



# Knoco Newsletter

Wrzesień 2017

## 4 typy szkoleń Zarządzania Wiedzą, jakich potrzebuje organizacja



W tym numerze



- [4 typy szkoleń KM](#)
- Szkolenie wprowadzające dla kadry zarządzającej
- Szkolenie dla zespołu KM
- Trening umiejętności dla ludzi z określonymi rolami KM
- Ogólne szkolenia KM dla pracowników wiedzy
- Wykorzystywanie i wartość procesów Zarządzania Wiedzą
- Elementy zarządzania (Governance)
- [Knoco news](#)

Pozostałe  
wiadomości



Większość organizacji wyrusza w swoją podróż do Zarządzania Wiedzą tylko jeden raz, co oznacza, że próbują czegoś, czego nie znały wcześniej. Dlatego kluczowe jest przeszkolenie pracowników, aby dobrze rozumieli czekającą na nich podróż i aby nabyli potrzebnych umiejętności.

W niniejszym newsletterze omawiamy 4 typy [szkoleń Zarządzania Wiedzą](#) potrzebnych organizacji do przejścia przez [proces wdrożenia KM\\*](#).

(\* ) KM – Zarządzanie Wiedzą, ang. Knowledge Management

### 4 rodzaje uczestników szkoleń KM

Są cztery główne grupy interesariuszy zaangażowanych w Zarządzanie Wiedzą. Aby rozwinąć ich zrozumienie Zarządzania Wiedzą albo poprawić ich umiejętności każda z tych grup wymaga innej formy szkolenia. Te cztery grupy są następujące:

**Wyższa kadra zarządzająca** – to pierwsza grupą, która potrzebuje szkolenia. Ważne jest, aby rozwinąć u nich świadomość tego, czym faktycznie Zarządzanie Wiedzą jest, jak może wpłynąć na organizację, co konkurencja robi w obszarze KM i co powinni zrobić, aby wesprzeć rozwój Zarządzania Wiedzą w swojej organizacji.

Drugą grupą jest sam **zespół Zarządzania Wiedzą**, który musi opanować zagadnienia związane z wdrożeniem KM i rozwinąć niektóre umiejętności, potrzebne na wczesnych etapach.

## • [Aktualności Knoco](#)

### [Forward](#)



If you have people you would like to forward this email to, please forward using the button above

### [Subscribe](#)



If you are not subscribed to this newsletter and would like to be, please subscribe using the button above.

### [Unsubscribe](#)



You're receiving this letter because you signed up at [knoco.com](#) or **ordered free templates from us**. If you no longer want to receive this newsletter, please unsubscribe using the button above.

### [Kontakt](#)



[Nasza strona](#)

[Nasze dane kontaktowe](#)

[Poprzednie Newslettery](#)

[Nasz e-mail](#)

[Nasza strona na facebooku](#)

[Nasza strona na Linked-in](#)

[Blog Nicka](#)

[Blog Ruperta](#)

[Blog Javiera](#) po hiszpańsku

[Blog Vedalisa](#) po francusku

[Blog Ewy](#) po polsku

[Knoco na YouTube](#)

Trzecią grupą są **ludzie o określonych rolach Zarządzania Wiedzą w organizacji** - liderzy Community, facylitatorzy, facylitatorzy Lessons Learned, właściciele Najlepszych Praktyk i tak dalej. To ludzie, którzy muszą wiedzieć, jakie zadania i obowiązki pociąga ich rola za sobą, a także rozwinać nowe umiejętności.

Ostatnią grupą są **Pracownicy Wiedzy** - użytkownicy nowego systemu Zarządzania Wiedzą, którzy muszą wiedzieć, co powinni robić w kontekście KM, a także jak wyglądają i pracują nowe procesy i technologie.

Ci interesariusze powinni być zidentyfikowani w trakcie mapowania interesariuszy na wczesnych etapach KM, wraz z pewnymi założeniami o tym, jakie szkolenia będą im potrzebne. Generalnie pierwsi ludzie, których należy zaangażować to wyższa kadra menedżerska, a potem zespół KM. Oni będą wymagali szkoleń na wczesnych etapach wdrożenia Zarządzania Wiedzą. Szkolenie dla ludzi, którzy będą sprawować specjalistyczne role Zarządzania Wiedzą mogą się odbyć później, kiedy już te role zostaną zdefiniowane i określeni ludzie, którzy je będą sprawować. I wreszcie, kiedy [Knowledge Management Framework](#) (System Zarządzania Wiedzą) zostanie ukończony, będzie potrzebne szkolenie użytkowników i prawdopodobnie będzie trzeba ponownie zaangażować wyższą kadrę menedżerską.



