

OBSAH

Úvod	1
Oddíl 1: Experti a expertizy pod drobnohledem	11
1.1 Expert a expertiza	11
Základní pojmy	11
Expertiza jako společenský vztah a služba	13
Problém k vyřešení, změna a zájem na expertize	16
Proces změn jako vývoj, rozvoj nebo pokrok	19
1.2 Obsah, rozsah a hloubka expertizy	21
Znalosti, zkušenosti, dovednosti	21
Nové obory expertizy	24
Rozsah a hloubka expertizy	25
1.3 Osobnost a hodnotový systém experta	27
Schopnost sebereflexe	28
Smysl pro odpovědnost	29
Ethos profesní služby a empatie pro klienta	30
Kritické myšlení a intelektuální zvědavost	30
1.4 Postavení a role experta ve společnosti	32
Status a společenská role	32
Portfolio a synergie akčních rolí expertů	33
Stručný přehled systémových akčních rolí	34
Experti v nesystémových a příležitostných rolích	36
Role individuální a kolektivní	38
Role manipulátorské a dezinformátorské	40
1.5 Statut experta a regulace profesí	40
1.6 Standardizace, certifikace, akreditace	44
Standardy a normy	44
Certifikace a akreditace	49
1.7 Informační kultura experta a umělá inteligence (AI)	52
Informace a informační kultura	52
Experti a umělá inteligence (AI)	55
Oddíl 2: Experti a klienti ve společenském kontextu	61
2.1 Kdo je můj klient?	61
Klient – jednotlivý občan	63

Organizace jako klientský systém	64
Koncept konečného klienta v praxi	66
Klienti v politice a ve veřejném sektoru	66
Klienti a experti v mezinárodních programech	69
2.2 Experti a klienti ve spleti zájmů a závislostí	70
2.3 Alchymie spolupráce experta s klientem	76
Expert a klient: dvě osobnosti, dvě kultury	76
Jak expert působí na svého klienta	79
Působení na klienta: Desatero osvědčených způsobů	79
Zpětná vazba	81
2.4 Odpovědnost experta	83
Osobní smysl pro odpovědnost	85
Společenská odpovědnost	86
České právo o odpovědnosti profesionálů a expertů za škodu	88
Profesní standardy o odpovědnosti	91
Odpovědnost experta klientovi a problémy jejího uplatňování	92
Odpovědnost objektivní a odpovědnost politická	93
2.5 Rizika a pojištění expertů	95
Diagnóza a řízení rizik	97
Pojištění profesní odpovědnosti za škodu	101
2.6 Odpovědnost znalce a problematika expertiz v soudním znalectví ..	102
Zákonná úprava a praxe soudního znalectví	102
Odpovědnost soudního znalce	106
Aktuální problematika znalecké praxe v ČR	109
2.7 Zneužívání expertů a expertiz	111
Proč se expertiza tak často zneužívá?	111
Některé oblasti a způsoby zneužívání	113
Arthur Andersen a kauza Enron	114
Světová finanční krize 2008 a ratingové agentury	115
Bernard L. Madoff a jeho verze Ponziho schématu	116
Ženevská klinika Corela a kšeftování se znaleckými posudky	118
Ohlášená katastrofa dálničního mostu Morandi	118
2.8 Popírání a podobné manipulační praktiky	120
Oddíl 3: Expertiza jako předmět a nástroj podnikání	125
3.1 Experti v tržní ekonomice	125
3.2 Hodnota expertizy a intelektuální kapitál experta	127
Hodnota expertizy	127
Intelektuální kapitál experta	128
Ochrana duševního vlastnictví experta	129

3.3	Trhy odborných a expertních služeb	132
3.4	Cena expertizy	134
	Metody stanovení cen odborných služeb	137
	Odměna za jednotku času	137
	Odměna za odborný výkon	138
	Odměna vázaná na dosažený výsledek	139
	Odměna za expertizu spojenou s marketingem	141
	Odměna za funkci stálého experta (poradce)	141
	Odměna za stálou disponibilitu (stand-by, retainer)	142
	Cena mimořádné expertizy a cena záliby	142
	Subvencované expertizy a služby „pro bono“	142
	Odměna za expertizu jako vedlejší příjem odborníka	143
3.5	Experti jako podnikatelé	143
	Jak profesionál začíná podnikat	143
	Inovační podnikání a jeho podpora	147
	Statut a právní forma podnikání	148
	Výhody podnikání v kolektivu	150
3.6	Expertiza a globální firmy	151
3.5	Expertiza jako vedlejší podnikání	156
3.6	Státní a veřejné expertní služby	157
3.7	Služby nestátních neziskových organizací (NNO)	157
3.8	Marketing odborných a expertních služeb	160
	Principy marketingu	160
	Nepřímý a přímý marketing	162
Oddíl 4:	Jak si vybrat experta a jak s ním spolupracovat	165
4.1	Profil a postoj kompetentního klienta	165
	Různé výchozí situace	166
	Nejčastější chyby ve výběru a používání expertů	169
	Správný postup při výběru	170
	Metodické návody a příručky pro výběr expertů	171
4.2	Proč potřebuji experta: problém a zadání	171
	Můj problém	171
	Zadání	172
4.3	Jakého experta hledám?	174
	Oprávnění k výkonu služby a osvědčení kvalifikace	176
	Vzdělání, diplomy, tituly	179
	Praxe a její výsledky	179
	Akční role, společenské aktivity a image experta	181
	Osobnostní profil a integrita	182

Odborné a materiální zdroje, zázemí, organizace	183
Obchodní a právní podmínky služby	183
4.4 Zdroje informací a podklady pro výběr experta	184
Oprávnění a reálná možnost klienta vybrat si experta	184
Vlastní zkušenosti s experty	185
Kontakty a doporučení	185
Osobní informace poskytnuté expertem	186
Informace profesních sdružení	186
Informace z různých webových portálů a sociálních sítí	188
Předběžný rozhovor s expertem	188
Předběžný návrh a nabídka služeb	190
4.5 Postup při výběru experta: hlavní alternativy	191
Výběr podle kvality, nebo podle ceny?	192
Výběrové komise a experti pro výběr expertů	194
Přímý výběr	195
Longlisting a shortlisting	196
Výběrová řízení a soutěže	197
4.6 Výběr expertů podle zákona o veřejných zakázkách	197
Příprava veřejné zakázky	199
Profesionalizace výběru a zadávání veřejných zakázek	201
Vybrané zdroje informací a praktické návody	201
4.7 Smlouva s expertem	202
Příprava smlouvy a jednání o ceně	203
Obsah a struktura smlouvy	205
Caveat klienta i experta	206
4.8 Monitoring a součinnost během expertizy	207
Zásady a způsoby praktické součinnosti	207
Monitoring a feedback	208
Interview jako nástroj provádění expertizy	209
Klient se učí od experta a expert od klienta	210
4.9 Závěr expertizy a vyrovnání	210
Expertní zpráva	210
Přejímka a konečné vyrovnání	211
Kontrola expertovy fakturace klientem	212
4.10 Po ukončení expertizy	213
Follow up	213
Kontraexpertiza	214
4.11 Zvláštnosti výběru soudního znalce	216
Oddíl 5: Experti a klienti v době hluboké civilizační krize	217

Přílohy	227
Příloha 1: Laurie Anderson: Only an expert can deal with the problem	227
Příloha 2: Checklist pro kontrolu konfliktu zájmů experta a klienta	229
Příloha 3: Rozhovor s klientem a předběžný dotazník	231
Příloha 4: Krizové řízení	234
Příloha 5: Expertní zpráva	236