

مدیریت  
عملکرد  
شرکت  
دانش



سعیده جعفری راد  
دکتر مسعود قربان حسینی



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# مدیریت دانش و عملکرد شرکت

تالیف:

سعیده جعفری راد

دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت دولتی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات

دکتر مسعود قربان حسینی

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه



انتشارات موجک



سرشناسه: جعفری راد، سعیده، ۱۳۵۷ -

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت دانش و عملکرد شرکت / تالیف سعیده جعفری راد، دکتر مسعود قربان حسینی.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۵.

مشخصات ظاهری: ۱۰۸ ص.؛ ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م.

شابک: ۴-۳۲-۸۶۳۴-۹۷۸-۶۰۰-۱۲۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: مدیریت دانش

Knowledge management: موضوع

موضوع: کارآمدی سازمانی

Organizational effectiveness: موضوع

شناسه افزوده: قربان حسینی، مسعود، ۱۳۳۲ -

رده بندی کنگره: ۱۳۹۵ م ۴ ج ۷ / ۲ / ۳۰ HD

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۸

شماره کتابشناسی ملی: ۴۴۹۹۱۲۸

انتشارات موجک

تلگرام: ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۲۳۲۰۹۱ - ۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۳ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir



عنوان: مدیریت دانش و عملکرد شرکت

تالیف: سعیده جعفری راد، دکتر مسعود قربان حسینی

طراح جلد: سیده زهرا روشنایی

مشخصات ظاهری: ۱۰۸ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: زمستان ۱۳۹۵، تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۱۲۰۰۰۰ ریال، شابک: ۴-۳۲-۸۶۳۴-۹۷۸-۶۰۰

حقوق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است.

## تقدیم به دلاوران ایران زمین

اللَّهُمَّ اجْعَلْنِي فِي مَقَامِي هَذَا مِمَّنْ تَنَالُهُ مِنْكَ صَلَوَاتٌ وَرَحْمَةٌ وَمَغْفِرَةٌ اللَّهُمَّ اجْعَلْ مَحْيَايَ  
مَحْيَا مُحَمَّدٍ وَآلِ مُحَمَّدٍ وَمَمَاتِي مَمَاتِ مُحَمَّدٍ وَآلِ مُحَمَّدٍ (صلوات الله عليهم اجمعين)

خدایا در این جایگاه مرا از کسانی قرار ده، که از جانب تو به آنان درود و رحمت و  
آمزش می‌رسد، خدایا حیاتم را حیات [آمیخته به عشق] محمد و خاندان محمد و  
مرگم را مرگ [در حال شیفگی به] محمد و خاندان محمد که درود خدا بر آنها باد  
قرار ده.

فرازی از زیارت عاشورا





# فهرست مطالب

| صفحه    | عنوان   |
|---------|---|
| ۱.....  | سخن مولف .....                                    |
| ۳.....  | بخش اول: مدیریت دانش و عملکرد شرکت .....          |
| ۵.....  | فصل اول: مدیریت دانش .....                        |
| ۵.....  | ۱-۱ مفهوم مدیریت دانش .....                       |
| ۶.....  | ۲-۱ تعریف دانش .....                              |
| ۶.....  | ۳-۱ تعریف داده‌ها و اطلاعات .....                 |
| ۷.....  | ۴-۱ ارتباط داده‌ها، اطلاعات و دانش .....          |
| ۸.....  | ۵-۱ تعریف مدیریت دانش .....                       |
| ۱۱..... | فصل دوم: دیدگاه‌های مدیریت دانش .....             |
| ۱۱..... | ۱-۲ تاریخچه مدیریت دانش .....                     |
| ۱۳..... | ۲-۲ دیدگاه‌های مختلف درباره مدیریت دانش .....     |
| ۱۳..... | ۱-۲-۲ دیدگاه سوگوماران و بوس .....                |
| ۱۴..... | ۲-۲-۲ دیدگاه گیلبرت و همکاران .....               |
| ۱۴..... | ۳-۲-۲ دیدگاه باکو ویتز و ویلیامز .....            |
| ۱۵..... | ۴-۲-۲ دیدگاه سوزی آلارد .....                     |
| ۱۵..... | ۵-۲-۲ دیدگاه هالس اپل .....                       |
| ۱۶..... | ۳-۲ عوامل مؤثر بر ایجاد یک نظام مدیریت دانش ..... |

