



Обзорная статья / Review article

УДК 004.891

## Корпоративные базы знаний: инструмент управления персоналом и обеспечения конкурентоспособности компании

С. О. Худяков

аспирант

Научно-исследовательский институт организации здравоохранения  
и медицинского менеджмента,  
Департамент здравоохранения города Москвы,  
Москва, Россия  
[s.o.khydiakov@gmail.com](mailto:s.o.khydiakov@gmail.com)

**Аннотация:** В условиях цифровой трансформации корпоративные базы знаний (КБЗ) становятся ключевым инструментом управления информацией и человеческим капиталом. Данная статья исследует сущность, функции и механизмы внедрения КБЗ в систему управления персоналом. Корпоративные базы знаний представляют собой централизованное хранилище данных, которое аккумулирует внутренние документы, инструкции, обучающие материалы и кейсы. В работе подчеркивается, что КБЗ способствуют оптимизации процессов адаптации, обучения, оценки и удержания сотрудников, а также сохранению корпоративной памяти. Особое внимание уделено этапам сбора информации, организации доступа, внедрения инструментов мониторинга и аналитики. На примере практик компаний Google и IBM показано, как использование КБЗ ускоряет процессы обучения, улучшает внутреннюю коммуникацию и повышает производительность сотрудников.

В статье делается вывод о том, что в условиях ускоренной цифровизации корпоративные базы знаний играют важную роль в устойчивом развитии компаний, формировании инновационной среды и поддержании высокой эффективности бизнес-процессов.

**Ключевые слова:** корпоративные базы знаний, цифровая трансформация, управление персоналом, адаптация сотрудников, обучение и развитие, сохранение корпоративной памяти, аналитика HR, системы управления обучением (LMS).

**Для цитирования:** Худяков С.О. Корпоративные базы знаний: инструмент управления персоналом и обеспечения конкурентоспособности компании. Ученые записки Российской академии предпринимательства. 2025. Т. 24. № 2. С. 61–67. <https://doi.org/10.24182/2073-6258-2025-24-2-61-67>.

## Corporate knowledge bases: a tool for personnel management and ensuring the competitiveness of the company

S. O. Khudyakov

postgraduate student

Scientific Research Institute of Healthcare Organization and Medical Management,  
Department of Health of the city of Moscow,  
Moscow, Russia  
[s.o.khydiakov@gmail.com](mailto:s.o.khydiakov@gmail.com)

**Abstract:** In the context of digital transformation, corporate knowledge bases (KBZ) are becoming a key tool for managing information and human capital. This article explores the essence, functions, and mechanisms of implementing KBZ in the personnel management system. Corporate knowledge bases are a centralized data warehouse that accumulates internal documents, structures, training materials, and cases. The paper emphasizes that KBZs contribute to optimizing the processes of adaptation, training, evaluation and retention of employees, as well as preserving corporate memory. Special attention is paid to the stages of information collection, access organization, and implementation of monitoring and analytics tools. Using the example of Google and IBM practices, it is shown how the use of KBZ accelerates learning processes, improves internal communication and increases employee productivity.

The article concludes that in the context of accelerated digitalization, corporate knowledge bases play an important role in the sustainable development of companies, creating an innovative environment and maintaining high efficiency of business processes.

**Keywords:** *corporate knowledge bases, digital transformation, human resources management, employee adaptation, training and development, corporate memory preservation, HR analytics, learning management systems (LMS).*

**For citation:** *Khudyakov S.O. Corporate knowledge bases: a tool for personnel management and ensuring the competitiveness of the company. Scientific notes of the Russian academy of entrepreneurship. 2025. T. 24. № 2. P. 61–67. <https://doi.org/10.24182/2073-6258-2025-24-2-61-67>.*

В условиях цифровой трансформации современного бизнеса корпоративные базы знаний (КБЗ) становятся важнейшим инструментом управления информацией и знаниями в организации. Они служат не только источником накопления и хранения данных, но и активным механизмом поддержки рабочих процессов, внутрикорпоративного обучения и коммуникации. Важность внедрения КБЗ в организационное управление объясняется необходимостью эффективного использования знаний, минимизации рисков утраты информации, оптимизации процессов адаптации новых сотрудников и повышения квалификации персонала.

