

# Obsah

Úvod .....	11
<b>Část I. Základní pojmy managementu znalostí .....</b>	<b>13</b>
<b>Příběh I. O znalostním pracovníkovi .....</b>	<b>14</b>
1.1 Znalostní pracovník .....	15
1.2 Charakteristické rysy znalostního pracovníka .....	16
1.3 Specifika řízení znalostního pracovníka .....	16
1.4 Shrnutí .....	16
<b>Příběh II. O managementu znalostí .....</b>	<b>18</b>
2.1 Management znalostí .....	19
2.2 Výhody managementu znalostí .....	20
2.3 Shrnutí .....	21
<b>Příběh III. O znalostech, informacích a datech .....</b>	<b>23</b>
3.1 Data .....	24
3.2 Informace .....	25
3.3 Znalost .....	25
3.4 Shrnutí .....	26
<b>Příběh IV. O znalosti tacitní a explicitní .....</b>	<b>28</b>
4.1 Znalost tacitní a znalost explicitní .....	28

4.2 Explicitní znalost .....	29
4.3 Tacitní znalost .....	29
4.4 Názory na tacitní znalost .....	29
4.5 Shrnutí .....	30
<b>Příběh V. O konverzi .....</b>	<b>32</b>
5.1 Konverze .....	32
5.2 Externalizace (tacitní na explicitní) .....	34
5.3 Socializace (tacitní na tacitní) .....	34
5.4 Kombinace (explicitní na explicitní) .....	35
5.5 Internalizace (explicitní na tacitní) .....	35
5.6 Konverze v praxi .....	35
5.7 Shrnutí .....	37
<b>Příběh VI. O průšvihů s tacitní znalostí a o tom, jak s tacitními znalostmi pracovat, aby se tohle nemohlo stát .....</b>	<b>39</b>
6.1 Sdílení tacitních znalostí .....	40
6.2 Vyprávění příběhů .....	40
6.3 Učňovství .....	41
6.4 Komunity (Communities of Practices) .....	42
6.5 Shrnutí .....	43
<b>Část II. Management znalostí v praxi .....</b>	<b>45</b>
<b>Příběh VII. O znalostní strategii .....</b>	<b>46</b>
7.1 Znalostní strategie .....	46
7.2 Strategie založená na práci s explicitními znalostmi – strategie kodifikační .....	47
7.3 Strategie založená na práci s tacitními znalostmi – strategie personalizační .....	48

7.4 Příklady ze zdravotnictví	49
7.5 Volba strategie	49
7.6 Porovnání kodifikační a personalizační strategie organizace	51
7.7 Shrnutí	52
<b>Příběh VIII. O organizační struktuře</b>	<b>53</b>
8.1 Organizační struktury shora dolů	53
8.2 Organizační struktury zdola nahoru	54
8.3 Kombinované organizační struktury (ze středu nahoru a pak dolů)	55
8.4 Hypertextová organizační struktura	56
8.5 Srovnání výše uvedených modelů řízení znalostí	57
8.6 Shrnutí	58
<b>Příběh IX. O trh znalostí</b>	<b>60</b>
9.1 Trh znalostí	61
9.2 Výhody trhu znalostí	61
9.3 Účastníci trhu znalostí	62
9.4 Cena znalosti	63
9.5 Důvěra	63
9.6 Signály trhu znalostí	63
9.7 Tržiště	65
9.8 Problémy trhu znalostí	65
9.9 Chyby při práci s trhem znalostí	66
9.10 Předpoklady správného fungování trhu znalostí	67
9.11 Souhrn	68
<b>Příběh X. O práci se znalostními aktivy</b>	<b>70</b>
10.1 Znalostní aktiva	71
10.2 Klasifikace znalostních aktiv	72
10.3 Fáze tvorby nové znalosti ze znalostního aktiva	73
10.4 Shrnutí	75

<b>Příběh XI. O intelektuálním kapitálu</b> .....	<b>77</b>
11.1 Intelektuální kapitál .....	78
11.2 Lidský kapitál .....	78
11.3 Organizační kapitál .....	79
11.4 Zákaznický kapitál .....	79
11.5 Model interakce dimenzí intelektuálního kapitálu .....	79
11.6 Shrnutí .....	81
<b>Příběh XII. O implementaci managementu znalostí</b> .....	<b>83</b>
12.1 Projekt implementace managementu znalostí v organizaci .....	84
12.2 Fáze úspěšné implementace managementu znalostí .....	84
12.3 Fáze 1 – Začátek .....	85
12.4 Fáze 2 – Poznávání a experimenty .....	86
12.5 Fáze 3 – Pilotní projekty a implementace iniciativ managementu znalostí .....	86
12.6 Fáze 4 – Rozšiřování a podpora managementu znalostí v organizaci .....	87
12.7 Fáze 5 – Institucionalizace managementu znalostí .....	88
12.8 Shrnutí .....	89
<b>Příběh XIII. O pravomocech, zodpovědnosti a klíčových pozicích</b> .....	<b>92</b>
13.1 Pravomoce a odpovědnosti při managementu znalostí .....	93
13.2 Úkoly vrcholového managementu .....	94
13.3 Úkoly středního managementu .....	95
13.4 Pozice a role .....	96
13.5 Shrnutí .....	97
<b>Příběh XIV. O měření a vykazování</b> .....	<b>99</b>
14.1 Přínosy managementu znalostí pro organizaci .....	100
14.2 Důvody proč musíme „investice“ do znalostí a intelektuálního kapitálu měřit .....	101

14.3	Možnosti měření znalostí a intelektuálního kapitálu	101
14.4	Souhrn	108
<b>Příběh XV. O prostředí</b> ..... 110		
15.1	Prostředí	111
15.2	Předpoklady a inhibitory prostředí	111
15.3	Tvorba prostředí	113
15.4	Ba	114
15.5	Kulturní rozdíly	115
15.6	Shrnutí	116
<b>Část III. Speciální dovednosti</b> ..... 119		
<b>XVI. Vyprávění příběhů</b> ..... 121		
16.1	Příběh	121
16.2	Tři základní předpoklady úspěšného příběhu	123
16.3	Vložení myšlenky do příběhu	124
16.4	Struktura příběhu	125
16.5	Forma a způsob vyprávění příběhu	126
16.6	Kdy je příběh příběhem	128
16.7	Pomůcky a vztah s publikem	129
16.8	Jak se naučit správně vyprávět příběhy	129
<b>XVII. Komunity (Communities of Practices)</b> ..... 130		
17.1	Komunity a jejich typy	130
17.2	Vznik a výskyt komunit	131
17.3	Význam komunit	131
17.4	Formální a neformální komunity	132
17.5	Životní cyklus komunity	134
17.6	Členství v komunitě	135

17.7 Funkce a úkoly členů komunity	137
17.8 Jak zakládat komunitu	137
17.9 Jak komunitě pomáhat	139
<b>XVIII. Pozornost</b>	<b>140</b>
18.1 Proč je důležité pracovat s pozorností	140
18.2 Co je to pozornost	140
18.3 Typy pozornosti	141
18.4 Obecná pravidla práce s pozorností	141
18.5 Jak přitáhnout pozornost	143
<b>XIX. Důvěra</b>	<b>145</b>
19.1 Co je to důvěra	145
19.2 Podstata důvěry	145
19.3 Důvěra osobní a neosobní	146
19.4 Formy důvěry	146
19.5 Management znalostí a důvěra	147
<b>Závěr</b>	<b>149</b>
<b>Literatura</b>	<b>150</b>