Uczestnicy szkolenia w Grecji w trakcie warsztatu Bird Island

[Skontaktuj się z Knoco](#), jeśli chcesz uzyskać pomoc z planowaniem wdrożenia, mapowaniem interesariuszy albo opracowaniem planu szkoleń Zarządzania Wiedzą.

## Szkolenie wprowadzające dla kadry zarządzającej

Wyższa kadra zarządzająca to ludzie, którzy będą sponsorować Zarządzanie Wiedzą i zapewnią budżet potrzebny do wdrożenia. Biorąc pod uwagę fakt, że dają pieniądze,

oczywiste jest, że muszą wiedzieć za co płacą i co w zamian otrzymają. I pamiętaj - kadra zarządzająca nie chce Zarządzania Wiedzą jako takiego, oni chcą korzyści, jakie KM przyniesie. Dlatego zanim przedstawiś budżet KM, powinieneś przeprowadzić warsztat lub szkolenie wprowadzające, dla wyższej kadry zarządzającej. Te szkolenia powinny obejmować:

- Wstęp do KM i co KM znaczy w kontekście Twojej organizacji.
- Wizję tego, co KM dostarczy organizacji i korzyści, jakie to przyniesie;
- Jeżeli wystarczy czasu, jednoznaczną demonstrację wartości KM, na przykład warsztat **Bird Island**;
- Przykłady najlepszych praktyk KM, stosowanych przez podobne lub konkurencyjne firmy.
- Dyskusję na temat tego, z czym będzie wiązało się wdrożenie KM oraz
- Akceptacja następnych kroków.

Jeżeli uda się zrealizować tę agendę, wówczas wyższa kadra zarządzająca powinna dysponować wystarczającą wiedzą na temat KM i korzyści, jakie KM wnosi, aby podjąć świadoma decyzję o wsparciu następnego etapu wdrożenia programu KM.

Na kolejnych etapach wdrożenia KM może pojawić się potrzeba kolejnego szkolenia wprowadzającego dla następnego poziomu zarządczego - menedżerów średniego szczebla. Odpowiednim czasem na to jest moment, kiedy System Zarządzania Wiedzą (KM Framework) jest ukończony i uzgodniony i jesteście na etapie wdrożenia ról, procesów, technologii i Governance. Menedżerowie średniego szczebla powinni rozumieć swoje role, w szczególności jak określać oczekiwania w obszarze KM w ramach swoich zespołów czy działów, jak rozpoznawać i nagradzać skutecznych realizatorów i jak reagować, jeśli ludzie uchylają się od swoich obowiązków związanych z KM. Ta druga runda szkoleń powinna obejmować:

- Uzasadnienie dla Zarządzania Wiedzą w tej organizacji;
- Historie sukcesów z etapu pilotażowego;
- Szczegóły Systemu Zarządzania Wiedzą (KM Framework);
- Dyskusję na temat ról menedżerów, w szczególności jako elementu składowego Governance;
- Dyskusję na temat tego, z czym będzie wiązało się wdrożenie KM;
- Ogólny zarys harmonogramu realizacji oraz
- akceptacja następnych kroków.



Szkolenie dla menedżerów na Węgrzech

[Skontaktuj się z Knoco](#) aby dowiedzieć się więcej o budowaniu świadomości Zarządzanie Wiedzą na poziomie wyższej kadry zarządzającej

## Szkolenie dla zespołu KM

Zespół Zarządzania Wiedzą, zakładając, że nie prowadził wcześniej wdrożenia Zarządzania Wiedzą, powinien dużo się nauczyć. Na wczesnych etapach wdrożenia KM powinno zostać przeprowadzone szkolenie dotyczące teorii i modelu, umiejętności i technik KM oraz procesów i wdrożenia KM. Najlepszym podejściem jest połączenie szkolenia z aktywnością warsztatową, tak aby (na przykład) szkolenie dotyczące strategii KM było kontynuowane jako warsztat budowania strategii, a szkolenie dotyczące przechwytywania wiedzy miało ciąg dalszy w postaci sesji z ekspertem czy zespołem projektowym. Szkolenie i zastosowanie w miejscu pracy może być zmiksowane razem w trening „Knowledge Management Starter Week” dla zespołu KM i niektórych lub wszystkich championów KM, z agendą jak poniżej:

