

به نام خدا

# فرایندهای مدیریت دانش

نویسنده: دکتر تان تان سون

مترجمان:

دکتر امیر هوشنگ تاجفر

(عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور)

مریم مقدمی وایقان

(دانشجوی دکتری مدیریت اطلاعات و دانش دانشگاه تهران)

# فرایندهای مدیریت دانش

مترجمان: دکتر امیر هوشنگ تاجفر، مریم مقدمی و ایقان

ویراستار علمی: دکتر رامین مولاناپور

ناشر: انتشارات آتی نگر

ناشر همکار: انتشارات وینا

طراحی جلد و صفحه‌آرایی: همتا بیداریان

چاپ اول، ۱۴۰۰

شمارگان: ۱۰۰ نسخه

قیمت: ۲۴۰,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۵۷۱-۱۴-۱

ISBN: 978-622-7571-14-1

حق چاپ برای انتشارات آتی نگر محفوظ است.

نشانی دفتر فروش: خیابان جمالزاده جنوبی، روبه‌روی کوچه رشتچی، پلاک ۱۴۴، واحد ۱

نمابر: ۶۶۵۶۵۳۳۷

تلفن: ۸-۶۶۵۶۵۳۳۶



www.ati-negar.com \* info@ati-negar.com

سر شناسه: تان، تان، Thai soon, Tan

فرایندهای مدیریت دانش / مترجمان: دکتر امیر هوشنگ تاجفر، مریم مقدمی و ایقان؛ ویراستار علمی رامین مولاناپور.

تهران: آتی نگر، وینا ۱۴۰۰

۹۶ ص.؛ مصور، جدول، نمودار.

ISBN: 978-622-7571-14-1

فیبیا.

یادداشت: عنوان اصلی Knowledge 4C, Knowledge Management Process: Knowledge creation, Knowledge conversion, Knowledge communication, and Knowledge change (TST Consulting), 2020

یادداشت: کتابنامه ص. ۹۴-۹۵.

موضوع: مدیریت دانش

موضوع: Knowledge management

شناسه افزوده: تاجفر، امیر هوشنگ، ۱۳۴۰ - مترجم

شناسه افزوده: مقدمی و ایقان، مریم، ۱۳۶۸ - مترجم

شناسه افزوده: مولاناپور، رامین، ۱۳۵۲ - ویراستار

رده‌بندی کنگره

رده‌بندی دیویی

شماره کتابشناسی ملی

HD۳۰/۲

۶۵۸/۴۰۳۸

۸۴۱۲۵۱۶

# فهرست مطالب

## پیشگفتار

۵

## فصل ۱: مقدمه

۹

- ۱-۱ زمینه ..... ۱۰
- ۱-۲ مفهوم مدیریت دانش ..... ۱۰
- ۱-۳ توسعه فعلی مدیریت دانش ..... ۱۱
- ۱-۴ ساختار این کتاب ..... ۱۱

## فصل ۲: توسعه دانش و فرایند مدیریت دانش

۱۳

- ۲-۱ دانش چیست؟ ..... ۱۴
- ۲-۲ دانش آشکار و دانش نهان ..... ۱۶
- ۲-۳ داده، اطلاعات، دانش و خرد ..... ۱۷
- ۲-۴ مدیریت دانش ..... ۱۹
  - ۲-۴-۱ معنای مدیریت دانش ..... ۱۹
  - ۲-۴-۲ توسعه مدیریت دانش ..... ۲۰
  - ۲-۴-۳ توسعه مدیریت دانش استراتژیک ..... ۲۱
- ۲-۵ کاربرد فرایند مدیریت دانش ..... ۲۲

## فصل ۳: دانش 4C

۲۳

- ۳-۱ مفهوم دانش 4C ..... ۲۴
- ۳-۲ چهار حالت فرایند مدیریت دانش ..... ۲۵

- ۲۵ ..... ۳-۲-۱ خلق دانش
- ۲۵ ..... ۳-۲-۲ تبدیل دانش
- ۲۶ ..... ۳-۲-۳ ارتباطات دانش
- ۲۶ ..... ۳-۲-۴ تغییر دانش
- ۲۷ ..... ۳-۳ رابطه
- ۲۷ ..... ۳-۳-۱ روابط دو بعدی
- ۲۷ ..... ۳-۳-۲ روابط چهار بعدی
- ۲۷ ..... ۳-۴ عوامل مهم دیگر

