

Obsah

ÚVODNÍ SLOVO – ZNALOSTI O ZNALOSTECH.....	9
PROČ ZNALOSTI V AKCI.....	9
PROČ KOMUNITA PER PARTES.....	9
PROČ ŽURNÁL A JAK HO ČÍST.....	10
ZNALOSTI V AKCI - KDE SE ZNALOSTI PROSAZUJÍ NEJVÍCE	11
1. AKTIVNÍ STRATEGICKÉ ŘÍZENÍ	13
2. AKTIVNÍ ŘÍZENÍ VÝKONNOSTI	14
3. AKTIVNÍ ADAPTACE A INOVACE	15
Adaptabilita organizace	15
Propojení adaptace s inovací	15
4. AKTIVNÍ ŘÍZENÍ VZTAHŮ SE ZÁKAZNÍKY	17
5. AKTIVNÍ ŘÍZENÍ ROZVOJE ZAMĚSTNANCŮ	17
6. AKTIVNÍ ŘÍZENÍ OBCHODNÍ A PARTNERSKÉ SÍTĚ.....	18
Supply Chain	20
Knowledge Chain	20
7. AKTIVNÍ SOUTĚŽIVÉ ZPRAVODAJSTVÍ	20
PROCESNÍ POSTUP ZAVEDENÍ MANAGEMENTU ZNALOSTÍ	21
ŘÍZENÍ FIRMY POMOCÍ UKAZATELŮ VÝKONNOSTI.....	23
STRATEGICKÉ CÍLE – ZÁKLAD ÚSPĚCHU PŘI ROZVOJI SPOLEČNOSTI	23
Podnikatelská strategie	23
Trvalé cíle	24
Vyhodnocování naplňování strategických cílů.....	24
PLÁNOVÁNÍ.....	25
Strategický plán (dlouhodobý výhled).....	26
Taktický plán (roční plán)	26
Operativní plán (měsíční plán)	26
MONITOROVÁNÍ.....	26
SYSTÉMOVÉ CHYBY VYSKYTUJÍCÍ SE V PROCESU PLÁNOVÁNÍ A MONITOROVÁNÍ.....	27
PODPORA PROCESU ŘÍZENÍ VÝKONNOSTI TECHNOLOGIEMI.....	28
TLAK NA ŠPIČKOVOU VÝKONNOST A MANAGEMENT ZNALOSTÍ	29
ŠIRŠÍ SOUVISLOSTI KM ANEB LEVNĚ, RYCHLE, KVALITNĚ	29
I V KM A LOGISTICE MUSÍ JÍT O OPAKOVANOU ŠPIČKOVOU VÝKONNOST A ETIKU ZÁROVEŇ	31
PARTNERSKÁ SPOLUPRÁCE JAKO ZÁKLAD KONKURENČNÍ VÝHODY.....	35
PARTNERSKÁ SPOLUPRÁCE JAKO ZÁKLAD KONKURENČNÍ VÝHODY	35
Budování důvěry jako základ partnerské spolupráce.....	36
Obchodní model a úroveň důvěry.....	36
SDÍLENÍ INFORMACÍ A ZNALOSTÍ PARTNERŮ	37
Formy business intelligence	37
VYTVÁŘENÍ SPOLEČNÝCH HODNOT PARTNERSKÉHO ŘETĚZCE	38

Motivace partnerů ke sdílení hodnot	38
Hodnoty a znalosti	38
PŘENOS SDÍLENÝCH HODNOT PARTNERSKÉHO ŘETĚZCE NA ZÁKAZNÍKA	39
ZÁVĚR	39
ALIANČNÍ STRATEGIE A KNOWLEDGE MANAGEMENT	41
HODNOTA OCHRANY DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ	41
Paradigma intelektuálního vlastnictví	41
Vstup do znalostní arény	42
VYCHÁZEJÍCÍ VÝZNAM ALIANČNÍ STRATEGIE	42
ZNALOSTNÍ ARÉNA A SPOLEČNÝ TRH EU	43
MODEL PRO ALIANCE	43
PODNIKATELSKÁ STRATEGIE PRO VSTUP DO EU	44
Strategie budování pozice	44
Bariéry pro vstup do arény	45
VNITŘNÍ PROMĚNA PODNIKU	46
„COMPETITIVE INTELLIGENCE“ – ZPRAVODAJSKÉ METODY JAKO LEGÁLNÍ SOUČÁST MANAGEMENTU	47
CI – NOVÁ PODOBA DRUHÉHO NEJSTARŠÍHO ŘEMESLA NA SVĚTĚ	47
ZPRAVODAJSKÝ CYKLUS	48
ZPRAVODAJSKÉ METODY	50
Informační zdroje	51
Lidské informační zdroje	52
Získávání informací rozhovorem	53
Získávání informací na výstavách a konferencích	54
Psychologické profilování	55
VZTAH CI A INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ	55
CI JAKO PROFESE	57
VLIV ORGANIZAČNÍ ZMĚNY NA SDÍLENÍ ZNALOSTÍ	63
MOTTO	63
SDÍLENÍ ZNALOSTÍ V ÉŘE TRVALÉHO RŮSTU PODNIKŮ	64
Psychologický kontrakt	64
Dopady do sdílení znalostí	64
SDÍLENÍ ZNALOSTÍ V ÉŘE DISKONTINUITY	64
Delayering a Downsizing	65
Dopady do znalostní kapacity organizace	65
Dopady do sdílení znalostí	66
Nový psychologický kontrakt	66
Reputace jako motivátor ke sdílení znalostí?	66
Motivační faktory: pro a proti	67
Malé podniky jsou na tom stejně	67
ZKUŠENOSTI PER PARTES CONSULTING	67
Implikace	68
ZÁVĚR	68

KNOWLEDGE MANAGEMENT V PODMÍNKÁCH SPOLEČNOSTI ERNST & YOUNG A PRAKTICKÉ ZKUŠENOSTI S ČINNOSTÍ KNOWLEDGE MANAŽERA 69

Firemní poptávka po znalostech	70
Pasivní versus aktivní přístup ke znalostem	71

CO FUNGUJE A CO NE, ANEB EXKURZE DO SYSTÉMU SPRÁVY ZNALOSTÍ U DODAVATELE ŘEŠENÍ NA BÁZI IT 73

VYMEZENÍ HŘIŠTĚ – O CO PEČUJEME?	73
NÁSTROJE VYMEZENÍ HŘIŠTĚ – O CO PEČUJEME?	74
CO FUNGUJE A CO NE.....	75
ZÁVĚR.....	76

PODMÍNKY ÚSPĚCHU PROJEKTŮ KM(S)..... 77

I. ČÁST – POJETÍ ZNALOSTI A ZÁKLADNÍ PRINCIPY PROJEKTU	77
Znalosti a varianty situací, potřeba projektu systému.....	77
Zdroje poznatků.....	78
Potřeba teorie a metodiky	78
KM(s) – Knowledge management system.....	78
Znalost a změna situace.....	79
Obecné a specifické principy úspěšnosti projektů KM(s)	79
II. ČÁST - AKTUÁLNÍ PROBLÉMY, RIZIKA A CHYBY	79
Hlavní faktory úspěchu projektu KM(s) Patří mezi ně:.....	80
Aktivní působení znalostního týmu	80
Nejčastější projevy chybného projektu KM(s)	80
III – POTŘEBA SYSTÉMOVÉHO PŘÍSTUPU K PROJEKTŮM KM(S)	81
Pojetí a kritéria úspěšnosti projektu.....	81
Znalostní audit – strategicky významná část projektu KM(s)	81
Potřeba vyvážené pozornosti fázím životního cyklu projektu.....	82
Systém řízení, systémová integrace a znalosti.....	82
Projekt KM(s), internet a informační zajištění práce týmu.....	82
Potřeba trvalé podpory projektu se strany TOP managementu	83
Užitečné vodítko pro aplikaci systémového přístupu k projektu KM(s).....	83
Outsourcing v oblasti tvorby/inovace KM.....	83
ZÁVĚR.....	83

VYTVÁŘENÍ A PRÁCE TÝMŮ 85

VÝZNAM TÝMOVÉ PRÁCE.....	85
TÝM JAKO DRUH PRACOVNÍ SKUPINY	86
VYTVÁŘENÍ TÝMU.....	86
EFEKTIVNÍ PRÁCE TÝMU.....	88
METODY PRÁCE TÝMU	90
Brainstorming	90
Metoda strukturovaných porad	90
Skupinové řešení problémů	90
ZÁVĚR.....	91

DĚLAJÍ TECHNOLOGIE MANAGEMENT ZNALOSTÍ? 95

FÁZE VÝVOJE KNOWLEDGE MANAGEMENTU	95
1. fáze: Propagace	96
2. fáze: Přijetí trhem	96
3. fáze: Trvalé zaujmutí místa na trhu – technologie v akci	97
ARCHITEKTURA PRO KNOWLEDGE MANAGEMENT	98
1. Aplikační vrstva	99
2. Portál – přístup ke sdíleným informacím	99
3a. Služba sdílení informací	99
3b. Analýza a získávání informací	99
4. Znalostní mapy	99
5. Znalostní databáze – úložiště znalostí	100
6. Služby sítě	100
7. Informační a znalostní zdroje	100
INFORMAČNÍ SYSTÉMY PRO KNOWLEDGE MANAGEMENT	100
a) Systémy pro zachycování a kodifikaci znalostí	101
b) Systémy pro poskytování znalostí	101
c) Systémy pro distribuci znalostí	101
d) Systémy pro sdílení znalostí	101
POSTUP PŘI ZAVÁDĚNÍ KNOWLEDGE MANAGEMENTU	101

ÚLOŽIŠTĚ DOKUMENTŮ NA BÁZI XML – PŘECHOD K „DOCUMENT- DRIVEN“ IS ... 103

POHLED NA ARCHITEKTURU INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ	103
Když se řekne „spaghetti“	103
Historické okénko	104
Kdy už klasický model nestačí	104
PŘECHOD K „DOCUMENT-DRIVEN“ IS	104
Architektura s metainformační vrstvou	104
Vznik „document-driven“ IS	105
Od dat k informacím	105
Přínosy zavedení „document-driven“ IS	106
XML ÚLOŽIŠTĚ JAKO ZÁKLAD PRO „DOCUMENT-DRIVEN“ IS	107
Technický pohled na XML úložiště	107
DALŠÍ MOŽNOSTI VYUŽITÍ XML ÚLOŽIŠŤ	108
Všechny informace pohromadě v ... CRM	108
Všechny informace pohromadě v ... portálu	109
XQW:XDE – OTEVŘENÉ XML ÚLOŽIŠTĚ (PŘÍKLAD UŽITÍ)	110
Vznik požadavků	110
Funkční řešení	110
Virtuální dokumenty	110
Obohacené dokumenty	111
Informace, informace,	111

JAK CO NEJVÍCE ZNALOSTÍ O PROCESECH ZNÁZORNIT GRAFICKY ANEB JE TŘEBA NOVÉ METODY? 113

MAPOVÁNÍ ZNALOSTÍ	113
ZNALOSTI A PROCESY	114
ZÁVĚR	114
Literatura	115

MANAGEMENT ZNALOSTÍ: SLOVA A AKCE 119

ÚVOD	119
Příklad: modelování business procesů	119
Filosofická poznámka	120
Štafetový kolík akce	120
UNIVERSÁLNÍ MODELOVÁNÍ	120
Základní elementy: objekt, souvislost, operace	120
Pořadací element kategorie	121
Pořadací elementární pravidlo	122
Řešení MENTION – USE duality: „diamantový graf“	122
POSTUP MODELOVÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ ZNALOSTÍ	124
Vytvoření modelu	124
Užití modelu (vykonání)	124
Ladění business pravidel a ladění modelu	125
Re-design modelu	125
PŘÍNOSY	125

VYUŽITÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ VE VZDĚLÁVÁNÍ 127

STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA E-LEARNINGU A JEHO TRENDY	127
TERMINOLOGIE A ROZDĚLENÍ	128
e-Learning (eLearning) = Technology-based-Learning	128
e-Training = Corporate e-Learning	128
Offline Learning	129
Online Learning = Web-based Learning = Internet-based Learning	129
Virtuální univerzita	129
VÝHODY A NEVÝHODY VE SROVNÁNÍ S KLASICKOU FORMOU VZDĚLÁVÁNÍ	129
Pro koho je e-Learning určen?	130
CO JE LEARNING/COURSE MANAGEMENT SYSTEM?	131
Základní funkce LMS/CMS	131
Výhody a nevýhody zavedení	132
SPRÁVNÝ VÝBĚR	132
Základní hodnotící parametry LMS/CMS	133
ZÁVĚR	133
UŽITEČNÉ ODKAZY	133

VZDĚLÁVÁNÍ V SOUVISLOSTECH JAKO JEDEN Z NÁSTROJŮ KM..... 135

ÚVOD	135
PŘÍPADOVÁ STUDIE MARKETPLACE	136
Proč simulace?	136
Princip simulace	137
Jak konkrétně simulace probíhá?	137
KDY LZE HOVOŘIT O EFEKTIVNÍM VIRTUÁLNÍM VZDĚLÁVACÍM PROSTŘEDÍ?	138
Virtuální simulace jako jednotící rámec pro studijní program	138
SHRNUTÍ DOSAVADNÍCH ZKUŠENOSTÍ	138
ZÁVĚR	138
BIBLIOGRAFIE	139

BALANCOVANÝ POHLED NA POSOUZENÍ HODNOTY VLASTNĚNÍ (TVO) 141

TOTAL COST OF OWNERSHIP / TOTAL VALUE OF OWNERSHIP 142

POSTUP PRO STANOVENÍ BALANCED TVO 142

1. Stanovení životního cyklu investice 142

2. Identifikace a analýza přínosů 143

3. Vyznačení a hloubková analýza strategických přínosů 144

4. Identifikace a analýza nákladů 145

5. Vyznačení a hloubková analýza nákladů s největším finančním zatížením 145

6. Identifikace rizik 145

7. Vyznačení a hloubková analýza kritických rizik 146

8. Zahrnutí eliminačních akcí kritických rizik do nákladů 146

9. Balancovaný pohled na investici 146