Dzień 1 tego tygodnia obejmuje wprowadzenie i strategię:

- Wstęp do Zarządzania Wiedzą;
- Symulacja Bird Island;
- Identyfikacja i ustalanie priorytetów czynników biznesowych;
- Warsztat określania wizji Zarządzanie Wiedzą;
- Warsztat na temat analizy Wiedzy Krytycznej;
- Opcje interwencji KM;

**Dzień 2** tygodnia obejmuje System Zarządzania Wiedzą (KM Framework) i składa się z warsztatów Assessment i Framework dotyczących:

- Wytwarzanie wiedzy i przechwytywanie;
- Własność wiedzy i synteza;
- Poszukiwanie wiedzy i ponowne wykorzystywanie;
- Współdzielenie wiedzy i dyskusja;
- KM Governance

**Dzień 3** obejmuje identyfikację składników Systemu Zarządzania Wiedzą i poprawę umiejętności istotnych dla tych komponentów, takich jak:

- Trening umiejętności przechwytywania wiedzy;
- Szkolenie w zakresie pakowania wiedzy;
- Szkolenie w zakresie rozwoju community of practice;
- Szkolenie na temat facylitacji spotkań (jeżeli jest taka potrzeba).

**Dzień 4** dotyczy istotnych elementów wdrożenia Zarządzania Wiedzą i obejmuje: plan działania; wybór projektu pilotażowego; plan wdrożenia; komunikacja i zmiana kultury.

- Trening umiejętności przechwytywania wiedzy;
- Szkolenie w zakresie pakowania wiedzy;
- Szkolenie w zakresie rozwoju community of practice;
- Szkolenie na temat facylitacji spotkań (jeżeli jest taka potrzeba).

**Dzień 5** jest zarezerwowany dla kontynuacji pracy w w zależności od poprzednich dni (1 do 4). To może obejmować dalszy trening umiejętności; podejście do retencji wiedzy oraz strategię retencji; audyt wiedzy; audyt kultury KM; budowę planu komunikacji KM; technologię z punktu widzenia użytkownika.



Szkolenie zespołu Zarządzania Wiedzą w Chinach

[Skontaktuj się z Knoco](#) aby dowiedzieć się jak możemy zbudować program „KM starter week” w Twojej organizacji.

## Trening umiejętności dla ludzi z przypisanymi rolami KM

Wprowadzenie [Systemu Zarządzania Wiedzą](#) oznacza wprowadzenie do organizacji zestawu konkretnych ról - wiele z nich w niepełnym wymiarze godzin, ale niektóre potencjalnie w pełnym wymiarze czasu pracy. Te role mogą być jak niżej, w zależności od kontekstu organizacyjnego:

- Community of Practice leader;
- Community of Practice facylitator;
- Właściciel jakiegoś obszaru wiedzy (na przykład ekspert merytoryczny), autor z tego obszaru, lider w jakiejś dziedzinie badań);
- Manager wiedzy projektowej albo działu;
- Facylitator przechwytywania lekcji;
- Zespół zarządzania lekcjami;
- Właściciel zawartości bazy wiedzy;
- Administrator bazy wiedzy;

Trzeba przeszkolić tych ludzi, tak aby w pełni rozumieli swoje nowe role i aby rozwinęły umiejętności, jakich będą potrzebować. Poniżej znajdują się przykłady szkoleń.

Liderzy Community i facylitatorzy powinni rozumieć:

- Jak communities of practice pracują i czym się różnią od innych struktur biznesowych;
- Jak zdefiniować kartę community i uzasadnienie biznesowe;
- Jak uruchomić i dbać o community;
- Jak zarządzać dyskusjami online i jak je ułatwiać;
- Jak pracuje software community;
- Jak śledzić wartość dostarczaną przez community;
- Jak mierzyć rozwój community i jej dojrzałość;
- Jak połączyć aktywność community z innymi elementami systemu Zarządzania Wiedzą.