۴-۲ عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش ..... ۱۷

۵-۲ کارکردهای مدیریت دانش ..... ۱۸

۶-۲ فرآیند مدیریت دانش ..... ۲۱

فصل سوم: ابزارهای مدیریت دانش ..... ۲۳

۱-۳ ایجاد دانش ..... ۲۳

۲-۳ اعتباربخشی به دانش ..... ۲۳

۳-۳ ارائه دانش ..... ۲۴

۴-۳ توزیع دانش ..... ۲۴

۵-۳ کاربرد دانش ..... ۲۴

فصل چهارم: عملکرد ..... ۲۷

۱-۴ مفهوم عملکرد ..... ۲۷

۲-۴ تعاریف عملکرد ..... ۲۸

۳-۴ اهرم‌های اصلی در بهبود عملکرد ..... ۲۸

۴-۴ عوامل موثر در بهبود عملکرد ..... ۲۹

۵-۴ ارزیابی عملکرد ..... ۲۹

فصل پنجم: نظام ارزیابی عملکرد ..... ۳۳

۱-۵ تاریخچه ارزیابی عملکرد در جهان ..... ۳۳

۲-۵ تاریخچه ارزیابی عملکرد در ایران ..... ۳۴

۳-۵ اندازه‌گیری عملکرد ..... ۳۵

۴-۵ شاخص‌های عملکرد ..... ۳۶

۵-۵ معیارهایی برای مقیاس‌های عملکرد ..... ۳۷

فصل ششم: اهداف و استانداردهای عملکرد ..... ۳۹

۱-۶ اهداف عملکرد ..... ۳۹

۲-۶ ویژگی‌های اهداف مناسب ..... ۴۰

۳-۶ استانداردهای عملکرد ..... ۴۱

فصل هفتم: سطوح عملکرد ..... ۴۳

۱-۷ مقیاس درجه‌بندی ..... ۴۳

۲-۷ تعریف مثبت - منفی ..... ۴۴

۳-۷ تعاریف مثبت ..... ۴۴

۴-۷ تعداد سطوح درجه‌بندی شده ..... ۴۵

فصل هشتم: نیاز آموزشی کارکنان ..... ۴۹

۱-۸ تعریف نیاز آموزشی ..... ۴۹

۲-۸ مشکلات نیاز آموزشی ..... ۴۹

۳-۸ تعیین نیاز آموزشی کارکنان ..... ۵۰

۴-۸ ارتباط آموزشی و مدیریت دانش ..... ۵۱

بخش دوم: رابطه ابزار مدیریت دانش و عملکرد شرکت در واحد آموزش شرکت ملی نفت تهران

..... ۵۳

فصل نهم: بیان مسئله ..... ۵۵

۱-۹ مقدمه ..... ۵۵

۲-۹ بیان مسئله ..... ۵۶

۳-۹ اهمیت مسئله ..... ۶۱

۴-۹ اهداف ..... ۶۴

|          |  |
|----------|--|
| ۶۴.....  | ۵-۹ فرضیه‌ها .....                           |
| ۶۴.....  | ۶-۹ تعریف متغیرها .....                      |
| ۶۷.....  | ۷-۹ مدل مفهومی .....                         |
| ۶۹.....  | فصل دهم: بررسی تحقیقات مشابه .....           |
| ۶۹.....  | ۱-۱۰ تحقیقات داخلی .....                     |
| ۷۲.....  | ۲-۱۰ تحقیقات خارجی .....                     |
| ۷۵.....  | فصل یازدهم: روش و ابزار .....                |
| ۷۵.....  | ۱-۱۱ جامعه آماری .....                       |
| ۷۵.....  | ۲-۱۱ نمونه، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه ..... |
| ۷۷.....  | ۳-۱۱ روایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها .....      |
| ۷۷.....  | ۴-۱۱ پایایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات .....     |
| ۷۸.....  | ۵-۱۱ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات .....         |
| ۸۱.....  | فصل دوازدهم: تجزیه و تحلیل داده‌ها .....     |
| ۸۱.....  | ۱-۱۲ آمار توصیفی مربوط به نمونه تحقیق .....  |
| ۸۴.....  | ۲-۱۲ آزمون فرضیه‌ها .....                    |
| ۹۲.....  | ۳-۱۲ جمع‌بندی .....                          |
| ۹۵.....  | فصل سیزدهم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها .....     |
| ۹۵.....  | ۱-۱۳ بحث و نتیجه‌گیری .....                  |
| ۹۹.....  | ۲-۱۳ پیشنهادها .....                         |
| ۱۰۳..... | منابع .....                                  |

