

مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی

تألیف:

دکتر پیمان اخوان

استاد دانشگاه صنعتی مالک اشتر و رئیس انجمن علمی مدیریت دانش ایران

لیلا عباسی

سرشناسه:	اخوان، پیمان، ۱۳۵۲ -
عنوان و نام پدیدآور:	مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی/تألیف پیمان اخوان، لیلا عباسی.
مشخصات نشر:	تهران: دانشگاه صنعتی مالک اشتر، انتشارات، ۱۳۹۷
مشخصات ظاهری:	د، ۴۵۱ ص: مصور، جدول.
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۷۷۳۶-۷۰-۸
وضعیت فهرست‌نویسی:	فیبا.
یادداشت:	کتابنامه: ص: ۳۹۹-۴۵۱.
یادداشت:	واژه‌نامه.
موضوع:	مدیریت دانش.
شناسه اثر:	عباسی، لیلا.
شناسه افزوده:	دانشگاه صنعتی مالک اشتر، انتشارات.
رده‌بندی کنگره:	۱۳۹۸ م۴ الف/ ۳۰/۲ HD
رده‌بندی دیوپی:	۶۵۸/۴-۳۱
کتابشناسی ملی:	۵۷۷۷۹۲



مجمع دانشگاهی مدیریت و مهندسی صنایع

عنوان کتاب: مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی
تألیف: پیمان اخوان- لیلا عباسی
ناشر: انتشارات دانشگاه صنعتی مالک اشتر
طرح روی جلد: فریناز عسگری
لیتوگرافی، چاپ و صحافی: دانشگاه صنعتی مالک اشتر
صفحه‌آرایی رایانه‌ای: حسین بهش جهرمی
ویراستار ادبی: حسین پژوهش جهرمی
شمارگان: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ: اول، زمستان ۱۳۹۷
قیمت: ۵۵۰,۰۰۰ ریال

ISBN: 978-600-7736-70-8

کلیه حقوق چاپ برای ناشر محفوظ است.

نقل مطالب فقط با ذکر مشخصات کامل کتاب و با اشاره به نام ناشر مجاز است.

آدرس: تهران، لویزان، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، معاونت پژوهش و فناوری،

مدیریت دانش، انتشارات. تلفن: ۲۲۹۳۲۸۹۱

پیشگفتار

امروزه با حقیقات، نقل قول‌ها، مصاحبه‌ها و گزارش‌های فراوان درباره ظرفیت‌های بالقوه و بالفعل خدمات سر-جامع علمی و دانشگاهی و همچنین جوامع صنعتی و به‌ویژه در راستای حرکت به سوی توسعه‌یافتگی کشور، راجع به همسو با سایر نقاط جهان، کشور ما نیز به سمت بهره‌گیری بیش‌تر از فضاهای خدماتی گام برداشته است. بیشک ظرفیت‌های فراوان بخش خدمات برای توسعه دانایی محور کشور بر کسی پوشیده نیست. نویسندگان کتاب حاضر با توجه به سالیان متمادی تجربه مشاوره مدیریت دانش به سازمان‌ها، اسناد و پایوی سازمان‌های خدماتی از جمله بانک‌ها، بیمه‌ها، سازمان‌های خدمات شهری، بیمارستان‌ها و مراکز بهداشت و درمان، مراکز آموزشی و غیره برای ایجاد تمایز و حرکت به سوی دانش‌محور شدن بوده‌اند. امری که روشنی چالش‌های فزاینده‌ای که سازمان‌های خدماتی برای بسیج منابع دانشی خود به منظور خلق ارزش پایدار با آن مواجه هستند، بیش از پیش مشخص بوده و در این راستا طیف وسیعی از صنایع خدماتی تلاش می‌کنند با به‌کارگیری فناوری‌های جدید، کسب و کار خود را توسعه دهند. با این وجود استفاده از فناوری به‌تنهایی، هزینه زیادی را بر این سازمان‌ها تحمیل کرده و از این رو نیاز به یافتن راهکارهایی برای کسب بیش‌ترین منفعت با بهره‌گیری از منابع دانشی موجود سازمان است.

