

مدیریت دانش

دکتر محمد حامد رسول‌اف

تهران

۱۳۹۸





مدیریت دانش

مؤلف	محمد حامد رسول‌اف
ویراستار فنی	پروانه خادمی
صفحه‌آرا	کلک سیمین
طراح جلد	مجید یکتا
ناشر	کلک سیمین
لیتوگرافی، چاپ، صحافی	نشر امروز
نوبت چاپ	اول
سال چاپ	۱۳۹۸
تیراژ	۱۰۰۰
قیمت	۳۰۰۰۰ تومان
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۵۰۶-۶۳-۹	

تهران میدان فرهنگ، خیابان شهید قرنی، کوچه آذرفر، پلاک ۷، طبقه اول

تلفن: ۶۶۴۰۸۵۱

kelke_simin@yahoo.com
Kelkesimin.com

www.ketab.ir

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای مؤلف محفوظ است.

سرشناسه	:	رسول اف، محمدحامد، ۱۳۵۹-
عنوان	:	مدیریت دانش / محمدحامد رسول اف
ملاحظات	:	تهران: کلک سیمین، ۱۳۹۷
شخصای ظاهری	:	۱۸۰ ص
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۷۵۰۶-۶۳-۹
وضعیت درست: سی	:	فیبا
یادداشت	:	کتابنامه
موضوع	:	مدیریت دانش
موضوع	:	تارآمدی سازمانی
رده‌بندی کنگره	:	۳۰/۲ ۱۳۹۷د ۴م هر /
رده‌بندی دیویی	:	۶۵۸/۲
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۰۲۱۶۲

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۵	مقدمه مؤلف
۱۷	فصل اول: مدیریت دانش
۱۷	مقدمه
۱۸	مدیریت دانش چیست؟
۲۱	فصل دوم: چرا مدیریت دانش مهم است؟
۲۳	چرا شناخت و کاربرد مدیریت دانش مشترک است؟
۲۴	چارجوب مدیریت دانش
۲۴	مفهوم دانش
۲۵	دانش مکتوب
۲۹	فصل سوم: مزایای مدیریت دانش
۳۳	فصل چهارم: تعاریف و مفاهیم
۳۳	دانایی
۳۳	انواع دانایی
۳۴	دانش
۳۴	مدیریت دانش
۳۴	دانش سازمانی
۳۴	ایجاد دانش
۳۸	مدیریت دانش
۳۹	از دیدگاه رایینز
۳۹	تعریف نهایی مدیریت دانش

