3, (

)

(. 4.6.3).

(confidentiality)

), (

(copyright)

(privacy)

), (

(

).

3

3.

(quality assurance)

(

(security)

3.3.4

3

3 CRM-

(

1

2

3000

125000

U

3

4

5

4

4.1

4.1.1

3

3:

3,

(. 4.7).

3,

4.1.2

4.1.2.1

1)

2)

3)

4)

5)

6)

7)

8)

).

CRM-

1,5

20

3 (. 4.6)

(. 4.1);

3 (. 4.2).

(. 4.4);

(. 4.5);

3

()

3

3?

?

(

:

(

(

(

. 3.3.2

1

— o ' ^ o

8

-
-
-
-

-

-
-
-

-
-

*
-

-

).

(

—

(

)

3

)

3

(

4.1.2.2

?

?

«

»

?

)

(

:

;

?

;

3?

:

•

;

•

-

);

—

,

•

;

•

*

—

,

/

)

(

,

4.1.3

4.1.3.1

4.1.3.2

-
-
-
-
-
-

() . () *

() , , -
, , -
» « , -

: 3 ;

; , , , ,
:

(. 4.2.5).

4.1.4

4.1.4.1

- ?
- , 3:
- 3 ();
- 3; 3 ();
- 3 ();
- 3: 3 ();
- 3 (3; 3);
- 3;
- ;
- 3
- 3, ;
- ,
- ;
- ;
- ;
- ;
- ;
- ;

3,

() ; 3 (. 4.3.2),
 3, —
 ; 3 -
 ; -
 ; /
 () /
 (. 4.6.3). 3,
 3 ,
 « 4.1.4.2 » (-), 3 .
 3 , -
 3 « », (),
 « / / ».
 (2).

2—

« » « » / »	
3 , , ,	— . , - , -
>* 3:	
• - • : • : • : • :	- , - : - : - - — , : - ,

4.1.4.3

3

3 , , , (. 5). , -
 3 : ?
 3.

(3.3)

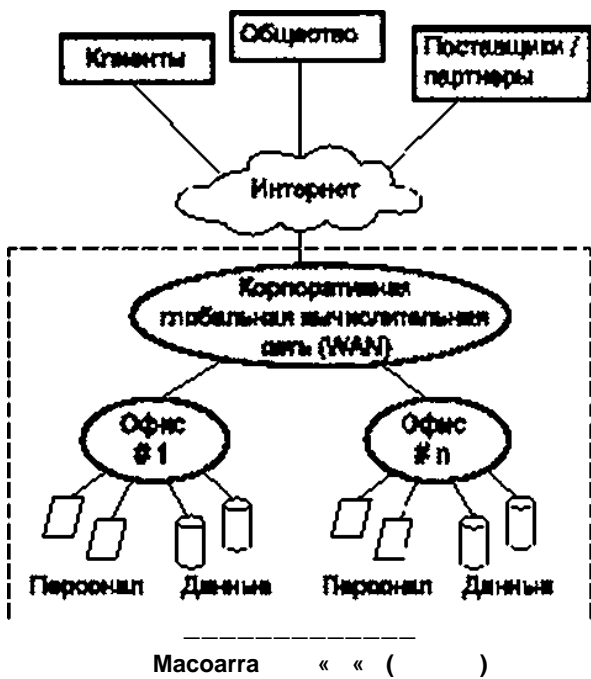
3

4.1.5

()

