

Knowledge management systems - Requirements

Systemes de management des connaissances - Exigences

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 30401:2018. Překlad byl zajištěn Českou agenturou pro standardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 30401:2018. It was translated by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 9001:2016 (01 0321) Systémy managementu kvality - Požadavky

Vypracování normy

Zpracovatel: Česká společnost pro jakost, z. s., IČO 00417955, Ing. Ondřej Hykš

Pracovník České agentury pro standardizaci: Ing. Andrea Peková

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

ICS 03.100.30

Obsah	Page	Contents	Page
Předmluva.....	5	Foreword.....	5
Úvod.....	6	Introduction.....	6
0.1.....	6	0.1..... Purpose.....	6
Účel.....	6	0.2..... The importance of knowledge management.....	6
0.2..... Význam managementu znalostí.....	6	0.3..... Guiding principles.....	7
0.3..... Základní principy.....	7	0.4..... Range of knowledge management.....	8
0.4..... Záběr managementu znalostí.....	8	0.5..... Summary.....	8
0.5.....	8	1..... Scope.....	9
Shrnutí.....	8	2..... Normative references.....	9
1..... Předmět normy.....	9	3..... Terms and definitions.....	9
2..... Citované dokumenty.....	9	4..... Context of the organization.....	14
3..... Termíny a definice.....	9	4.1..... Understanding the organization and its context.....	14
4..... Kontext organizace.....	14	4.2..... Understanding the needs and expectations	14
4.1..... Porozumění organizaci a jejímu kontextu.....	14	of interested parties.....	14
4.2..... Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran.....	14	4.3..... Determining the scope of the knowledge management system.....	15
4.3..... Určení rozsahu systému managementu znalostí.....	15	4.4..... Systém managementu znalostí.....	15
4.4..... Systém managementu znalostí.....	15	4.4.1..... General.....	15
4.4.1..... Obecně.....	15	4.4.2..... Knowledge development.....	15
4.4.2..... Rozvoj znalostí.....	15	4.4.3..... Knowledge conveyance and transformation.....	16
4.4.3..... Převádění a transformace znalostí.....	16	4.4.4..... Knowledge management enablers.....	17
4.4.4..... Zprostředkující faktory managementu znalostí.....	17	4.5..... Knowledge management culture.....	17
4.5..... Kultura managementu znalostí.....	17	5..... Leadership.....	18
5..... Leadership.....	18	5.1..... Leadership and commitment.....	18
5.1..... Leadership a závazek.....	18	5.2..... Policy.....	18
5.2..... Politika.....	18	5.3..... Roles, responsibilities and authorities.....	19
5.3..... Role, odpovědnosti a pravomoci.....	19	6..... Planning.....	19
6..... Plánování.....	19	6.1..... Actions to address risks and opportunities.....	19
6.1..... Opatření pro řešení rizik a příležitosti.....	19	6.2..... Knowledge management objectives and planning	20
6.2..... Cíle managementu znalostí a plánování jejich dosažení.....	20	to achieve them.....	20
7..... Podpora.....	20	7..... Support.....	20
7.1..... Zdroje.....	20	7.1..... Resources.....	20
7.2..... Kompetence.....	21	7.2..... Competence.....	21
7.3..... Povědomí.....	21	7.3..... Awareness.....	21
7.4..... Komunikace.....	21	7.4..... Communication.....	21
7.5..... Dokumentované informace.....	22	7.5..... Documented information.....	22
7.5.1..... Obecně.....	22	7.5.1..... General.....	22
7.5.2..... Vytváření a aktualizace.....	22	7.5.2..... Creating and updating.....	22
7.5.3..... Řízení dokumentovaných informací.....	22	7.5.3..... Control of documented information.....	22
8..... Provoz.....	23	8..... Operation.....	23
9..... Hodnocení výkonnosti.....	23	9..... Performance evaluation.....	23
9.1..... Monitorování, měření, analyzování a hodnocení.....	23	9.1..... Monitoring, measurement, analysis	23
9.2..... Interní audit.....	24	and evaluation.....	23
9.3..... Přezkoumání systému managementu.....	24	9.2..... Internal audit.....	24
10..... Zlepšování.....	25	9.3..... Management review.....	24
10.1..... Neshoda a nápravné opatření.....	25	10..... Improvement.....	25
10.2..... Neustálé zlepšování.....	25	10.1..... Nonconformity and corrective action.....	25
Příloha A (informativní) Spektrum znalostí - rozsah managementu znalostí.....	26	10.2..... Continual improvement.....	25
Příloha B (informativní) Vztahy mezi managementem znalostí a souvisejícími disciplínami.....	27	Annex A (informative) The knowledge spectrum -	26
Příloha C (informativní) Kultura managementu znalostí.....	30	the range of knowledge management.....	26
Bibliografie.....	32	Annex B (informative) Relationship between knowledge management and adjacent disciplines	27
		Annex C (informative) Knowledge management culture 30	



