

مدیریت دانش در عمل

(مفاهیم، کاربردها، تجاری سازی)

مؤلفین:

مهرداد نوری کوپائی (دانشجوی کتبی مهندسی صنایع و مدرس دانشگاه)

امیر حری (کارشناس ارشد مهندسی صنایع و مدرس دانشگاه)

محمد احسان طاهری (دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات)



سرشناسه	:	نوری کوپائی، مهرداد، ۱۳۴۵ -
عنوان و نام پدید آور	:	مدیریت دانش در عمل (مفاهیم، کاربردها، تجاری سازی) / مولف مهرداد نوری کوپائی، امیر مری، محمدامسان طاهری.
مشفصات نشر	:	تهران: امیر مری، ۱۳۹۶.
مشفصات ظاهری	:	۳۰۳ ص.، مصور، جدول، نمودار.
شابک	:	۲۵۰۰۰۰ ریال 978-600-04-8657-0
وضعیت فهرست نویسی	:	فیپا
یادداشت	:	کتابنامه: ص. ۲۹۱.
موضوع	:	مدیریت دانش
موضوع	:	Knowledge management
شناسه افزوده	:	م. امیر، ۱۳۶۰ -
شناسه افزوده	:	طاهری، محمدامسان، ۱۳۶۷ -
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۶ م ۸۸۳ ن ۳۰/۲ HD
رده بندی دیویی	:	۵۸/۲۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۸۸۵۴

عنوان: مدیریت دانش در عمل (مفاهیم، کاربردها، تجاری سازی)

مؤلف: مهرداد نوری کوپائی، امیر مری، محمدامسان طاهری

ناظر علمی: مصطفی قاسمی

ویراستار ادبی: میترا نوری

ویراستار فنی: اسماعیل نورمحمدی

طراح جلد: امیرحسین ترابی

چاپ و صحافی: انتشارات مهر

نوبت و سال چاپ: اول، پاییز ۱۳۹۶

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۲۵۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۰۴-۸۶۵۷-۰

تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۵۵۸۴۹۰۳

حق چاپ محفوظ است.

فهرست مطالب

۱۱	فصل اول
۱۱	مقدمه
۱۱	مفهوم مدیریت دانش
۱۳	علل پیدایش مدیریت دانش
۱۴	تعاریف مدیریت دانش
۱۷	انواع دانش و سازمان
۲۴	ویژگی‌های دانش
۲۶	معماری دانش
۲۷	اهداف مدیریت دانش
۲۹	اصول ده‌گانه مدیریت دانش
۳۰	فرآیند مدیریت دانش
۳۲	زیرساخت‌های مدیریت دانش
۴۰	تاریخچه و سیر تحولات مدیریت دانش
۴۲	سیر تحول مدیریت دانش
۴۴	انواع دارایی‌های سازمان
۴۶	سازمان‌های دارایی‌محور (سازمان یادگیرنده)
۵۰	تفاوت بین سرمایه‌های دانشی و مادی
۵۲	اجزای سرمایه فکری
۵۵	سنجش و اندازه‌گیری سرمایه فکری
۵۶	مدل‌های متداول سنجش سرمایه فکری در سازمان
۶۱	مفاهیم اولیه و پایه در مدیریت دانش

۶۹	مفاهیم کلیدی مدیریت دانش
۸۲	فصل دوم
۸۲	انواع تکنیک‌های استخراج دانش
۸۵	تکنیک داستان‌سرایی
۹۰	تکنیک مصاحبه‌های غیرساخت‌یافته
۹۰	تکنیک مصاحبه‌های نیمه ساخت‌یافته
۹۱	تکنیک مصاحبه‌های ساخت‌یافته
۹۲	تکنیک مصاحبه خروج
۹۷	تکنیک درخت‌های دانشی
۹۷	تکنیک ماتریس‌های دانشی
۹۷	تکنیک نقشه‌های دانشی
۱۰۵	تکنیک مشاهده
۱۰۶	تکنیک تفسیر رویداد
۱۰۶	تکنیک یادگیری در عمل با توجه به نیاز سازمان
۱۱۰	تکنیک برنامه زمانی
۱۱۰	تکنیک یادگیری بعد از اقدام
۱۱۱	تکنیک مرتب‌سازی کارت
۱۱۲	تکنیک ۲۰ سوالی
۱۱۲	تکنیک مرور یادگیری عملکرد
۱۱۲	تکنیک اکتساب عمیق دانش‌ها
۱۱۴	تکنیک ۳ گانه
۱۱۵	تشکیل گروه‌های کاری

تشکیل گروه‌های تبادل تجربه در سطح سازمان.....	۱۱۵
ایجاد شبکه‌های اشتراک دانش.....	۱۱۷
مزایای سازمان متأثر از مدیریت دانش.....	۱۱۷
موانع استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها.....	۱۱۸
راهکارهای لازم جهت استقرار مدیریت دانش در سازمان.....	۱۱۹
عوامل موفقیت مدیریت دانش.....	۱۲۰
هدف از استقرار مدیریت دانش.....	۱۲۰
فرآیند مدیریت دانش (چرخه زندگی مدیریت دانش در سازمان).....	۱۲۱
فصل سوم.....	۱۲۵
مدل‌های مدیریت دانش.....	۱۲۵
هفت گام پیشنهادی برای استقرار مدیریت دانش در سازمان.....	۱۴۱
تجاری‌سازی دانش.....	۱۴۷
جایگاه و اهمیت دانش در توسعه کشورها.....	۱۴۹
سابقه و ریشه‌های تجاری‌سازی دانش در کشور.....	۱۴۹
مراحل تجاری‌سازی دانش.....	۱۵۱
سابقه تجاری‌سازی دانش در اروپا و آمریکا.....	۱۵۲
فصل چهارم.....	۱۵۴
مدیریت دانش در شرکت خطوط هوایی ایزی جت.....	۱۵۴
مدیریت دانش در صنعت هواپیمایی بریتیش ایرویز.....	۱۶۲
مدیریت دانش در ترکیش ایرلاینز.....	۱۶۷
مدیریت دانش در بخش خودرو سواری دایملر بنز.....	۱۷۱
مدیریت دانش در نمایندگی مرسدس بنز در تابوان.....	۱۷۷

