

به نام خداوند جان و خرد

مدلها و مفاهیم مدیریت دانش

گردآوری و تالیف :

مهندس علی سامانی (کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)

مریم شریعتی (کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)

مهندس رخساره سامانی (کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه ریزی محیط زیست)

عنوان و نام پدید آور: مدلها و مفاهیم مدیریت دانش /

مهندس علی سامانی، مریم شریعتی، مهندس رخساره سامانی

مشخصات نشر: اندیشه عصر، ۱۳۹۲

مشخصات ظاهری: ۱۱۲، رقعی

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۵۸۴-۵۸-۴

موضوع: مدیریت دانش

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

رده بندی کنگره: ۱۳۹۲ ۴م۴/س/۲/۳ HD۳۰

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴-۲۸

شماره کتابشناسی ملی: ۳۲۲۰۱۷۸

عنوان کتاب : مدلها و مفاهیم مدیریت دانش

مؤلفین : مهندس علی سامانی، مریم شریعتی، مهندس رخساره سامانی

ویراستار فنی: زهرا سامانی

ویراستار علمی: رامین صالحی

مناظر علمی: کاوس قاسمی

طراح جلد: رحمان وطن دوست

ناشر: اندیشه عصر

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۲

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۵۸۴-۵۸-۴

قیمت: ۸۵۰۰ تومان

مرکز پخش: تهران- میدان انقلاب- ابتدای خیابان آزادی- روبروی سینما مرکزی- بازار

بزرگ انقلاب- طبقه زیر همکف- پلاک ۹ تلفن ۶۶۹۱۴۳۰۱-۶۶۴۲۴۶۱۷

۱	مقدمه
---	-------

فصل اول

۵	ماهیت و انواع دانش
۶	مفهوم دانش
۱۴	دانش سازمانی و انواع آن
۱۵	ویژگی های دانش سازمانی

فصل دوم

۱۹	تاریخچه مدیریت دانش
۲۰	سیر تحول مدیریت دانش
۲۱	دوره اول - تولد صنعت دانش در دهه ۱۹۶۰
۲۲	دوره دوم - عصر اطلاعات ۱۹۷۰
۲۳	دوره سوم - موج سوم ۱۹۸۰
۲۴	دوره چهارم - جامعه اطلاعاتی ۱۹۸۲
۲۵	دوره پنجم - ۱۲ زمینه اقتصاد جدید

فصل سوم

۲۷	مفاهیم مدیریت دانش
۲۸	تعریف مدیریت دانش
۳۵	مدیریت استراتژیک دانش
۳۵	اصول مدیریت دانش
۳۷	اهداف مدیریت دانش
۳۸	راهبردهای مدیریت دانش
۳۹	موانع مدیریت دانش
۴۱	مزایای مدیریت دانش

فصل چهارم

۴۳	مدل های مدیریت دانش
۴۴	۱-۴ مدل بویست
۴۶	۲-۴ مدل دمرسیت
۴۶	۳-۴ مدل بکوویتز و ویلیامز
۵۰	۴-۴ مدل عمومی دانش نیروم
۵۲	۵-۴ چرخه جاشپارل
۵۴	۶-۴ چرخه حیات دانش بیرکین شاو و شیهان

۵۷	۷-۴ چرخه مدیریت دانش ویگد.....
۶۷	۱۲-۴ مدل مارشال.....
۶۹	۱۳-۴ مدل هیسینگ.....
۶۹	۱-۱۳-۴ ایجاد دانش:.....
۶۹	۲-۱۳-۴ ذخیره دانش:.....
۶۹	۳-۱۳-۴ نشر دانش:.....
۷۰	۴-۱۳-۴ بکار بردن دانش:.....
۷۰	۱۴-۴ مدل مک الروی.....
۷۱	۱-۱۴-۴ تولید دانش:.....
۷۱	۲-۱۴-۴ پیوسته کردن دانش:.....
۷۱	۱۵-۴ مدل مک من.....
۷۳	۱۶-۴ مدل 7C.....
۷۴	۱۷-۴ مدل نوناکا و تاکاچی.....

فصل پنجم

۸۱	مدیریت دانش در سازمان ها.....
۸۳	عناصر اساسی مدیریت دانش در سازمان.....
۸۵	عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در سازمان های موتبی.....
۸۵	مدیریت روابط مشتری (CRM) و رابطه آن با مدیریت دانش.....
۸۷	الزامات مدیریت دانش در سازمان از دیدگاه پروساک.....