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2018

Veškerá práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být, není-li specifikováno jinak nebo nepožaduje-li se to v souvislosti s její implementací, reprodukována nebo používána v jakémkoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým ani mechanickým, včetně pořizování fotokopíí nebo zveřejňování na internetu nebo intranetu, bez předchozího písemného souhlasu. O souhlas lze požádat buď ISO na níže uvedené adrese, nebo členskou organizaci ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office
CP 401 · Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tel.: + 41 22 749 01 11
Fax: + 41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org
Publikováno ve Švýcarsku

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětová federace národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle vypracovávají technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Postupy použité při tvorbě tohoto dokumentu a postupy určené pro jeho další udržování jsou popsány ve směrnících ISO/IEC, část 1.

Zejména se má věnovat pozornost rozdílným schvalovacím kritériím potřebným pro různé druhy dokumentů ISO. Tento dokument byl vypracován v souladu s redakčními pravidly uvedenými ve směrnících ISO/IEC, část 2 (viz www.iso.org/directives).

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO nelze činit odpovědnou za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv. Podrobnosti o jakýchkoliv patentových právech identifikovaných během přípravy tohoto dokumentu budou uvedeny v úvodu a/nebo v seznamu patentových prohlášení obdržných ISO (viz www.iso.org/patents).

Jakýkoliv obchodní název použitý v tomto dokumentu se uvádí jako informace pro usnadnění práce uživatelů a neznamena schválení.

Vysvětlení nezávazného charakteru technických norem, významu specifických termínů a výrazů ISO, které se vztahují k posuzování shody, jakož i informace o tom, jak ISO dodržuje principy Světové obchodní organizace (WTO) týkající se technických překážek obchodu (TBT), jsou uvedeny na tomto odkazu: URL: www.iso.org/iso/foreword.

Tento dokument vypracovala technická komise ISO/TC 260 *Management lidských zdrojů*.

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular, the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see www.iso.org/directives).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see www.iso.org/patents).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

For an explanation of the voluntary nature of standards, the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see www.iso.org/iso/foreword.html.

This document was prepared by Technical Committee ISO/TC 260, Human resource management.

Jakákoli zpětná vazba nebo otázky týkající se tohoto dokumentu mají být adresovány národnímu normalizačnímu orgánu uživatele. Úplný seznam těchto orgánů lze nalézt na adrese www.iso.org/members.html.

Any feedback or questions on this document should be directed to the user's national standards body. A complete listing of these bodies can be found at www.iso.org/members.html.

Úvod

0.1 Účel

Účelem této ISO normy systému managementu pro management znalostí je pomoci organizacím při vytváření systému managementu, který efektivně podporuje a umožňuje vytváření hodnot prostřednictvím znalostí.

Management znalostí je disciplína soustřeďující se na způsoby, kterými organizace vytvářejí a využívají znalosti. Management znalostí nemá žádnou jedinou přijatou definici a před touto normou neexistovala pro tento systém managementu žádná globální norma. Existuje mnoho dobře známých bariér managementu znalostí, které je třeba ještě překonat, mnoho záměn s dalšími disciplínami, jako je například management informací, a také mnoho mylných pojetí, jak realizovat management znalostí, jako je například názor, že pouhé nakoupení technologického systému bude dostatečné pro to, aby management znalostí vytvářel přidanou hodnotu.

Každá organizace bude přistupovat k managementu znalostí s ohledem na své vlastní podnikatelské a provozní prostředí a se zvažováním svých specifických potřeb a zamýšlených výsledků.

Záměrem tohoto dokumentu je nastavit jasné principy a požadavky týkající se managementu znalostí

- a) jako návodu pro organizace, které zamýšlejí být kompetentní v optimalizaci hodnoty znalostí organizace;
- b) jako základu pro auditování, certifikování, hodnocení a uznávání takových kompetentních organizací interními a externími uznávanými auditními orgány.

0.2 Význam managementu znalostí

Introduction

0.1 Purpose

The purpose of this ISO management system standard for knowledge management is to support organizations to develop a management system that effectively promotes and enables value-creation through knowledge.

Knowledge management is a discipline focused on ways that organizations create and use knowledge. Knowledge management has no single accepted definition and no global standards predate this management system standard. There are many well-known barriers to successful knowledge management which still need to be overcome, many confusions with other disciplines such as information management, and many common misconceptions about how to do knowledge management, for example the view that simply buying a technology system will be enough for knowledge management to add value.

