

Wstęp do zarządzania wiedzą w przedsiębiorstwach	7
• Czym jest zarządzanie wiedzą?	11
• Struktura pracy	14
Rozdział I	
Zarządzanie wiedzą – krótka historia	17
1. Zarządzanie wiedzą – rys historyczny	17
2. Historia najnowsza	31
Rozdział II	
Zarządzanie wiedzą – pojęcia i definicje	39
1. Wiedza – dane – informacje – zarządzanie wiedzą	39
2. Typologia wiedzy	42
3. Wiedza jako zasób	55
4. Definicje zarządzania wiedzą	58
Rozdział III	
Podejście japońskie w zarządzaniu wiedzą	67
1. Model zarządzania wiedzą I. Nonaki i H. Takeuchiego	69
• Spirale wiedzy	71
2. Kontekst organizacyjnego tworzenia wiedzy	78
3. Model procesu organizacyjnego tworzenia wiedzy	81
4. Koncepcja „Ba” i aktywa wiedzy	84
Rozdział IV	
Podejście procesowe w zarządzaniu wiedzą	88
1. Sekwencyjne postrzeganie procesów zarządzania wiedzą	88
2. Interaktywne podejście do zarządzania wiedzą	98
• Tworzenie wiedzy	99
• Nabywanie wiedzy	106
• Zachowywanie i gromadzenie wiedzy	113
• Dzielenie się wiedzą i upowszechnianie wiedzy w przedsiębiorstwie	119
Rozdział V	
Podejście zasobowe do zarządzania wiedzą	125
1. Zasoby przedsiębiorstwa jako źródło przewagi konkurencyjnej	125
2. Kapitał intelektualny i metody jego pomiaru	136

3. Kapitał ludzki w zarządzaniu wiedzą	151
• Zarządzanie wiedzą – wyzwania dla zarządzania zasobami ludzkimi	151
• Pracownicy wiedzy	160
• Menedżerowie wiedzy	166

Rozdział VI

Metody wspomagania zarządzania wiedzą	173
1. Technologia informacyjna a zarządzanie wiedzą	173
2. Metody wspomagania zarządzania wiedzą oparte na technologiach informacyjnych	181
• Internet	181
• Intranet	182
• CRM – systemy zarządzania relacjami z klientami	186
• Mapy wiedzy	189
• E'learning	190
3. Metody „miękkie” wspomagania zarządzania wiedzą	193
• Wewnętrzne kompendia wiedzy	193
• Wizyty studyjne	194
• Wspólnoty praktyków	196
• Coaching i mentoring	200
• Szkolenia	203
4. Benchmarking	205
5. Inne metody wspomagania zarządzania wiedzą	210

Rozdział VII

Zarządzanie wiedzą a strategia i kultura organizacyjna	215
1. Struktury przedsiębiorstw zarządzanych wiedzą	215
2. Zarządzanie wiedzą a strategia organizacji	220
• Strategie kodyfikacji i personalizacji	222
• Strategie zarządzania wiedzą a charakter pracy	225
• Klisza strategiczna	227
• Strategie wiedzy	230
3. Kultura organizacyjna a zarządzanie wiedzą	236
• Czym jest kultura organizacyjna?	236
• Cechy i zadania kultury organizacyjnej w przedsiębiorstwie wdrażającym zarządza- nie wiedzą	242
• Rodzaje kultur organizacyjnych sprzyjających zarządzaniu wiedzą	246

Bibliografia	252
---------------------------	------------