

Obsah

Úvod.....	5
1. Vývoj a význam znalostného manažmentu.....	6
1.1 Korene znalostného manažmentu.....	9
1.1.1 Chris Argyris a Donald A. Schön – SLUČKY UČENIA SA.....	10
1.1.2 Nancy Dixon – ÚROVNE UČENIA SA.....	16
1.1.3 Daniel H. Kim – CYKLY UČENIA SA.....	19
1.1.4 Ikujiro Nonaka a Hirotaka Takeuchi – PROCES SECI.....	21
1.1.5 Boisotova matica.....	27
1.1.6 Peter M. Senge – SYSTÉMOVÝ PRÍSTUP K UČENIU SA.....	28
1.1.7 David A. Garvin – Znalosti v akcii.....	34
1.1.8 Harland Cleveland – Znalostná pyramída.....	35
1.1.9 Peter Drucker – Znalosti ako kapitál.....	40
1.1 Prístupy k znalostnému manažmentu.....	40
1.1.10 Riadenie znalostí verzus znalostné riadenie.....	43
2. Znalostný systém podniku.....	45
3. Konceptuálna – strategická perspektíva znalostného systému.....	48
4. Organizačná perspektíva – znalostní pracovníci, kultúra učenia.....	52
4.1 Základné kompetencie pracovníka v znalostnom systéme.....	55
4.2 Kultúra učenia sa a zdieľania znalostí.....	61
5. Technologická perspektíva manažmentu znalostí.....	65
5.1 Internet, extranet, intranet.....	65
5.2 Groupware technológie.....	67
5.3 Znalosti v databázach, big data a dolovanie znalostí.....	70
5.4 Systémy pre podporu rozhodovania – expertne systémy.....	72
5.5 Systémy pre správu obsahu.....	75
5.6 Systémy pre správu dokumentov.....	75
5.7 Ontológia, sémantika, sémantické siete, sémantický web.....	76
5.7.1 Sémantický web.....	83
6. Procesná perspektíva – procesy, nástroje a techniky znalostného manažmentu.....	85
6.1 After Action Rewiew (AAR) – Spätná väzba po realizácii akcie.....	87
6.2 Komunity praxe.....	89

6.3 Znalostný audit	92
6.4 Výstupný rozhovor	96
6.5 Identifikácia a zdieľanie najlepších postupov (Best Practices)	97
6.6 Znalostné centrá alebo knižnice znalostí	100
6.7 Zber - žatva znalostí	100
6.8 Partnerská asistencia	103
6.9 Analýza sociálnej siete	104
6.10 Rozprávanie príbehov (Storytelling)	105
6.11 Biele stránky (Whitepages)	108
7. Meranie a hodnotenie systému znalostného manažmentu	111
7.1 Hodnotenie úrovne znalostného rastu	111
7.2 Hodnotenie výkonnosti procesov znalostného manažmentu	113
7.2.1 Metóda PAVÚK	114
7.2.2 Zamestnanecké prieskumy	115
7.2.3 Metóda Balanced Scorecard (BSC)	116
7.2.4 Metódy ekonomického hodnotenia ZM	117
7.3 Meranie intelektuálneho kapitálu	118
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	121