



**KM INSTITUTE™**  
**ROMANIA**  
INTERNATIONAL KNOWLEDGE MANAGEMENT INSTITUTE



# MANAGEMENTUL CUNOASTERII

## DEZVOLTAREA UNEI CARIERE LA NIVEL INTERNATIONAL

**ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE**

24 MARTIE 2011

CERTIFIED KNOWLEDGE MANAGER

**Octavian Serban**

[www.knomacons.ro](http://www.knomacons.ro)



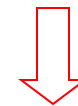
# Prezentare

## Cercetare practica a KM

- KM = strategii de optimizare a afacerii

- Identifica
- Selecteaza
- Organizeaza
- Clarifica
- Pregateste

INFORMATIA



**Performanta**

**Competitivitate**



# Prezentare

## Tinta:

- Specialisti din diverse domenii
- Oameni de afaceri
- Manageri
- Consultanti
- Traineri
  - Fara cunostinte KM
  - Dornici sa invete repede



# Prezentare

## Beneficii

- Noi metode de optimizare a afacerii
- Primirea in rindul profesionistilor KM
- Dobindirea de noi instrumente si tehnici
- Intelegerea si implicarea in proiecte KM
- Eficientizarea investitiilor KM
- Recunoasterea si evaluarea *best practices*
- Mult mai buna fundamentare a deciziilor

CERTIFIED KNOWLEDGE MANAGER  
**Octavian Serban**  
[www.knomacons.ro](http://www.knomacons.ro)



**KM** INSTITUTE™  
ROMANIA  
INTERNATIONAL KNOWLEDGE MANAGEMENT INSTITUTE



---

# NOTIUNI INTRODUCTIVE

CERTIFIED KNOWLEDGE MANAGER  
**Octavian Serban**  
[www.knomacons.ro](http://www.knomacons.ro)



# Notiuni introductive

- Dorinta crearii unei organizatii “inteligente”
- Folosirea la maxim a potentialului disponibil
- Forta de munca care paraseste organizatia
- Necesitatea implementarii programului KM
- T are rol important
- OMUL – este in centrul atentiei



# Notiuni introductive

---

- Diferenta intre ce facem si ce stim
- Crearea unei culturi organizationale motivante
- Simbioza cultura – tehnologie



# Notiuni introductive

## De ce KM ?

1. **Companiile pun accentul pe cunoastere nu pe capital (*knowledge intensive*, nu *capital intensive*)**
2. **Pietele din ce in ce mai instabile necesita o "abandonare organizata"**
3. **KM te ajuta sa stapinesti schimbarea si nu schimbarea sa te domine pe tine**
4. **Numai cei bine informati supravietuiesc**





# Notiuni introductive – de ce KM?

5. **Activitatea devine din ce in ce mai complexa**
6. **Cunoasterea ajuta la luarea deciziei cum nu ajuta nici un alt factor**
7. **In esenta, cunostintele necesita sa fie raspindite, iar IT sprijina aceasta raspindire**
8. **Cunostinta tacita este mobila**
9. **Concurenta iti sufla in ceafa**



# Notiuni introductive

## Definitia K:

❖ Amestec de:

- ✓ Experienta
- ✓ Valori
- ✓ Informatie contextuala
- ✓ Intuitie

Cadru pt.  
evaluarea situatiei  
nou create



# Notiuni introductive—definitia K

K:

- ❖ Apanajul fiecarui individ
- ❖ Are volum si intensitate
- ❖ Este incorporata in:
  - Documente
  - Baze de date
  - Activitati de rutina
  - Procese
  - Practici
  - Norme



# Notiuni introductive

- Definitia KM

**Knowledge Managementul este abilitatea de a captura, arhiva si accede la cele mai bune practici (*best practices*) ale muncii de cunoastere precum si elaborarea deciziilor de la angajat la manager sub aspectul atitudinii individului si/sau grupului.**



# Notiuni introductive – def. KM

KM:

- ❖ Proces de gestionare a cunostintelor
- ❖ Are scopul de a crea valoare
- ❖ Genereaza avantaj competitional
- ❖ Inlesneste: crearea, comunicarea si aplicarea K
- ❖ Ajuta la solutionarea problemelor specifice
- ❖ Faciliteaza stabilirea unor relatii strinse cu clientii, partenerii si furnizorii.
- ❖ Guverneaza si imbunatateste practicile de operare si procesele



# Notiuni introductive – def. KM

KM value proposition =

folosirea la maxim a activelor intangibile, in dauna folosirii extensive a activelor tangibile



# Notiuni introductive

---

## Promotori KM:

### ➤ Institutii:

- ❖ APQC

- ❖ IKMI

- ❖ WB

### ➤ Companii:

- ❖ Chevron Texaco

- ❖ Dell

- ❖ Intel Corp.

- ❖ Shell

- ❖ Ford

- ❖ Xerox



# Notiuni introductive

Definitie KM conform acestui curs:

- ❖ **Knowledge Management(KM) este o strategie deliberata si sistematica de optimizare a activitatii companiei care selecteaza, clarifica, stocheaza, organizeaza, pregateste si comunica informatia esentiala pentru activitatea unei companii, intr-o maniera care imbunatateste performanta angajatilor si competitivitatea corporativa.**





# Notiuni introductive

## Terminologie:

1. Date
2. Informatii
3. Metadata
4. Cunostinte
5. Inteles



# Notiuni introductive

## 1. Date - numere derivate din :

- Observatii
- Experimente
- Calcule

- set de fapte specifice si obiective despre un eveniment
- abordare cantitativa – manipularea datelor
- abordare calitativa – acces, disponibilitate



# Notiuni introductive

## 2. Informatii – date in context

- colectie de date si explicatii asociate, interpretari si alte reprezentari legate de un subiect anume, eveniment, sau proces
- P. Drucker “informatiile sunt date inzestrate cu relevanta si scop.”