3

3



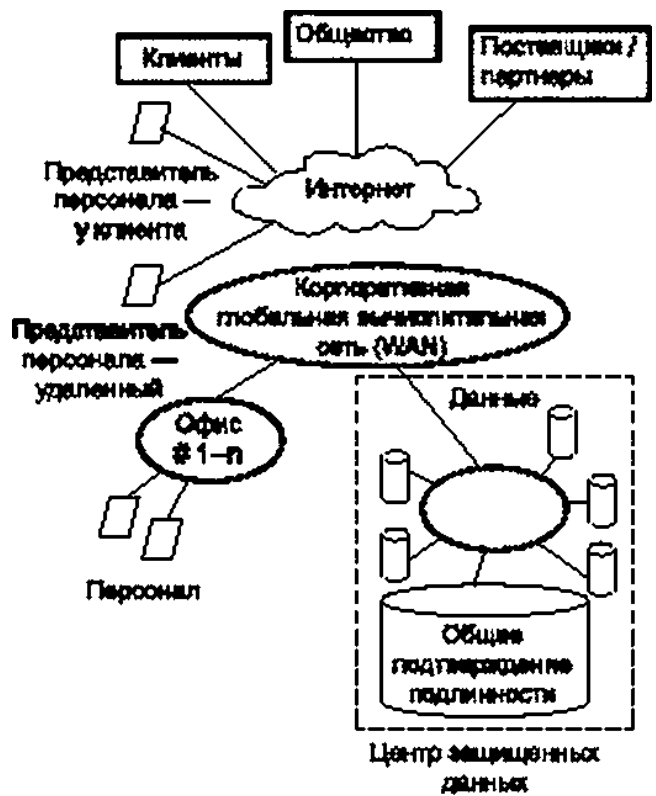
5 —

3,

3

3

3



/ ()

4.1.6

4.1.6.1

- () .
- (branding). ()
- (risk management).
- (navigation). (.3.3.3);
- (.4.4.3); (workflow).
- 3,

4.1.7

- 3
- *
- (.).
- 1 - 3,
- 7 } » / / ,
- () ,
- 3 ,
- 4 () .
- 5 3,
- 3

6 , 3, ,
 ; :
 - ;
 - () ;) ;
 - / , : :
 - ;
 - ; 3.
 7 , -

0.5 3) (

4.2 ,

4.2.1 () ? -
 - () 3 .
 , 3 , , 3,
 - 3, -
 , -
 , , ,
 3 ,
 , -

4.2.2

4.2.2.1 3 -
 , ,
 , ,
 3 -

4.2.2.2

,

4.2.2.3

... 3 ... 3, ... * ...

4.2.3

() ... « » « ... » ... « — » ... ! ((3,) « — » ...

... 3 ...

3

3,

3.

3,

(

3,

)

(

),

3

3

3

(. 4.3)

3

/

/

—

» (

),

，
(2).

3. 3

« »

，
，
，
，

—
，
，
，
，

3
(.4.5).

3(.4.1 4.7)
，
，
« — »

，
，
(.4.).

4.2.4

，
，
3

- ；
- / ；
- ；

，
()
3) 3).

-	
,	
,	
	-
:	
-	
-	
(^ ,	,
,	
« ?»	« -
« !»	« ?»
« »	« »
,	

3,

(.).

3

3.

3.

3

3

3

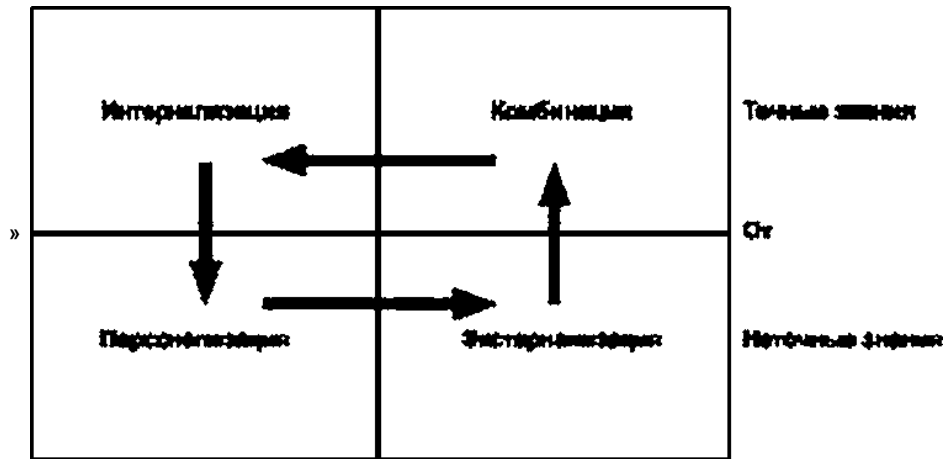
3

(. 4.3.3),

3

1

0»



6—SECI

(Nonaka)

(Takeuchi)

4.2.5

(-)

3.

