Приложение 1

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ И ПОНЯТИЙ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Термин/понятие | Описание |
| 1 | «Аудирование» знаний | Анализ текущего состояния и трендов развития организационных и индивидуальных знаний (ключевых), опыта, компетенций, навыков, способностей и информации, необходимых проектной команде (компании) для реализации ее стратегических и тактических задач в настоящем и будущем |
| 2 | База знаний | Структурированный и управляемый проектной командой (подразделением, компанией) ресурс необходимых (например, ключевых) знаний, информации, опыта для решения каких-либо задач |
| 3 | Знания | Совокупность профессиональных навыков, умений, способностей и талантов, жизненного опыта и мудрости, деловых и личных контактов, которые используются человеком для достижения целей (получения результата). Знания могут быть формализованы и сохранены в виде документа, а могут остаться «в головах» людей. |
| 4 | Извлечение уроков | Процесс анализа итогов (промежуточных результатов) практической деятельности, позволяющий выявить успешный и неуспешный опыт и установления причинно-следственных связей для научения и повышения эффективности проектов и бизнес-процессов. Совокупность методических приемов, приводящих к «самонаучению» команды. |
| 5 | Извлеченные уроки | Структурированная информация, полученная в результате анализа полученного опыта (извлечения уроков).  Представлена в виде формализованных описанных ошибок, их причин и способов устранения, а также успехов, их причин и способов масштабирования. Включает анализ возможностей исправления и не повторения ошибок.  Содержит описания и способы масштабирования и распространения «историй успеха». |
| 6 | Карта знаний | Визуальное представление знаний, опыта, информации, компетенций в их взаимосвязях, включая их местоположение (экспертов в том числе), доступ к ним и возможности использования. |
| 7 | Ключевые знания | Организационные и индивидуальные знания, методики, взаимосвязи, документы, опыт команды (бизнес-направления, компании), которые являются основополагающими для успешного выполнения проектов (достижения тактических и стратегических задач). |
| 8 | Компетенция | Совокупность знаний, умений, навыков и способность их применить. Это знание «как» (профессиональное знание в определенной области) + способность к размышлению и применению этих знаний. |
| 9 | Корпоративная культура доверия и обмена знаниями | Тип корпоративной культуры компании, основанный на признании ею организационных и индивидуальных знаний как основного источника развития бизнеса с поддерживающими такую культуру ценностями и измеримыми правилами поведения. |
| 10 | «Лучшая практика» | «Лучшая практика» или «передовой опыт»— успешный практический опыт, оптимальный способ решения задачи, который может также оказаться эффективным в другом бизнес-процессе или в другой ситуации. |
| 11 | Менеджер по управлению знаниями | Сотрудник компании (или на аутсорсе), полностью или частично занятый в процессах (проектах) управления знаниями и (обычно) отвечающий за их результативность. Эту должностную позицию с формализованными обязанностями обычно занимает профессионал управления знаниями или сотрудник другого бизнес-направления, обладающими необходимыми умениями и компетенциями. |
| 12 | Методики удержания ключевых знаний | Наборы, алгоритмы и последовательности методов, способов, приемов, которые применяют компании/команды для сохранения и передачи экспертных знаний при уходе эксперта-носителя. |
| 13 | Обмен знаниями | Процесс постоянной (целенаправленной) циркуляции знаний, информации и опыта в сообществе (компании) осуществляемый различными способам и по определенным принятым правилам и процедурам. В команде (компании) обмен знаниями может целенаправленно регулироваться комплексом организационных, коммуникационных и технологических методов, и включает передачу, сохранение, распространение и применение знаний, опыта и информации. |
| 14 | Опыт | Совокупность знаний и навыков, приобретаемых в процессе практической деятельности, наблюдения, переживания. |
| 15 | Система управления знаниями | Целостная (единая) совокупность целенаправленных, регулярных процессов, обращенных на индивидуальные и корпоративные знания и информацию, приводящих к (закономерным) измеримым результатам для роста и развития команды (компании, бизнес-направления). |
| 16 | «Скрытые знания» | Значительная часть индивидуальных и корпоративных знаний (до 80%), которые трудно или практически невозможно формализовать и превратить в документ без специальных техник и действий. |
| 17 | Сообщество практиков (экспертное сообщество) | Стихийно образованное или/и поддерживаемое командой (компанией) формальное или неформальное объединение коллег или экспертов в определенной бизнес-сфере для обмена опытом, знаниями, информацией с целью более качественного решения своих производственных задач. |
| 18 | Управление знаниями (общее) | * Процесс создания организационных, коммуникационных и технологических условий, при которых организационные и индивидуальные знания, опыт и информация способствуют реализации стратегических и тактических задач команды (компании, бизнес-направления) и дают дополнительные возможности для ее роста и развития. * Бизнес-процесс, направленный на раскрытие и применение командой (компанией, бизнес-направлением) всего потенциала знаний, умений, опыта, талантов, получать нужные результаты, достигать своих стратегических и тактических задач. * Совокупность целенаправленных, регулярных действий с использованием специальных техник, методик, инструментов, направленных на корпоративные и индивидуальные знания, умения, таланты, взаимосвязи, методики, информацию, приводящих к понятным и измеримым результатам для личного и профессионального применения. |
| 19 | Факторы мотивации к обмену знаниями | Условия, при которых сотрудники (и руководители) готовы обмениваться своими знаниями, опытом, информацией. Состоят из внутренних (мотивационные паттерны) и внешних условий, целенаправленно создаваемых компанией. |
| 20 | Энциклопедии сотрудников (справочники, желтые страницы) | Разработанный и управляемый компаний структурированный технологический ресурс, позволяющий быстро находить нужных сотрудников, людей с требуемым опытом реализации тематических проектов, другими нужными компании в данный момент опытом, компетенциями и знаниями. |
| 21 | «Явные знания» | Часть индивидуальных знаний, которые легко формализовать и превратить в документ – отчет, инструкцию, правило, описание бизнес-процесса, регламент, рецептуру. |