



Knowledge For Development
Partnership



Knowledge Management Austria



دانشگاه خاتم
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

هشتمین کنفرانس بین المللی

مدیریت دانشی (KM4D)

با رویکرد هوشمندسازی دانشی

(دانشگاه خاتم، تهران - ۱۶ مهرماه ۱۴۰۴)



جایزه مدیریت دانشی



عنوان ارائه:

تجربه بکار بست هوشمند هاب دانش دیپارتمان های صنعتی

ارائه کنندگان:

دکتر قاسم خواجه وندی مدیر مدیریت دانش

سرکار خانم زهرا نجاتی دبیر مدیریت دانش

شرکت پالایش نفت آبادان



هاب دانش

Knowledge Hub

پلتفرم کاربردی برای بکارگیری ابزارهای مدیریت دانش در راستای تولید، جمع آوری، سازماندهی، اشتراک گذاری و بکارگیری دانش می باشد.

ویژگیهای اصلی یک هاب دانش:

۱. مرکز اتصال خبرگان و یادگیرندگان
 - امکان به اشتراک گذاری تجربیات
۲. دسترسی به منابع متنوع
 - شامل آموزش ها، مستندات، ویدئو ها، مطالعات موردی و تجربیات شخصی و...
۳. فضای حل مسئله و چالش یابی
 - افراد می توانند چالش های واقعی رو مطرح کنند تحلیل کنند و برای آن ها راه حل پیدا کنند
۴. مستند سازی و حفظ دانش سازمانی
 - باعث می شود دانش پراکنده به شکل ساختار مند ثبت و منتقل شود تا ترک افراد از بین نرود
۵. پشتیبانی از تصمیم گیری های بهتر
 - به دلیل وجود اطلاعات به روز و معتبر و در دسترس تصمی ها آگاهانه تر و دقیق تر خواهند شد.

مدل هاب دانشی





اهداف هاب دانشی

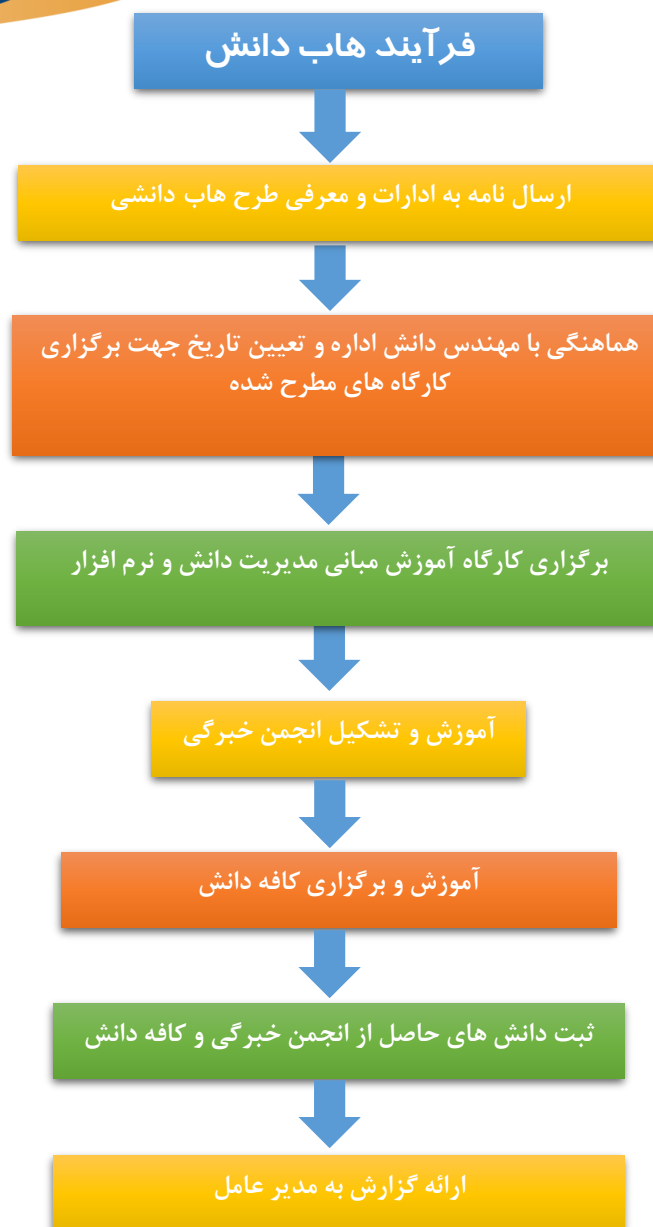
دستیابی به دانش های حیاتی سازمان
دستیابی به راه کار برای چالش های موجود
آموزش اثر بخش
فرهنگ سازی

سرفصل ها:

مفاهیم مدیریت دانش: به هدف دستیابی به مفاهیم با نگاه مشترک

انجمن خبرگی: به هدف آشنایی و نحوه برگزاری انجمن و خروجی گرفتن از مباحث مطرح شده

کافه دانش: به هدف آشنایی و نحوه برگزاری کافه دانش و خروجی گرفتن از مباحث مطرح شده



۱. شناسایی: زمینه دانش و چه مسأله در سازمان بر طرف شد.

