

# Zarządzanie wiedzą

Współczesny świat biznesu można opisać jako niepewny, złożony, wieloznaczny i zmienny. W historii rozwoju gospodarczego świata nie miał miejsca jeszcze tak szybki postęp technologiczny. To czego dziś uczy się student politechniki, medycyny czy ekonomii może być już częściowo nieaktualne kiedy będzie kończył studia. Konsekwencją tego jest konieczność zmiany strategii organizacji. Kluczową rolę będzie tu miało zarządzanie wiedzą w organizacji. Pytanie jakie zadają sobie coraz częściej właściciele i zarządzający firmami to „jak sobie poradzić w nowej erze - erze informacji i przetwarzania danych, erze wiedzy?” Dzisiejszą rzeczywistość nazywamy erą wiedzy i informacji. Jej szybkie i efektywne wykorzystanie często stanowi warunek przeżycia dla wielu przedsiębiorstw. Zgodnie z tezą Petera Druckera tradycyjne zasoby, jak: praca, ziemia i kapitał stają się mało elastycznymi i ciężkimi do upłynnienia przeszkodami. To co jest rzeczywistą siłą napędową rozwoju przedsiębiorstwa, i jednocześnie głównym czynnikiem kreatywności we wszystkich dziedzinach życia, jest informacja i wiedza. Umiejętne zarządzanie informacją i wiedzą w organizacji staje się głównym elementem budowania przewagi konkurencyjnej firmy.

## Czego uczestnik nauczy się na szkoleniu?

Pozna główne zasady zarządzania wiedzą i informacją w organizacji

Będzie potrafił zbudować skuteczny system zarządzania wiedzą dopasowany do specyfik. ich organizacji

Uświadomi sobie korzyści wynikające dla firmy z istnienia spójnego systemu zarządzania wiedzą

Zdobędzie umiejętność wykorzystania narzędzi „twardych” i „miękkich” do dzielenia się wiedzą

Dowie się jak wykorzystać synergę „wiedzową” i informacyjną jaką daje różnorodność pokoleniowa

Na przykładzie systemów CRM pozna zasady przepływu i agregacji wiedzy oraz korzyści z tego wynikające dla firmy

Będzie potrafił skatalogować i spriorytetyzować wiedzę w organizacji oraz określić jej wagę dla osiągnięcia rezultatów przedsiębiorstwa

Cena:

**1500 pln netto / 2 dni / os.**



## I. Wprowadzenie do zarządzania wiedzą

- Studium przypadku dot. podejścia do zarządzania wiedzą w organizacji
- Jak rozumiemy zarządzanie wiedzą w dzisiejszym biznesie?
- Skąd wzięła się potrzeba zarządzania wiedzą w organizacji?
- Wyzwania związane z epoką informacji i wiedzy
- Dobre i złe praktyki zarządzania wiedzą w organizacji
- Ile kosztuje nas brak systemu zarządzania wiedzą?
- Znaczenie systemu zarządzania wiedzą w budowaniu przewagi konkurencyjnej

## II. Jaką wiedzę posiadają współczesne firmy?

- Rodzaje wiedzy gromadzonych w dzisiejszych przedsiębiorstwach
- 4 charakterystyczne cechy wiedzy wg Alvina Toflera
- Współczesne metody gromadzenia wiedzy i zarządzania nią
- Rola przywództwa i kultury organizacyjnej oraz technologii we wspieranie systemów zarządzania wiedzą.
- Skąd czerpać wiedzę i jak ją filtrować w organizacjach w dzisiejszych czasach?
- Radzenie sobie ze strumieniem wiedzy z otoczenia - filtry
- Sposoby i kanały transferu wiedzy w organizacji
- Model organizacji uczącej się opartej na wiedzy

## III. Pozyskiwanie wiedzy dla organizacji

- „Biały wywiad” – Czym jest i jak działa?
- Źródła wiedzy wewnątrz organizacji
- Źródła wiedzy na zewnątrz organizacji