?

(

)

>

•

>

•

>

•

•

•

4.2.6

3

3 —

3.

3.

1

2

(. 5.1)

3

- , ; ' -
- , ; ' -
; ; ; -
• - ; -
• ; -
(AAR-). AAR- -
- , AAR- -
AAR- -
AAR- -
• " ; -
- : ' -
- , ' -
- , ' -
- , ' -
- , ' -
- , ' -
- , ' -
- , ' -
50 ; -
- : , - , " » -
- , ' -
• , " » ; -
4 • - -
- - -
• ; -
• " » -
• , " » , - /
- - " -
- - »

4.3

4.3.1

3, , 92 % -
 , , -
 , , 8 -
 , , -
 , 8 4.3 , -

3

4.3.2

4.3.2.1

3, -
 (-
 . ROI), - :
 • (strategic effectiveness). -
 , 3, , , -
 • (organizational effectiveness). -
 , 3, , -
 () , -
 • 3 (Job effectiveness). -
 3 -
 , / - , - -
 ROI. 3, 3, - -
 , ,

4.3.2.2

/ 3
 :
 • 3 « » -
 ;
 • 3 (. ,
);
 - 3 ,
 • 3 ;
 • 3 ;
 • 3 ()
 , ;
 • 3);
 - 3 ;
 3 , / , , -

3, / . -
3. , , -

4.3.2.3

3 . -
(. 6.1). (balanced scorecard),

3 , - , ROI -
3 , , -

4.3.2.4

3, , -
3. , , -

4.3.2.5

3 -
1 ypoewo, (proficiency): - :
(diffusion): 3 ;
(codification): ()
(openness for combination/innovation): - ?
2 , - /

4.3.3

4.3.3.1

3 : -
(, , , .). -
1 (, , , .). -

3 , , () -
 (. 4.2), , -
 2 (;). , , -
 , , , 3, -
 3 : , -
 4 , , 3 ; (. 5.1.2). -
 , , , -
 4.3.3.2 , 3, -
 : , -
 • : (-
 •); / / : -
 • (, /); -
 - . -
 4.3.4 ROI , —
 3. 3 3 « », . -
), 3 (, (, -
).) -
 1 : ROI (-
 • ,) , 3 , -
 • (, ,) , -
 • , , : -
 • , , : -
 • : , -
 , / , ;

2

1994 .

30000 10%

« 30000 10% ».

4.4
4.4.1

3,

()

4.4.2

3

()

);

(.3.3.3);

);

«

»

«

»

