

به نام خدا

فرایندهای مدیریت دانش

نویسنده: دکتر تان تان سون

www.ketab.ir

مترجمان:

دکتر امیر هوشنگ تاجفر

(عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور)

مریم مقدمی وایقان

(دانشجوی دکتری مدیریت اطلاعات و دانش دانشگاه تهران)

فهرست مطالب

پیشگفتار

۷

فصل ۱: مقدمه

۹

- ۱-۱ زمینه ۱۰
- ۱-۲ مفهوم مدیریت دانش ۱۰
- ۱-۳ توسعه فعلی مدیریت دانش ۱۱
- ۱-۴ ساختار این کتاب ۱۱

فصل ۲: توسعه دانش و مدیریت دانش

۱۳

- ۲-۱ دانش چیست؟ ۱۴
- ۲-۲ دانش آشکار و دانش نهان ۱۶
- ۲-۳ داده، اطلاعات، دانش و خرد ۱۷
- ۲-۴ مدیریت دانش ۱۹
 - ۲-۴-۱ معنای مدیریت دانش ۱۹
 - ۲-۴-۲ توسعه مدیریت دانش ۲۰
 - ۲-۴-۳ توسعه مدیریت دانش استراتژیک ۲۱
 - ۲-۵ کاربرد فرایند مدیریت دانش ۲۲

فصل ۳: دانش 4C

۲۳

- ۳-۱ مفهوم دانش 4C ۲۴
- ۳-۲ چهار حالت فرایند مدیریت دانش ۲۵

- ۲۵ ۱-۲-۳ خلق دانش
- ۲۵ ۲-۲-۳ تبدیل دانش
- ۲۶ ۳-۲-۳ ارتباطات دانش
- ۲۶ ۴-۲-۳ تغییر دانش
- ۲۷ ۳-۳ رابطه
- ۲۷ ۱-۳-۳ روابط دو بعدی
- ۲۷ ۲-۳-۳ روابط چهار بعدی
- ۲۷ ۴-۳ عوامل مهم دیگر

۲۹

فصل ۴: مدیریت دانش استعداد

- ۳۰ ۱-۴ مدیریت دانش استعداد
- ۳۰ ۲-۴ فرایند رهبری استعداد
- ۳۰ ۳-۴ چهار حالت فرایند مدیریت دانش استعداد
- ۳۱ ۱-۳-۴ خلق دانش (استعدادیابی)
- ۳۳ ۲-۳-۴ تبدیل دانش (توسعه استعدادها)
- ۳۴ ۳-۳-۴ ارتباطات دانش (حفظ استعداد)
- ۳۷ ۴-۳-۴ تغییر دانش (جانشینی استعداد)
- ۳۹ ۴-۴ نقشه فرایند مدیریت دانش استعداد
- ۳۹ ۵-۴ فرایند مدیریت دانش استعداد در یک سازمان

۳۴

فصل ۵: مدیریت دانش مشتری

- ۴۴ ۱-۵ مدیریت دانش مشتری
- ۴۵ ۳-۵ چهار حالت فرایند مدیریت دانش مشتری
- ۴۶ ۱-۳-۵ خلق دانش (جذب مشتری)
- ۴۷ ۲-۳-۵ تبدیل دانش (توسعه مشتری)

- ۴۸.....۵-۳-۳ ارتباطات دانش (حفظ مشتری)
- ۴۹.....۵-۳-۴ تغییر دانش (تعامل مجدد مشتری)
- ۵۱.....۵-۴ نقشه فرایند مدیریت دانش مشتری
- ۵۱.....۵-۵ فرایند مدیریت مشتری در یک سازمان را شناسید

۵۳

فصل ۶: مدیریت دانش مالی [دارایی]

- ۵۴.....۶-۱ مدیریت دانش مالی (دارایی)
- ۵۵.....۶-۲ فرایند کارآفرین مالی
- ۵۵.....۶-۳ چهار حالت فرایند مدیریت دانش مالی
- ۵۶.....۶-۳-۱ خلق دانش (تملک مالی)
- ۵۷.....۶-۳-۲ تبدیل دانش (کاربرد مالی)
- ۵۸.....۶-۳-۳ ارتباطات دانش (ارتباطات مالی)
- ۶۰.....۶-۳-۴ تغییر دانش (تغییر مالی)
- ۶۴.....۶-۴ نقشه فرایند مدیریت دانش مالی
- ۶۴.....۶-۵ نتیجه

۶۷

فصل ۷: مدیریت دانش نوآوری

- ۶۸.....۷-۱ مدیریت دانش نوآوری
- ۶۸.....۷-۲ فرایند نوآوری - کارآفرینی
- ۶۹.....۷-۳ چهار حالت فرایند مدیریت دانش نوآوری
- ۷۰.....۷-۳-۱ خلق دانش (ایجاد نوآوری)
- ۷۱.....۷-۳-۲ تبدیل دانش (تجاری سازی نوآوری)
- ۷۴.....۷-۳-۳ ارتباطات دانش (نوآوری - ارتباطات)
- ۷۶.....۷-۳-۴ تغییر دانش (تغییر نوآوری)
- ۷۸.....۷-۴ نقشه فرایند مدیریت دانش نوآوری

این کتاب به بررسی استفاده و کاربردهای فرایند مدیریت دانش می‌پردازد. این مفهوم برای اولین بار در کتاب من (۲۰۱۳) با تلفیق چهار منظر از فرایندهای مدیریت دانش، با اشاره به «دانش 4C»، معرفی شد. فرایند جدید شامل خلق دانش، تبدیل دانش، ارتباط دانش و تغییر دانش است. «دانش 4C»، با در نظر گرفتن چهار فرایند مدیریت دانش، در مدیریت دانش و مهارت‌هایی مانند مدیریت مناسب استعداد، مدیریت مشتری، مدیریت مالی و مدیریت نوآوری است. این کتاب نمای کاملی از ورودی مدیریت دانش، فرایند مدیریت دانش با اشاره به دانش 4C و نتیجه مدیریت دانش یا عملکرد سازمانی را فراهم می‌کند.