## IV. Źródła wiedzy - wiedza pracowników

- Analiza posiadanych kompetencji i doświadczenia w organizacji
- HR-owa matryca kompetencji
- Pozyskiwanie wiedzy od pracowników – AC/DC, 360 stopni, badania satysfakcji
- Zarządzanie wiedzą ekspercką w organizacji - metody i sposoby dzielenia się wiedzą specjalistyczną
- Ustrukturyzowane sposoby na pozyskiwanie i zarządzanie wiedzą
- Jak zatrzymać wiedzę w organizacji – systemy lojalizacji talentów i ekspertów
- Sposoby na katalogowanie wiedzy w firmie

## V. Tworzenie i transfer wiedzy w organizacji

- Forum wymiany doświadczeń
- Systemy mentoringu i intermentoringu
- Koncepcja coachingowego zarządzania
- Inwestycje w badania i rozwój produktów i usług
- Systemy rozwoju kompetencji pracowników na różnych szczeblach
- Systemy sugestii pracowniczych – ciągłe udoskonalanie procesów
- Grywalizacja jako atrakcyjna forma poszukiwania nowych rozwiązań
- Metody kreatywnego wykorzystania wiedzy pracowników poprzez techniki twórczego rozwiązywania problemów

## VI. System zarządzania wiedzą w organizacji

- Cele procesu zarządzania wiedzą
- Zarządzanie kapitałem intelektualnym w firmie
- Zarządzanie zasobami i źródłami wiedzy
- Systemy IT wspierające przepływ danych, informacji i wiedzy
- Korzyści dla pracowników z systemu zarządzania wiedzą
- Siły wspierające i hamujące w swobodnym dzieleniu się wiedzą w organizacji

## VII. System CRM jako przykład narzędzia zarządzania wiedzą o Kliencie

- Przykłady i definicje systemu zarządzania relacjami z Klientem
- CRM jako strategia zarządzania wiedzą w organizacji
- Przykłady analiz i informacji możliwych do wygenerowania w systemie
- Kluczowe korzyści z implementacji systemów CRM
- Cele wdrożenia systemu CRM w polskich i europejskich przedsiębiorstwach
- Umiejscowienie systemu CRM w całościowym systemie zarządzania wiedzą w organizacji

## VIII. Zarządzanie wiedzą międzypokoleniową w przedsiębiorstwie

- 4 pokolenia na rynku pracy Baby Boomers, X, Y, Z – charakterystyka
- Cechy wspólne i różnice poszczególnych pokoleń na rynku pracy
- Badania dot. wiedzy posiadanej przez każde z pokoleń
- Czy i jak dzielą się wiedzą między pokoleniowo?
- Moderowanie wymiany wiedzy między pokoleniowej z uwzględnieniem podobieństw i różnic
- Forum wymiany doświadczeń między uczestnikami szkolenia
- Debata oxfordzka - jak zarządzać przepływem wiedzy między pokoleniami?
- Implementacja systemów wspierających zarządzanie i transfer wiedzy – np. system mentoringu
- Sposoby transferowania wiedzy pomiędzy pokoleniami w firmie

## IX. Pomysły na tworzenie sprzyjających środowisk do dzielenia się wiedzą w firmie

- Dni otwarte w poszczególnych działach, wydziałach, oddziałach
- Budowanie społeczności specjalistów, ekspertów i praktyków w działaniach projektowych
- Warsztaty realizowane w celu wymiany doświadczeń
- Debaty oxfordzkie w sytuacjach spornych
- Bank dobrych praktyk w poszczególnych obszarach wiedzy specjalistycznej
- Grywalizacja skierowana na usprawnienia i oszczędności
- Inne dobre praktyki i pomysły zrealizowane w firmach polskich i europejskich

## X. Wdrożenie projektu systemu zarządzania wiedzą w organizacji

- Analiza stanu obecnego przy pomocy siatki celów lub analizy SWOT
- Diagnoza istniejących problemów dot. zarządzania wiedzą oraz ich przyczyn przy pomocy diagramu rybiej ości
- Identyfikacja dźwigni – najważniejszych obszarów wiedzy wymagających uporządkowania
- Przygotowanie opisu stanu docelowego działającego systemu zarządzania wiedzą
- Zaplanowanie harmonogramu działań