نویسندگان با تکیه بر تجارب مشاوره و استقرار مدیریت دانش در سازمان‌های مختلف و همچنین نگارش بیش از ده جلد کتاب تخصصی و بالغ بر دویست مقاله پژوهشی در حوزه مدیریت دانش، دریافته‌اند که مدیریت دانش گامی راهبردی و گزینه‌ای منحصر به فرد برای ایجاد ارزش و ارتقای بهره‌وری سازمان‌ها و از جمله سازمان‌های خدماتی محسوب می‌گردد. مدیریت دانش در صنایع خدماتی مزایایی از قبیل هم‌افزایی و شایستگی‌های مطلوب‌تر، تصمیم‌گیری‌های هوشمندانه‌تر، اشتباهات کمتر، خلاقیت و نوآوری بیش‌تر، همکاری گسترده‌تر، پیوندهای آسان‌تر با خبرگان و درک عمیق‌تر از فضای رقابتی به همراه می‌آورد. مدیریت دانش، تفکر برد - برد در سازمان‌های خدماتی ایجاد می‌کند که حاصل آن کسب منفعت دو طرفه برای ارائه‌دهندگان خدمات و استفاده‌کنندگان آن (یعنی مشتریان) است و با این نگاه، کتاب حاضر به رشته تحریر درآمده است.

کتاب «مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی» مشتمل بر هشت فصل است و مباحث مدیریت دانش در صنایع خدماتی و تاثیر آن بر رشد این سازمان‌ها را پوشش می‌دهد. در فصل نخست مروری اجمالی بر مفاهیم مدیریت دانش و خدمات داشته و در فصول دوم تا هفتم به ترتیب مدیریت دانش در صنایع خدماتی همچون صنعت بانکداری، خدمات آموزشی، خدمات بهداشت و درمان، صنعت گردشگری، صنعت حمل و نقل و صنعت بیمه را مورد توجه قرار می‌دهد. کتاب پیش رو، از جمله اولین کتاب‌هایی است که مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی مختلف را به تفکیک و از جهات مختلف مورد بحث و بررسی قرار داده است. در ضمن در این کتاب تلاش شده با ذکر نمونه‌های موفق جهانی در هر یک از فصول، علاوه بر غنا بخشیدن به محتوای کتاب و تبیین جایگاه مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی کشورهای مختلف، موردکاوی‌های واقعی به عنوان الگویی مناسب جهت به‌کارگیری مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی کشور بررسی گردند، به نحوی که مدیران سازمان‌های خدماتی که در قاد خواهند بود متناسب با نوع سازمان و با بهره‌گیری از این موارد، به پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان خویش اقدام نمایند. در نهایت، فصل هشتم کتاب به نقد و بررسی مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی ایران می‌پردازد و راهکارهایی مناسب جهت موفقیت مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی کشور، در این فصل بیان می‌گردد.

شایان ذکر است برای جمع‌آوری مطالب کتاب از نشریات، مجلات، کتب و مقالات معتبر بهره گرفته شده و امید است این کتاب بتواند نمایانگر نقش و بدل مدیریت دانش در صنایع خدماتی و راهنمایی برای مدیران، کارشناسان و سایر علاقه‌مندان در این حوزه باشد و مورد توجه خوانندگان محترم قرار گیرد. در اینجا لازم است مراتب سپاس خود را به همکاران، دانشجویان و بزرگوارانی که ما را در تهیه و تنظیم مطالب کتاب یاری نمودند و در اینجا مجال نام بردن از همه آن‌ها نیست، اظهار نماییم. همچنین پدیدآورندگان این اثر از دکتر امین پژوهش جهرمی با تالیف ریاستاری کتاب صمیمانه تشکر می‌نمایند. در پایان از معاونت محترم پژوهش دانشگاه صنعتی مالک اشتر و «ویژه دپارتمان مدیریت دانش که شرایط داوری علمی بی‌طرف این کتاب توسط داوران معتبر و «فراگیری» آن برای نشر را فراهم کردند، قدردانی به عمل می‌آید.

