

Obsah

Předmluva	9
I. Východiska managementu znalostí	11
1.1 Management znalostí	11
1.2 Cíle managementu znalostí	12
1.3 Hlavní přínosy managementu znalostí	14
1.4 Diskuse na téma management znalostí	14
1.4.1 Námitky proti managementu znalostí	14
1.4.2 Obrana managementu znalostí	16
1.4.3 Čtyři důvody, proč management znalostí není bublina	17
1.5 Práce se znalostmi v historii	18
1.5.1 Doba kamenná	19
1.5.2 Antika	19
1.5.3 Středověk	21
1.5.4 Průmyslová (vědecká) společnost	22
1.5.5 Současnost	24
II. Základní terminologie managementu znalostí	25
2.1 Data, informace, znalost, moudrost, osvícení	25
2.1.1 Data	25
2.1.2 Informace	26
2.1.3 Znalost	27
2.2 Důležité koncepty znalosti	29
2.2.1 Koncept explicitní a tacitní znalosti	29
2.2.2 Explicitní, implicitní a tacitní znalost	31
2.2.3 Znalost individuální a společenská	32

2.2.4	Klasifikace podle Boisota	32
2.2.5	Choovo dělení na explicitní, tacitní a kulturní znalost	33
2.2.6	Rozdíly v chápání znalosti mezi východní a západní kulturou	35
2.3	Proces konverze a tvorby znalosti - SECI	37
2.3.1	Kombinace (explicitní na explicitní)	37
2.3.2	Internalizace (explicitní na tacitní)	38
2.3.3	Externalizace (tacitní na explicitní)	38
2.3.4	Socializace (tacitní na tacitní)	39
2.3.5	Konverze v praxi	40
2.4	Znalostní aktiva a proces tvorby znalosti	40
2.4.1	Různé názory na znalostní aktiva	41
2.4.2	Fáze tvorby nové znalosti ze znalostního aktiva	43
2.4.3	Proces tvorby znalosti na úrovni organizace	45
2.5	Znalostní pracovník	49
2.5.1	Charakteristické rysy znalostního pracovníka	50
2.5.2	Specifika řízení znalostního pracovníka	50
2.6	Intelektuální kapitál	51
III.	Nástroje sdílení tacitních znalostí	55
3.1	Příběh jako nástroj práce s tacitní znalostí	55
3.1.1	Příběh	55
3.1.2	Struktura příběhu	57
3.1.3	Typologie příběhů	58
3.1.4	Příběh jako znalost	59
3.1.5	Hodnota vyprávění příběhů pro jedince	61
3.1.6	Vyprávění příběhů v organizacích	62
3.1.7	Transformativní příběh	62

3.2	Komunity	69
3.2.1	Význam komunit	70
3.2.2	Výskyt komunit (kde je hledat)	71
3.2.3	Základní prvky komunity	72
3.2.4	Funkce a účel existence komunity	73
3.2.5	Rozdíl mezi komunitou a týmem	74
3.2.6	Komunity a jejich typy	75
3.2.7	Životní cyklus komunity	81
3.2.8	Základní zásady vytváření komunity (i neformální)	83
3.2.9	Funkce, odpovědnosti a členové	90
3.2.10	Prostředí komunity	96
3.2.11	Jak komunitě pomáhat (a nezničit ji při tom)	101
3.2.12	Dysfunkční komunity	104
3.2.13	Měření hodnoty komunity	105
3.3	Učňovství - nástroj pro práci s tacitními znalostmi a jejich řízení	110
3.3.1	Charakteristika učňovství	110
3.3.2	Nevýhody učňovství	112
3.3.3	Whitmorův model učení se na základě pozitivních prožitků	113
3.3.4	Postup GROW	115
3.4	Externalizace tacitních znalostí	118
3.4.1	Postup Nonaky a Takeuchiho	119
3.4.2	Metoda Forda a Stermana	120
IV.	Management znalostí v organizaci	125
4.1	Znalostní strategie a vize	125
4.1.1	Znalostní vize	125
4.1.2	Znalostní strategie	126

4.1.3	Strategie kodifikační	127
4.1.4	Strategie personalizační	127
4.1.5	Příklady ze zdravotnictví	128
4.1.6.	Volba strategie	129
4.1.7	Porovnání kodifikační a personalizační strategie organizace	131
4.2	Organizační struktura	132
4.2.1	Organizační struktura jako základní faktor managementu znalostí	132
4.2.2	Organizační struktury shora dolů	132
4.2.3	Organizační struktury zdola nahoru	133
4.2.4	Kombinované organizační struktury (ze středu nahoru a pak dolů)	134
4.2.5	Srovnání výše uvedených skupin organizačních struktur	136
4.2.6	Porovnání znalostní strategie s existující organizační strukturou	136
4.3	Cíle managementu znalostí v konkrétní organizaci a jejich měření	137
4.3.1	Přínosy managementu znalostí pro organizaci	137
4.3.2	Důvody proč musíme prostředky vynaložené na management znalostí a práci se znalostmi měřit	138
4.3.3	Problémy s vykazováním a měřením prostředků vynaložených na management znalostí a práci se znalostmi	138
4.3.4	Metody měření	139
4.4	Fáze zavádění managementu znalostí do organizace	146
4.4.1	Fáze úspěšné implementace managementu znalostí	146
4.5	Zodpovědnosti, pravomoci, klíčové pozice	152
4.5.1	Úkoly vrcholového managementu	152
4.5.2	Úkoly středního managementu	154
4.5.3	Pozice a role	154
4.6	Trh znalostí	156

4. 6.1	Účastníci trhu znalostí	157
4.6.2	Cena znalostí	158
4.6.3	Trh znalostí a důvěra	159
4.6.4	Signály trhu znalostí	160
4.6.5	Tržiště	162
4.6.6	Chyby při práci s trhem znalostí	162
4.6.7	Problémy trhu znalostí	163
4.6.8	Patologie trhu znalostí	164
4.6.9	Předpoklady správného fungování trhu znalostí	165
4.7	Prostředí	165
4.7.1	Předpoklady a inhibitory prostředí	166
4.7.2	Tvorba prostředí	168
4.7.3	Ba	169
4.8	Důvěra	171
4.8.1	Co je to důvěra	171
4.8.2	Podstata důvěry	172
4.8.3	Důvěra osobní a neosobní	173
4.8.4	Formy důvěry	173
4.8.5	Management znalostí a důvěra	174
4.9	Faktory ovlivňující schopnost pracovníků pracovat se znalostmi	175
4.9.1	Mentální modely	175
4.9.2	Kódování	117
4.9.3	Pozornost	180
	Závěr	185
	Literatura	187