

سرشناسه	: عموزاد خلیلی، مجید، ۱۳۵۹.
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش (KM) / مجید عموزاد خلیلی، سمیره مرتضوی کیاسری.
مشخصات نشر	: مازندران : اشرف البلاد، ۱۳۹۱.
موضوع	: ۲۸۰ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۶۶۵۵-۱۱-۶-۹۵۰۰
وضعیت و قیمت	: فیا
نویسنده	: مدیریت دانش
موضوع	: مدیریت دانش
شناسه	: مرتضوی، سمیره، ۱۳۵۹ -
رده بندی کنگ	: ۱۳۹۱ - ۲۰/۲۸۰
رده بندی دیوبند	: ۲۰/۲۸۰
شماره	: ۵۷
کتابشناسی ملی	

عنوان: مدیریت دانش (KM)

نویسندگان: مجید عموزاد خلیلی (مدرس دانشگاه مازندران)، سمیره مرتضوی کیاسری (عضو هیات علمی پیام نور)

ویراستار علمی: دکتر حبیب الله نجفی هزارجریبی (استادیار پیام نور)

نوبت چاپ: اول

ناشر: انتشارات اشرف البلاد

تعداد صفحه: ۲۸۰

صفحه آرا: مصطفی نجفی هزارجریبی

قطع: وزیری

شمارگان: ۱۰۰۰

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۶۵۵-۱۱-۶-۹۵۰۰

قیمت: ۹۵۰۰ تومان

انتشارات اشرف البلاد

آدرس: بهشهر - خ شهید هاشمی نژاد - روبروی شرکت تعاونی کارخانه بهپاک

تلفن: ۵۲۲۷-۷۲-۰۱۵۲ فکس: ۵۲۳۵۸۳۹-۰۱۵۲

Email: belad_nasher@yahoo.com

فهرست جدول ها و نمودارها.....	۱۵
مقدمه.....	۱۵

فصل اول - مفاهیم پایه

۱۹	تاریخچه مدیریت دانش
۲۴	ضرورت مدیریت دانش
۲۵	تعریف دانش
۲۷	زنجیره ی دانش
۲۷	الف. آگاهی درونی
۲۷	ب. پاسخگویی درونی
۲۸	ج. پاسخگویی بیرونی
۲۸	د. آگاهی بیرونی
۲۸	فرایند دانش
۲۹	کارکردهای دانش
۳۲	انواع دانش
۳۴	دیدگاه عینیت گرا درباره دانش
۳۷	دیدگاه عمل گرا درباره دانش
۳۷	تئوری های دانش
۳۷	الف. تئوری پیوندگرایی
۳۸	ب. تئوری ساختن گرایی

۳۹	مدل های دانش
۳۹	الف. مدل عمومی دانش
۴۰	ب. مدل جریان و پردازش دانش
۴۲	ج. مدل پیچیدگی و جریان دانش
۴۴	تعریف مدیریت دانش :
۴۷	تفاوت مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش
۴۹	فرایند مدیریت دانش
۵۱	ارکان چهارگانه ی مدیریت دانش
۵۲	کاربردهای مدیریت دانش
۵۴	۱- میانجی گری
۵۴	۲- برونی کردن
۵۵	۳- درونی کردن
۵۵	۴- شناخت
۵۵	اصول مدیریت دانش (ده فرمان)
۵۶	مزایای مدیریت دانش
۵۷	منابع فصل اول
	فصل دوم- سلسله مراتب دانش
۶۱	زنجیره داده تا خرد
۶۴	هرم دانش
۶۹	فرا دانش

۷۳	چرا دانش به سختی مدیریت می شود؟
۷۴	دانش به عنوان یک سرمایه غیر قابل لمس
۷۶	دانش کالای خصوصی است یا عمومی؟
۷۶	منابع دانش
۷۸	تبدیل دانش
۸۱	جریحه دانش
۸۲	بارنمای دانش
۸۴	فرهنگ انتقال دانش
۸۸	منابع فصل دوم

فصل دوم زیرساخت های مدیریت دانش

۹۱	عوامل زیرساختی
۹۳	استخدام کارکنان
۹۶	مسائل مربوط به فرهنگ سازمانی
۹۹	فرایندها
۹۹	دانش مداری مدیریت در سازمان
۱۰۱	همکاری های بین سازمانی
۱۰۱	فناوری
۱۱۲	مدل Flynn
۱۱۵	معماری مدیریت دانش
۱۱۵	معماری فناوری اطلاعات سازمان

