

۱۵۴۷۶۵۹

به نام خدا

مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در سازمان

مؤلف: علی میرزایی

پژوهشگر امور سازمانی

www.ketab.ir

سرشناسه	: میرزائی، علی، ۱۳۵۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در سازمان / علی میرزائی.
مشخصات نشر	: تهران: پادینا، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۱۳۲ ص.
شابک	: 978-600-8588-40-5
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: مدیریت دانش
موضوع	: فناوری اطلاعات
موضوع	: سازمان
بند: کنگره	: ۱۳۹۶ م۹۵۵ ف / HD۳۷
رد: بندی دیویی	: ۶۵۸/۱
شماره کتاب: سی مل	: ۴۹۴۸۷۵۹



مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در سازمان

تألیف: علی میرزائی

ناشر: انتشارات پادینا

شمارگان: ۵۰۰ جلد

نوبت چاپ: تهران، اول ۱۳۹۶

چاپ و صحافی: کیامرثی

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۵۸۸-۴۰-۵

صفحه آرای و طراحی جلد: انتشارات پادینا

قیمت: ۱۳۰۰۰۰ ریال

تلفن: ۷۷۴۲۱۷۵۷ (۰۲۱) همراه: ۰۹۰۲۵۰۸۸۳۸۱

www.padinapub.com

padina.pub@gmail.com

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۵
فصل اول: مفاهیم و تعاریف سازمان.....	۷
درآمد.....	۷
سیر تاریخی سازمان‌ها.....	۹
رسالت و دورنمای شکل‌گیری سازمان.....	۱۰
انواع سازمان‌ها.....	۱۲
توسعه‌ی سازمان.....	۱۷
فصل دوم: تجربه‌های بالندگی در سازمان.....	۱۹
ارزش‌های اساسی بالندگی سازمان.....	۱۹
ویژگی‌های سازمان بالندگی.....	۲۳
اجزای بنیادی یک برنامه بالندگی سازمانی.....	۲۵
تعهد سازمانی و بالندگی سازمان.....	۲۷
شاخص‌های سنجش بالندگی سازمان.....	۳۳
فصل سوم: اخلاق سازمانی.....	۳۵
سطوح رفتار اخلاقی در سازمان.....	۳۵
۱- سطح کلان.....	۳۵
۲- سطح میانی.....	۳۶
۳- سطح خرد.....	۳۹
عوامل مؤثر بر رعایت اصول اخلاقی در سازمان.....	۴۰
رهبری سازمانی.....	۴۵
اصول اخلاق رهبری در سازمان.....	۴۹
ساز و کارهای نهاده‌کننده منشور اخلاقی در سازمان.....	۵۰
اخلاق سازمانی، گام اول برای بالندگی.....	۵۲
فصل چهارم: مدیریت دانش و فناوری در سازمان.....	۵۵
مقدمه.....	۵۵
عوامل شکل‌گیری مدیریت دانش در سازمان.....	۵۶
تعاریف و مفاهیم از دیدگاه صاحب‌نظران.....	۵۷
سیستم مدیریت دانش سازمانی.....	۵۹
جایگاه مدیریت دانش در سازمان.....	۶۰
رویکرد صاحب‌نظران راجه به استراتژی مدیریت دانش در سازمان.....	۶۱

۶۴	تفاوت مدیریت دانش و یادگیری سازمانی.....
۶۶	سطوح سیستم‌های مدیریت دانش بر یادگیری در سازمانی.....
۶۸	جایگاه فناوری اطلاعات در یادگیری سازمانی.....
۶۹	گذری بر پیشینه تاریخی فناوری اطلاعات.....
۷۰	تعاریف و مفاهیم فناوری اطلاعات.....
۷۱	اجزای فناوری اطلاعات.....
۷۳	رابطه‌ی فناوری اطلاعات و یادگیری سازمانی.....
۷۶	آسیب پذیری‌های فناوری اطلاعات در یادگیری سازمانی.....
۷۹	فصل پنجم: سطوح دانش و یادگیری سازمانی
۷۹	درآمد.....
۸۰	تعاریف و مفاهیم یادگیری سازمانی.....
۸۱	تاریخچه‌ی یادگیری سازمانی سیر مفهوم‌پردازی یادگیری سازمانی.....
۸۳	مفهوم یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده.....
۸۴	ویژگی‌های یادگیری سازمانی.....
۸۵	سطوح یادگیری سازمانی.....
۸۷	یادگیری کارکنان در یک سازمان یادگیرنده.....
۸۸	روش‌های یادگیری کارکنان در محیط کار.....
۹۳	عوامل موثر در یادگیری سازمانی.....
۹۹	فصل ششم: راهبردهای سازمانی و مدیریتی توانمندسازی منابع انسانی
۹۹	الف) راهبردهای سازمانی.....
۱۰۶	راهکارهای توانمندسازی منابع انسانی.....
۱۰۸	آموزش توانمندسازی منابع انسانی.....
۱۰۹	تاریخچه‌ی آموزش کارکنان.....
۱۱۰	اهداف آموزش کارکنان.....
۱۱۱	مراحل فرایند آموزش کارکنان.....
۱۱۵	جایگاه آموزش در توسعه‌ی منابع انسانی.....
۱۱۷	آموزش مهارت‌های توانمندسازی منابع انسانی.....
۱۲۱	فهرست منابع
۱۲۱	منابع فارسی.....
۱۲۶	منابع انگلیسی.....