Właściciele tematów wiedzy powinni wiedzieć:

- Jaka jest różnica pomiędzy wiedzą udokumentowaną i innymi formami informacji;
- Jak syntetyzować wiedzę z różnych źródeł;
- Jak rozwijać najlepsze praktyki;
- Jak prowadzić takie wydarzenia jak wymiana wiedzy czy wikithon;



- Jak pisać i konstruować wiedzę, aby była maksymalnie użyteczna dla użytkownika;
- Jak pracuje software baz wiedzy;
- Jak udokumentowana wiedza jest aktualizowana nowym materiałem, nowymi lekcjami czy wkładem pochodzącym od community;

**Facylitatorzy lekcji, zespół zarządzania lekcjami i menedżerowie wiedzy projektowej** powinni wiedzieć:

- Jakie są wymagania względem projektów i jednostek organizacyjnych, jeśli chodzi o wytwarzanie i stosowanie wiedzy;
- Jak przechwytywać wiedzę od ludzi i zespołów projektowych, co obejmuje umiejętności przeprowadzania wywiadów i facylitację;
- Jak dokumentować przechwytywaną wiedzę, aby zatrzymać tak wiele wartości, jak tylko to jest możliwe;
- Jak stosować audio, video i ilustracje, jako część dokumentowanej wiedzy;
- Jak pisać i konstruować wiedzę;
- Jak pracuje software zarządzania lekcjami;
- Jak lekcje są połączone z communities of practice i właścicielami wiedzy.



Szkolenie dla lidera Community of Practice;

[Skontaktuj się z Knoco](#) aby uzyskać poradę na temat ról, jakie będą potrzebne w organizacji i szkoleń, jakie będą potrzebne, aby ich wyposażyć w potrzebne umiejętności.

## Ogólne szkolenia dla pracowników wiedzy

Ostatnim pakietem szkoleń są szkolenia dla użytkowników nowego Systemu Zarządzania Wiedzą - Pracowników Wiedzy. Muszą wiedzieć, czego będzie się od nich

teraz oczekiwać i muszą się zaznajomić z nowymi procesami i technologiami. Idealnie byłoby, gdyby wszystkie zespoły i wszystkie wydziały organizacji były objęte szkoleniami o następującej tematyce:

- Co Zarządzanie Wiedzą oznacza dla organizacji i dlaczego to jest ważne;
- Nowe oczekiwania związane z Zarządzaniem Wiedzą - jakie są i jak będą mierzone i wynagradzane;
- Nowe procesy Zarządzania Wiedzą - jak funkcjonują i kiedy będą stosowane;
- Nowe technologie Zarządzania Wiedzą - jakie są i co robią (najlepiej w postaci szkoleń praktycznych)
- Nowe role Zarządzania Wiedzą i kto będzie te role sprawował;
- Ważna wiedza, która powinna być zarządzana.



Szkolenie dla Pracowników Wiedzy w Indonezji

[Skontaktuj Sie Z Knoco](#) to uzyskać pomoc w zaplanowaniu i przygotowaniu szkoleń dla użytkowników KM.

## Nowości Knoco

Niektóre wydarzenia z rodziny Knoco są przedstawione poniżej:

**Witamy [Knoco Brazil](#)**





Fabio Batista

Knoco uruchomiło swoją pierwszą franczyzę w Brazylii, pod przewodnictwem Fabio Batisty, Menedżera KM w Summit Quality Systems Consultores Associados. Fabio pracował jako pracownik naukowy, praktyk i konsultant w obszarze Zarządzania Wiedzą przez wiele lat. Jest autorem książki zatytułowanej „KM Framework for Brazilian Public Administration: How to implement KM to produce results to benefit citizens”. Jedną z organizacji, dla których Fabio świadczył usługi konsultingowe, Brazilian National Aviation Agency, została zwycięzcą Knowledge Management and Intellectual Capital Excellence Awards 2016.

### Witamy nowe [Knoco Russia](#)

Knoco Rosja jest teraz pod przewodnictwem Timura Garejewa z Novus-KM. Timur ma duże doświadczenie w zarządzaniu wiedzą i innowacją; opublikował książkę o zarządzaniu wiedzą na temat najlepszych praktyk i metodologii - „Zarządzanie Wiedzą w uczących się organizacjach, praktyczny przewodnik”.



Timur Gareev

Novus-KM, założony w 2013 roku przez Timura, jest liderem wśród firm konsultingowych w Rosji. Firma, jej eksperci i partnerzy wdrażali wiele projektów, poczynając od budowania strategii zarządzania wiedzą, poprzez analizę najlepszych praktyk, aż do wdrażania całego systemu zarządzania wiedzą w różnych sektorach przemysłu.