فصل پنجم: مطالعات نظری و واکاوی ادبیات

مقدمه

مدیریت دانش

داده، اطلاعات و دانش

دانش آشکار و پنهان

تاریخچه مدیریت دانش

اهمیت دانش انسانی

راهب. دانش چیست؟

فصل ششم: فرآیند مدیریت دانش

ایجاد دانش

اعتباربخشی به دانش

ارائه دانش

تسهیم دانش

کاربرد دانش

عناصر مدیریت دانش

راهکارهای غلبه بر مشکلات پیاده‌سازی مدیریت دانش

انتخاب راهبرد مدیریت دانش

اقتصاد دانایی محور و مدیریت دانش

روند اقتصاد جهانی و عصر دانش

سطوح و طبقه‌بندی عملیاتی دانش در اقتصاد دانایی محور

بررسی عوامل موفقیت مدیریت دانش

محور مدیریت دانش

آینده مدیریت دانش

تسهیم دانش

سازوکارهای تسهیم دانش

تسهیم دانش در سازمان

انواع اشتراک گذاری دانش

تسهیم دانش در سازمانهای دولتی

حالت تسهیم دانش

۶۲	انگیزش برای اشتراک
۶۳	پاداش برای اشتراک گذاری
۶۳	عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در سازمان
۶۳	عوامل انسانی مؤثر بر تسهیم دانش
۶۳	نوع دوستی
۶۴	سازگاری
۶۴	وظیفه شناسی
۶۴	ماهیت دانش
۶۵	ارزش دانش
۶۷	تنویرهای مربوط به تسهیم دانش
۶۷	اهمیت تسهیم دانش
۶۸	موانع تسهیم دانش
۶۸	طبیعت رفتار تسهیم دانش
۶۹	دیدگاههای مختلف در زمینه انواع فعالیتها تسهیم دانش
۷۳	فصل هفتم: مراحل فرآیند مدیریت دانش
۷۳	کسب/ تولید دانش
۷۴	چرخه فردی تولید دانش
۷۵	چرخه جمعی تولید دانش
۷۸	ذخیره سازی/ سازماندهی دانش
۸۳	فصل هشتم: مدیریت دانش و خلاقیت و نوآوری
۸۷	مدلهای ایستا (Static)
۸۷	نوآوری کیست؟
۸۸	مدلهای ایستا
۸۹	نوآوری و انگیزه سرمایه گذاری استراتژیک
۹۰	توان و ظرفیتهای سازمانی (Organizational Capabilities)
۹۱	نتیجه و حاصل بحث
۹۲	اجرای نوآوری (Innovation Performance)
۹۳	تولید اطلاعات و دانش در ارتباط با نوآوری

۹۷	فصل نهم: اهمیت و مزایای مدیریت دانش در سازمانهای دولتی
۹۸	موانع پیاده سازی مدیریت دانش
۹۹	تحقیقات پیشین
۱۰۱	تحقیقات مرتبط انجام شده در ایران
۱۰۳	تاریخچه سازمان
۱۰۵	فصل دهم: آموزش و سازمانهای یادگیرنده
۱۰۵	مقدمه
۱۰۶	گسترش و توسعه یادگیری
۱۱۳	فصل یازدهم: آموزش و بهسازی نیروی انسانی
۱۱۳	مقدمه
۱۱۴	آموزش در مجموعه نکات
۱۱۵	اهداف کلان برنامه های آموزشی
۱۱۵	اهداف تفصیلی برنامه آموزشی
۱۱۵	اهمیت برنامه های آموزشی
۱۱۶	برنامه های آموزشی
۱۱۷	دلایل تعمیم و اجرای آموزش
۱۱۸	محتوای برنامه های آموزشی
۱۱۸	برنامه آموزشی مدیران
۱۱۸	الف) اقتصاد
۱۱۸	ب) جامعه شناسی
۱۱۸	ج) روانشناسی
۱۱۸	د) روانشناسی اجتماعی
۱۲۶	مدیریت نیروی انسانی (Personnel Management)
۱۲۶	مدیریت بازاریابی (Marketing Management)
۱۲۷	رهبری (Leadership)
۱۲۸	مدیریت انبار (Inventory Management)
۱۲۹	متدها و تکنیکها
۱۳۰	مدیریت کیفیت (Quality Management)

صفحه	عنوان
۱۳۳	فصل دوازدهم: تکنولوژی پیشرفته اطلاعات
۱۳۷	سیستم اطلاعات و ساختار سازمانی
۱۳۸	مسطح کردن سازمانها
۱۳۸	جریان افقی
۱۳۹	سیستمهای اطلاعات و مزایای رقابتی
۱۴۲	کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت استراتژیک
۱۴۳	خلاصه (Summary)
۱۴۷	فصل سیزدهم: تاریخچه مدیریت دانش
۱۵۳	فصل چهاردهم: بررسی و ارزیابی
۱۵۴	رویکرد
۱۵۹	رویکرد ذی‌نفعان استراتژیک
۱۶۰	رویکرد ارزشهای رقابتی
۱۶۱	الف) انعطاف‌پذیری در برابر ثبات (کنترل)
۱۶۱	ب) افراد در برابر سازمان
۱۶۱	ج) ابزارهای سازمانی در برابر اهداف نهایی
۱۶۵	مقایسه نگرشهای چهارگانه
۱۶۷	فصل پانزدهم: نوآوریهای نویسنده و زمینه مدیریت دانش (پیشنهاد - اصل)
۱۶۷	رویه کم‌ایجاد دانش کاری
۱۶۹	نوآوری دوم برای ایجاد و تسهیم دانش
۱۷۰	پیشنهاد عمومی
۱۷۱	فصل شانزدهم: پیشنهاد مدل و الگو برای توسعه مدیریت دانش در آینده
۱۷۷	منابع

مقدمه مؤلف

کتاب حاضر تحت عنوان مدیریت دانش در نظام بانکداری حاصل و نتیجه تحقیقات نویسنده در بانکهای بانکداری اروپایی و چند بانک ایرانی و تجربیات شخصی در خدماتی که در بانک انجام داده است.