Each organization will craft a knowledge management approach, with respect to its own business and operational environment, reflecting their specific needs and desired outcomes

The intent of this document is to set sound knowledge management principles and requirements

- a) as guidance for organizations that aim to be competent in optimizing the value of organizational knowledge;
- b) as a basis for auditing, certifying, evaluating and recognizing such competent organizations by internal and external recognized auditing bodies.

0.2 The importance of knowledge management

a) Účelem práce je vytvořit hodnotné výsledky. Hodnotné výsledky jsou výstupem aplikovaných znalostí. Znalosti organizace se stávají klíčovým odlišujícím faktorem pro efektivnost, zvýšenou spolupráci a konkurenceschopnost.

b) V mnoha společnostech a organizacích je znalostní práce stále důležitější. Mnoho ekonomik se snaží stát znalostními ekonomikami, ve kterých jsou znalosti hlavním zdrojem bohatství. V tomto kontextu se znalosti stávají klíčovým aktivem organizací. Znalosti jsou obzvláště významné v mnoha oblastech: umožňují efektivní rozhodování, podporují účinnost procesů a přispívají k jejich zlepšování, vytvářejí odolnost a adaptabilitu, vytvářejí konkurenční výhodu a mohou se dokonce stát i samostatným produktem.

c) Zvýšený přístup ke znalostem vytvoří příležitosti pro odborný rozvoj lidí v organizaci prostřednictvím učení se, praxí a výměny znalostí.

d) Organizace se již nemohou při současné rychlosti změn dále spoléhat na spontánní rozšiřování znalostí. Místo toho je potřeba znalosti záměrně vytvářet, konsolidovat, využívat a opětovně využívat rychleji, než je tempo změn.

e) Geograficky odloučené a decentralizované organizace realizující stejné procesy a poskytující stejné služby na různých místech mohou získat obrovskou výhodu prostřednictvím sdílení postupů, odborných znalostí a učení se přes organizační hranice.

f) Přirozený úbytek a fluktuace pracovní síly v dnešní společnosti má dopad na management znalostí. V mnoha organizacích jsou znalosti často shromaž-

ďovány a/nebo uchovávány odborníky a existuje riziko jejich ztráty v případě změny organizace nebo odchodu těchto odborníků.

g) Efektivní management znalostí podporuje spolupráci mezi různými organizacemi k dosažení sdílených cílů.

a) The aim of work is to produce valuable results. Valuable results are derived from applied knowledge. Organizational knowledge is becoming a key differentiator for effectiveness, increased collaboration and competition.

b) Knowledge work is increasingly important in many societies and organizations. Many economies aspire to become knowledge economies, where knowledge is the main source of wealth. In this context, knowledge becomes a core asset for organizations. Knowledge is especially important in many areas: it allows effective decisions to be made, supports the efficiency of processes and contributes to their enhancement, creates resilience and adaptability, creates competitive advantage and may even become a product in its own right.

c) An increased access to knowledge will create opportunities for the professional development of people in the organization through learning, practices and exchanges.

d) Organizations can no longer rely on the spontaneous diffusion of knowledge to keep up with the pace of change. Instead knowledge must be deliberately created, consolidated, applied, and reused faster than the rate of change.

e) Geographically dispersed and decentralized organizations, conducting the same processes and delivering the same services in multiple locations, can gain tremendous advantage through sharing practices, expertise and learning across organizational boundaries.

f) Workforce attrition and turnover in today's society has implications for knowledge management. In many organizations, critical knowledge is often siloed and/or retained by experts, at the risk of being lost when the organization changes or these experts leave.

g) Effective knowledge management supports collaboration between different organisations to achieve shared objectives.

Znalosti jsou nehmotným aktivem organizace, které je třeba řídit jako kterékoli jiné aktivum. Je třeba je vytvářet, uchovávat, sdílet, přizpůsobovat a využívat tak, aby mohli pracovníci efektivně rozhodovat a provádět navzájem sladěná opatření, řešit problémy na základě odborných znalostí z minulosti a nových náhledů do budoucnosti. Management znalostí je holistickým přístupem ke zlepšování učení se a zvyšování efektivnosti prostřednictvím optimalizace využití znalostí tak, aby byla pro organizaci vytvářena hodnota. Management znalostí podporuje existující procesy a strategie rozvoje. Jako takový má být integrován do dalších organizačních funkcí.

