





دانشگاه سям نور

دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی

مرکز تهران غرب

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته: MBA

عنوان

مزیت رقابتی در مدل تلفیقی مهندسی مجدد و مدیریت دانش در شرکت ساختمانی ایران سازه

علیرضا یزدان جو

استاد راهنما

دکتر محمد مهدی پرهیزگار

استاد مشاور

دکتر حبیب الله دانایی

سال تحصیلی

۱۳۹۳

شماره

تاریخ

پیوست



دانشگاه پیام نور
دانشگاه پیام نور استان تهران
امم علی یکم تهران، اندیشه



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

واحد تهران غرب

صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

علیرضا یزدان جو

دانشجوی رشته ارشد mba
به شماره دانشجویی ۸۸۰۲۷۳۱۵۸

تحت عنوان:

"مزیت رقابتی در مدل تلفیقی مهندسی معده و مدیریت دانش در شرکت ساختمانی ایران سازه"

جلسه دفاع با حضور داوران نامبرده ذیل در روز چهارشنبه مورخ ۱۳۹۶/۷/۱۶ ساعت ۹:۳۰ تا ۱۰:۰۰ برگزار شد و پس از بررسی پایان نامه مذکور با نمره به عدد ۱۹..... به حروف بیست و نه و با درجه خوب مورد قبول واقع شد
انشد

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اساتید
		دکتر محمد مهدی پرهیزگار	استاد راهنما
		دکتر حبیب الهه دانشی	استاد مشاور
		دکتر سید محمد میرمحمدی	استاد داور
		دکتر سید محمد میرمحمدی	هماهنگ تحصیلات تکمیلی

آیا پایان نامه مذکور نیاز به اصلاحات دارد؟

تهران، استانهای غربی ایران شهید
حجت‌الله آملی دانشگاه علوم انتظامی
شهرک شهید باقری - دوروی تبریزکده
تلفن: ۰۲۱-۸۱۲۱۹۰۹
پورتال: ۰۲۱-۸۱۲۱۹۰۸

WWW.TPSU.AC.IR
gharbi@tps.ac.ir



دانشگاه پیام نور

تعه‌دنامه اصالت رساله یا پایان نامه

اینجان‌ب علیزاده یزدان جو دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۸ مقطع کارشناسی ارشد رشته: MBA ، عنوان: مزیت رقابتی در مدل تلفیقی مهندسی مجدد و مدیریت دانش در شرکت ساختمانی ایران سازه گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیرمستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود. دانشجو تایید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

علیزاده یزدان جو

۱۳۹۳/۰۷/۱۶

اینجان‌ب علیزاده یزدان جو دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۸ مقطع کارشناسی ارشد رشته: MBA ، عنوان: مزیت رقابتی در مدل تلفیقی مهندسی مجدد و مدیریت دانش در شرکت ساختمانی ایران سازه گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

علیزاده یزدان جو

۱۳۹۳/۰۷/۱۶

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

مهر ۱۳۹۳

تقدیر و تشکر:

شکرتان نثار ایزدمنان که توفیق را رفیق را هم ساخت تا این پایان نامه را به پایان برسانم. از استاد فاضل و اندیشمند

جناب آقای دکتر محمد مهدی پرمهر میگر به عنوان استاد راهنما که همواره نگارنده

را مورد لطف و محبت خود قرار داده اند، کمال تشکر را دارم.

این پایان نامه را ضمن تشکر و سپاس بیکران و در کمال افتخار و اتقان تقدیم می نمایم به:

محضر ارزشمند پدر و مادر عزیزم به خاطر همه ی تلاش های محبت آمیزی که در دوران مختلف زندگی ام انجام داده اند و با مهربانی چگونه

زیستن را به من آموخته اند.

به استادان فرزانه و فریخته ای که در راه کسب علم و معرفت مراری نمودند.

به آنان که در راه کسب دانش را به ما هدایت نمودند.