۱۱۷	معماری سازمان
۱۲۱	زیرساخت فنی مدیریت دانش
۱۲۲	شبکه ها
۱۲۴	ذخیره سازی
۱۲۷	واسطه افزار
۱۲۹	پردازش دانش
۱۳۰	تحلیل دانش
۱۳۱	راهبرد دانش
۱۳۳	منابع فصل سوم

فصل چهارم: مدل های پیاده سازی مدیریت دانش

۱۳۶	مکاتب فکری مطرح در مدیریت دانش
۱۳۸	مدل های مدیریت دانش
۱۳۹	الف) مدل های طبقه بندی دانش
۱۴۱	ب) مدل های سرمایه فکری
۱۴۲	ج) مدل های ساختار اجتماعی
۱۴۵	د) مدل مفهومی چند مرحله ای
۱۴۶	تلاش های سازمانی برای مدیریت دانش
۱۴۷	مدل های شبکه ای و مخزنی
۱۵۰	مدل انتشار نظام مدیریت دانش
۱۵۰	مدل مفهومی نظام مدیریت دانش (MATE)

فصل پنجم - ابزارهای مدیریت دانش

- ۱۵۷.....مرور بعد از عملیات (AAR).....
- ۱۵۷.....انواع مرور بعد از عملیات.....
- ۱۵۹.....ابزارهای مدیریت دانش برای یک محیط تولیدی.....
- ۱۵۹.....مؤلفه های کاری (COI).....
- ۱۶۲.....تفاوت های OP با تیم.....
- ۱۶۴.....مصاحبه خروج.....
- ۱۶۴.....تشخیص و اشتراک بهترین فعالیت ها.....
- ۱۶۵.....جمع آوری و تسخیر دانش.....
- ۱۶۶.....تجزیه و تحلیل شبکه های اجتماعی (SNA).....
- ۱۶۷.....داستان گویی یا نقل روایت.....
- ۱۶۸.....سیستم خبره (ES).....
- ۱۶۹.....چگونگی ایجاد و توسعه یک سیستم خبره.....
- ۱۷۰.....مراکز دانش.....
- ۱۷۰.....نقشه های دانش.....
- ۱۷۱.....انواع نقشه های دانش.....
- ۱۷۱.....اهداف نقشه های دانش.....
- ۱۷۴.....مزایای نقشه های دانش.....
- ۱۷۶.....معایب نقشه های دانش.....

۱۷۷..... پیاده سازی نقشه های دانش

۱۷۸..... ۱۵ دلیل برای شکست در پیاده سازی ابزارهای مدیریت دانش

۱۸۰..... منابع فصل پنجم

فصل ششم - استراتژی های مدیریت دانش

۱۸۳..... دانش به عنوان استراتژی

۱۸۵..... پیوند دانش با استراتژی

۱۸۶..... مرتبط با دانش استراتژی

۱۸۷..... چارچوب استراتژی دانش

۱۸۷..... استراتژی اکتشاف در مقابل استراتژی استخراج

۱۹۰..... دانش داخلی در مقابل دانش خارجی

۱۹۰..... انواع استراتژی های مدیریت دانش

۱۹۱..... استراتژی های سه گانه « بلودگود » برای مدیریت دانش

۱۹۲..... استراتژی های پیشنهادی « کارل ویگ » برای مدیریت دانش

۱۹۳..... استراتژی های پنج گانه « دی و وندلر »

۱۹۴..... استراتژی دانش از دیدگاه « کستن »

۱۹۵..... استراتژی های دانش از دیدگاه « هونسپل »

۱۹۷..... استراتژی های دانشی از دیدگاه « دیوید اسکایرم »