۱۰۳ ..... منابع فارسی

۱۰۶ ..... منابع لاتین



## سخن مولف

به نام والاترین خط مشی گذار عالم امکان، خالق یکتا

هدف از این کتاب رابطه ابزار مدیریت دانش با عملکرد شرکت در واحد آموزش شرکت ملی نفت تهران می‌باشد. در این کتاب از چهار فرضیه شناسایی دانش، تولید دانش، توزیع دانش و کاربرد دانش استفاده شده است. در کتاب حاضر جامعه آماری کارکنان واحد آموزش شرکت ملی نفت تهران می‌باشد و روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده است و روش جمع‌آوری اطلاعات کتاب میدانی، پرسش‌نامه می‌باشد. نتایج سوالات کتاب در دو قسمت آمار توصیفی و استنباطی مشخص گردید. در آمار توصیفی با استفاده از شاخص‌های فراوانی و درصد و میانگین و نمودار به بررسی نتایج پرداختیم و در آمار استنباطی با استفاده از آلفای کرونباخ و آزمون همبستگی به بررسی فرضیه‌های کتاب پرداختیم. جامعه آماری شامل کارکنان واحد آموزش شرکت ملی نفت که حجم نمونه براساس جدول کرجسی و مورگان ۱۰۸ نفر می‌باشد. اطلاعات مورد نیاز از طریق توزیع پرسش‌نامه استاندارد جهت افزایش روایی و برای سنجش پایایی پرسش‌نامه نیز از فرمول آلفای کرونباخ استفاده شده است. عمده‌ترین یافته‌های کتاب حاکی از آن بود که رابطه ابزار مدیریت دانش با عملکرد شرکت در واحد آموزش شرکت ملی نفت تهران معنادار می‌باشد. لذا پیشنهاد می‌گردد که مدیران شرکت با ایجاد سرمایه‌گذاری لازم بستر مناسبی برای شناسایی دانش در جهت بالابردن عملکرد فراهم آورند و از تیم‌های ایجاد دانش حمایت کنند. پیشنهاد می‌گردد که مدیران با برگزاری جلسات منظم با کارکنان جهت تولید و توزیع دانش شرایط لازم را فراهم آورند.

شیوه سازماندهی کتاب حاضر بصورت زیر می‌باشد.

این کتاب به دو بخش فصول آموزشی و فصول پژوهشی تقسیم خواهد شد. بخش اول شامل مباحث آموزشی در زمینه مدیریت دانش و عملکرد شرکت می‌باشد. فصول آموزشی شامل هشت فصل:

مدیریت دانش، دیدگاه‌های مدیریت دانش، ابزارهای مدیریت دانش، عملکرد، نظام ارزیابی عملکرد، اهداف و استانداردهای عملکرد، سطوح عملکرد، نیاز آموزشی کارکنان می‌باشد. در بخش دوم رابطه ابزار مدیریت دانش و عملکرد شرکت در واحد آموزش شرکت ملی نفت تهران بررسی می‌شود. فصول پژوهشی شامل پنج فصل: بیان مسئله، بررسی تحقیقات مشابه، روش و ابزار، تجزیه و تحلیل داده‌ها، نتیجه‌گیری و پیشنهادها می‌باشد. در پایان، بر خود لازم می‌دانم از همه عزیزانی که در مراحل گوناگون آماده‌سازی این کتاب مرا یاری نموده‌اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمایم.

سعیده جعفری راد

دکتر مسعود قربان حسینی

زمستان ۱۳۹۵