به آنان که نفس خیرشان و دعای روح پرورشان بدرقه می راهم بود.

الهی به من کمک کن تا بتوانم ادای دین کنم و به خواسته ی آنان جامه ی عمل پوشانم.

پروردگارا حسن عاقبت، سلامت و سعادت را برای آنان مقدر نما.

خدایا توفیق خدمتی سرشار از شور و نشاط و همراه و همبوعلم و دانش و پژوهش جهت رشد و شکوفایی ایرانی کنن سال عنایت بفرما.

چکیده

با اینکه مفهوم مهندسی مجدد در حال حاضر مفهوم بسیار باارزشی برای سازمانها محسوب می‌شود و تمام سازمانها علاقه‌مند به پیاده‌سازی آن هستند ولی آمارها نشان می‌دهد پروژه‌های مهندسی مجدد بدون توجه به دانش موجود در سازمان و عدم استفاده از توانمندیهای مبتنی بر دانش هیچ‌گونه مزیتی برای سازمان نداشته و در هنگام پیاده‌سازی با شکست مواجه می‌شوند.

تحقیق حاضر تلاشی است در جهت شناسایی روشی جهت بهبود فرایندهای کسب‌وکار با استفاده از درک دانش موجود و کشف مزایای رقابتی حاصل از تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش.

برای دستیابی به این هدف با بررسی دقیق ادبیات موضوع و مصاحبه با خبرگان چهار عامل افزایش سرعت، افزایش کیفیت، کاهش هزینه، نوآوری به‌عنوان مزایای رقابتی حاصل از تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش شناسایی گردیدند. جهت سنجش فرضیات و دستیابی به اهداف تحقیق، مدیران و کارشناسان شرکت ساختمانی ایران سازه به‌عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شدند که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۷۳ نفر تعیین گردید. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۶٪ استفاده شد که به‌صورت انفرادی در اختیار اعضای جامعه گذاشته شده و سپس داده‌ها با استفاده از روش‌های رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که متغیر تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش بیشترین تأثیر را در افزایش سرعت و سپس کاهش هزینه دارد.

واژگان کلیدی: مهندسی مجدد، مدیریت دانش، تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش، مزیت رقابتی.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: طرح پژوهش

۲	۱-۱ مقدمه.....
۳	۲-۱ تعریف و بیان موضوع تحقیق.....
۵	۳-۱ مدل مفهومی.....
۷	۴-۱ اهمیت و ضرورت انجام تحقیق.....
۷	۵-۱ هدف‌های تحقیق.....
۸	۶-۱ تعریف مسئله و بیان سوال‌های اصلی تحقیق.....
۹	۷-۱ سؤالات تحقیق.....

فصل دوم: مروری بر مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۱	۱-۲ مقدمه.....
۱۱	۲-۲ تاریخچه و اهمیت.....
۱۳	۳-۲ مدل‌های مدیریت دانش.....
۱۳	۱-۳-۲ مدل‌های عمومی مدیریت دانش.....
۱۳	۱-۳-۲-۱ مدل «هیسینگ».....
۱۴	۲-۱-۳-۲ مدل مارک «م.مک الروی» (عباس افرازه، ۱۳۸۴).....
۱۵	۳-۱-۳-۲ مدل «بک من» (عباس افرازه، ۱۳۸۴).....
۱۶	۴-۱-۳-۲ مدل «هفت سی» (عباس افرازه، ۱۳۸۴).....
۱۶	۵-۱-۳-۲ مدل بکوویتز و ویلیامز (عباس افرازه، ۱۳۸۴).....
۱۹	۲-۳-۲ مدل‌های طبقه بندی دانش.....
۱۹	۳-۳-۲ مدل‌های سرمایه فکری.....
۲۱	۴-۳-۲ مدل پایه‌های مدیریت دانش.....
۲۱	۵-۳-۲ مدل‌های ساختار اجتماعی.....