و من ... التوفیق

پیمان اخوان، لیلا عباسی

مهر ۱۳۹۷

فهرست مطالب

۱- فصل نخست: مبانی مدیریت دانش و خدمات.....	۱
۱-۱- مقدمه.....	۱
۱-۲- درک مفهوم دانش.....	۲
۱-۳- انواع دانش.....	۳
۱-۴- ویژگی‌های دانش.....	۵
۱-۵- مدیریت دانش.....	۶
۱-۶- اهداف و مقاصد کلیدی مدیریت دانش از دیدگاه فرآیند کسب‌وکار.....	۸
۱-۷- اهمیت اشتراک دانش.....	۹
۱-۸- تولید دانش.....	۱۰
۱-۹- نقش فناوری در مدیریت دانش.....	۱۲
۱-۱۰- سازمان‌های خدماتی؛ منبع پیشگام اقتصادی.....	۱۴
۱-۱۱- درک مفهوم خدمات.....	۱۵
۱-۱۲- ویژگی‌های خدمات.....	۱۶
۱-۱۳- ماهیت سازمان‌های خدماتی.....	۱۷
۱-۱۴- کیفیت خدمات.....	۱۹
۱-۱۵- اهمیت مدیریت دانش در صنایع خدماتی.....	۲۰
۱-۱۶- خلاصه.....	۲۲
۲- فصل دوم: مدیریت دانش در بانکداری و خدمات مالی.....	۲۷
۲-۱- مقدمه.....	۲۷
۲-۲- مدیریت دانش در صنعت بانکداری: چالش‌ها و فرصت‌ها.....	۲۸
۲-۳- اهمیت دانش در بازار مالی: درس گرفتن از بحران مالی سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۰۹.....	۲۸
۲-۴- کاربرد تئوری دانش در صنعت بانکداری.....	۲۹
۲-۵- مدل مدیریت دانش برای بخش بانکداری.....	۳۶

۳۷	الگوی پیشرفت مدیریت دانش در بخش بانکی
۳۷	فرایند آغاز مدیریت دانش در بانک‌ها
۳۷	مدل مدیریت دانش بانکی
۳۹	فرصت‌های استخدام ناشی از مدیریت دانش در بانک‌ها
۴۰	۴-۲ عوامل کلیدی مؤثر بر کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک
۴۱	اثر ابعاد کیفیت خدمات بانکی در رضایت‌مندی مشتری
۴۲	تعدیل اثرات بانکداری الکترونیک
۴۴	اجزای کلیدی مدیریت و توسعه خدمات بانکی
۴۵	۵-۲ بررسی تطبیقی مدیریت دانش در بخش بانکی: با تحقیقات تجربی
۴۹	۶-۲ بررسی تجاری به عنوان ابزار مدیریت دانش در ارائه خدمات مشاوره مالی
۵۳	مدل به‌کارگیری مدیریت دانش همراه با هوش تجاری در موسسات بانکی
۵۴	۷-۲ تاثیر زیرساخت مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در صنعت بانکداری
۵۸	زیرساخت مدیریت دانش در صنعت بانکداری
۶۰	۸-۲ داستان‌گویی ابزاری مناسب برای اشتراک دانش در بانک‌ها
۶۶	۹-۲ مدیریت دانش، اشتراک و ایجاد دانش در صنعت بانکداری کشورهای در حال توسعه
۶۹	۱۰-۲ خلاصه
۷۱	فصل سوم: مدیریت دانش در خدمات آموزش
۷۱	۱-۳ مقدمه
۷۲	۲-۳ مدیریت دانش در آموزش عالی: چالش‌ها و فرصت‌ها
۷۳	دامنه کاربرد مدیریت دانش در آموزش عالی
۷۴	جایگاه و ضرورت به‌کارگیری مدیریت دانش در دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی
۷۵	چالش‌های پیش روی کاربرد مدیریت دانش در آموزش عالی
۷۶	۳-۳ پیاده‌سازی مدل مدیریت دانش در موسسات آموزش عالی
۷۸	سازمان‌دهی و زیرساخت‌های مدیریت دانش در آموزش عالی
۷۹	اهداف مدل مدیریت دانش در موسسات آموزش عالی
۸۰	پیاده‌سازی مدل مدیریت دانش در نظام آموزش عالی
۸۳	پیشنهاد‌های اجرایی برای توانمندسازی موسسات آموزشی از طریق مدیریت دانش
۸۳	۴-۳ ارزیابی سطح بلوغ مدیریت دانش موسسات آموزشی
۸۷	فرهنگ مبتنی بر دانش به اشتراک گذاشته شده
۹۱	۵-۳ مدل موفقیت سیستم‌های مدیریت دانش
۹۵	مدل موفقیت سیستم‌های مدیریت دانش مورد استفاده‌ی پژوهشگران