0.3 Základní principy

- a) Povaha znalostí: znalosti jsou nehmotné a komplexní; jsou vytvářeny lidmi.
- b) Hodnota: znalosti jsou pro organizace s ohledem na plnění jejich cílů klíčovým zdrojem hodnoty. Identifikovatelná hodnota znalostí je v jejich dopadu na účel, vizi, cíle, politiky, procesy a výkonnost organizace. Management znalostí je prostředkem pro odemčení potenciální hodnoty znalostí.
- c) Zaměření: management znalostí slouží cílům, strategiím a potřebám organizace.
- d) Přizpůsobení: neexistuje jedno jediné řešení managementu znalostí, které se hodí pro všechny organizace a všechny jejich kontexty. Organizace si smí vytvořit svůj vlastní přístup k předmětu znalostí a managementu znalostí a k tomu, jak budou příslušné snahy implementovat, a to podle svých potřeb a svého kontextu.
- e) Sdílené chápání: lidé vytvářejí své vlastní znalosti tak, že sami pochopí vstup, který dostanou. Pro sdílené chápání má management znalostí zahrnovat vhodné interakce mezi lidmi, využíváním obsahu, procesů a technologií.
- f) Prostředí: znalosti nejsou řízeny přímo; management znalostí se soustřeďuje na řízení pracovního prostředí, čímž pečuje o životní cyklus znalostí.
- g) Kultura: kultura je pro efektivnost managementu znalostí zásadní.
- h) Rozfázování: management znalostí má být rozdělen do fází se začleněním cyklů učení se a zpětné vazby.

Knowledge is an intangible organizational asset that needs to be managed like any other asset. It needs to be developed, consolidated, retained, shared, adapted and applied so that workers can make effective decisions and take aligned actions, solving problems based on the experience of the past and new insights into the future. Knowledge management is a holistic approach to improving learning and effectiveness through optimization of the use of knowledge, in order to create value for the organization. Knowledge management supports existing process and development strategies. As such, it needs to be integrated with other organizational functions.

0.3 Guiding principles

- a) Nature of knowledge: knowledge is intangible and complex; it is created by people.
- b) Value: knowledge is a key source of value for organizations to meet their objectives. The determinable value of knowledge is in its impact on organizational purpose, vision, objectives, policies, processes and performance. Knowledge management is a means of unlocking the potential value of knowledge.
- c) Focus: knowledge management serves the organizational objectives, strategies and needs.
- d) Adaptive: there is no one knowledge management solution that fits all organizations within all contexts. Organizations may develop their own approach to the scope of knowledge and knowledge management and how to implement these efforts, based on the needs and context.
- e) Shared understanding: people create their own knowledge by their own understanding of the input they receive. For shared understanding, knowledge management should include interactions between people, using content, processes and technologies where appropriate.
- f) Environment: knowledge is not managed directly; knowledge management focuses on managing the working environment, thus nurturing the knowledge lifecycle.
- g) Culture: culture is critical to the effectiveness of knowledge management.
- h) Iterative: knowledge management should be phased, incorporating learning and feedback cycles.

0.4 Rozsah managementu znalostí

Management znalostí se u různých organizací liší.

Příloha A vysvětluje rozsah managementu znalostí a dívá se na různé stavy znalostí jako na souvislé kontinuum.

Příloha B vysvětluje oblasti zájmu managementu znalostí srovnáním se souvisejícími disciplínami.

0.5 Shrnutí

Tento dokument definuje požadavky na systémy managementu znalostí v organizacích umožňující úspěšnou implementaci managementu znalostí. Tento dokument si ovšem uchovává v kontextu požadavků flexibilitu, která umožňuje dosažení shody u všech typů organizací a sladění se všemi charakteristikami a potřebami.

1 Předmět normy

Tento dokument stanovuje požadavky a poskytuje směrnice pro vytváření, implementaci, přezkoumávání a zlepšování efektivního systému managementu pro management znalostí v organizaci (organizacích). Všechny požadavky tohoto dokumentu jsou aplikovatelné v jakékoli organizaci, bez ohledu na její typ nebo velikost nebo produkty a služby, které poskytuje.

0.4 Range of knowledge management

Knowledge management varies between different organizations.

Annex A explains the range, viewing the various states of knowledge as a continuum.

Annex B explains knowledge management areas of interest, comparing it with adjacent disciplines.

0.5 Summary

This document defines the requirements for knowledge management systems in organizations, promising successful implementation of knowledge management. This document, however, maintains flexibility within the context of the requirements that enables conformity for every type of organization and alignment with all characteristics and needs.

1 Scope

This document sets requirements and provides guidelines for establishing, implementing, maintaining, reviewing and improving an effective management system for knowledge management in organizations. All the requirements of this document are applicable to any organization, regardless of its type or size, or the products and services it provides.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.