- ۲۳.....مدل مفهومی چند مرحله ای.....۶-۳-۲
- ۲۴.....مدل های معماری مدیریت دانش.....۷-۳-۲
- ۲۴.....مدل معماری اولریک.....۱-۷-۳-۲
- ۲۴.....مدل معماری دافی.....۲-۷-۳-۲
- ۲۵.....مدل معماری کسنر.....۳-۷-۳-۲
- ۲۵.....مدل معماری دانش گوپتا، شارما و هسو.....۴-۷-۳-۲
- ۲۶.....مدل تیوانا.....۵-۷-۳-۲
- ۲۷.....مدل معماری دانش گروه گارتنر.....۶-۷-۳-۲
- ۲۸.....مدل های بلوغ کیفیت مدیریت دانش.....۸-۳-۲
- ۲۹.....مدل قابلیت بلوغ (CMM).....۹-۳-۲
- ۳۰.....مدل های بلوغ مدیریت دانش.....۱۰-۳-۲
- ۳۲.....دوره های تاریخی دانش.....۱۱-۳-۲
- ۳۲.....دوره ی اول: تولد صنعت دانش در سال ۱۹۳۷.....۱-۱۱-۳-۲
- ۳۲.....دوره ی دوم: عصر اطلاعات ۱۹۶۰.....۲-۱۱-۳-۲
- ۳۳.....دوره ی سوم: موج سوم ۱۹۸۰.....۳-۱۱-۳-۲
- ۳۳.....دوره چهارم: جامعه اطلاعاتی ۱۹۸۲.....۴-۱۱-۳-۲
- ۳۴.....دوره ی پنجم: زمینه اقتصاد جدید.....۵-۱۱-۳-۲
- ۳۴.....مزیت های مدیریت دانش.....۱۲-۳-۲
- ۳۴.....دستیابی به دانش مناسب توسط تیم اجرایی سازمان.....۱-۱۲-۳-۲
- ۳۵.....به حداقل رساندن خطاها.....۲-۱۲-۳-۲
- ۳۵.....کاهش هزینه.....۳-۱۲-۳-۲
- ۳۶.....کاهش زمان پروژه ها و توسعه محصولات.....۴-۱۲-۳-۲
- ۳۶.....افزایش توان تحلیلی از بازار و قدرت رقابتی.....۵-۱۲-۳-۲
- ۳۷.....بهبود توان تصمیم گیری در سطوح مختلف سازمان ها.....۶-۱۲-۳-۲
- ۳۷.....۴-۲ مهندسی مجدد.....۴-۱۲-۳-۲

۳۷	۱-۴-۲ مقدمه.....
۳۸	۲-۴-۲ ویژگی‌ها و مزایای مهندسی مجدد.....
۴۰	۳-۴-۲ انواع تغییرات ناشی از پیاده‌سازی مهندسی مجدد.....
۴۱	۴-۴-۲ علل پرداختن به مهندسی مجدد.....
۴۳	۵-۴-۲ نقش فناوری اطلاعات در مهندسی مجدد.....
۴۴	۶-۴-۲ مسئولان اجرای مهندسی مجدد.....
۴۵	۷-۴-۲ متدولوژیهای گوناگون مهندسی مجدد.....
۴۶	۱-۷-۴-۲ رویه بهبود فرآیند (PIP).....
۴۶	۲-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد کلین.....
۴۷	۳-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد فیوری (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۴۷	۴-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد گاه‌ها (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۴۷	۵-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد جوهانسون (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۴۸	۶-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد پتروزو و استپر (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۴۸	۷-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد داونپورت و شور (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۴۸	۸-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد هاریسون و پرات (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۴۹	۹-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد بارت (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۴۹	۱۰-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد کتینگر (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۵۰	۱۱-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد کوپرز و لیبرند (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۵۰	۱۲-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد نگزاس اینسترومنت (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۵۰	۱۳-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد راسمن (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۵۱	۱۴-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد کندور (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۵۱	۱۵-۷-۴-۲ متدولوژی مهندسی مجدد ابلنسکی (علیرضا متقی حامد، ۲۰۰۴).....
۵۱	۸-۴-۲ عوامل شکست مهندسی مجدد.....
۵۳	۵-۲ مزیت رقابتی تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش.....
۵۳	۱-۵-۲ مقدمه.....