۱۹۹..... استراتژی کدگذاری در مقابل شخصی سازی

۲۰۰..... استراتژی دانشی « زاک » با تقسیم بندی انواع دانش از دیدگاه رقابتی

۲۰۱..... مدیریت دانش در شرکت مایکروسافت

فصل هفتم - مدیریت دانش از منظر مدیریت استراتژیک

- تعریف مدیریت استراتژیک ۲۰۶
- فرایند طراحی مدیریت استراتژیک ۲۰۷
- دانش و مدیریت استراتژیک ۲۰۹
- بست رفاقی خاص دانش ۲۱۰
- مزیت رقابتی حاصل از دانش استراتژی مدیریت دانش و استراتژی سازمان ۲۱۰
- دانش به عنوان منبع سازمانی استراتژیک ۲۱۱
- تدوین استراتژی دانش محور ۲۱۳
- رویکرد منبع محور در سازمان ۲۱۴
- رویکرد دانش محور در سازمان ۲۱۴
- خلق ارزش از طریق دانش در تدوین استراتژی ۲۱۵
- استراتژی های شخصی سازی و کدگذاری مدیریت دانش ۲۱۷
- تغییر در شیوه تدوین استراتژی و نقش دانش در آن ۲۱۸
- هم راستای مدیریت دانش و فرایندهای استراتژیک ۲۲۰
- رابطه استراتژی های عمومی «پورتر» و استراتژی مدیریت دانش ۲۲۱
- مدل تدوین استراتژی کسب و کار و استراتژی مدیریت دانش ۲۲۲
- الف) تحلیل محیط داخلی و خارجی ۲۲۳
- ب) هدف گذاری ۲۲۶
- ج) پایه گذاری ابتکارهای استراتژیک ۲۲۷

۲۲۸..... (د) نهادینه سازی استراتژی

۲۳۰..... منابع فصل هفتم

فصل هشتم - مدیریت دانش از منظر رفتار سازمانی

۲۳۳ یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده

۲۳۴ یادگیری و دانش آفرینی سازمانی

۲۳۶ انواع سیستم بنیادی یادگیری

۲۳۷ الف) طبقه‌بندی یادگیری «آ. جریس و شون»

۲۳۸ ب) سطوح یادگیری «نایون و لایلی»

۲۳۹ ج) سطوح یادگیری «پیتزیکه»

۲۳۹ ۱- یادگیری فردی

۲۴۰ ۲- یادگیری تیمی

۲۴۰ ۳- یادگیری سازمانی

۲۴۲ د) طبقه بندی مارکوارت

۲۴۲ ۱- یادگیری انطباقی

۲۴۲ ۲- یادگیری پیش بینی کننده

۲۴۲ ۳- یادگیری ثانویه

۲۴۳ ۴- یادگیری عملی

۱۴۲ سرمایه اجتماعی ، چشم اندازی برای دانش سازمانی

۲۴۴ ابعاد سرمایه اجتماعی به عنوان دانش

۲۴۴ الف) اعتماد

۲۴۵	ب) اعتقادات
۲۴۵	ج) هنجارها
۲۴۵	د) قوانین
۲۴۶	ه) شبکه‌ها
۲۴۷	۱- سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش
۲۴۸	۲- منابع فضا

فصل پنجم: مدیریت دانش از منظر سیستم‌های اطلاعاتی

۲۵۱	سیستم‌های اطلاعاتی و مدیریت دانش
۲۵۲	معماری دانش
۲۵۲	پایگاه داده‌ها و مدیریت دانش
۲۵۴	مدل ارزیابی تکنولوژی برای مدیریت دانش
۲۵۶	لایه سیستم‌های ارتباطی
۲۵۷	لایه منبع داده‌های سازمان
۲۵۸	لایه مخزن دانش
۲۵۹	الف) انبار داده‌ها و مرکز ذخیره‌ی داده‌ها
۲۶۰	ب) کاربردهای همکارانه
۲۶۰	ج) مدیریت محتوی
۲۶۰	لایه میانی
۲۶۱	لایه کاربردی کاربر نهایی (رابط گرافیکی)

الف) پورتال های اطلاعات سازمانی (EIP)

ب) سیستم دسترسی مبتنی بر وب

جامعه های مجازی فناوری اطلاعات

تکنولوژی هایی برای مدیریت دانش

حافظه سازمانی

سه ابزار برای افزایش سازمانی

منابع فصل دوم

واژگان تخصصی

۲۶۱

۲۶۱

۲۶۲

۲۶۴

۲۶۶

۲۶۷

۲۷۰

۲۷۱

www.ketabp.ir

« فهرست جدول ها »

