

Задание 1.3 Составьте электронный глоссарий по теме «Управление знаниями».

Для выполнения задания предложите e-learning-решение.

Обоснуйте свой выбор.

Может быть предложено e-learning-решение для организации электронного глоссария по теме «Управление знаниями», которое определяет архитектуру глоссария:

1. Перечисляются буквы алфавита, на которые имеются слова в глоссарии.
2. При клике на конкретную букву выводится перечень терминов, начинающихся только на эту букву.
3. Происходит поиск термина. При клике на термин выводится его определение.

Подобная структура организации глоссария, на мой взгляд, делает поиск термина наиболее удобным и быстрым, в отличие от глоссария, в котором представлены термины с определениями сплошным текстом.

Глоссарий по теме «Управление 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	Выявление знаний	Процесс поиска знаний, продуктами которого являются карты знаний, карты экспертов и графы знаний.
4	Валидация	Проверка того, что продукт отвечает ожиданиям и потребностям потребителей.
5	Верификация	Проверка того, что установленные к продукту требования (в основном технические) выполнены.
6	Граф знания	Визуализация того, где что лежит. Структурированное и графическое представление всех знаний компании/подразделения и взаимосвязей между ними.
7	Данные	Неупорядоченные сведения вне контекста.
8	Единая информационная система знаний —	Информационная система, предназначенная для накопления, систематизации и распространения знаний, опыта и инновационных идей, нацеленная на создание пользы для внутреннего и внешнего заказчика.

9	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.
10	Знание	То, что решило, решает или решит проблему заказчика: <ul style="list-style-type: none"> • используемая для принятия решений; • используемая для решения проблем заказчика; • создающая конкурентное преимущество.
11	Информация	Упорядоченные данные, представленные в контексте.
12	Извлечение знаний	Процесс фиксации знаний, продуктом которого являются зафиксированные знания, пригодные для передачи и использования.
13	Использование знаний	Процесс контроля применения распространенных знаний, продуктом которого являются отчеты и корректирующие мероприятия.
14	Извлечение уроков	Процесс анализа итогов (промежуточных результатов) практической деятельности, позволяющий выявить успешный и неуспешный опыт и установить причинно-следственные связи для научения и повышения эффективности проектов и бизнес-процессов. Совокупность методических приемов, приводящих к «самонаучению» команды.
15	Извлеченные уроки	Структурированная информация, полученная в результате анализа полученного опыта (извлечения уроков). Представлена в виде формализованного описания 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».
16	Карта знаний	Визуальное представление знаний, опыта, информации, компетенций в их взаимосвязях, включая их местоположение (экспертов в том числе), доступ к ним и возможности использования.
17	Карта знания	Структурированное представление отдельного знания.
18	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).
19	Компетенция	Совокупность знаний, умений, навыков и способность их применить. Это знание «как» (профессиональное знание в определенной области) + способность к размышлению и применению этих знаний, а также личностные особенности.
20	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.

21	Карта эксперта	Документ, содержащий сведения об областях экспертизы специалиста.
22	Ключевое событие	«Выдающаяся польза для заказчика уже состоявшаяся и та, что готовится к будущему производству».
23	«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.
24	Менеджер по управлению знаниями	Сотрудник компании, 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.
25	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.
26	Неявное знание	Вид знания, которое трудно формализуется и систематизируется, не может быть легко «изъято» и передано другим. Неявные знания часто включают навыки (умения) и культуру, присущие сотрудникам, но не осознаваемые ими. Формируется в зависимости от личностных особенностей человека и транслируется вне стандартных каналов информации через личностный контакт.
27	Обмен знаниями	Процесс постоянной (целенаправленной) циркуляции знаний, информации и опыта в сообществе (компании) осуществляемый различными способом 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.
28	Опыт	Совокупность знаний и навыков, приобретаемых в процессе практической деятельности, наблюдения, переживания.
29	Обмен и распространение знаний	Процесс продвижения знаний, продуктами которого являются доступные, правильные знания, решения на «как сделать».
30	Порция (единица) знаний	Завершенный объем информации, дающий полное представление о том, какую пользу заказчику мы принесли
31	Развитие и создание новых знаний	Процесс контроля применения распространенных знаний, продуктом которого являются отчеты и корректирующие мероприятия.
32	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).
33	«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.
34	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.
35	Структурирование и сохранение знаний	Процесс фиксации знаний, продуктом которого являются зафиксированные знания, пригодные для передачи и использования
36	Управление знаниями (общее)	<p>✓ 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.</p> <p>✓ 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.</p> <p>✓ 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.</p>
37	Управление знаниями	Совокупность процессов выявления, извлечения, сохранения, обмена, распространения и эффективного использования знаний, существующих в компании и внешней среде, а также создания новых знаний с целью эффективного решения задач, стоящих перед организацией, для принесения пользы заказчику.
38	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.
39	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.
40	Эксперт	Специалист, обладающий глубокими знаниями в той или иной области, привлекаемый для экспертизы

41	Явное знание	Вид знания, которое легко формализуется, систематизируется, и может быть передано от одного сотрудника другому (от руководителя сотруднику, от наставника ученику, от сотрудника руководителю, между коллегами...). Средствами трансляции явного знания являются стандартные и воспроизводимые каналы информации.
42	«Явные знания»	Часть индивидуальных знаний, которые легко формализовать и превратить в документ – отчет, инструкцию, правило, описание бизнес-процесса, регламент, рецептуру.