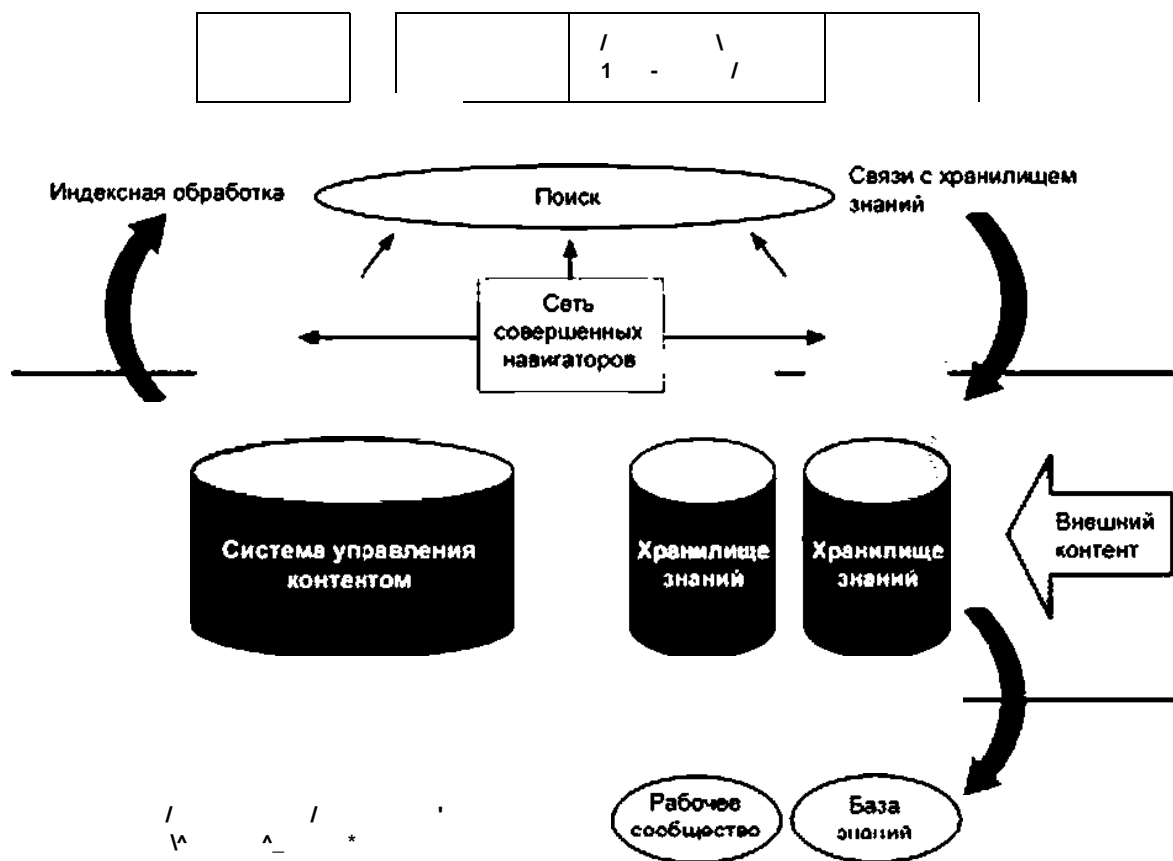
4.5.3)

»

4.4.3
4.4.3.1



4.4.3.2



4.5

8).
4.4.3.3

3, ()

(. 4.8).

- ;
• ;
• ,

4.4.3.4

« », ;
: ;
- ;
• ;
: ;
- ;
• () ;
- () ;
• - ;
• ; () —

3.

« » (6). « »

4.4.3.5

8) , . « » () ,
— *» nuuibA>«diejī* inMeuimeī *».

(« »)

4.4.3.6

« » ;
() ;
- , -) ;
- , - ;
3, 3,

4.4.3.7

“ ”,

(. 4.5)

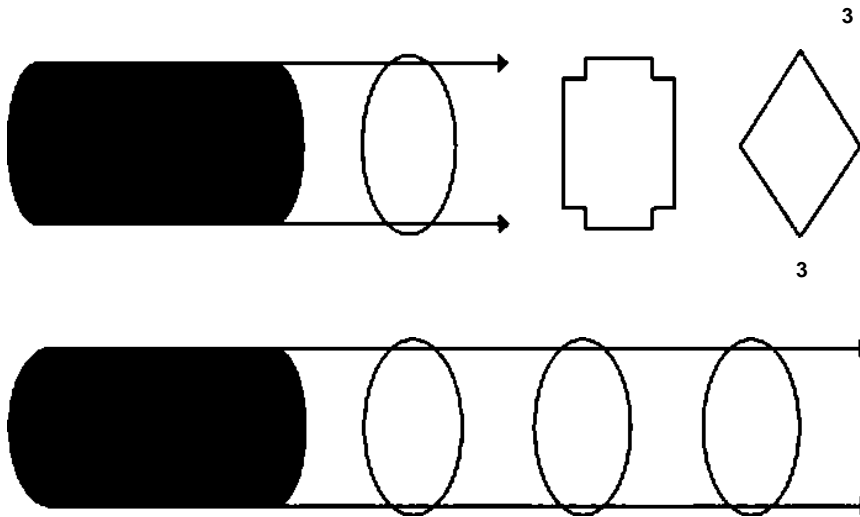
“ ”.

4.4.4

“ ”

9

3.



9—

(-

)

“ ” (.).

3,

“ ”

()

),

(,

4.4.5

—

1

2

), / (

4.5

4.5.1

4.4 —

3 —

(ROI) —

6

»).

4.5.2

AND, OR NOT. « AND NOT

»

XML,

» (neural networks).