### Indonesia Knowledge Summit

W zeszłym miesiącu w Jogjakarta, Indonezja, Septa i Iqbal ([Knoco Indonesia](#)) zorganizowali i poprowadzili drugi szczyt poświęcony wiedzy - Indonesia Knowledge Summit. Ta 2-dniowa konferencja była wielkim sukcesem i przyciągnęła uczestników z całej Indonezji, którzy słuchali wykładów i brali udział w warsztatach.



Prelegenci, organizatorzy i uczestnicy szczytu na temat wiedzy „2nd Indonesia Knowledge Summit”

### Otwarte warsztaty z ekspertem z Zarządzania Wiedzą

[Knoco Indonesia](#) będzie prowadzić 27-29 listopad 2017 otwarte warsztaty z ekspertem z Zarządzania Wiedzą. Celem tego kursu jest transfer pewnych umiejętności i technik zarządzania wiedzą. Dzięki połączeniu wykładów z zadaniami praktycznymi uczestnik rozwinie umiejętności w zakresie przechwytywania, pakowania i transferu wiedzy oraz zaprojektuje plany wdrożenia dla projektów pilotażowych. Będzie również mowa o technikach i strategiach zmiany kulturowej. Tematem kursu będzie również transfer kluczowych umiejętności i technik zarządzania wiedzą i ich strategiczna implementacja. [Skontaktuj się z Sapta, aby otrzymać więcej informacji.](#)

[Knoco Russia](#) w trakcie międzynarodowej konferencji INNO-WAVE 2017, w Moskwie, 12 października <http://2017.inno-wave.ru/> będzie prowadzić szkolenie otwarte. Tematem szkolenia jest „Zarządzanie Wiedzą. Jak poprawić efektywność nowoczesnej firmy.” [Skontaktuj się z Timurem, aby otrzymać więcej informacji.](#)

### Największe warsztaty Bird Island na świecie

Na początku maja, Rupert Lescott, ([Knoco UK](#)) i Don Dressler ([Knoco USA](#)) przeprowadzili największe jak do tej pory warsztaty Bird Island. Ponad 200 osób wzięło udział w dorocznej konferencji KA Connect w San Francisco. KA Connect jest konferencją dla sektorów architektura, inżynieria i budownictwo i Bird Island, który zakłada budowanie wieży znakomicie pasował do niej. Jeśli jesteś zainteresowany w wykorzystaniu Bird Island do zademonstrowania związku pomiędzy wiedzą, a wydajnością [skontaktuj się](#) z nami.



200 osób zaangażowanych w warsztaty Bird Island

### Zarządzanie Wiedzą dla strażaków

Fabio ([Knoco Brazil](#)) prowadził ostatnio wykład na temat Zarządzania Wiedzą dla National Firefighters KM Committee w Goiania, Brazylia.



Spotkanie z członkami Firefighters KM Committee w Goiania, Brazylia

### Działania w Chile

Javier ([Knoco Chile](#)) jest w przededniu wielu działań. Należą do nich:

- start projektu opracowania mapy wiedzy krytycznej dla wydziałów obsługi technicznej i inżynierii Aconcagua Refinery of ENAP (National Oil Company in Chile) <https://www.enap.cl/>;
- początek assessmentu i sporządzenia mapy wiedzy krytycznej dla Methanex <https://www.methanex.com/location/south-america/chile>;
- udział w 10-tym międzynarodowym seminarium "Learning, education i neurosciences" <http://www.educacionyneurociencias.cl/wp/wp-content/uploads/2017/07/Programa-X-JornadaE.pdf>.

### Knoco w KM World

W listopadzie dwóch konsultantów Knoco będzie występowało na KM World w Waszyngtonie. 6 listopada Nick Milton ([Knoco UK](#)) będzie prowadził warsztat pod tytułem „Praktyczne metody demonstrowania wartości Zarządzania Wiedzą”. [Skontaktuj się z Nickiem, aby otrzymać więcej informacji](#). Następnego dnia, Cory Cannon ([Knoco Kansas](#)) będzie mówił na temat „Narzędzia i rozwiązania współpracy” w oparciu o jego pracę dla wojska. [Skontaktuj się z Corym, aby otrzymać więcej informacji](#).

[Knoco is the registered trademark of Knoco Ltd.](#)

[All company details can be found at www.knoco.com](http://www.knoco.com)

**Don't want to receive these emails anymore? You can [Unsubscribe](#)**

Knoco Ltd, 37 Portland Rd, Kilmarnock, KA1 2DJ, UK