Корпоративная база знаний — это не просто хранилище информации, а стратегический ресурс, который поддерживает принятие решений, стимулирует инновации и способствует достижению целей компании. Она аккумулирует внутреннюю документацию, инструкции, регламенты, обучающие материалы и успешные кейсы, формируя основу для внутрифирменного обучения и повышения квалификации сотрудников. Как отмечают исследователи, «такие системы позволяют не только централизовать управление знаниями, но и обеспечивать их актуализацию и удобство использования»<sup>1</sup>.

С переходом к цифровой экономике возрастает потребность в создании и поддержании систем, которые способны адаптироваться к быстро меняющимся условиям. Корпоративные базы знаний отвечают этим требованиям, предоставляя единый доступ к актуальной информации, что делает их незаменимыми как для руководителей, так и для рядовых сотрудников. Например, современные системы управления базами знаний позволяют интегрировать обучение, мониторинг профессиональных компетенций и аналитические инструменты для прогнозирования и оценки результатов работы сотрудников<sup>2</sup>.

База знаний — это хорошо структурированная библиотека информации и данных, централизованный источник знаний, включающий в себя ряд ресурсов. Они могут включать часто задаваемые вопросы (FAQs), руководства, гайдлайны или глоссарии для удовлетворения конкретных информационных потребностей, которые могут возникнуть у клиентов или сотрудников в отношении компании, продуктов и процедур. Однако это не просто случайный набор данных, а скорее хорошо организованный и структурированный инструмент для четкого и практичного представления информации. Он должен быть простым в навигации, хорошо обслуживаться и постоянно обновляться с учетом изменений в информации и требованиях.

Содержание базы знаний должно быть тщательно выверено, чтобы она была функциональным ресурсом, оптимизировала организационные процессы и способствовала принятию обоснованных решений. Поэтому хорошо структурированная и всеобъемлющая база знаний должна включать несколько основных компонентов, чтобы быть максимально полезной и эффективной в качестве инструмента управления информацией. К ним относятся, но не ограничиваются, следующие (табл. 1).

Базу знаний можно разделить на несколько типов в зависимости от содержания, назначения и функциональности. Два основных типа баз знаний:

1. Внутренняя база знаний. Внутренняя база знаний похожа на собственную библиотеку компании. Это централизованная платформа, где сотрудники могут найти всю информацию, необходимую для эффективной работы, без необходимости спрашивать у коллег или тратить время на поиск документов. Это единый источник достоверной информации о внутренних знаниях и

<sup>1</sup> Могилко Д.Ю. Корпоративная база знаний о бизнес-архитектуре предприятия. Менеджмент качества. 2019. № 1. С. 24.

<sup>2</sup> Пучкова А.А., Ветрова А.А. Особенности создания корпоративных баз знаний на производственных предприятиях. Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии. 2013. № 1 (21). С. 157–162.

Возможные компоненты корпоративной базы знаний<sup>3</sup>

Вопросы и ответы	Разделы с часто задаваемыми вопросами посвящены распространённым запросам, которые могут возникнуть у многих пользователей.
Руководства	Подробные руководства служат в качестве подробных инструкций, предоставляя пользователям пошаговые инструкции, рекомендации и исчерпывающие объяснения. Руководства особенно ценны для пользователей, которым нужны исчерпывающие знания или навыки в определённой области или для выполнения определённой задачи.
Инструкция	Стратегические рекомендации необходимы для структурирования контента и должны быть частью представленного контента.
Информация о продукте	Подробная информация о продукте или услуге может включать технические характеристики, функции и практические применения, которые помогут пользователям лучше понять ваши предложения и определить, подходят ли они для их нужд.
Информация о компании	Это отличное место для того, чтобы подробно рассказать о вашей организации, её истории, миссии и ценностях.
Глоссарий	В подробном глоссарии представлены определения отраслевых терминов и жаргона, чтобы пользователи могли чётко понимать специализированную терминологию, с которой они могут столкнуться в КВ или на вашем сайте.

практиках организации. Примером внутренней базы знаний могут быть статьи для решения проблем клиентов.

2. Внешняя база знаний. Внешняя база знаний — это общедоступный контент на цифровых каналах, который могут просматривать клиенты. Это обеспечивает самообслуживание, и клиенты могут решать свои проблемы в удобное для них время. Основная идея внешней или ориентированной на клиентов базы знаний заключается в том, что она доступна и проста в использовании. Примером внешней системы управления базой знаний могут быть часто задаваемые вопросы.