۳۰	جدول ۱-۱. گاه‌شمار مدیریت دانش
۳۲	جدول ۲-۱. ویژگی های دانش ضمنی و صریح
۳۳	جدول ۳-۱. انواع دانش
۳۴	جدول ۴-۱. ویژگی های دیدگاه عینیت گرا درباره ی دانش
۳۶	جدول ۵-۱. معرفت شناسی عینیت گرا و عمل گرا درباره ی دانش
۳۷	جدول ۶-۱. دیدگاه های نظری مرتبط با دیدگاه عمل گرا
۳۹	جدول ۷-۱. مقایسه تنوری پیوند گرایی با ساختن گرایی
۴۱	جدول ۸-۱. جدول سلسله مراتب
۴۸	جدول ۹-۱. تفاوت بین اطلاعات و دانش
۴۹	جدول ۱۰-۱. تفاوت بین مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش
۶۷	جدول ۱-۲. خصوصیات داده اطلاعات و دانش
۷۱	جدول ۲-۲. فرا داده ها، سطح کاربرد و سیستم
۱۱۵	جدول ۳-۱. معماری و زیر مجموعه های معماری
۱۲۰	جدول ۳-۲. لایه های معماری فناوری اطلاعات
۱۳۱	جدول ۳-۳. راهبرد معماری و زیر ساخت دانش
۱۳۶	جدول ۴-۱. مفهوم توانایی سازمانی در متون مدیریت دانش
۱۴۴	جدول ۴-۲. مدل نوناکا و تاکاواچی
۱۴۵	جدول ۴-۳. مدل مفهومی چند مرحله ای توسعه ی مدیریت دانش سازمانی
۱۵۲	جدول ۵-۱. ابزارهای مدیریت دانش
۱۵۹	جدول ۵-۲. ابعاد گوناگون انجمن ها (گروه های کاری)
۱۷۴	جدول ۵-۳. معایب نقشه های دانش
۱۸۷	جدول ۶-۱. استراتژی استخراج دانش در مقابل اکتشاف دانش
۱۹۱	جدول ۶-۲. مقایسه شخصی سازی و تدوین دانش
۲	جدول ۷-۱. مقایسه استراتژی های عمومی پورتر و استراتژی مدیریت دانش
۲۳۲	جدول ۸-۱. چهار سطح مختلف یادگیری
۲۵۰	جدول ۹-۱. مدل ارزیابی تکنولوژی برای مدیریت دانش
۲	جدول ۹-۲. عناصر هر لایه از راه حل های مدیریت دانش
۲۵۲	جدول ۹-۳. تکنولوژی و سیستم هایی برای مدیریت دانش

« فهرست نمودارها »

۲۹	نمودار ۱-۱. عناصر تشکیل دهنده ی فرایند دانش
۳۱	نمودار ۱-۲. چهار کارکرد اساسی دانش
۴۰	نمودار ۱-۳. مدل عمومی دانش نیومن
۴۱	نمودار ۱-۴. جریان دانش
۴۳	نمودار ۱-۵. مفهوم پیچیدگی
۴۴	نمودار ۱-۶. مدل پیچیدگی و جریان دانش
۵۰	نمودار ۱-۷. فرایند مدیریت دانش
۶۴	نمودار ۱-۸. زنجیره تجربه تا خرد
۶۵	نمودار ۱-۹. هرم دانش
۷۱	نمودار ۱-۱۰. داده، فرایند و فرا دانش
۷۷	نمودار ۱-۱۱. دانش، مهارت و ساختار نیافته
۷۹	نمودار ۱-۱۲. ایجاد دانش
۸۲	نمودار ۱-۱۳. عناصر تشکیل دهنده تجربه دانش
۱۰۳	نمودار ۱-۱۴. روابط اطلاعاتی بین سازمانها
۱۱۳	نمودار ۱-۱۵. مدل کلان برای مدیریت دانش
۱۴۰	نمودار ۱-۱۶. مدل سرمایه ی فکری مدیریت دانش
۱۴۱	نمودار ۱-۱۷. مدل مدیریت دانش دامرس
۱۴۶	نمودار ۱-۱۸. عناصر و رویکردهای سازمانی
۱۶۲	نمودار ۱-۱۹. بهترین فعالیت ها و چگونگی انتشار آنها سازمان ها
۱۶۶	نمودار ۱-۲۰. سیستم خبره
۱۶۷	نمودار ۱-۲۱. ایجاد و توسعه ی یک سیستم خبره
۱۸۴	نمودار ۱-۲۲. تعیین شکاف های استراتژیک دانشی
۱۸۵	نمودار ۱-۲۳. استراتژی های سه گانه مدیریت دانش از دیدگاه بلودگود
۱۸۸	نمودار ۱-۲۴. انتخاب استراتژی مدیریت دانش
۱۸۹	نمودار ۱-۲۵. استراتژی های مدیریت دانش از دیدگاه ویک
۱۹۳	نمودار ۱-۲۶. استراتژی مدیریت دانش گرنیر
۲۰۴	نمودار ۱-۲۷. فرایند مدیریت استراتژیک
۲۰۶	نمودار ۱-۲۸. مزیت رقابتی حاصل از دانش
۲۱۳	نمودار ۱-۲۹. مزیت رقابتی ناشی از هم راستایی دو استراتژی
۲۱۴	نمودار ۱-۳۰. انتقال دانش در حوزه های کلیدی
۲۱۷	نمودار ۱-۳۱. مدل های تدوین استراتژی

