

Wstęp	11
--------------------	-----------

Część I

METODOLOGICZNE PODSTAWY ZARZĄDZANIA WIEDZĄ	13
---	-----------

Rozdział 1. Filozoficzno-metodologiczne podstawy zarządzania wiedzą ...	15
--	-----------

Wprowadzenie	15
--------------------	----

1.1. Filozoficzne odniesienia interpretacji wiedzy	16
--	----

1.2. Humanistyczne aspekty zarządzania wiedzą	21
---	----

1.3. Zmiana paradygmatu: od zarządzania zmianą do zarządzania wiedzą	27
--	----

1.4. Organizacje uczące się	28
-----------------------------------	----

1.5. Rutyny organizacyjne	32
---------------------------------	----

Podsumowanie	34
--------------------	----

Bibliografia	35
--------------------	----

Rozdział 2. Metodologiczne założenia rozwoju kompetencji pracowniczych w organizacji uczącej się	38
---	-----------

Wprowadzenie	38
--------------------	----

2.1. Wytyczne z perspektywy nowoczesnych koncepcji i metod zarządzania	39
--	----

2.2. Benchmarking – imitacja	41
------------------------------------	----

2.3. Zarządzanie wiedzą – wzmacnianie	44
---	----

2.4. Reengineering – modelowanie	46
--	----

2.5. Ramowa metodyka kształtowania kompetencji pracowniczych	48
--	----

Podsumowanie	51
--------------------	----

Bibliografia	52
--------------------	----

Część II

OPISY SYTUACYJNE I PRZYPADKI DECYZYJNE 53

Rozdział 3. Metastaza informacji i wiedzy jako główny element przewagi konkurencyjnej w przedsiębiorstwie wirtualnym 55

Wprowadzenie	55
3.1. Przedsiębiorstwo Advanced Micro Software Ltd.	56
3.2. SWOT wiedzy	65
3.3. Metoda wzorca rozwoju Hellwiga	68
Podsumowanie	75
Bibliografia	76

Rozdział 4. Zarządzanie wiedzą w małej firmie informatycznej – studium przypadku 77

Wprowadzenie	77
4.1. Charakterystyka firmy	79
4.2. Zarządzanie wiedzą w firmie X – relacje wewnętrzne i zewnętrzne	82
4.3. Bariery w zarządzaniu wiedzą w małej organizacji	87
Podsumowanie	88
Pytania i zagadnienia do dyskusji	88
Bibliografia	89

Rozdział 5. Polityka rachunkowości jako fundament zarządzania wiedzą o położeniu ekonomicznym jednostki sporządzającej bilans 90

Wprowadzenie	90
5.1. Polityka rachunkowości	90
5.2. Model warstwowy zarządzania informacją finansową	93
5.3. Dokumenty źródłowe	98
5.4. Raporty i deklaracje	102
Podsumowanie	102
Bibliografia	103

Rozdział 6. Lokalne i globalne wspólnoty praktyków w przedsiębiorstwie sektora high-tech 104

Wprowadzenie	104
6.1. Wspólnoty praktyków – klasyfikacja i strumień korzyści	105
Podsumowanie	109
Bibliografia	110

Rozdział 7. Organizacyjne tworzenie wiedzy we współczesnym uniwersytecie 111

Wprowadzenie	111
7.1. Procesy organizacyjnego tworzenia wiedzy	111
7.2. Konwersja wiedzy we współczesnym uniwersytecie	112
7.3. Opracowanie programu kształcenia nowego kierunku studiów jako przykład organizacyjnego tworzenia wiedzy w uczelni	119
Podsumowanie	121
Pytania i zagadnienia do dyskusji	122
Bibliografia	122

Rozdział 8. Obsługa klienta hotelu z perspektywy procesu zarządzania wiedzą 123

Wprowadzenie	123
8.1. Istota procesu zarządzania wiedzą	124
8.2. Procesualizacja obsługi klienta hotelu z perspektywy zarządzania wiedzą	126
8.3. Kompleksowe zmiany w procesie obsługi klienta hotelu	130
8.4. Opis ćwiczenia	131

Rozdział 9. Aspekty zarządzania pracownikami wiedzy w świetle badań empirycznych 134

Wprowadzenie	134
9.1. Zarządzanie zasobami ludzkimi a zarządzanie wiedzą	135
9.2. Problemy zarządzania pracownikami wiedzy	136
9.3. Tendencje w obszarze szkoleń	137
9.4. Tendencje w obszarze rozwoju	138
9.5. Przedmiot badań	140
9.6. Wyniki badań kwestionariuszowych	141
Podsumowanie	156
Bibliografia	157

Rozdział 10. Proces dyfuzji wiedzy w trakcie partycypacji pracowniczej 158

Wprowadzenie	158
10.1. Studium przypadku – przedsiębiorstwo Hirko	159
10.2. Opis ćwiczenia	162
Pytania i zagadnienia do dyskusji	163
Bibliografia	164

Część III

DIALOGI, SCENARIUSZE, PROCESY I METODY ZARZĄDZANIA

WIEDZA	165
Rozdział 11. Zarządzanie wiedzą w kancelarii doradztwa podatkowego	167
Wprowadzenie	167
11.1. Mapa wiedzy w kancelarii doradztwa podatkowego	176
11.2. Czynniki zarządzania wiedzą w kancelarii doradztwa podatkowego	178
11.3. Modele zarządzania wiedzą w kancelarii	180
Podsumowanie	184
Bibliografia	185
Rozdział 12. Scenariusze jako instrument kreowania wiedzy w organizacji	186
Wprowadzenie	186
12.1. Rola scenariuszy w zarządzaniu organizacjami	186
12.2. Proces budowy scenariuszy	188
12.3. Planowanie scenariuszowe w British Airways	190
Podsumowanie	194
Pytania i zagadnienia do dyskusji	194
Bibliografia	195
Rozdział 13. Kreowanie i zarządzanie wewnętrznym rynkiem wiedzy	196
Wprowadzenie	196
13.1. Wybrane narzędzia zarządzania wewnętrznym rynkiem wiedzy	197
13.2. Zalecenia praktyczne	203
Podsumowanie	203
Pytania i zagadnienia do dyskusji	204
Bibliografia	204
Rozdział 14. Coaching wiedzy	206
Wprowadzenie	206
14.1. Metody psychoanalityczne w coachingu	208
14.2. Coaching w praktyce	210
14.3. Istota coachingu wiedzy	211
14.4. Model coachingu wiedzy	214
Podsumowanie	218
Bibliografia	218

Rozdział 15. Dyfuzja wiedzy w trakcie treningów kierowniczych	219
Wprowadzenie	219
15.1. Trening kierowniczy: integracja przepływów wiedzy w trakcie pracy projektowej	221
15.2. Dialogi wiedzy	226
Zakończenie	229
Spis tabel	230
Spis rysunków i wykresów	231