Obsah

O autorovi 9

Úvod 11
Komu je publikace určena 12
Struktura publikace 12
Poděkování 12

ČÁST I. ZÁKLADNÍ FAKTA 13

1. Úrovně práce se znalostmi 15
1.1 Nadnárodní úroveň 15
1.2 Národní úroveň 18
1.3 Organizační úroveň 20
1.4 Úroveň managementu znalostí 21

2. Znalost a intelektuální kapitál 25
2.1 Znalost 25
2.1.1 Definice znalosti 25
2.1.2 Klasifikace znalostí 28
2.2 Intelektuální kapitál 31

3. Historický vývoj znalostního managementu 37
3.1 Od počátků lidstva 37
3.2 Novodobá historie 38

4. Rámcové práce 43
4.1 Typy rámcových prací 43
4.2 Vybrané příklady rámcových prací 45
4.2.1 D. Apostolou a G. Mentzas 45
4.2.2 Přístup K. Wiiga 47
4.2.3 Konverze I. Nonaky 48
4.2.4 Alternativa M. McElroye 50

Závěr první části 53
Shrnutí 53
Otázky k zamyšlení a diskuzi 53
Použité informační zdroje 54

ČÁST II. ÚHLY POHLEDU 59

5. Konceptuální perspektiva 61
5.1 Obsah konceptuální perspektivy 61
5.2 Vybrané příklady definic znalostního managementu 62
5.3 Analýza definic 63

6. Procesní perspektiva 65
6.1 Jednoduché modely znalostních procesů 65
6.2 Složitější modely znalostních procesů 66

7. Technologická perspektiva 69
7.1 Využitelné technologie 69
7.2 Informační a znalostní infrastruktura 71

8. Organizační perspektiva 75
8.1 Základní přístupy 75
8.2 Význam neformální organizace 76

9. Implementační perspektiva 79

10. Manažerská perspektiva 81
10.1 Přínosy znalostního managementu 81
10.2 Znalostní pracovník 85

Závěr druhé části 89
Shrnutí 89
Otázky k zamyšlení a diskuzi 89
Použité informační zdroje 90

ČÁST III. ZAVÁDĚNÍ ZNALOSTNÍHO MANAGEMENTU 95

11. Metodiky zavádění znalostního managementu 97

12. Přehled vybraných metodik 99
12.1 KM Toolkit A. Tiwany 100
12.1.1 Krok 1: Analýza existující infrastruktury 100
12.1.2 Krok 2: Spojitost znalostního managementu a obchodní strategie 100
12.1.3 Krok 3: Návrh architektury znalostního managementu a integrace s existující infrastrukturou 100
12.1.4 Krok 4: Analýza a audit existujících znalostí 101
12.1.5 Krok 5: Návrh týmu pro znalostní management 102
12.1.6 Krok 6: Vytvoření projektu znalostního managementu 102
12.1.7 Krok 7: Vývoj systému znalostního managementu 102
12.1.8 Krok 8: Nasazení s použitím metodiky RDI (Results Driven Incremental methodology) . 102

12.1.9 Krok 9: Řízení změn, kultura, návrh struktury odměňování a výběr CKO 102
12.1.10 Krok 10: Měření výsledků znalostního managementu, tvorba metrik založených na ROI a ohodnocení výkonu 103
12.2 Stavební bloky K. Wiiga 103
12.2.1 Získání vrcholového managementu pro znalostní management 103
12.2.2 Zmapování existujících znalostí v organizaci 104
12.2.3 Plánování strategie znalostního managementu 105
12.2.4 Definice alternativ znalostního managementu 105
12.2.5 Provedení analýzy nákladů, přínosů a rizik 106
12.2.6 Stanovení priorit znalostního managementu 106
12.2.7 Vytvoření programu pro přenos znalostí 106
12.2.8 Vytvoření systému stimulů a motivací 107
12.3 P^2 – KSP 107
12.3.1 Předpoklady metodiky 107
12.3.2 Analýza obchodního prostředí 109
12.3.3 Analýza požadovaných znalostí 109
12.3.4 Stanovení strategie znalostního managementu 109
12.3.5 Návrh architektury znalostního managementu 110
12.3.6 Plánování implementace znalostního managementu 111
12.4 Další vybrané metodiky 111
12.4.1 Standardized KM Implementation 111
12.4.2 APQC – Road Map 112
12.4.3 Nabla Per Partes 116
12.4.4 K-Stream 118
12.4.5 Metodika Ibermatica 119
12.4.6 On-To-Knowledge 120
12.4.7 PRORAD 120
12.4.8 CORMA 121
12.4.9 Know IT 121
12.5 Analýza existujících metodik 121
12.5.1 Pilotní projekty (iniciativy) 124

13. Metodika KM-Beat-It 129
13.1 Terminologie používaná metodikou KM-Beat-It 130
13.2 Základní pozice procesu zavádění znalostního managementu 132
13.3 Fáze metodiky KM-Beat-It 133
13.3.1 Sestavení realizačního týmu 135
13.3.2 Analýza výchozího stavu 140
13.3.3 Tvorba znalostní strategie 148
13.3.4 Realizace aktivit znalostního managementu 165
13.4 Nepřetržitý znalostní management 178
13.4.1 Sestavení realizačního týmu 178
13.4.2 Analýza výchozího stavu 180
13.4.3 Tvorba znalostní strategie 180
13.4.4 Realizace znalostních aktivit 180

13.5 Kritické faktory úspěšnosti 180
13.5.1 Vrcholové vedení 181
13.5.2 Zaměstnanci 182
13.5.3 Řešitelský tým 182
13.5.4 Podniková strategie 183
13.5.5 Znalostní strategie 184
13.6 Přínosy metodiky KM-Beat-It 184

Závěr třetí části **189**
Shrnutí 189
Otázky k zamyšlení a diskuzi 189
Použité informační zdroje 190

Přílohy **195**

Příloha 1: Vybrané projekty EU týkající se znalostního managementu **197**

Příloha 2: Dotazník pro analýzu existující infrastruktury A. Tiwany **203**

Příloha 3: Stavební bloky K. Wiiga a jejich vybrané vztahy **205**

Rejstřík věcný **207**

Rejstřík jmenný **211**