



مرجع راهنمای دروس آموخته

رویکردهای کاربردی برای یادگیری از تجربیات

نویسنده:

نیک میلتن

مترجمان:

ایمان رجبی فرد

سید محمد عبدالحی

سید میراحمد نوشین

سید احمد حسینی مونس



کتاب مهریان

Mehraban Book

سرستاسه	میلتن، نیک ج. Milton, N. J. Nick
عنوان و نام پدیدآور	مرجع راهنمای دروس آموخته رویکردهای کاربردی برای یادگیری از تجربیات
مشخصات نشر	تهران: مؤسسه کتاب مهریان نشر، ۱۳۹۴
مشخصات ظاهری	۲۴۸ ص: جدول: نمودار:
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۴۰۷-۰۰۶-۵
وضعیت فهرست نویسی	فیزیکی مختصر
یادداشت	فهرست نویسی کامل این اثر در نشانی: http://opac.niaii.ir قابل دسترسی است
یادداشت	عنوان اصلی: the lessons learned handbook
یادداشت	میرجمان: انعام رحیمی فرد، محمد عبداللہ، میراجند نوشین، احمد مسینی مونس
ساله افزوده	رحیمی فرد، انعام - ۱۳۹۴ - مترجم
شماره کتابشناسی ملی	۲۸۵۶-۹۵

عنوان : مرجع راهنمای دروس آموخته رویکردهای کاربردی برای یادگیری از تجربیات

مؤلف : نیک میلتن

مترجم : ایمان رحیمی فرد، محمد عبداللہ، میراجند نوشین، احمد مسینی مونس

ناشر : مؤسسه کتاب مهریان نشر

صفحه آرا : مسین احمدی

طراح جلد : آسیه امسائکر

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۴۰۷-۰۰۶-۵

نوبت چاپ : اول تابستان ۱۳۹۴

تیراژ : ۵۰۰ نسخه

دفتر انتشارات: تهران، خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان لبافی نژاد، پلاک ۱۸۹
کدپستی: ۱۳۱۴۹۶۵۲۵۱ | تلفن: ۶۶۹۷۳۱۷۵-۶

ایمیل و وب سایت : Info@mehrabanshop.com - MehrabanPub.com
فروشگاه اینترنتی : Ketabemehraban.com

کلیه حقوق و حق چاپ من و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است، مطابق با قانون حقوق مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸ محفوظ و متعلق به مؤسسه کتاب مهریان نشر می باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، کپی برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازه از مؤسسه کتاب مهریان نشر ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

کتاب مهریان

فهرست مطالب

۱۱	پیشگفتار.....
۱۳	یادداشت مترجمان.....
۱۷	فصل اول: مقدمه: یادگیری آموختنی‌ها.....
۱۷	یادگیری به عنوان یکی از غرایز طبیعی.....
۱۸	یادگیری در سازمان‌ها.....
۱۹	سیستم‌های دروس آموخته در سازمان‌ها.....
۲۱	سیستم درس آموخته‌ها تا چه حد خوب کار می‌کند؟.....
۲۲	مطالعه موردی ۱-۱: یک شرکت مهندسی.....
۲۴	مطالعه موردی ۱-۲: یک شرکت تولیدی.....
۳۱	فصل دوم: عناصر یک سیستم درس آموخته.....
۳۱	رویکردهای یادگیری از آموختنی‌ها در قرن بیازدهم.....
۳۳	درس آموخته چیست؟.....
۳۶	گام‌های یادگیری از یک آموختنی.....
۳۶	شناسایی آموختنی‌ها.....
۳۸	تعیین اقدام.....
۴۰	اعمال تغییر.....
۴۱	مطالعه موردی ۲-۱: یک شرکت حفاری چاه‌های نفتی.....
۴۱	پایان چرخه یادگیری.....
۴۲	سعی و خطا یا سعی و موفقیت؟.....
۴۵	نتایج پژوهش.....
۴۹	منابع.....
۵۱	فصل سوم: رویکردهای دروس آموخته.....
۵۳	سیستم جمع‌آوری رسمی.....
۵۴	سیستم‌های جمع‌آوری غیررسمی.....
۵۵	سیستم‌های ارتباطی رسمی.....