Внедрение базы знаний даёт множество преимуществ, которые значительно повышают эффективность компании. Динамичная база знаний предоставит таким командам, как IT- и HR-специалисты, юристы и специалисты по работе с клиентами, мгновенный доступ к информации и данным от всех остальных команд, что позволит принимать обоснованные решения и беспрепятственно взаимодействовать между командами. Прозрачный подход к управлению знаниями способствует формированию культуры открытости и сотрудничества в вашей организации. Командам будет проще работать сообща, делиться опытом и совместно решать проблемы. База знаний позволяет оптимизировать процессы, сократить дублирование и тем самым повысить общую эффективность.

Централизация знаний и единообразие информации приводят не только к более высокому проценту успешных первых обращений, но и к сокращению времени обработки звонков, более быстрой адаптации новых сотрудников, упрощению управления каналами и стабильному улучшению качества обслуживания.

Корпоративные базы знаний (КБЗ) в системе управления персоналом (HR) играют роль централизованного инструмента, который обеспечивает хранение, распространение и использование информации, связанной с сотрудниками и процессами управления человеческими ресурсами. Они помогают оптимизировать ключевые HR-функции: от адаптации новых сотрудников и повышения квалификации до оценки результатов работы и формирования корпоративной культуры<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Составлено автором.

<sup>4</sup> Белина Е.А., Бабынина Л.С. Роль корпоративной базы знаний организации в управлении персоналом. Промышленность: экономика, управление, технологии. 2023. Т. 2. № 2 (5). С. 74–82.

Цель управления базой знаний — способствовать эффективному обмену знаниями, сотрудничеству и принятию решений между сотрудниками и другими заинтересованными сторонами. Основные этапы механизма использования баз знаний в HR представлены на рисунке 1.



**Рис. 1. Основные этапы механизма использования баз знаний в управлении персоналом**<sup>5</sup>

На 1-м этапе происходит сбор информации, которая затем включается в базу знаний. Эти данные могут быть получены из различных источников, основными из которых выступают корпоративные регламенты и стандарты; должностные инструкции и политики компании; информация о трудовом законодательстве; внутренние обучающие материалы, курсы и модули; практики и кейсы, связанные с управлением персоналом; данные о компетенциях сотрудников, их достижениях и карьерных целях и пр. Например, в компании создаётся база знаний, где хранятся шаблоны должностных инструкций, документы о политике компании и рекомендации по работе с сотрудниками. HR-менеджеры используют её для стандартизации процессов найма и обучения<sup>6</sup>.

После создания базы знаний (на 2-м этапе) важно настроить механизм доступа для сотрудников. Каждый пользователь (например, HR-специалист, руководитель отдела, новый сотрудник) должен иметь персонализированный доступ в зависимости от уровня и типа необходимой информации.

Особенности реализации данного этапа:

- Разграничение доступа. Например, информация о корпоративной политике доступна всем сотрудникам, а данные о заработной плате — только HR-отделу.
- Поиск и навигация. В базу знаний интегрируются интеллектуальные поисковые системы, которые позволяют быстро находить нужные документы, инструкции или обучающие модули.

В компании Google используются внутренние порталы с разделами для сотрудников и руководителей. Руководители могут получить доступ к обучающим материалам по управлению командами, а сотрудники — к ресурсам для развития своих компетенций.

Базы знаний помогают автоматизировать процесс адаптации новых сотрудников (в рамках 3-го этапа), предлагая доступ к обучающим материалам, инструкциям, регламентам и документам о корпоративной культуре.

<sup>5</sup> Составлено автором.

<sup>6</sup> Сафонов О., Безрук А. Корпоративная база знаний в электросетевой компании: опыт разработки и внедрения. Электроэнергия. Передача и распределение. 2021. № S2 (21). С. 38–42.

Пошагово это работает следующим образом:

1. Новый сотрудник получает доступ к разделу базы знаний, где размещены материалы о компании, её ценностях и процессах.

2. Онлайн-курсы и тесты помогают оценить, как новичок усваивает информацию.

3. FAQ-секции дают ответы на часто задаваемые вопросы, сокращая нагрузку на HR-отдел.

Например, в IBM база знаний используется для адаптации новых сотрудников. На корпоративном портале они проходят курсы, знакомятся с процессами компании и сдают тесты, что позволяет им быстрее интегрироваться в рабочую среду.

На 4-ом этапе реализуется образовательная функция корпоративных баз данных. КБЗ в HR являются основой для внутрикорпоративного обучения и повышения квалификации. Они предоставляют сотрудникам доступ к обучающим модулям, курсам и тренингам.