- ۲-۵-۲ بررسی همزمان مهندسی مجدد و فرآیند مدیریت دانش..... ۵۶
- ۲-۵-۳ مزایای تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش..... ۵۷
- ۲-۵-۷ مزایای رقابتی حاصل تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش..... ۵۹
- ۲-۵-۷-۱ نوآوری..... ۵۹
- ۲-۵-۷-۲ کاهش هزینه، افزایش سرعت، افزایش کیفیت..... ۶۳
- ۲-۶-۶ پیشینه تحقیق..... ۶۸
- ۲-۶-۱ پیشینه پژوهش در مورد مدیریت دانش در ایران..... ۶۸
- ۲-۶-۲ پیشینه پژوهش در مورد مهندسی مجدد..... ۷۵
- ۲-۷-۷ مطالعه موردی شرکت ساختمانی ایران سازه..... ۷۹
- ۲-۷-۱ شرکت ایران سازه در یک نگاه..... ۷۹
- ۲-۷-۲ تاریخچه فعالیت شرکت..... ۷۹
- ۲-۷-۳ موضوع فعالیت شرکت..... ۸۰
- ۲-۷-۴ چشم انداز..... ۸۱
- ۲-۷-۵ ارزش های بنیادین..... ۸۱
- ۲-۷-۶ ماموریت..... ۸۱
- ۲-۷-۷ اولویت ها و اهداف راهبردی..... ۸۲
- ۲-۷-۸ برنامه های کوتاه مدت..... ۸۳
- ۲-۸-۸ اجرای تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش..... ۸۳
- ۲-۸-۱ رویه بهبود فرآیند (PIP)..... ۸۳
- ۲-۸-۲ مدل پایه های مدیریت دانش..... ۸۴
- ۲-۸-۳ گام های تلفیق اجرایی مهندسی مجدد و مدیریت دانش..... ۸۵
- ۲-۸-۳-۱ فرآیندهای کسب و کار شرکت..... ۸۵
- ۲-۸-۳-۲ تعیین فرآیندهای دانش گرا و سرمایه های دانشی سازمان..... ۸۶
- ۲-۸-۳-۳ تعیین محدوده BPR..... ۸۶
- ۲-۸-۳-۴ تجزیه و تحلیل و آنالیز فرآیند..... ۸۶

- ۸۷.....۲-۸-۳ طراحی مجدد فرآیند با استفاده از دانش فرایندی.....
- ۸۷.....۲-۸-۳ ایجاد شبکه یکپارچه اطلاعات و دانش.....
- ۸۷.....۲-۸-۳ ایجاد سیستم گزارش دهی از اعتبارات بودجه و نقدینگی.....
- ۸۸.....۲-۸-۳ یکپارچه سازی فعالیت‌ها، تفویض اختیار و ایجاد مدیریت کارگشا.....
- ۸۸.....۲-۸-۳ ایجاد سیستم تأمین‌کنندگان واحد.....

