

Kurz Managing Knowledge Worker Quality

Workshop a kurz Řízení kvality znalostních pracovníků

Délka kurzu: 2 dny včetně certifikační zkoušky

Registrace, cena a termíny: [popis kurzu a termíny](#)



Přehled: Po dlouhou dobu zůstávala existence znalostního pracovníka skryta, neboť hlavní důraz byl kladen na produktivitu, rychlost reakce na požadavky, úplnost plnění úkolů. Zjednodušeně, práce v IT se vnímala jako práce manuálního pracovníka, který plní úkoly, které mu byly přiděleny. Na přelomu století došlo k rozpoznání existence fundamentální odlišnosti mezi manuální prací a znalostním pracovníkem (*knowledge worker*), jehož charakteristikou je komplexita řešených problémů, jejich proměnlivost a to, že většinu pracovních aktivit vykonává aktivně, autonomně, práce je kreativní a hlavní důraz není kvantita, ale kvalita a tvorba znalostí a knowhow.

SFIA skills: Innovation INOV, Governance GOVN, Quality Management QUMG, Organisational capability development OCDV, Competency assessment LEDA.

Předpoklady: Pro kurz není povinná účast na žádném kurzu, doporučujeme však se seznámit s metodikou [IT Quality Index](#), kurz [IT Quality Foundation](#) a [IT Quality Manager](#), dále s modelem pro kolaborativní řízení [DCMM Masterclass](#). Doporučená literatura [IT Quality Index 2022 Edition](#), ISBN 9798543925812

Cílové skupiny: Zejména manažerské pozice – team leader, IT manager, CIO, vedoucí oddělení, a to zejména v organizacích, kde se role IT mění z poskytovatele služeb na kompetenční centrum s přínosem pro zlepšování a inovace. Tento kurz vhodně podporuje projekty digitální transformace.

Cíle kurzu: Účastníci se naučí hlavní rozdíly mezi kvantitativním a kvalitativním řízením, charakteristiky práce znalostního pracovníka, konceptem *Collaboration Experience*, konceptem analýzy kvality znalostního pracovníka jako diametrálně odlišného konceptu od měření produktivity.

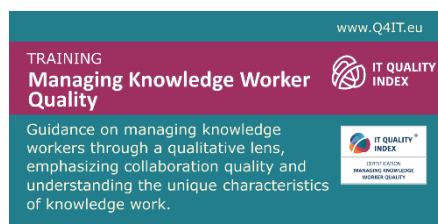
Výstupy kurzu: Účastníci kurzu získají znalost, jak změřit kvalitu znalostního pracovníka dle metody KWQI, jak kvantifikovat zkušenost ze spolupráce – *Collaboration Experience* - a kvalitu spolupráce - *Collaboration Quality*, jak funguje motivace u znalostních pracovníků. Jako volitelná komponenta kurzu je možnost získat individuální profil v mezinárodní taxonomii [SFIA](#). Volitelnou součástí je získání oficiálního SFIA profilu od akreditovaného SFIA konzultanta.

Navazující kurzy: [IT Performance reporting](#), [DCMM Masterclass](#), [DCMM Manager](#), [IT Quality Manager](#)

Agenda kurzu: 2 dny

- Geneze modelů řízení v IT, *latrogenic management* – nežádoucí efekty některých metodik řízení
- Kvantitativní metriky a jejich limity pro nerutinní práci, termín *People Analytics*
- Kvalitativní metriky jako hlavní kritérium pro komplexní práci, primární a sekundární metriky
- Charakteristika *Knowledge Work* jako protiklad k předdefinovaným procesům či workflow
- Kolaborativní síť a komplementarita kvality a kvantity, praktické cvičení a šablony pro využití v praxi
- Metodika analýzy kvality znalostního pracovníka – *KWQI Knowledge Worker Quality Index*
- Kompozitní indikátor *Value of Knowledge Worker VKW*
- 6 dimenzí kvality znalostního pracovníka a způsob analýzy, praktické postupy a šablony
- Metoda analýzy vnímání spolupráce – *CLX a CLQ – collaboration experience and collaboration quality*
- Interaktivní cvičení spolupráce člověka a digitálního agenta – *generative AI*
- Online certifikační zkouška Certification Managing Knowledge Worker Quality CMKWQ

Další informace: Ke kurzu lze přibjedenat i sestavení oficiálního znalostního profilu dle SFIA od akreditovaného SFIA konzultanta. SFIA profil je následně vytvořen pro každého účastníka individuálně formou strukturovaného interview – osobně nebo přes MS Teams. Kurz je veden zkušenými akreditovanými experty a trenéry v oblasti kvality IT - AITQE / AITQT.



IT QUALITY INDEX XX% and IT QUALITY INDEX are registered trademarks of Q4IT. All rights reserved.