Следует отметить, что корпоративные базы знаний интегрированы с системой управления обучением (LMS), но при этом обладают свойством персонализации обучения: на основе данных из базы знаний сотрудники получают рекомендованные курсы и программы, выстраивая собственную образовательную траекторию. При этом встроенные инструменты тестирования позволяют оценить уровень усвоения материала, а база знаний фиксирует, какие курсы прошли сотрудники и какие навыки они освоили.

КБЗ используются для автоматизации и оптимизации таких процессов, как подбор, оценка, удержание и мотивация персонала (5-й этап).

На этапе подбора персонала база знаний используется как интеллектуальный банк, который содержит описания требований к вакансиям, шаблоны вопросов для интервью и критерии оценки кандидатов.

На этапе оценки сотрудников применяются хранящиеся методики оценки эффективности и развития персонала (например, KPI, SMART-задачи, модели 360-градусной оценки).

С целью обеспечения удержания персонала в базе знаний фиксируется информация о карьерных целях сотрудников, их запросах и предпочтениях, что помогает формировать индивидуальные планы развития<sup>7</sup>.

База знаний интегрируется с системами аналитики, что позволяет HR-специалистам осуществлять мониторинг и анализ данных (6-й этап), получать данные для анализа ключевых показателей, таких как текучесть кадров, уровень удовлетворённости сотрудников, эффективность обучающих программ. При этом автоматически собираются данные о прохождении обучения, адаптации и оценке сотрудников, создаются отчёты и дашборды, которые визуализируют основные тенденции и метрики, а аналитические инструменты помогают выявлять проблемные области (например, высокий уровень текучести в конкретном подразделении) и разрабатывать меры по их устранению.

На 7-ом этапе формируется среда для обмена знаниями. КБЗ поддерживает горизонтальную коммуникацию между сотрудниками, что способствует обмену опытом, идеями и лучшими практиками.

Особенности КБЗ, которые проявляются на данном этапе, заключаются в том, что существует возможность добавления комментариев, вопросов и предложений, наполнения и пополнения разделов с рекомендациями от сотрудников, которые уже освоили определённые задачи или прошли похожие проекты, создавать форумы и чаты для обсуждения рабочих процессов и закрывать их по мере исчерпания проблемных вопросов.

Сохранение корпоративной памяти (8-й этап) — важная составляющая функционала корпоративных баз знаний. КБЗ знаний фиксирует накопленный опыт, даже при уходе ключевых сотрудников, что позволяет сохранить экспертизу и минимизировать риски потери важных знаний. При этом создаются профили знаний для каждого сотрудника, где фиксируются его проек-

<sup>7</sup> Беглер А.М., Костоусов С.А. Критерии выбора инструмента по работе с корпоративными базами знаний. Управленческие науки в современном мире. 2018. Т. 2. № 1. С. 18–23.

ты, навыки и достижения, архивируются материалы, документы и инструкции, разработанные уволившимися или перешедшими на другую должность сотрудниками.

Корпоративные базы знаний (КБЗ) представляют собой неотъемлемую часть современного управления информацией и персоналом в условиях цифровой трансформации бизнеса. Они выступают ключевым инструментом для аккумуляции, структурирования и распространения знаний в организации, обеспечивая доступ к актуальной информации и поддерживая основные HR-функции. Внедрение и использование КБЗ позволяет значительно оптимизировать внутренние процессы, повысить эффективность работы сотрудников и сформировать единое информационное пространство.

Механизм использования корпоративных баз знаний в системе управления персоналом охватывает все ключевые процессы работы с сотрудниками: от адаптации и обучения до оценки и мотивации. Ключевые функции корпоративных баз знаний включают поддержку процессов адаптации новых сотрудников, организацию внутрикорпоративного обучения, оценку персонала, обмен знаниями и сохранение корпоративной памяти. Эти функции, будучи грамотно реализованными, позволяют компаниям оперативно реагировать на вызовы современного рынка, обеспечивать непрерывное развитие персонала и поддерживать высокую конкурентоспособность.

Примеры успешного использования КБЗ в таких компаниях, как Google и IBM, демонстрируют, как централизованные системы управления знаниями могут ускорить процессы адаптации, повысить уровень внутрикорпоративного обучения и создать благоприятные условия для профессионального роста сотрудников. Интеграция КБЗ с системами управления обучением (LMS) и аналитическими инструментами позволяет не только персонализировать образовательные траектории, но и предоставлять HR-отделу данные для оценки ключевых показателей эффективности.