- ۱۸۰.....مدیریت دانش در شرکت دایملر-کرایسلر
- ۱۸۵.....مدیریت دانش در کمپانی فورد
- ۱۹۳.....مدیریت دانش در صنعت ریلی ایتالیا
- ۱۹۹.....مدیریت دانش در شرکت تولیدکننده تایر Pirelli
- ۲۱۱.....مدیریت دانش در صنایع فلزی شرکت آلکوا
- ۲۲۴.....مدیریت دانش در شرکت استخراج فلزات ریو تینتو
- ۲۲۷.....مدیریت دانش در شرکت فولادسازی تاتا استیل
- ۲۳۰.....مدیریت دانش در شرکت مخابراتی مارکنی
- ۲۳۳.....مدیریت دانش در شرکت مخابرات بریتانیا
- ۲۳۶.....مدیریت دانش در زمینش
- ۲۴۵.....مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی ساسول
- ۲۴۸.....مدیریت دانش در شرکت پتروشیمی China American
- ۲۵۶.....مدیریت دانش در بانک جهانی
- ۲۶۲.....مدیریت دانش در سازمان خدمات بانکی و مالی (HSBC)
- ۲۶۵.....مدیریت دانش در بانک مرکزی نیوزلند
- ۲۷۱.....مدیریت دانش در سازمان بهره‌وری آسیایی APO
- ۲۷۸.....مدیریت دانش در شرکت میکروسافت
- ۲۸۰.....مدیریت دانش در شرکت گوگل
- ۲۸۳.....مدیریت دانش در پرستاری
- ۲۸۸.....مدیریت دانش در فروشگاه زنجیره‌ای استارباکس
- ۲۹۱.....منابع و مآخذ

پیشگفتار

در اقتصادهای توسعه یافته، اکثریت نیروی کار در صنایع را کارکنان دانشی تشکیل می دهند، یعنی کارکنانی که از قدرت ذهن و مهارت های خود برای تولید محصولات جدید استفاده می کنند. اقتصاد دانش محور به شعار "کارکنان ارزشمندترین دارایی هستند" معنی واقعی می دهد. با ظهور گفتمان دانش بنیان، فعالیت های اقتصادی شکل جدیدی به خود گرفت. در قالب این گفتمان، تحقیق و توسعه در سازمان ها وابسته به دانش نوآورانه برای توسعه های جدید و بهبود فناوری های موجود است. نگرش کارکنان نسبت مدیریت دانش از اهمیت زیادی برخوردار است و این افراد هستند که منابع نوآوری موثر برای تولید و توسعه فرایندها و خدمات جدید برای یک سازمان را خلق می کنند. لذا سازمان ها به درک کلی نیاز دارند که بتوانند از مجموعه وسیعی از اطلاعات قابل دسترس، استفاده کنند. این کارکنان باید قادر به عملی کردن ایده ها و خلاقیت خود باشند. بنابراین دانش فردی هر فرد و دانش جمعی موجود در یک بنگاه دانش بنیان به عنوان عاملی کلیدی در مزیت رقابتی پایدار بنگاه درآمد. اهمیت روزافزون سرمایه فکری و دانش در این گفتمان، بدون شک مدیریت نظام مند آن را موجب می شود. مدیریت دانش می تواند به عنوان بخشی از فرآیند مدیریت تعریف شود که بر تحلیل نظام مند، برنامه ریزی، انطباق، خلاقیت، توسعه، ذخیره سازی و کاربرد دانش شرکت تمرکز دارد و می کوشد تا حد زیادی سرمایه انسانی با سرمایه ساختاری به منظور ایجاد مزیت رقابتی تبدیل و به تحقق اهداف اصلی دیگر به طور منظم کمک کند. مدیریت دانش فرآیندی پیچیده است که پیاده سازی آن یک شبه انجام نمی شود. برای کارکنان مؤثر مدیریت دانش به درکی دقیق و شفاف از عواملی نیاز دارد که بر فرآیند مدیریت دانش تأثیر می گذارند. شناخت و توجه به جنبه های زیرساختی مدیریت دانش موجب می شود کارکنان از توان و کمالات لازم برای مشارکت فعالانه در اقدامات مدیریت دانش برخوردار باشند. کتاب پیش رو ضمن تحلیل روند تکامل متون مدیریت دانش، به بررسی مفاهیم، کاربردها، نمونه های موفق مدیریت دانش و تجاری سازی دانش در سازمان می پردازد. امید است این کتاب بتواند برای دانشجویان، اساتید و مدیرانی که در زمینه مدیریت دانش فعالیت می کنند سودمند باشد. موجب امتنان خواهد بود دیدگاه های اصلاحی و تکمیلی خود را در خصوص محتوای کتاب پیش رو از طریق پست الکترونیک Amirhorri@yahoo.com بیان فرمائید.