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

- ۹۰.....۳-۱ مقدمه.....
- ۹۰.....۳-۲ روش تحقیق.....
- ۹۱.....۳-۳ فرآیند انجام تحقیق.....
- ۹۲.....۳-۴ جامعه آماری و حجم نمونه مورد تحقیق.....
- ۹۲.....۳-۴-۱ جامعه آماری.....
- ۹۲.....۳-۵ نمونه و نمونه گیری.....
- ۹۲.....۳-۵-۱ برآورد حجم نمونه.....
- ۹۳.....۳-۶ معرفی ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات.....
- ۹۳.....۳-۶-۱ مصاحبه.....
- ۹۴.....۳-۶-۲ پرسشنامه.....
- ۹۴.....۳-۶-۲-۱ معرفی پرسشنامه.....
- ۹۵.....۳-۶-۲-۲ چگونگی طراحی نهایی پرسشنامه.....
- ۹۶.....۳-۶-۳ مطالعات کتابخانه‌ای.....
- ۹۶.....۳-۷ روایی و پایانی.....
- ۹۶.....۳-۷-۱ روایی / اعتبار.....
- ۹۷.....۳-۷-۲ پایایی.....
- ۹۷.....۳-۷-۲-۱ پایایی پرسشنامه.....
- ۹۸.....۳-۸ روش‌های آماری مورد استفاده.....
- ۹۸.....۳-۸-۱ آزمون همبستگی پیرسون.....

۲-۸-۳ آزمون رگرسیون..... ۹۹

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری داده‌های تحقیق

- ۱-۴ مقدمه..... ۱۰۱
- ۲-۴ داده..... ۱۰۱
- ۳-۴ اطلاعات..... ۱۰۲
- ۴-۴ منابع تغذیه اطلاعات..... ۱۰۲
- ۵-۴ سیستم‌های پردازش..... ۱۰۳
- ۶-۴ تجزیه و تحلیل داده‌ها..... ۱۰۴
- ۱-۶-۴ تحلیل توصیفی داده‌ها..... ۱۰۴
- ۷-۴ تجزیه و تحلیل آماری..... ۱۰۶

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

- ۱-۵ مقدمه..... ۱۱۷
- ۲-۵ خلاصه پژوهش..... ۱۱۷
- ۳-۵ مسئله تحقیق..... ۱۱۸
- ۴-۵ خلاصه‌ای از ادبیات تحقیق..... ۱۱۹
- ۱-۴-۵ مهندسی مجدد..... ۱۱۹
- ۲-۴-۵ مدیریت دانش..... ۱۱۹
- ۵-۵ مقایسه یافته‌ها با سابقه تحقیق..... ۱۲۱
- ۶-۵ جمع بندی و نتیجه گیری..... ۱۲۳
- ۷-۵ پیشنهادات تحقیق..... ۱۲۴
- ۱-۷-۵ پیشنهادات کاربردی..... ۱۲۴
- ۱-۱-۷-۵ اتوماسیون اداری..... ۱۲۴
- ۲-۱-۷-۵ به کارگیری نظام 5S..... ۱۲۵
- ۳-۱-۷-۵ بهسازی روال مناقصات..... ۱۲۷
- ۴-۱-۷-۵ اصلاح نظام مدیریت پروژه‌ها..... ۱۲۸

۱۲۸ ۲-۷-۵ پیشنهادات جهت تحقیقات آتی.....

منابع و ماخذ

۱۳۰ منابع فارسی.....

۱۳۲ منابع انگلیسی.....

ضمائم

۱۴۶ Abstract

فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲: مدل هفت سی.....	۱۶
جدول ۲-۲: گام‌های مهندسی مجدد در متدولوژی PIP با فرآیند پایه‌های ساختمان مدیریت دانش به صورت همزمان.....	۵۶
جدول ۱-۳: جدول آلفای کرونباخ.....	۹۸
جدول ۱-۴: فراوانی متغیر جنسیت.....	۱۰۵
جدول ۲-۴: فراوانی متغیر تحصیلات.....	۱۰۶
جدول ۳-۴: آزمون گلوموگروف-ویلک.....	۱۰۸
جدول ۴-۴: آزمون همبستگی سوال اصلی تحقیق.....	۱۰۸
جدول ۵-۴: آزمون همبستگی بین تلفیق مدیریت دانش و مهندسی مجدد و هزینه.....	۱۰۹
جدول ۶-۴: آزمون همبستگی بین تلفیق مدیریت دانش و مهندسی مجدد و سرعت.....	۱۱۰
جدول ۷-۴: آزمون همبستگی بین تلفیق مدیریت دانش و مهندسی مجدد و نوآوری.....	۱۱۰
جدول ۸-۴: آزمون همبستگی بین تلفیق مدیریت دانش و مهندسی مجدد و کیفیت.....	۱۱۱
جدول ۹-۴: آزمون گلوموگروف-ویلک.....	۱۱۱
جدول ۱۰-۴: تحلیل واریانس مربوط به هزینه.....	۱۱۲
جدول ۱۱-۴: تحلیل واریانس مربوط به سرعت.....	۱۱۲
جدول ۱۲-۴: تحلیل واریانس مربوط به کیفیت.....	۱۱۲
جدول ۱۴-۴: ضرایب رگرسیونی متغیرها.....	۱۱۳

