

ارتباط مدیریت کیفیت و مدیریت دانش (در مراکز آموزش)

مهرانه ایلکا
اسفندماه ۱۳۹۷

سرشناسه	:	ایلکا، مهرانه، ۱۳۵۰
عنوان و نام پدیدآور	:	ارتباط مدیریت کیفیت و مدیریت دانش (در مراکز آموزشی)/مهرانه ایلکا.
مشخصات نشر	:	تهران: پارپیرار، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	:	۱۳۶ ص.
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۸۶۱۵-۳۵-۴
وضعیت فهرست نویسی	:	فیبا
موضوع	:	نیروی انسانی -- مدیریت
موضوع	:	Manpower planning
موضوع	:	کیفیت فراگیر در آموزش و پرورش
موضوع	:	Total quality management in education
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۸ الف ۹/۵ HF۵۵۴۹
رده بندی دیو،	:	۶۵۸/۳۰۱
شماره کتاب شناسی	:	۵۶۴۸۷۵۴



انتشارات پارپیرار

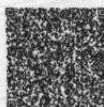
www.paripirar.prg

عنوان کتاب: ارتباط مدیریت کیفیت و مدیریت دانش (در مراکز آموزشی)
پدیدآور: مهرانه ایلکا
نوبت و تاریخ چاپ: اول / ۱۳۹۸
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۱۵-۳۵-۴
شناسه مجوز: ۹-۳۶۲۱۹-۱۳۶۲۱۹
شمارگان: ۱۰۰ نسخه
ویراستار: مهیلا مهدی زاده
صفحه آرای: یاسمن شهبازی راد
طراح جلد: لیدا حسن پور
لیتوگرافی، چاپ و صحافی: طرح و نقش
قیمت: ۳۳۰۰ تومان

تهران - خیابان سپاه - خیابان حقوقی - کوچه شهید مقدم - پلاک ۴ - طبقه دوم.

۰۹۹۰۵۲۹۶۳۸۹-۷۷۶۰۲۶۱۳-۶۶۹۰۸۸۱۰

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات پارپیرار محفوظ است.



فهرست

صفحه

عنوان

۱۱	مقدمه.....
۱۳	فصل اول / مدیریت، کیفیت.....
۱۹	آشنایی با اهمیت و ضرورت مدیریت کیفیت.....
۲۳	آشنایی با مفاهیم مرتبط با مدیریت کیفیت.....
۲۶	مفهوم کیفیت از دیدگاه استاندارد ایزو ۹۰۰۱ و حوزه مدیریت کیفیت.....
۲۷	پیشینه و روند ارتقاء مدیریت کیفیت.....
۳۴	اصول حاکم بر مدیریت کیفیت.....
۳۶	نگرش سیستم‌های مدیریت کیفیت.....
۳۶	مدیریت کیفیت جامع.....
۳۹	رویکرد منابع انسانی به مدیریت کیفیت.....
۶۱	فصل دوم / مدیریت دانش.....
۶۳	آشنایی با مفاهیم مرتبط با مدیریت دانش.....
۶۴	مفهوم دانش.....

۶۵	 داده
۶۶	 اطلاعات
۶۷	 دانش
۷۰	 روابط داده، اطلاعات و دانش
۷۲	 طبقه‌بندی انواع دانش
۷۴	 مفهوم مدیریت دانش از دیدگاه اندیشمندان
۷۵	 تاریخچه، نحوه سکاگیری و رشد مدیریت دانش
۷۸	 رویکرد زنجیره ارزش، دانش
۸۰	 فرایندهای مدیریت دانش
۸۵	 تشریح فرایند
۸۶	 چرخه دانش شخصی
۹۰	 چرخه دانش جمعی
۹۳	 راهکارهای خلق دانش در سازمان
۹۴	 تمهیدات لازم برای خلق دانش
۱۰۰	 نقش اعتماد در ایجاد و توزیع دانش
۱۰۳	 قلمروهای مدیریت دانش
۱۰۵	 فصل سوم / تأثیر مدیریت کیفیت بر مدیریت دانش

تأثیرپذیری ساختار مدیریت دانش از مدیریت کیفیت سازمان.....	۱۰۷
مدل های تحقیقاتی ارتباط بین مدیریت کیفیت و مدیریت دانش.....	۱۰۷
سیستم یکپارچه از مدیریت دانش و مدیریت کیفیت.....	۱۱۷
نتیجه گیری.....	۱۲۶
منابع و مآخذ.....	۱۳۱

www.ketab.ir



مقدمه

با توسعه و گسترش روزافزون دانش در جهان امروزی، تلاش برای هدایت و بهره‌گیری مؤثر از علوم و دانش‌های مختلف برای بسط همواره یک چالش اساسی بوده است. اطلاعات و داده‌های خام بصورت گسترده‌ای در اختیار بشر بود. بگونه‌ای که گاهی اوقات انسان‌ها را دچار تحیر و شگفتی می‌کند. دانشی که از نتیجه تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات خام حاصل می‌شود بسرعت دچار تحول و تغییر شده بگونه‌ای که در مدت زمان اندکی جای خود را به دانش جدیدی می‌دهد که ممکن است حتی در تضاد با دانش‌های قبلی باشد. در این میان سازمان‌ها نیز به عنوان یک سیستم نظامند از این تغییر و تحولات بی‌نصیب نبوده و از تغییرات سازمان دانش در جهان تأثیرپذیرند. سازمان‌ها همیشه نگران مدیریت بر دانشی که در محیط خود دارند، می‌باشند و این موضوع مهم‌ترین دلیلی است که چرا امروزه مدیریت دانش، بسیار مورد توجه قرار گرفته است. کنترل و در اختیارگیری دانش مناسب برای سازمان‌ها یک چالش اساسی محسوب می‌گردد. سازمان‌ها همواره می‌خواهند تا دانش را در سیستم‌های خود نهادینه سازند اما با توجه به گستردگی دانش در سطح سازمانی چگونه به این مهم دست می‌یابند؟ از طرف دیگر وجود دانش‌های مختلف در سیستم‌های مدیریتی حاکم بر سازمان‌ها خود چالش دیگری برای منابع انسانی آنها محسوب می‌گردد. اینکه هر سیستمی بدنبال چه هدفی بوده و چه ارتباطی با سیستم‌های قبلی خود دارد از سوالات جدی

منابع انسانی سازمان‌ها محسوب می‌گردد. در این میان مدیریت کیفیت و مدیریت دانش به عنوان دو سیستم مدیریتی مهم و کلیدی در سازمان‌ها مدنظر مدیران سازمان‌ها بوده و بر آن تأکید داشته‌اند.

اثر حاضر با عنوان «ارتباط مدیریت کیفیت و مدیریت دانش (در مراکز آموزشی)» در سه فصل با عناوین مدیریت کیفیت، مدیریت دانش و تأثیر مدیریت کیفیت بر مدیریت دانش به بررسی رابطه میان مدیریت کیفیت و مدیریت دانش در مراکز آموزشی پرداخته است.

نگارنده قدردان عمیق خود را از زحمات اساتید گرانقدر خانم دکتر مختاران و خانم دکتر شهلا سرخابی که در نگارش این اثر صمیمانه همکاری نموده اند اعلام می‌دارد همچنین از الطاف بی‌دریغ مدیران عالی و کارکنان دانشگاه یاس نور و کلیه عزیزانی که در این راه مساعدت نمودند سپاسگزارم.

مهرانه ایلکا*

زمستان ۱۳۹۷