فصل ششم

۸۹	مباحث تکمیلی پیرامون مدیریت دانش.....
۹۰	عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش.....
۹۳	مدیریت استراتژیک دانش در فرآیندهای عملیاتی.....
۹۴	مسائلی پیرامون مدیریت دانش امن.....
۹۴	فعالیت های امنیتی مدیریت دانش.....
۹۶	نقش مدیریت دانش در نوآوری.....
۱۰۰	فرآیندهای دانش و طرح ریزی مدیریت دانش.....
۱۴۱	منابع فارسی.....
۱۴۴	منابع انگلیسی.....

مقدمه

مدیریت دانش طیف وسیعی از فعالیتها است که برای مدیریت، مبادله، خلق یا ارتقای سرمایه‌های فکری در سطح کلان به کار می‌رود. مدیریت دانش طراحی هوشمندانه فرایندها، ابزار، ساختار و غیره با قصد افزایش، نوآوری، اشتراک یا بهبود استفاده از دانش است که در هر کدام از سه عنصر سرمایه فکری یعنی ساختاری، انسانی و اجتماعی نمایان می‌شود. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمانها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های مهم را که بعنوان حافظه سازمانی محسوب می‌شود و به طور معمول به صورت سازماندهی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نمایند. این امر مدیریت سازمانها را برای حل مسائل یادگیری، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم‌گیریهای پویا به صورت کارا و موثر قادر می‌سازد. هرچند این شاخه از علم قدمت و پیشینه‌ی تاریخی طولانی ندارد و جزء شاخه‌های نوظهور مدیریت است، اما با توجه به گستردگی و کاربرد وسیع و روبه‌گسترش آن، توجهات جامعه‌ی علمی به شدت به سمت این مقوله معطوف گشته است. امروزه شانه‌های آشکار انقلاب دانشی در دنیای پیرامون ما کاملاً قابل مشاهده است. در کشورما نیز اگر چه این شاخه از علم با تأخیری طبیعی در حال بروز و ظهور است اما تلاش گسترده‌ی محققین و جامعه‌ی علمی و دانشگاهی

مؤید این واقعیت است که باتکیه بر دانش، توانایی و پشتکار تلاشگران ایرانی، میتوان به افقی روشن در این عرصه امیدوار بود. مدیریت دانش مفهومی میان رشته‌ای است و تأکید آن بر دانش، آن را از سایر رویکردهای مدیریتی متمایز می‌کند. بدون این تأکید، مدیریت دانش صرفاً یک مفهوم باز یافته و تکراری موضوع مدیریت می‌شود و بدون توضیح روشن دانش بحث مدیریت دانش از هدف خود دور می‌افتد. بنابراین دانش هویت و ماهیت مدیریت دانش را تشکیل می‌دهد. با نگاه به تاریخ علم مدیریت در می‌یابیم در هر دوره به دلیل ماهیت کار، مدیریت منابع خاصی بر سازمان‌ها حاکم بوده است؛ در دوران مدرنیسم و پیش از آن، با توجه به محدودیت منابع مادی - زمین، سرمایه و نیروی فیزیکی کار - و سیطره رویکرد طبیعی انرژی محور، مدیریت منابع مادی و علمی جریان داشت. در پُست مدرنیسم به دلیل سهولت دسترسی به اطلاعات و حاکمیت رویکرد تولید محور در سازمان، مدیریت اطلاعات مورد توجه بود و در بعد از پُست مدرنیسم به دلیل ضرورت توجه به توانایی منحصر به فرد بشری - دانش آفرینی و خلق معنا - و در رویکرد منبع محور و عملکرد محور، مدیریت دانش مورد توجه صاحب نظران مدیریت قرار گرفت. در دنیای جهانی شده فعلی نیز، ماهیت سازمان‌ها

حداقل در دو زمینه مهم تغییر کرده است؛ از طرفی کار دانشی جایگزین کار فیزیکی شده است؛ این دو نوع کار به طور بنیانی با هم متفاوت هستند و از طرف دیگر کارکنان دانشی تقریباً یا حتی به طور کامل، در محیط های کامپیوتری شده؛ غرق شده اند. این واقعیت ها به طور شگرفی روش های اداره، یادگیری، ارائه دانش، تعامل، حل مسایل و عمل را تغییر داده است. نکته ی قابل توجه آنکه علیرغم تمام تلاشهای صورت گرفته خصوصاً در بخش ترجمه، گردآوری، تألیف و تحقیق، تاکنون کمتر مجلدی که بتواند به شیوه ای مفید و جامع به مفاهیم ومدلهای بهینه مرتبط با مقوله ی مدیریت دانش بپردازد، تهیه گردیده است و این نکته موجب سردرگمی دانشجویان و محققین نوپایی است که مبحث مدیریت دانش را بعنوان زمینه ی کاری خود مورد توجه قرار داده اند، بر همین اساس این مجلد در نظر دارد به شیوه ای نظام مند به مفاهیم، الگوها و مباحث مرتبط با مدیریت دانش بپردازد.