۴۹

### فصل ۴: مدیریت دانش استعداد

- ۳۰ ..... ۴-۱ مدیریت دانش استعداد
- ۳۰ ..... ۴-۲ فرایند رهبری استعداد
- ۳۰ ..... ۴-۳ چهار حالت فرایند مدیریت دانش استعداد
- ۳۱ ..... ۴-۳-۱ خلق دانش (استعدادیابی)
- ۳۳ ..... ۴-۳-۲ تبدیل دانش (توسعه استعدادها)
- ۳۴ ..... ۴-۳-۳ ارتباطات دانش (حفظ استعداد)
- ۳۷ ..... ۴-۳-۴ تغییر دانش (جانشینی استعداد)
- ۳۹ ..... ۴-۴ نقشه فرایند مدیریت دانش استعداد
- ۳۹ ..... ۴-۵ فرایند مدیریت دانش استعداد در یک سازمان

۴۳

### فصل ۵: مدیریت دانش مشتری

- ۴۴ ..... ۵-۱ مدیریت دانش مشتری
- ۴۵ ..... ۵-۳ چهار حالت فرایند مدیریت دانش مشتری
- ۴۶ ..... ۵-۳-۱ خلق دانش (جذب مشتری)
- ۴۷ ..... ۵-۳-۲ تبدیل دانش (توسعه مشتری)

- ۴۸.....۳-۳-۵ ارتباطات دانش (حفظ مشتری)
- ۴۹.....۴-۳-۵ تغییر دانش (تعامل مجدد مشتری)
- ۵۱.....۴-۵ نقشه فرایند مدیریت دانش مشتری
- ۵۱.....۵-۵ فرایند مدیریت مشتری در یک سازمان را بشناسید

## ۵۳

### فصل ۶: مدیریت دانش مالی (دارایی)

- ۵۴.....۱-۶ مدیریت دانش مالی (دارایی)
- ۵۵.....۲-۶ فرایند کارآفرین مالی
- ۵۵.....۳-۶ چهار حالت فرایند مدیریت دانش مالی
- ۵۶.....۱-۳-۶ خلق دانش (تملک مالی)
- ۵۷.....۲-۳-۶ تبدیل دانش (کاربرد مالی)
- ۵۸.....۳-۳-۶ ارتباطات دانش (ارتباطات مالی)
- ۶۰.....۴-۳-۶ تغییر دانش (تغییر مالی)
- ۶۴.....۴-۶ نقشه فرایند مدیریت دانش مالی
- ۶۴.....۵-۶ نتیجه

## ۶۷

### فصل ۷: مدیریت دانش نوآوری

- ۶۸.....۱-۷ مدیریت دانش نوآوری
- ۶۸.....۲-۷ فرایند نوآوری - کارآفرینی
- ۶۹.....۳-۷ چهار حالت فرایند مدیریت دانش نوآوری
- ۷۰.....۱-۳-۷ خلق دانش (ایجاد نوآوری)
- ۷۱.....۲-۳-۷ تبدیل دانش (تجاری سازی نوآوری)
- ۷۴.....۳-۳-۷ ارتباطات دانش (نوآوری - ارتباطات)
- ۷۶.....۴-۳-۷ تغییر دانش (تغییر نوآوری)
- ۷۸.....۴-۷ نقشه فرایند مدیریت دانش نوآوری

۷-۵ فرایند مدیریت دانش نوآوری در سازمان ..... ۷۹

۸۱

## فصل ۸: برون‌داد مدیریت دانش

۸-۱ عملکرد سازمانی ..... ۸۲

۸-۲ اهمیت سنجش عملکرد ..... ۸۲

۸-۳ انواع عملکرد سازمانی ..... ۸۳

۸-۳-۱ اندازه‌گیری دارایی (مالی) ..... ۸۳

۸-۳-۲ کارت امتیازی متوازن ..... ۸۵

۸-۴ خلاصه و نتیجه‌گیری ..... ۸۶

۸۷

## فصل ۹: نمایی یکپارچه از فرایند مدیریت دانش

۹-۱ رویکردی یکپارچه ..... ۸۸

۹-۲ ورودی مدیریت دانش ..... ۸۹

۹-۳ فرایند مدیریت دانش ..... ۸۹

۹-۴ برون‌داد مدیریت دانش ..... ۸۹

۹۱

## منابع