سیستم‌های ارتباطی غیررسمی.....	۵۶
رویکرد ترکیبی	۵۶
منبع	۵۷
فصل چهارم: اصول شناسایی آموختنی‌ها	۵۹
چه زمانی آموختنی‌ها شناسایی می‌شوند؟.....	۵۹
اصول شناسایی آموختنی.....	۶۱
هدف‌گذاری « آموختنی‌های کیفی».....	۶۴
نمونه‌هایی از آموختنی‌های ضعیف.....	۶۵
داستان‌ها و آموختنی‌ها.....	۶۷
خودشناسایی آموختنی‌ها در مقابل فرایندهای شناسایی آموختنی.....	۶۸
فرآیند پرسش‌گری - استعاره درخت.....	۷۰
مطالعه موردی ۱-۴: مصاحبه‌ای در رابطه با چگونگی ارتباطات در جریان یک ادغام.....	۷۳
نقش‌ها و مسوولیت‌ها در شناسایی آموختنی.....	۷۴
منبع	۷۷
فصل پنجم: فرایندهای شناسایی آموختنی‌ها	۷۹
بازنگری‌های پس از اجرای پروژه یا بازنگری‌های گذشته‌نگر.....	۸۰
راه‌اندازی بازنگری‌های گذشته‌نگر.....	۸۱
فرآیند بازنگری گذشته‌نگر.....	۸۲
مطالعه موردی ۱-۵: نمونه خلاصه شده یک بازنگری گذشته‌نگر.....	۸۵
بازنگری‌های گذشته‌نگر برای پروژه‌های بزرگ یا پیچیده.....	۸۷
ثبت بازنگری‌های گذشته‌نگر.....	۸۷
بازنگری‌های پس از اقدام.....	۸۸
مطالعه موردی ۲-۵.....	۹۳
مصاحبه‌های یادگیری فردی.....	۹۴
مصاحبه‌های تلفنی.....	۱۰۰
تاریخچه‌های یادگیری.....	۱۰۱
سنجش و ارزیابی.....	۱۰۳

۱۰۵..... بررسی حادثه

۱۰۷..... فصل ششم: ثبت آموختنی ها

۱۰۸..... هر آموختنی ماهیتی مستقل دارد

۱۰۸..... آموختنی بایستی خوش ساختار و قابل فهم باشد

۱۱۱..... مطالب تا چه میزان کافی است؟

۱۱۲..... مخاطب کیست؟

۱۱۳..... پیوست ها

۱۱۳..... صحه گذاری و تضمین کیفیت

۱۱۴..... آموختنی ها بایستی منجر به اقدام شوند

۱۱۵..... فصل هفتم: اخذ اقدام

۱۱۶..... آیا همیشه برای یک آموختنی «اقدام» وجود دارد؟

۱۱۸..... چه نوع اقداماتی مورد نیاز است؟

۱۲۳..... چگونه درباره اقدام تصمیم می گیرید؟

۱۲۴..... چه کسی اقدام را تعیین می کند؟

۱۲۵..... ارجاع اقدام به سطوح بالا

۱۲۷..... اختتامیه آموختنی ها

۱۲۹..... فصل هشتم: مالکیت فرآیند و به روز رسانی آن

۱۳۱..... صاحبان فرآیند چه کسانی هستند؟

۱۳۴..... صاحبان فرآیند شرکت مرکزی در مقابل صاحبان فرآیند شرکت محلی

۱۳۴..... نقش صاحب فرآیند

۱۳۵..... تعامل با چرخه یادگیری

۱۳۶..... جریان کار آموختنی ها

۱۳۸..... صحه گذاری و ارجاع

۱۴۰..... فرایندهای مستندسازی

۱۴۵..... فصل نهم: حصول اطمینان از به کارگیری دوباره آموختنی ها و فرایندهای به روز شده

۱۴۶..... اشاعه آموختنی های جدید و بهبودها در فرآیند

۱۴۷..... بهبودهای فرآیند و آموزش

۱۴۹	بازنگری فرآیند به عنوان بخشی از عملیات‌های کاری
۱۴۹	بازنگری همکاران
۱۵۰	بازنگری قبل از اقدام
۱۵۰	محدودیت‌های فنی
۱۵۲	برنامه‌ریزی مدیریت دانش
۱۵۳	برنامه‌ریزی سناریو
۱۵۵	فصل دهم: تکنولوژی پشتیبان برای یادگیری آموختنی‌ها
۱۵۶	مخازن آموختنی
۱۵۷	ذخیره آموختنی‌های منحصر به فرد با کمک یک طبقه‌بندی فرآیندمحور
۱۵۸	استفاده از یک ساختار متداول برای آموختنی‌ها
۱۶۱	فراداده
۱۶۳	استفاده از تصاویر
۱۶۳	استفاده از روش فشاری و جست‌وجو
۱۶۴	مطالعه موردی ۱-۱۰: سکوی وال هال شرکت BP در دریای شمالی نروژ
۱۶۶	کتابخانه‌های دانشی
۱۶۶	پرتال‌های دانشی
۱۶۷	مطالعه موردی ۲-۱۰: ابزار برتر عملیات BP
۱۶۸	ویکی‌ها
۱۷۰	تکنولوژی انتشار و جست‌وجو
۱۷۰	موتورهای جست‌وجو
۱۷۱	وبلاگ‌ها
۱۷۱	خبرخوان‌ها
۱۷۲	برجسب‌زنی
۱۷۳	منابع
۱۷۵	فصل یازدهم: به‌اشتراک‌گذاری و یافتن درس آموخته‌های ضمنی
۱۷۷	انجمن‌های تجارب
۱۸۴	مساعدت همکاران