طبیعی است که مدیر سازمان موفق از آن جمله بانکها که مورد توجه این کتاب است باید بتواند سازمان خود را به سوی آینده‌ای موفقیت آمیز هدایت و رهبری نمایند. موفقیت و کامیابی در این راه به واسطه پیچیده و ناپایدار در گرو توانمندی و دانش مندی مدیران و کارکنان آن در شناخت خود، در شناخت نرم افزارها و سخت افزارهای مورد استفاده به طور صحیح و آگاهانه و بالاخره به درک شناخت درون سازمان و به دنیای بیرون و اطرافشان بستگی دارد، دنیایی پیچیده و وابسته از ظرافتها، ناپایداریها، سردرگمیها، تغییرات مکرر و لحظه‌ای و سرانجام واقعیتهای کارناپذیر است، همه اینها ارتباط به دانستن، شناختن و دانش دارد. از طرفی گستردگی بازتابان امروزی با انبوهی از مراجعه کنندگان و اعضاء و مشتریان و پراکنده در سرتاسر جهان نظری پیچیده و گاهی ناشناخته فراروی مدیران و کارکنان قرار می‌دهد، آنها نمی‌توانند نادیده بگیرند و باید به در برابر مراجعه کنندگان که تقاضاها و خواسته‌های متفاوت دارند قرار دهند. باید به تمام رمز و رموز کار و پیچیدگیهای آن و پیشنهاد راهکارهای متفاوت به آنها ارائه دهند، که تمام این اتفاقات در صورت شناخت و داشتن دانش لازم میسر است.

همانطور که گفته شد، یکی از ابزارها و لوازم ضروری برای پاسخ درست و صحیح و در جهت حفظ و حراست از داراییها و منابع بانک و همانطور منافع مشتریان و ارباب رجوع شناخت، دانش و سهم کردن آن با سایر کارکنان است. در گذشته یکی از سیستمهای اساسی برای برطرف کردن نارسائیها در بانکها سیستمی بود به نام سیستم پشتیبانی در تصمیم‌گیری (۱۹۷۰)، اما برای ایجاد این سیستم، بانکها و سازمانها مجبور به ایجاد سیستم

اطلاعات مدیریت (MIS) گردیدند. استفاده از MIS تنها به استفاده از اطلاعاتی که در کتابها یا بخشنامه‌ها و یا روزنامه‌ها و رسانه‌های جمعی بود می‌پرداخت، بعدها دانشمندان و بانکداران متوجه شدند که این داده‌ها و اطلاعات برای تصمیم‌گیری صحیح کافی نیست، زیرا از ارزشها و دانشها و تجربیاتی که در ذهن مدیران و کارکنان در طول سالهای متمادی نقش بسته است، هیچگونه بهره‌برداری نمی‌شود؛ بنابراین به پدیده دیگری برخورد کردند که هیچ‌گاه از تجميع اطلاعات، داده‌ها، دانستنیها، ارزشها و تجربیاتی که در ذهن مدیران و کارکنان وجود دارد استفاده نمی‌شود، بنابراین سعی کردند که اطلاعات موجود، دانسته‌ها، تجربیات، ارزشها و آنچه که بالقوه در ذهن کارکنان و مدیران وجود دارد، همه را به فعل تباهیل کرده، جمع‌آوری و ایجاد کرده و تحت عنوان دانش مدیریت یا بهتر بگوییم مدیریت دانش مکتوب کنند.

برای مدیریت دانش = اطلاعات - داده‌ها، تجربیات، ارزشها و آنچه که بالقوه می‌بهد کارها در ذهن مدیران و کارکنان در نتیجه حاصل گردیده است و به فعل درآوردن و استفاده جمعی از آنها یا عبارتی تولید دانش در سازمان.