امروزه، سازمان‌ها زندگی افراد را به کلی تحت تأثیر خود قرار داده است و با این هدف که نیازهای انسان را رفع نماید و تسهیلات مورد نیاز زندگی بشری را فراهم نماید، یا به عرضی وجود گذاشته‌اند به طوری که اکنون، انواع خدمات و تولیدات مورد نیاز جامعه و مردم به وسیله‌ی سازمان‌های گوناگون فراهم می‌شود. هر سازمانی با انجام دادن وظایف چندگانه یا تخصصی، هدف‌های عام یا خاصی را برای جامعه و مردم متحقق می‌سازد. این هدف‌ها و وظایف بسیار دشوارتر و پیچیده‌تر از آن‌اند که به وسیله‌ی یک فرد یا گروه کوچک تحقق‌پذیر و انجام‌یافتنی باشند. از این رو، بردش امور زندگی، وابسته به سازمان‌ها و پیشرفت و بقای جامعه، تابع کار و عملکرد مؤثر آن‌هاست (علاقه‌بند، ۱۳۹۰: ۳). سازمان‌ها اکثراً در محیطی پویا و متغیر واقع شده‌اند که برای هم‌افزایی این تغییرات و حفظ حیات خویش ناچاراً باید از انعطاف و پویایی بالایی برخوردار باشند. در هر حال آماده‌ی مواجهه با مسائل و مشکلات محیطی باشند. نیل به اهداف و مقاصد سازمانی مستلزم حل این مشکلات است و تداوم حیات سازمان نیز مستلزم حرکت به سمت اهداف مورد نظر و نیل به آن‌هاست (جمشیدی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۳-۴۲). یکی از راه‌های کسب مزیت رقابتی پایدار، تأکید بر یادگیری مستمر کارکنان به منظور نیل به اهداف سازمانی با حداکثر اثربخشی است. از این رو، کسب قابلیت یادگیری سازمانی توسط سازمان‌ها و ایجاد سازمان‌های یادگیرنده، یکی از قابلیت‌هایی است که سازمان‌ها و شرکت‌ها در دنیای رقابتی امروز می‌توانند داشته باشند. یادگیری هسته‌ی مرکزی نظریه‌های سازمانی و روان‌شناسی است. افراد و سازمان‌ها برای این که در محیط متلاطم کنونی پایدار بمانند باید بیشتر از تغییرات محیط پیرامون یاد بگیرند. البته، در فرآیند یادگیری تأکید بر دانستن چیزهای زیاد نیست، بلکه تأکید بر این است که افراد و سازمان‌ها در عمل چگونه بتوانند از آموخته‌های خود استفاده کنند. مسلماً محیط متغیر امروز، به سازمان‌ها اجازه نخواهد داد که در مقابل فشارهای ناشی از مهارت‌ها، توانایی‌ها و تکنولوژی‌های رقبا، به صورت سنتی و همیشگی اداره شوند. بسترسازی، زمینه‌سازی یادگیری و آموزش سریعتر از رقبا، می‌تواند به سازمان کمک کند تا نسبت به رقبا سریع‌تر و بهتر گام بردارد. بنابراین گرایش به سمت یادگیری سازمانی، اساس بقا و بهبود عملکرد سازمانی است.

با توجه به مطالب فوق، سازمان یادگیرنده در دهه‌ی گذشته توجه ویژه‌ای را در زمینه ادبیات آموزش و توسعه به خود جلب کرده است اما عمده کاربرد آن به عرصه مطالعات سازمان و مدیریت باز می‌گردد. شمار صاحب‌نظرانی که سعی در ترسیم و توصیف سازمان‌های یادگیرنده داشته‌اند، قابل توجه است. افرادی چون پدler، بورگن و بویدل (۱۹۸۹) سازمان یادگیرنده را سازمانی دانسته‌اند که یادگیری همگان را میسر ساخته و به طور مستمر خود را دچار تحول و دگرگونی می‌سازد. به اقرار کلیه صاحب‌نظران، نظریه‌پرداز اصلی سازمان یادگیرنده پیترام. سنگه از دانشگاه ماساچوست است. سنگه در سال ۱۹۹۰ مقاله‌ای تحت عنوان «کار جدید رهبران: ساختن سازمان‌های یادگیرنده» منتشر کرد و سپس در همان سال کتاب «اصل پنجم: هنر و عمل سازمان یادگیرنده» را به رشته تحریر درآورد و نظریه‌ی خود را در رابطه با سازمان یادگیرنده طی این کتاب به طور سبوت شرح داد. سازمان‌های یادگیرنده به دنبال اتصال یادگیری و رشد مداوم افراد به حش انداز، امورت و استراتژی سازمان هستند. موضوع اصلی برای سازمان یادگیرنده در پیوسته ساختن رشد فردی با فرایندهای منابع انسانی و استراتژی سازمان، این است که ایجاد فرهنگ یادگیری به عبارت دیگر فرآیندهایی که این موارد را به یکدیگر مرتبط سازند، جزء اصول و شالوده‌ی اصلی سازمان شود و نبود آن به نوعی عامل تهدید کننده و زیان‌آور برای سازمان تلقی شود. بر این اساس، بنیادی ترین مفهوم حاصل از پدیده‌ی سازمان یادگیرنده، فرآیندهای یادگیری همکارانه است که پدیداری تفکر سیستمی در بحث‌های نحوه‌ی واکنش سازمان‌ها به فشارهای محیطی و حفظ سطوح نرم‌افزاری برای کسب مزیت رقابتی را منعکس می‌کند.