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۵	نمودار ۱-۱: مدل اجرایی تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش.....
۶	نمودار ۲-۱: مزایای تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش.....
۲۰	نمودار ۱-۲: مدل سرمایه فکری.....
۲۱	نمودار ۲-۲: مدل پایه‌های مدیریت دانش.....
۲۲	نمودار ۳-۲: مدل مدیریت دانش دامرست.....
۵۸	نمودار ۴-۲: مزایای تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش.....
۸۵	نمودار ۵-۲: مدل پایه‌های مدیریت دانش.....
۱۰۵	نمودار ۴-۱: نمودار فراوانی متغیر جنسیت (درصد).....
۱۰۶	نمودار ۴-۲: فراوانی متغیر تحصیلات (درصد).....
۱۰۷	نمودار ۴-۳: نمودار ماتریس همبستگی.....
۱۱۳	نمودار ۴-۴: هیستوگرام هزینه.....
۱۱۴	نمودار ۴-۵: هیستوگرام سرعت.....
۱۱۴	نمودار ۴-۶: هیستوگرام نوآوری.....
۱۱۵	نمودار ۴-۷: هیستوگرام کیفیت.....

فصل اول

طرح پژوهش

۱-۱ مقدمه

هیچ سازمان موفقی را نمی‌توان یافت که اهمیت مشتری و لزوم مشتری مداری را درک نکرده باشد. تصور تولید بیشتر و بالا بردن سطح کیفی و کمی آن بدون داشتن مشتری خیالی بیهوده است. درک این موضوع مشتری مداری و توجه به مشتری را در عرصه رقابت سازمان‌ها قراردادده است. در این میان بهره‌گیری از شیوه‌های نوین کسب‌وکار که بتواند سازمان را در این امر مهم یاری نماید بسیار پراهمیت جلوه نموده و مورد توجه مدیریت سازمان‌ها قرار گرفته است.

مهندسی مجدد به‌عنوان یکی از روش‌های مهم در این زمینه و خصوصاً راهکار ایجاد تحول و افزایش بهره‌وری سازمان حدود دو دهه است که در کشورهای صنعتی مورد توجه قرار گرفته و اجرای آن در برخی از سازمان‌ها نتایج قابل ملاحظه‌ای در پی داشته است.

مهندسی مجدد را می‌توان بازاندیشی بنیادین و طراحی نو و ریشه‌ای فرآیندها برای رسیدن به پیشرفتی شگفت‌انگیز در معیارهایی همچون سرعت، کیفیت، هزینه جهت رسیدن به اهداف سازمانی تعریف نمود.

با وجود اینکه مهندسی مجدد یک تحول بزرگ مدیریتی است از نگاه دیگر می‌تواند همراه با ریسک فراوانی باشد. مهندسی مجدد همانند یک تیغ دو لبه است که در یک‌طرف آن تحولی شگرف و در طرف دیگر آن یک ناکامی بزرگ است.

اجرای موفق پروژه‌هایی نظیر مهندسی مجدد که بسیار هزینه‌بر و نفس‌گیر است علاوه بر تلاش و پیگیری فراوان نیاز به عوامل دیگری نیز دارد.