۱۸۶	جلسه انتقال تجربه
۱۸۷	مطالعه موردی ۱-۱۱: تلاش برای بهبود بازاریابی و توزیع در چین
۱۸۸	تحویل دانش
۱۹۰	ترویج مکالمه
۱۹۳	فصل دوازدهم: سازماندهی فرآیند یادگیری آموختنی‌ها
۱۹۵	چارچوبی برای سازماندهی
۱۹۸	مشخص کردن انتظارات سازمان
۲۰۱	سیستم‌های یادگیری آموختنی‌ها
۲۰۲	نظارت و ارزیابی
۲۰۴	مطالعه موردی ۱-۱۲: سیستم تکرار تجربیات برتر شرکت فورد
۲۰۵	یاداش و توبیخ
۲۰۶	سازمان حمایت‌کننده
۲۰۷	منابع
۲۰۹	فصل سیزدهم: اصول و فرآیندهای تحقیقات امنی
۲۱۰	چه اتفاقی افتاد و چرا؟
۲۱۲	فرآیند تحقیق
۲۱۷	تحقیق از افراد
۲۱۸	فرآیند مصاحبه
۲۲۰	فرآیند مصاحبه
۲۲۱	تحقیق در مورد تجهیزات
۲۲۱	تحقیق در مورد مکان و نحوه قرارگیری و حرکت اجسام
۲۲۲	تحقیق در مورد داده‌ها
۲۲۲	سازماندهی شواهد
۲۲۴	تحلیل نهایی
۲۲۶	شناسایی اقدامات اصلاحی و آموختنی‌ها
۲۲۸	گزارش نهایی
۲۳۰	مطالعه موردی ۱-۱۳: مثال ساده‌ای از یک حادثه

فصل چهاردهم: یادگیری آموختنی‌ها در شرکت مارس از طریق شبکه‌ها ۲۳۳

یادگیری از جایی که هستیم ۲۳۵

آیا این روش جواب داد؟ ۲۳۶

یادگیری از آنچه می‌دانیم ۲۳۷

آیا این روش جواب داد؟ ۲۳۷

یادگیری از شش ماه گذشته ۲۳۸

آیا این روش جواب داد؟ ۲۳۹

رسمی کردن یادگیری ۲۴۰

چکیده ۲۴۰

آیا این روش در تمامی بازارها جواب داد؟ ۲۴۳

فصل پانزدهم: ویکی‌ها به عنوان بخشی از سیستم یادگیری؛ گفت‌وگویی با پیتز کمپر ۲۴۳

فصل شانزدهم: چگونه از آموختنی‌ها یاد بگیریم ۲۵۳

نتایج ۲۶۸

پیشگفتار

این کتاب از سری کتاب‌های مدیریت دانش انتشارات چاندوز است که به یکی از بخش‌های اصلی مدیریت دانش یعنی دروس آموخته می‌پردازد.

عبارت «دروس آموخته» اصطلاحی رایج است که تلاش می‌شود رویکردهای اثربخش مرتبط با آن بسط و گسترش داده شود. این کتاب برای مدیران پروژه، مدیران کیفیت یا مدیران ارشدی مناسب است که برای استقرار یک سیستم نوین یادگیری از تجربیات یا بهبود عملکرد سیستم فعلی خود تلاش می‌کنند. در اینجا تمرکز بر سیستم‌های تجارب موفق و ناموفق بوده و لزوم به‌بوته عمل رساندن یادگیری مورد توجه قرار می‌گیرد. از این رو، به منظور ارائه راهنمایی برای خوانندگان، یکسری گام‌های کلیدی تعریف شده است. در صورتی که همه گام‌ها در جای خود و به خوبی محقق شوند، دروس آموخته می‌توانند منافع عملکردی بسیار زیادی برای سازمان‌ها به همراه داشته باشند. با این حال، زنجیره جریان کار دروس آموخته می‌تواند در هر مرحله‌ای مسدود، معیوب یا گسسته شود و در نتیجه از ارزش آن کاسته و یا هیچ ارزش افزوده‌ای ایجاد نکند.

قصد این کتاب، فراهم کردن مجموعه‌ای کامل از راهنامه‌های کاربردی در خصوص یادگیری از تجربیات است و بر اساس سوابق نویسنده و همکاران وی در صنایع مختلف تهیه شده است.