

مدیریت دانش

فروغ محمدی - نریمان رحمانی تبار - کبری دین

بسم الله الرحمن الرحيم

عنوان و نام پدیدآور	مدیریت دانش / نویسندگان کبری دین ، فروغ محمدی ، نریمان رحمانی تبار .
مشخصات نشر	کرج : کبری دین ، ۱۳۹۳ .
مشخصات ظاهری	۱۲۱ ص : جدول ۱ ، ۱۴ × ۲۱ س.م.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۰۴-۱۸۶۲-۵
وضعیت فهرست نویسی	فیب
یادداشت	عنوان به انگلیسی : knowledge management
موضوع	مدیریت دانش
فئاسه افزوده	رحمانی تبار ، نریمان ، ۱۳۶۰ -
فئاسه افزوده	محمدی ، فروغ ، ۱۳۶۱ -
رده بندی کنگره	۱۳۹۳ ۴۰۲/۵۹۴ HD۳۰
رده بندی دیویی	۴۰۳۸/۴۵۸
شماره کتبشناسی	۳۶۹۴۴۶۰
ملی	

عنوان کتاب : مدیریت دانش

نویسندگان : فروغ محمدی ، نریمان رحمانی تبار ، کبری دین

طراح جلد : نریمان رحمانی تبار

ویراستار ادبی : کبری دین

نوبت چاپ : اول ۱۳۹۳

شمارگان : ۱۰۰۰

چاپ / صحافی / الیترگرافی : یادگاری

قیمت : ۱۰۰۰۰ تومان

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۰۴-۱۸۶۲-۵

فهرست مطالب

۶	مقدمه
۸	عصر دانایی یا دانش
۹	مفاهیم پایه در مدیریت دانش
۱۰	داده ها
۱۱	اطلاعات
۱۳	دانش
۱۳	معرفت
۱۵	مدیریت دانش و تعاریف آن
۱۶	تعاریف مدیریت دانش
۲۲	تاریخچه مدیریت دانش
۲۷	ویژگیهای مدیریت دانش
۲۸	نظریه های مدیریت دانش
۳۰	دیدگاههای مدیریت دانش
۳۱	ضرورت مدیریت دانش
۳۶	عناصر مدیریت دانش
۳۹	اصول مدیریت دانش
۴۳	مدل های مدیریت دانش
۴۴	مدل ها بر مبنای فرایندهای دانش
۴۶	مدل عمومی دانش

۴۸	مدل هیسینگ
۴۹	مدل «ناتوکا» و «تاکوچی»
۵۴	مدل پایه ساختمان دانش
۵۹	مدل اودل و گرایسون
۶۰	مدل راه حل دانش
۶۰	مدل مفهومی مدیریت دانش
۶۱	مدل حلزونی
۶۱	مدل رانش ضمنی
۶۲	مدل بیش از اطلاعات به بصیرت و دانایی
۶۳	مدل مشارکتی در یاددهی و یادگیری
۶۴	مدل فرایند دانش
۶۵	فرآیندهای مدیریت دانش
۶۸	مراحل پیاده سازی مدیریت دانش
۷۳	مزایای مدیریت دانش
۷۵	مؤلفه های مدیریت دانش
۷۶	فرهنگ در مدیریت دانش
۷۸	برنامه های مدیریت دانش
۷۹	روند تولید مدیریت دانش
۸۰	آموزش مدیریت دانش
۸۱	اهداف مدیریت دانش

- ۸۵..... فواید مدیریت دانش
- ۸۶..... کاربرد های مدیریت دانش
- ۸۷..... عوامل موفقیت در کاربرد ابتکار مدیریت دانش
- ۸۸..... چالش های پیش روی مدیریت دانش
- ۹۰..... بر طرف کردن چالش های مدیریت دانش
- ۹۲..... علت حمایت از دانش ضمنی
- ۹۳..... اهمیت مدیریت کردن دانش ضمنی
- ۹۴..... موانع مدیریت دانش
- ۱۰۰..... عوامل موفقیت مدیریت دانش
- ۱۰۲..... عوامل عدم موفقیت مدیریت دانش
- ۱۰۳..... الزامات مدیریت دانش
- ۱۰۵..... نکات مهم در موفقیت بهره گیری از مدیریت دانش
- ۱۰۷..... منابع

مقدمه

مدیریت دانش، رسیدن به اهداف سازمان با استفاده بهینه از دانش و یا توانایی یک سازمان در استفاده از سرمایه معنوی (تجربه و دانش فردی نزد هر فرد) و دانش دسته جمعی به منظور دستیابی به اهداف خود از طریق فرایندی شامل تولید دانش، تسهیم دانش و استفاده از آن به کمک فناوری است.