توسعه سیستم مدیریت دانش.....	۹۶
۳-۶ فرایند مدیریت دانش در نظام آموزشی غیررسمی دانشگاه‌ها.....	۹۸
آموزش‌های رسمی و آموزش‌های غیررسمی.....	۹۸
دانش ضمنی (غیررسمی) در آموزش غیررسمی دانشگاه‌ها.....	۱۰۰
دانش صریح (آشکار یا رسمی) در آموزش غیررسمی دانشگاه‌ها.....	۱۰۰
فرایند تبدیل دانش در در آموزش غیررسمی دانشگاه‌ها.....	۱۰۰
تبادل دانش ضمنی به ضمنی (جامعه‌پذیری) در آموزش‌های غیررسمی.....	۱۰۱
تبادل دانش ضمنی به آشکار (برونی‌سازی) در آموزش‌های غیررسمی.....	۱۰۱
تبادل دانش آشکار به آشکار (ترکیب) در آموزش‌های غیررسمی.....	۱۰۲
تبادل دانش آشکار به ضمنی (درونی‌سازی) در آموزش‌های غیررسمی.....	۱۰۲
۳-۷ نقش مدیریت دانش در محیط یادگیری الکترونیکی.....	۱۰۳
سازمان‌دهی و سادگی آموزشی با ابزارهای نوین مدیریت دانش.....	۱۰۵
نقش شبکه‌های مبتنی بر دانش و جامعه متعامل در یادگیری.....	۱۰۶
تولید و ساخت دانش در محیط یادگیری الکترونیکی.....	۱۰۷
مهندسی دانش و ساخت دانش در محیط یادگیری الکترونیکی.....	۱۰۸
به‌کارگیری مدیریت دانش در محیط یادگیری الکترونیکی.....	۱۱۱
یادگیری الکترونیکی و دستاوردهای آرمانی آموزش.....	۱۱۲
فناوری اطلاعات و ارتباطات و سرمایه دانشی.....	۱۱۲
تغییرات در توسعه پایدار.....	۱۱۳
طبقه‌بندی تجدید نظر شده بلومز.....	۱۱۴
استفاده از شبکه‌های اجتماعی مجازی به عنوان ابزار مدیریت دانش جهت آموزش.....	۱۱۴
موانع استفاده از شبکه‌های اجتماعی اینترنتی در سازمان‌های آموزشی.....	۱۱۷
۳-۸ خلاصه.....	۱۱۹
فصل چهارم: مدیریت دانش در خدمات بهداشتی درمانی.....	۱۲۱
۴-۱ مقدمه.....	۱۲۱
۴-۲ قابلیت‌های مدیریت دانش در سیستم مدیریت بهداشت و درمان.....	۱۲۲
انواع دانش بخش بهداشت و درمان.....	۱۲۶
منافع یکپارچه‌سازی دانش در بخش بهداشت و درمان.....	۱۲۸
فرآیندهای مدیریت دانش در سیستم‌های مدیریت بهداشت و درمان.....	۱۲۸
توانمندی‌های مدیریت دانش در بخش بهداشت و درمان.....	۱۲۹
سلامت الکترونیک.....	۱۳۲