در سال های اخیر ، مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی تبدیل شده است . جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان ها با قدرت دانش می توانند برتری های بلندمدت خود را در عرصه های رقابتی حفظ کنند و دانشمندان در تحقیقات خود دریافته اند که مدیریت دانش ، زودگذر نیست ؛ بلکه اثرات ماندگاری دارد . شرایط و فضای رقابتی سازمان ها ، بیش از پیش پیچیده و به سرعت در حال تغییر است ؛ به گونه ای که سرعت تغییر در بیشتر سازمان ها به مراتب بیشتر از سرعت توان پاسخگویی و تطبیق آنهاست . تغییرات مستمر دانش نیز وضعیت عدم تعادل جدیدی را برای سازمان ها به وجود آورده است . در این میان ، سازمان هایی می توانند به حیات خود ادامه دهند که بتوانند مزیت رقابتی خود را حفظ کنند . به نظر صاحب نظران و اندیشمندان این عرصه ، حفظ مزیت رقابتی و بقاء سازمان بستگی به یک مدیریت دانش امکان پذیر است ؛ به نحوی که بتوان به طور مستمر به خلق دانش های نو در سازمان پرداخت . مدیریت دانش ، شامل همه ی روش هایی است که سازمان ، دارایی های دانشی خود را اداره می کند ؛ یعنی چگونگی جمع آوری ، ذخیره سازی ، انتقال ، به کارگیری ، به روز رسانی و ایجاد دانش . مدیریت دانش با تبدیل سرمایه های انسانی به دارایی های فکری سازمان یافته برای سازمان ایجاد ارزش می کند . مدیران در عصر اطلاعات ، با درک اهمیت و ارزش دانش در فرایند تصمیم گیری خود به دنبال به کارگیری راه کارها و تکنیک های مدیریت دانش در کلیه ی سطوح سازمانی خود می باشند . با عنایت به موارد ذکر شده ، امروزه ضرورت وجود کتابی جامع به زبان فارسی در این حوزه ، به عنوان مرجع دانشگاهی و همچنین مرجع صنعتی در کشور بیش از پیش آشکار شده است . این موضوع دغدغه ذهنی نویسندگان این کتاب به خصوص در چند سال اخیر بود و تلاش نموده ایم تا دانسته ها ، تجارب و دانش خود در حوزه ی مدیریت دانش را به نحو شایسته ای جمع بندی نماییم و مرجع کاملی را به جامعه ی دانشگاهی و جامعه ی صنعتی تقدیم و ارائه نماییم . اینک پس از ماه ها تلاش ، حاصل و نتیجه این کار پیش روی شماست :

« مدیریت دانش » . کتاب حاضر ، مشتمل بر نه فصل مفاهیم پایه ، سلسله مراتب دانش ، زیر ساخت های مدیریت دانش ، مدل های پیاده سازی مدیریت دانش ، ابزارهای مدیریت دانش .

استراتژی های مدیریت دانش ، مدیریت دانش از منظر مدیریت دانش ، رفتار سازمانی و سیستم های اطلاعاتی است . این کتاب می تواند به عنوان مرجع کامل مدیریت دانش برای کارشناسان ، اساتید ، صاحب نظران ، دانشجویان و مدیران دانش سازمان های صنعتی ، شرکت ها و موسسات دولتی یا غیر دولتی قلمداد گردد . همچنین مرجع مناسبی جهت درس مدیریت دانش برای دانشجویان مقاطع تحصیلی کارشناسی ارشد و دکترا در دانشگاه ها محسوب می شود . در این کتاب سعی بر آن شده است که تمامی مفاهیم ، نکته ها و آموزه های مدیریت دانش با بیانی ساده و روان مطرح شود به طوری که خوانندگان دچار سردرگمی و یا گسسته مفاهیم و مطالب نشوند . خداوند منان را سپاس می گوئیم که به ما توفیق عنایت فرمود تا این مدیریت دانش را برای جویندگان علم و دانش آماده چاپ نماییم . بی گمان این کتاب نصیبی دارد که با تذکر صاحب نظران یقیناً در چاپ های بعدی اصلاح خواهد شد . برتر از فرض می دانیم از مقام علمی استاد گرانقدر جناب آقای دکتر حبیب الله نجفی هزار جریبی و زحمات ویراستاری علمی این کتاب را بر عهده داشته اند ، صمیمانه سپاسگزاری نماییم .

زمستان ۱۳۹۱

مجید عموزاد خلیلی (مدرس دانشگاه پیام نور)

سمیره مرتضوی کیاسری (عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور)