

# 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

## **Příběh XV. O prostředí .....**

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

## **Část III. Speciální dovednosti .....**

### **XVI. Vyprávění příběhů .....**

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

### **XVII. Komunity (Communities of Practices) .....**

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>