رمز موفقیت در دانش و توانایی است و نه در بخت و اقبال. با گذر از انقلاب صنعتی و ورود به هزاره جدید دیگر موتور محرک رشد سازمان‌ها به سرمایه و نیروی انسانی محدود نمی‌شود. مهم‌ترین متغیر رشد همه‌جانبه سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی در عصر حاضر دانش است.

جهانی شدن روزافزون کسب و کارها، مهندسی مجدد، کوچک سازی سازمانها، برون سپاری فعالیتها و خدمات و توسعه عظیم فناوری همگی شان حکایت از این دارد که به کارگیری اثربخش تر و کارا تر دارایی های دانش، به عنوان منبعی ارزشمند و راهبردی اهمیتی بیش از هر زمان دیگر یافته است.

با حضور اقتصاد دانش محور اقتصاد جهانی یکپارچه شده و توسط فناوری اطلاعات مبدل به یک اقتصاد جهانی واحد می شود. بدیهی است که کلید موفقیت در این اقتصاد جدید دانش است و از آن به عنوان مهم ترین مزیت رقابتی و راهبردی سازمانها نام برده می شود.

مدیریت دانش به شکل نوین سازمانها را در تغییر و سازگاری با اقتصاد جدید دانش محور یاری می دهد.

۲-۱- تعریف و بیان موضوع تحقیق

مهندسی مجدد ابزار سیستماتیکی است که امکان جایگزینی روش های منسوخ و فاقد کارایی قبل را با روش های جدید فراهم نموده و سازمانها را در خلق و پیاده سازی ایده های نو و متناسب با شرایط محیط یاری می رساند و از این طریق منجر به بروز پیشرفت های قابل ملاحظه ای در کسب و کار می شود.

در ادبیات تحقیق از مدیریت دانش به عنوان توانمند ساز سازمانی نام برده شده است چرا که بستر سازمان را برای پیاده سازی مهندسی مجدد آماده می سازد و نقش تعیین کننده ای در موفقیت مهندسی مجدد دارد.

در گذشته ای نه چندان دور قدرت و مزیت رقابتی یک سازمان یا یک جامعه انسانی دسترسی به منابع مادی بیشتر محسوب می شد. سازمان پیشتاز سازمانی بود که به مواد خام و ذخایر زیرزمینی،