# Notiuni introductive

## 3. Metadatele –sunt date despre informatii

- Descreri concise si categorii de date si informatii
- Informatii despre contextul folosirii informatiilor



# Notiuni introductive

4. Cunoștințele – informații: - organizate  
- sintetizate  
- concis  
    exprimate
- } creșterea nivelului de înțelegere și conștientizare

Spre deosebire de date, informații și metadate, cunoașterea încorporează și conștientizarea – o trăsătură care aparține ființei umane și nu computerului.



# Notiuni introductive

## Categorii de K:

- ❖ Complexitate: - K tacite  
- K explicite
- ❖ Durata de viata: - K permanente  
- K temporare
- ❖ Dinamica: - K statice  
- K dinamice
- ❖ Scop: - K strategice  
- K operationale
- ❖ LOC: - K externalizate  
- K multilocationale  
- K migratoare



# Notiuni introductive

## Componentele K:

- ❖ Intuitie - procese si circumstante asemanatoare
- ❖ Adevar – K preluat nu mai sunt verificate
- ❖ Judecata – “scanarea”, “rafinarea” opiniilor
- ❖ Experienta – da K o perspectiva istorica
- ❖ Ipoteza – este exprimata indirect
- ❖ Incredere – este o etapa preliminara pina la certitudine
- ❖ Valori – stau la baza consolidarii culturii organizationale
- ❖ Inteligenta – K finalizata se transforma in “inteligenta”



# Notiuni introductive

5. **Intelesul** - idee clara si completa a naturii, semnificatiei si explicarii unui lucru sau fenomen
- putere personala, interna de a face orice experienta inteligibila prin exprimarea cunostintelor specifice in concepte largi.





# Notiuni introductive

## CAPITALUL INTELECTUAL

- Capital intangibil
- Capital "efemer"
- Aparent nu poate fi masurat
- Este format din: Experienta colectiva, calificarea angajatilor, *leadership*-ul, marcile, patentele, competenta, satisfactia clientilor, reputatia, etc
- Componente: - capitalul uman
  - capitalul clientilor
  - capitalul structural



# Notiuni introductive – cap. int.

- **Capitalul uman** – este detinut de personalul companiei
  - cind personalul migreaza ia cu el si capitalul uman
- Este format din:
  - Atitudine
  - Competenta
  - Educatie
  - Cunostinte
  - Aptitudini



# Notiuni introductive – cap. uman

- **Capitalul uman** – contine 3 categorii de cunostinte:
  - Cunostinte tacite - Inmagazinate in subconstient;  
greu de explicat;  
-detinute de experti  
Ex: strungar, sofer, radiolog, etc
  - Cunostinte implicite – detinute de experti  
- pot fi “extrase” prin *K engineering* (rationament)  
- agentul de asigurari
  - Cunostinte explicite – simplu de transferat  
- sunt cuprinse in manuale de operare, foaie de instructaj, etc  
- retete de prajituri, etapele de prindere a unei usi de caroserie, ingredientele uni proc. ch.



# Notiuni introductive

- **Capitalul clientilor** – valoarea relatiilor stabilite cu clientii
  - detinut de organizatie dar si de reprezentantul acesteia in relatia cu clientii
  
- **Format din:**
  - Marca
  - Numele companiei
  - Clienti
  - Canale de distributie
  - Franchise
  - Licente
  - Loialitate



# Notiuni introductive

- Capitalul structural –
  - Copyright
  - Cultura organizationala
  - Drepturi de design
  - Relatii financiare
  - Infrastructura IT
  - Procesele de management
  - Secrete comerciale



# Notiuni introductive

## Concepte fundamentale:

- ❖ ***Leadership-ul este esential***
- ❖ **KM este viabil**
- ❖ **KM necesita instruire**
- ❖ **Oportunitatile trebuie tratate responsabil**
- ❖ **KM este dependent de tehnologie**
- ❖ **KM este un proces, nu un produs**



# Notiuni introductive

---

## KM $\neq$ Panaceu

- Principiile KM au aplicabilitate in diferite proportii
  - Magic vs. tehnologic
- KM nu este perfect
- Aspecte de legalitate - copyright, marci, patente, pina la secrete comerciale
- Instruirea continua
- KM este un flux
- KM necesita timp
- Avantajul pastrarii experientei acumulate

CERTIFIED KNOWLEDGE MANAGER

**Octavian Serban**

[www.knomacons.ro](http://www.knomacons.ro)



# Notiuni introductive

## Ce nu este KM?

- **KM nu este o problema tehnologica ci este o problema de proces**
- **KM nu este *knowledge engineering*; KM este o problema de management.**
- **KM nu este un instrument al retelelor digitale**
- **KM nu se refera la construirea unui Intranet “inteligent”**
- **KM nu este o investitie de moment**
- **KM nu reprezinta doar simple lozinci care trebuia afisate in fabrica**





# Notiuni introductive

*"Pe masura ce dobindim mai multe cunostinte, noi nu devenim mai siguri ci mai convinsi ca e nevoie de mai mult."*

*Proverb*

*"Viata e o carte; cit de buna este cartea ta?"*

*Gind*