Одним из наиболее ценных аспектов КБЗ является их способность сохранять корпоративную память и минимизировать риски утраты знаний при изменении кадрового состава. Таким образом, базы знаний обеспечивают непрерывность бизнес-процессов, накапливая и передавая ключевые знания и опыт между сотрудниками.

В перспективе корпоративные базы знаний будут играть всё более значимую роль в управлении персоналом, особенно с учетом ускорения цифровизации и роста объема информации. Для достижения максимальной эффективности важно, чтобы компании не только внедряли современные системы управления знаниями, но и обеспечивали их регулярное обновление, доступность и интеграцию с другими цифровыми инструментами.

В заключение можно отметить, что корпоративные базы знаний являются важнейшим ресурсом для организаций, стремящихся к устойчивому развитию, инновациям и повышению качества управления. Их внедрение и грамотное использование способствует не только эффективной работе компании, но и созданию условий для профессионального роста сотрудников, что в конечном итоге укрепляет корпоративную культуру и конкурентные преимущества организации.

#### Список литературы

1. Ананченкова П.И., Донскова Ю.И. Корпоративное обучение в коммерческих банках: тенденции зарубежного финансового сектора. Путеводитель предпринимателя. 2024. Путеводитель предпринимателя. 2024. Т. 17. № 2. С. 59–63. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2024-17-2-59-63>.
2. Беглер А.М., Костоусов С.А. Критерии выбора инструмента по работе с корпоративными базами знаний. Управленческие науки в современном мире. 2018. Т. 2. № 1. С. 18–23.
3. Белина Е.А., Бабынина Л.С. Роль корпоративной базы знаний организации в управлении персоналом. Промышленность: экономика, управление, технологии. 2023. Т. 2. № 2 (5). С. 74–82.
4. Добровольская Т.Ю., Шавырина А.А. Обучение предпринимателей гибким методам управления проектами на образовательных платформах. Путеводитель предпринимателя. 2024. Т. 17. № 2. С. 69–75. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2024-17-2-69-75>.
5. Могилко Д.Ю. Корпоративная база знаний о бизнес-архитектуре предприятия. Менеджмент качества. 2019. № 1. С. 20–30.
6. Пучкова А.А., Ветрова А.А. Особенности создания корпоративных баз знаний на производственных предприятиях. Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии. 2013. № 1 (21). С. 157–162.
7. Сафонов О., Безрук А. Корпоративная база знаний в электросетевой компании: опыт разработки и внедрения. Электроэнергия. Передача и распределение. 2021. № S2 (21). С. 38–42.

### References

1. Ananchenkova P.I., Donskova Yu.I. Corporate training in commercial banks: trends in the foreign financial sector. *Entrepreneur's Guide*. 2024. Т. 17. № 2. P. 59–63. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2024-17-2-59-63>.
2. Begler A.M., Kostousov S.A. Criteria for choosing a tool for working with corporate knowledge bases. *Management sciences in the modern world*. 2018. Vol. 2. No. 1. Pp. 18–23.
3. Belkina E.A., Babynina L.S. The role of the corporate knowledge base of an organization in personnel management. *Industry: economics, management, technology*. 2023. Vol. 2. No. 2 (5). Pp. 74–82.
4. Dobrovolskaya T.Yu., Shavyrina A.A. Training entrepreneurs in flexible project management methods. *Entrepreneur's Guide*. 2024. Т. 17. № 2. Pp. 69–75. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2024-17-2-69-75>.
5. Mogilko D.Y. Corporate knowledge base on business architecture of the enterprise. *Quality management*. 2019. No. 1. Pp. 20–30.
6. Puchkova A.A., Vetrova A.A. Features of creating corporate knowledge bases at industrial enterprises. *Caspian Journal: Management and High Technologies*. 2013. No. 1 (21). Pp. 157–162.
7. Safonov O., Bezruk A. Corporate knowledge base in an electric grid company: development and implementation experience. *Electricity. Transmission and distribution*. 2021. No. S2 (21). Pp. 38–42.

*Статья поступила в редакцию 25.04.2025; одобрена после рецензирования 12.05.2025; принята к публикации 15.05.2025.*

*The article was submitted 25.04.2025; approved after reviewing 12.05.2025; accepted for publication 15.05.2025.*