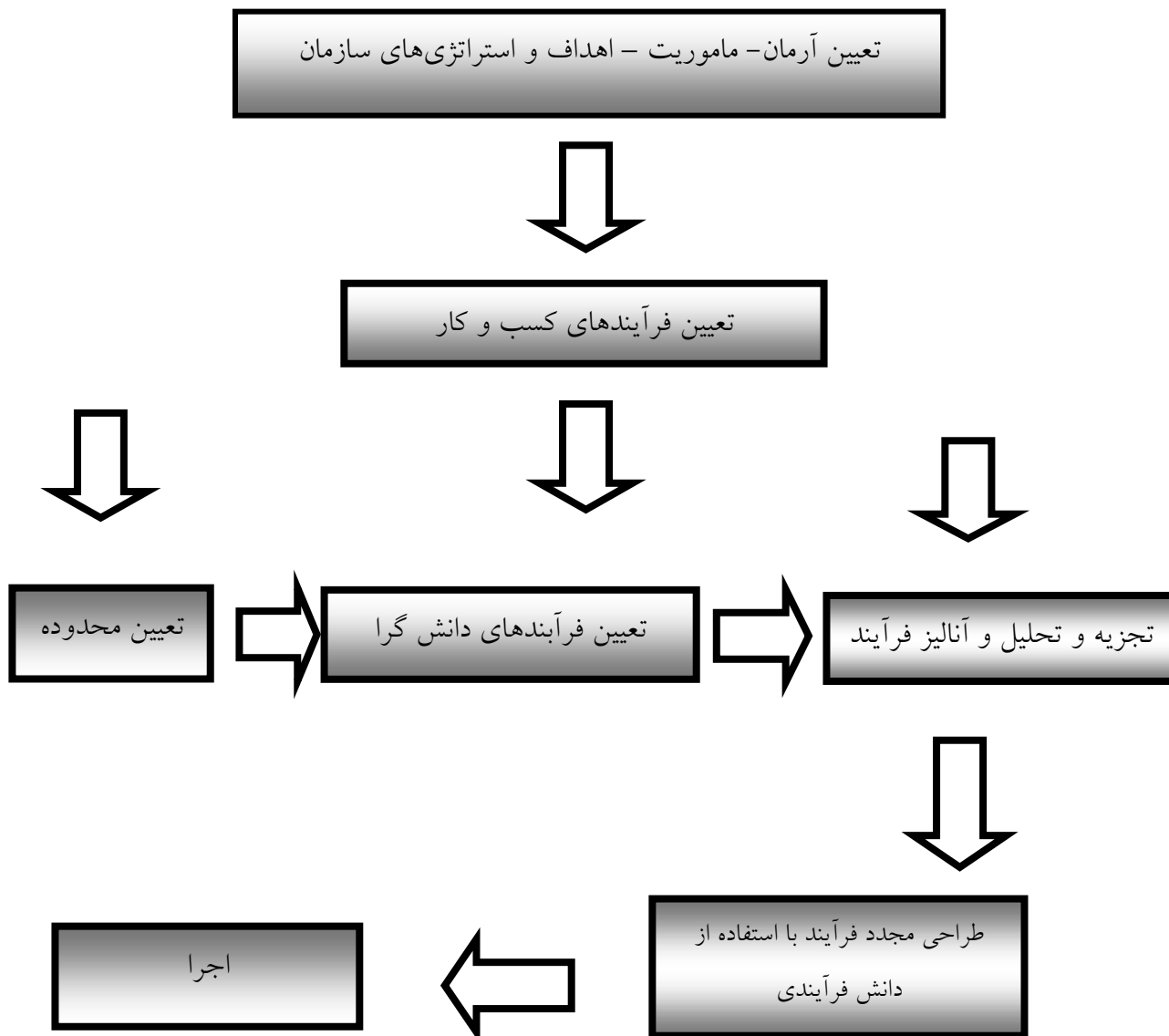
مواد اولیه، نیروی انسانی ارزان، زمین و... به عنوان عوامل تولید در اقتصاد کلاسیک دسترسی بیشتری داشت. در عرصه رقابت کنونی اصلی ترین مزیت رقابتی برای سازمان ها توان آنها در مدیریت دانش محسوب می شود و عمده ترین سرمایه آنها دانشی است که به آن دسترسی دارند. سازمان های پیشرو که رهبری بازارهای جهانی را در دست دارند آنهایی هستند که قادرند بیشترین، معتبرترین و به روزترین دانش بشری را در حوزه کسب و کارشان در اختیار گیرند و از آن استفاده بهینه نمایند.

ویژگی های سازمان های امروزی، پویایی، پیچیدگی، ابهام و سنت گریزی است. وجود عدم اطمینان محیطی باعث شده تا پیش بینی تغییرات با اشکال مواجه شود.

امروزه نقش دانش و مدیریت دانش بر هیچ سازمانی پوشیده نیست و مدیران ارشد می کوشند تا سرمایه های دانشی خود را به درستی شناسایی و سپس مدیریت کنند. از طرفی گاه فرآیندهای ناکارا، توان رقابت پذیری را از سازمان ها سلب می کند و به همین منظور استفاده از روش های تغییر فرآیند اجتناب ناپذیر می نماید.

تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش یک الگوی تجویزی جهت استفاده همزمان از روش های بهبود فرآیند و سیستم های مدیریت دانش است که مزیت های رقابتی سودمندی را برای سازمان به ارمغان خواهد آورد.

۳-۱ مدل مفهومی



نمودار ۱-۱: مدل اجرایی تلفیق مهندسی مجدد و مدیریت دانش