مدیریت دانش، راز موفقیت سازمان ها در قرن ۲۱ است. دانش، مفهومی فراتر از داده و اطلاعات است. دانش به مجموعه اطلاعات، راه کار عملی مرتبط با آن، نتایج به کارگیری آن در تصمیمات مختلف، آموزش مرتبط با آن، نگرش افراد در مشاغل و مسئولیت های مختلف در ارتباط با آن گفته می شود. دانش هر نفر، حتی در موردی خاص، ممکن است با دیگران متفاوت باشد. دانش زیربنای مهارت و تجربه و تخصص هر فرد است.

هر سازمان برای دستیابی به اهداف خود، از مجموعه دانشی استفاده می کند که نزد تک تک افراد و در ذهن آن ها انباشته شده است. در صورت عدم استفاده از این دانش ها، می توان شکست سازمان یا بالا بودن هزینه های ناشی از تکرار برخی فرایندهای تصمیم گیری و عدم استفاده مطلوب از سوابق تجربی و

تصمیم‌گیری‌ها را انتظار داشت. به همین دلیل، سازمان‌های پیشرو اقدام به جمع‌آوری دانش نهفته نزد پرسنل و گروه‌های کاری می‌کنند که به آن «سرمایه دانش» گفته می‌شود.

امروزه سرمایه‌های یک سازمان تنها سرمایه مالی و فیزیکی نیست بلکه سرمایه دانش افراد مهمتر از آن دو بوده و مورد توجه مدیران قرار گرفته است. به بیانی دیگر، مدیریت نیروی انسانی، وجه پیچیده مدیریت دانش است.

مدیریت دانش، طبعاً باعث پیشرفت و تکامل دیگر سیستم‌های سازمان از قبیل TQM و BPR و آموزش‌های سازمانی شده و موقعیت سازمان را در فرصت‌های جدید، تقویت و پشتیبانی می‌کند.

در این سازمان‌ها، مدیریت دانش برای بهینه‌سازی ارتباطات میان کارمندان و بین رده‌های بالای مدیریت به کار گرفته می‌شود. مدیریت دانش در این سازمان‌ها، به ایجاد فرهنگ اشتراک دانش میان کارمندان کمک می‌کند. گرچه دانش می‌تواند توسط افراد کسب شود، ولی برای اینکه سودمند واقع شود، لازم است همه اعضای گروه در آن سهیم شوند.

درمئون مدیریت دانش، تأکید زیادی بر ارتقای فرهنگ سازمانی به سمت اشتراک دانش شده است.

یکی از موانع عمده اشتراک دانش در سازمان ها، فرهنگ سازمانی موجود است. در سازمان هایی که حفظ و ارتقای موقعیت شغلی بستگی به دانش افراد دارد و دانش کسب شده به آنان قدرت می دهد، اشتراک دانش برابر با به خطر افتادن و آسیب پذیری موقعیت شغلی تلقی می شود. فرهنگ سازمانی را باید به سمتی ارتقا داد که کارمندان مطمئن شوند تمام نظراتشان ارزشمند است و نگران این نباشند که نظراتشان ممکن است نادرست باشد و وجهه خود را از دست بدهند و یا دیگر همکاران آن ها ممکن است عصبانی شوند.

امروزه مدیران و کارکنان هوشمند و با دانش به عنوان مهمترین سرمایه های یک سازمان هستند که با توجه به قدرت خلاقیت و نوآوری، خلق فرایندهای سازمانی نوین، فناوری های جدید و توسعه محصولات و خدمات جدید، سازمان را به مزیت رقابتی پایدار رهنمون می کنند و تلاش های نوآورانه در سازمان نتیجه سرمایه گذاری هدفمند در فرایند یادگیری و ارتقاء مدیریت دانش است.

عصر دانایی یا دانش

عنوان جدیدی است که به زمان حاضر اطلاق می شود، توسعه فناوری اطلاعات

و ارتباطات به طور اعم جامعه بشری و به طور اخص سازمان های تجارت صنعتی را در وضعیتی قرار داده است که برای ادامه حیات بایستی در پی یافتن ابزارها و راهکارهای نوین متناسب با شرایط حاکم باشند. زمانی سازمان ها به دنبال سبک و یافتن اطلاعات و دانش بودند، اما امروزه با حجم انبوهی از اطلاعات و داده های گوناگون روبرو هستند که در بسیاری موارد، طبقه بندی، تلخیص و بهره برداری صحیح از آن ها نیازمند اتخاذ تدابیر ویژه است.

شاید به همین دلیل است که مدیریت دانش جای ویژه ای در متون و ادبیات مدیریت برای خود باز کرده و صاحب نظران امر را به منظور توسعه فنون و راهکارهای مرتبط به سوی خود کشانده است.

مفاهیم پایه در مدیریت دانش

به هنگام بحث موضوع مدیریت دانش، تعریف دانش از ضروریات به شمار می رود. بدون چنین تعریفی، مدیران دقیقاً متوجه نمی شوند که به دنبال مدیریت چه چیزی هستند و آیا اصولاً چنین دانشی برای اعمال مدیریت دارند یا خیر؟