۱۳۳	پشتیبانی از تصمیم‌پیشگیرانه و مبتنی بر دانش
۱۳۷	واسط‌های سیستم مدیریت بهداشت و درمان
۱۳۹-۳	توسعه مدل مدیریت دانش جهت ارتقای کیفیت ارائه خدمات مراقبت
۱۴۰	توسعه مدل مدیریت دانش در بخش بهداشت و درمان
۱۴۱	توانمندسازهای مدیریت دانش در مراقبت‌های بهداشتی اولیه
۱۴۲	پیامدهای میانی مدیریت دانش در مراقبت‌های بهداشتی اولیه
۱۴۳	نتایج حاصل از اجرای سازمانی مدل مدیریت دانش در بخش مراقبت‌های بهداشتی اولیه
۱۴۷	مفاهیم مراقبت سلامت و علم اطلاعات
۱۵۰-۴	عوامل کلیدی موثر در تمایل درمانگران بخش بهداشت و درمان در به‌کارگیری مدیریت دانش
۱۵۲	عوامل بر به‌کارگیری مدیریت دانش توسط متخصصین کنترل عفونت
۱۶۰	اقدامات موثر جهت ترغیب فعالان حوزه مراقبت‌های بهداشتی در به‌کارگیری دانش
۱۶۲-۵	عوامل بحرانی پذیرش سیستم مدیریت ارتباط با مشتری مبتنی بر دانش در بیمارستان
۱۶۳	مدیریت ارتباط با مشتری و سیستم‌های حمایتی در بیمارستان‌ها
۱۶۵	پیشایندهای پذیرش سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در بیمارستان‌ها
۱۶۷	اندازه سازمان
۱۶۸	قابلیت‌ها و دانش کارکنان در زمینه سیستم‌های اطلاعاتی
۱۶۹	نوآوری مدیران ارشد اجرایی
۱۷۰	قابلیت‌های مدیریت دانش در بخش بهداشت و درمان
۱۷۱	مزیت نسبی
۱۷۱	پیچیدگی
	اقدامات موثر با نگاه دانشی جهت اثربخشی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در بخش
۱۷۲	بهداشت و درمان
۱۷۳-۶	مدیریت دانش پزشکی در بخش‌های بیمارستانی
۱۷۶	بازنمایی دانش پزشکی
۱۸۲	ابزار اکتساب دانش بخش مراقبت‌های ویژه (آی سی یو)
۱۸۹	اکتساب دانش در بخش اطفال: وومکا
۱۹۰	مدل رفتاری ساده
۱۹۹-۷	خلاصه
۲۰۱	فصل پنجم: مدیریت دانش در خدمات گردشگری
۲۰۱-۱	مقدمه
۲۰۲-۲	نگاهی بر پیشینه مدیریت دانش در صنعت گردشگری