» (fuzzy logic) «

(

«knofedge»

«knowledge»);

•

• () , ;

() , -

• , - .

• (« » -

• v <). () (-

() P2P (peer-to-peer), (-

2 - , (, -

•).

• * , (-

) , - , (-

4.5.3

4.5.3.1

(),

« »

4.5.3.2

4.5.3.3

4.5.3.4

«(

“ ” ()
“ ”
()
).

4.5.6

()

1 / (3000 30)
()

2 () 3
8S » *

40

4.6

4.6.1

()

4.6.2

(CKO- , chief knowledge officer). 3

CKO- / 3.

3, :

;

3
4.

4 —

	1?	?
	32	34
(HR)	25	21
()	16	10
(R&D)	4	6
	6	5
	2	4
	4	3
	3	9
	1	3
	7	5

CKO- :
3, CKO-
3
4.6.3
(.4.2.5).

« *» (knowledge harvesting).
3
« *»

(,), 3. -

3, , -

3

- 3
- 3();
- 3;
- ,

(,) (-

(, ;

4.6.4 ,

, 3

(. 5).

5— , 3

	/	
/ - - -	/ .	- * -
	()	

		-
		-
-		-
-		-
-	/	-
-	1	-
/		-
		-
-		-
/		-
-	/	-
	/	

4.6.5

4.6.5.1

3,

,

3

,

3

,

3,

:

«

·

,

:

-

·

/

3,

/

,

/

·

-

1 /

(,) , . /

4.6.5.2 - 3 3, -

- 4.6.5.3 .4.3.2). (

() , () - - -

4.6.6 () 3. , 3 - - -

(, 10%—36%) 3 : 3 , -

3, « » (knowledge team).

3, : , 3, -

- , 10 % . , , -

3 (- -

3 3 - -

3 (CKO-), 3. .

4.6.7 3 , 3 -

(). 3 - -

, - , .

3

1

2

3

4

3 ()

4.7

4.7.1

4.1 — 4.6

8

56 %

3, 76 %

4.7.2

3 ()

?

()

3 ()

(. 5.1.2)),

3,

3

(envision).

3,

3.

3,

()

3,

(pilot).

3.

/

(deploy)

, , 3 ,
) / 3, (

). 3, (,

(3)

: 3

- ();

• ;
• —

• (.62. 6);
• 3 « »,

4.7.3

3, , ,
3 (, ,),

(. 1,).

, « »,

(3).

- :
- () ?
- (Fred)?

> []?
• [Jane]?

3, ()

1 — : -
 ,
 vitae. CV) 2 — (curriculum
 , , CV-
 » , ,
 / . CV-
 3 — < / ,
 (. 4.3), <
 4 —
 5 — (. 3.3). (. 4.5.2).
 (,)
 .
 4.7.4

3
 4.7.5 « » (. 4.2.2).

3,
 ,
 4.7.6
 3 , 3.
 , 3.
 /

1 , 3,
 , 3,
 3,
 2 , 3

(. 4.2.2).

(.

3

(/

.44.3);

5.14

5 %

1

2

3

4

57 7

5

6

5.2

5.2.1

5.2.2

5.2.3

1

2

3 —

3,

•1-Site»

« . ».

3

3 —

() ().

3,

:

(.4.5.3);

>

;

/

:

()

()

() ,

(« ») ,

3

« ».

1200

3.

3

)

3,

3

« ».

6

6.1

6.1.1

3,

(content management),
(data warehousing),

(intranet development),
(mobile communications),
(portal development),

(strategy consulting),
(workflow) XML-

(competitive intelligence),
(data mining),
(document management),

(management consulting),
(networking connectivity),

(recruitment),
(technical consulting), (training),

3,

« »

3,

(total quality management.),

6.1.2

3,

— () (.4.1.4)

3.

(.4.1.4)

« » (

).