۳-۵ مدلی برای گردشگری مبتنی بر مدیریت دانش.....	۲۱۱
۴-۵ انتقال دانش و نوآوری در صنعت گردشگری: درک مسیر انتقال دانش.....	۲۱۷
۵-۵ چالش‌های مدیریت دانش در بخش گردشگری.....	۲۲۶
۶-۵ استخراج دانش مشتری برای توسعه خدمت جدید گردشگری و مدیریت ارتباط با مشتری.....	۲۲۸
۷-۵ کارکرد یک سیستم نرم‌افزاری مدیریت دانش در گردشگری.....	۲۴۷
۸-۵ خلاصه.....	۲۵۷
فصل ششم: مدیریت دانش در خدمات حمل‌ونقل.....	۲۵۹
۱-۶ مقدمه.....	۲۵۹
۲-۶ راه‌های بهره‌کارگیری مدیریت دانش در خدمات حمل‌ونقل کشور لیتوانی.....	۲۶۰
۳-۶ مدیریت دانش برای ترویج پایداری در پروژه‌های زیربنایی حمل‌ونقل استرالیا.....	۲۶۵
۴-۶ پیکر دانش پایداری در زیرساخت حمل‌ونقل.....	۲۷۱
یکپارچگی ذمه‌داری در ساخت حمل‌ونقل.....	۲۷۲
توانمندسازان مدیریت دانش در پایداری زیرساخت حمل‌ونقل.....	۲۷۴
نتایج مدیریت دانش پایداری.....	۲۷۶
چارچوب منطقی از مدیریت دانش در پایداری زیرساخت حمل‌ونقل.....	۲۷۶
۴-۶ رویکرد مبتنی بر عملیات مدیریت دانش در صنعت هوایی کشور عربستان.....	۲۷۹
۵-۶ مدیریت دانش در حمل‌ونقل عمومی تجاری از شرکت‌های اتوبوس‌رانی برزیل.....	۲۸۳
بررسی‌های موردی.....	۲۸۵
۶-۶ کاربرد مدیریت دانش در دستگاه‌های حمل‌ونقل هوشمند.....	۲۸۹
نگاهی اجمالی به توسعه مدیریت دانش در صنعت حمل‌ونقل هوشمند.....	۲۹۱
به عرصه ظهور رساندن مدیریت دانش در سیستم حمل‌ونقل هوشمند.....	۲۹۳
مدل جامع مدیریت دانش در سیستم حمل‌ونقل هوشمند.....	۲۹۴
۷-۶ چارچوب مدیریت دانش و روش استدلال خودکار در سیستم‌های حمل‌ونقل هوشمند.....	۲۹۷
ارزیابی چارچوب مدیریت دانش و استدلال خودکار حمل‌ونقل هوشمند.....	۳۱۱
۸-۶ خلاصه.....	۳۱۳
فصل هفتم: مدیریت دانش در خدمات بیمه.....	۳۱۵
۱-۷ مقدمه.....	۳۱۵
۲-۷ مدیریت دانش برای شرکت‌های بیمه: چالش‌ها و فرصت‌ها.....	۳۱۶
۳-۷ عوامل موثر در اشتراک دانش در صنعت بیمه.....	۳۲۲
عملکرد یک شرکت در اشتراک دانش.....	۳۲۴

بررسی ساختار شرکت‌های بیمه موفق در تسهیم دانش براساس مدل اشتراک دانش ویدن‌ولف و سوامی.....	۳۲۹
هم بستگی بین اشتراک دانش و موفقیت تجاری در صنعت بیمه:.....	۳۳۲
الزامات صنعت بیمه برای به‌اشتراک موفق دانش.....	۳۳۴
۴-۷ عوامل موثر در پذیرش و به‌کارگیری مدیریت دانش در تجارت بیمه عمر.....	۳۳۵
پیامدهای مدیریتی اتخاذ مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه.....	۳۴۶
۵-۷ یافتن بازار هدف از طریق کشف دانش برای صنعت بیمه.....	۳۴۷
۶-۷ ارزش‌آفرینی در شرکت‌های بیمه بر مبنای مدیریت دانش.....	۳۵۶
مثالی از خروج خبرگان و تاثیر از دست دادن دانش در یک شرکت بیمه.....	۳۵۸
اخلاق و صنعت بیمه.....	۳۶۰
پیشنهادهایی برای مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه.....	۳۶۲
۷-۷ خلاصه.....	۳۶۳
فصل هشتم: مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی ایران.....	۳۶۵
۱-۸ مقدمه.....	۳۶۵
۲-۸ مدیریت دانش در صنعت بانکداری ایران.....	۳۶۵
بررسی مدیریت دانش روی عملکرد منابع انسانی در مدیریت شعب بانک.....	۳۶۶
نقش مدیریت دانش بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات بانکی در ایران.....	۳۶۸
۳-۸ مدیریت دانش در صنعت بیمه ایران.....	۳۷۲
مدیریت دانش در بیمه ملت.....	۳۷۲
۴-۸ مدیریت دانش در بخش بهداشت و درمان ایران.....	۳۷۸
۵-۸ مدیریت دانش در بخش خدمات آموزشی ایران.....	۳۸۰
۶-۸ مدیریت دانش در بخش حمل و نقل ایران.....	۳۸۳
۷-۸ مدیریت دانش در صنعت گردشگری و هتلداری ایران.....	۳۸۴
۸-۸ جمع‌بندی.....	۳۸۷
اختصارنامه.....	۳۹۱
واژه‌نامه.....	۳۹۵
مراجع.....	۳۹۹