(IC)

Skandia

6.1.3

6.2

6.2.1

6.2.2

6.2.2.1

6—

3

Information World Review	http://www.iwr.co.uk
Intelligence in Industry	http://www.untcom.com
Journal of Knowledge Management	http://www.mcb.co.uk
Knowledge Management	http://www.kmmagazine.com
Knowledge Management	http://www.kmmag.co.uk

Knowledge Management Review	http://www.melcrum.com
Managing Information	http://www.ashb.com
Virtual Business	http://www.vbmagazine.com

3 , 3 -
 -
 3,
 6.2.2.2 -
 « 3»,
 3 (
):
 •
 (APQC)
<http://Ww.apqc.org/changeinfo.cfm>
 3;
 • Best Practices Databases
<http://Ww.bestpracticedata3ase.com/>
 3
 • Brint
<http://www.brint.com/km>
 • European Forum
<http://www.knowledgeboard.com>
 no 3 2001 .
 ;
 • IKM Corporation
<http://www.kmresource.com>
 3,
 ;
 • NetAcademy of Knowledge Media
<http://www.knowledgemedia.org>
 3,
 ;
 • Open Directory
http://dmoz.org/Reference/Knowledge_Management
 Yahoo!
 « », 400
 3,
 6.2.3 , 3,
 3.

6.2.4

ness. business/). 3 1999 . Busi- (http://www.europa.eu.int/ 3, - , - (,), - - 70 . - - 3 , 3.

6.2.5

3 , - - ,

6.3

6.3.1

3 , - 3, -

6.3.2

3, - - • « : » - 3, - CEST - 3. - / - ; - • Know-Net — ESPRIT (),

3

3.

(.6.2.2);

- KNOW

3;

()

3

6.3.3

()

2 {«business-to-business»}

3

6.3.4

3,

(.4.1.3).

(AI).

(real option valuation. ROV) —

3. 8

ROV-

ROV-

()

()

(personal knowledge management.)

« — »

no 2.

— «

», , —
 , , .
 ()
 , , . 3.
 , , , - .
 , - (ASP), -
 3.

6.3.5

6.3.5.1

, 3, -
 -npo ,
 .
 • , : -
 • , : 3
 , - 3, 40 %
 • 70 % 3, -
 • :
 • , (,), 3:
 • , - , 50 % 3
 • ; 3,
 • 3, , -
 , , -

6.3.5.2

3
 :
 • , ;
 • , « » , ;
 • ;
 • , ;
 • , , -

6.3.6

, 3,
 « » ,
 - . 3. —
 , 3
 3,
 , 3

6.3.7

31 : 24 3 ? -
, , , , , -
, , , , , -
, , , , , -
, , , , , -
3 - , -
, , , , , -
, , , , , -
(, , , , , -
, , , , , -
, , , , , -
31 18 . 5 — 8 — , -
, , , , , -
3, , , , , -
.8 , 3 , , , , , -

»,
-
3 -
3 -
3 -
(, -
) , -
,
»,
«business-to-business» (2). «busmess-to-consum-
» (2) «business-to-empoyee» (2)
2
3
2 .
()
2 .
»,
:
CRM-
3

()

3.

3

3

38

.1

(-)

3

П-

3,

3

3

3.

(. 6.1.1).

3.

3,

TCP/IP

(.)

3,

3,

();

(),

(),

• —

{): (-),

(URL-).

URL-

.2 / (& -)

3, : /

- : - - /

- : , 3 (), -

- ;

- / ; (

), 3 ;

- () ;

• (, (-

, ' , -) , (-

. -) , - ,

3 (/ .) < > ,

: ,

- , , - ;

- , , , -

- . ;

- . ;

- , , , -

- , , , , -

- .

- / (& -

)

3) / (,

, - , - 3 -

, - , -

- , - , -

3 ()

- , -

3, , -

.4

(HR-)

!

HR-

3,

HR-crpa-

3 (

HR-

CRM-

«

» (employee

information portal, EIP)

» (enterprise relationship management. ERM),

EIP-

(

),

EIP-

HR-

3

HR-

3

3

8

()

3

3,

(. <http://www.bsi-global.co/Tif>).

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

BS 7000-1 «

».

656:330.341.1:001:330.111.4:0:006.354

03.100.99

02.11.2016. 13.11.2016. 60'64 %
 , . 7.90. .- , . 7.16. 29 . . 2857.