چالش اصلی:

در مسیر توسعه مدیریت دانش در سازمان و فرهنگ سازی آموزش پراکنده، کار گروهی کم اثر،

تبدیل مفاهیم نظری به تجربه عملیاتی، اشتراک گذاری دانش، بکارگیری ابزارها و تکنیک های

مدیریت دانش

تصمیم:

با رویکردی نوین، "هاب دانش" متمرکز و عملیاتی در سطح یک اداره خاص (اداره بازرگانی)

طراحی و اجرا گردد.

با این رویکرد

نه تنها مفاهیم مدیریت دانش به صورت کاربردی را می توان آموزش داد،

بلکه با به کارگیری ابزارهایی مانند انجمن خبرگی و کافه دانش،

بستری برای تبادل دانش ضمنی، شناسایی چالش های حیاتی

و تولید راهکارهای جمعی را فراهم نمود.

بسمه تعالی

برای اولین بار در شرکت پالایش نفت آبادان

اداره مدیریت دانش با همکاری ادارات بازرگانی و آموزش برگزار می کند:

هاب دانش اداره بازرگانی

Knowledge Hub Business Administration

تیم مدیریت دانش

تیم اداره بازرگانی



مدرس
آقای دکتر قاسم خواجه وندی
مدیر اجرایی مدیریت دانش



تسهیلگر
خانم مهندس زهرناجانی
دبیر اجرایی مدیریت دانش



رئیس اداره
آقای دکتر عادل مزرعه
مدیر بازرگانی



مهندس دانش
آقای مهندس محسن پرومند
مهندس دانش اداره بازرگانی

اهداف کارگاه:

- ۱- شناسایی دانش های حیاتی سازمانی اداره بازرگانی
- ۲- دستیابی راهکار برای چالش های موجود
- ۳- آموزش اثر بخش گروهی
- ۴- ترویج فرهنگ مدیریت دانش

رکوس مطالب آموزشی:

- ۱- مفاهیم و اهمیت مدیریت دانش در سازمان های دولتی
- ۲- آموزش و استفاده از تکنیک های نوین مدیریت دانش
- ۳- نحوه شناسایی چالش های موجود اداره بازرگانی
- ۴- طبقه ارائه درس آموخته های موفق و ناموفق اداره بازرگانی

۳۳ ، ۲۴ ، ۲۵ تیر ۱۴۰۴ ساعت ۸ الی ۱۲ سالن کنفرانس اداره آموزش و تجهیز نیروی انسانی جهت دریافت اطلاعات بیشتر با شماره ۳۷۵۵ اداره مدیریت دانش تماس حاصل فرمایید

بسمه تعالی

کانون پژوهش و دانش

هاب دانش اداره بازرگانی

برای اولین بار در شرکت پالایش نفت آبادان

گزارش مصور:

نخستین کارگاه هاب دانش با همکاری ادارات مدیریت دانش بازرگانی و اداره آموزش دو روز متوالی ۲۳ و ۲۴ تیرماه در سالن کنفرانس اداره آموزش با حضور مدیر معاونین ۷۶ نفر از کارشناسان ارشد و کارشناسان محترم اداره بازرگانی برگزار گردید.





اهم فعالیت ها در ۳ بخش اصلی:

- ۱- نگاه مشترک به مفاهیم مدیریت دانش و تاثیر آن بر سودآوری
- ۲- روش اجرای کارگاهی انجمن خبرگی و کافه دانش
- ۳- ثبت و نشر در نرم افزار حاصل از فعالیت های گروهی




در آخر:

نظر سنجی ارزش دریافت و رضایت اکثریت را به خود اختصاص داد و ضمن تقدیر از مدیر محترم اداره بازرگانی جناب آقای عادل مزرعه و مهندس دانش محترم آقای محسن پرومند عکس یادگاری با حضور تمامی پرسنل حاضر گرفته شد.




۲. فرآیند اجرا: روش پیاده سازی تجربه

رویکرد ساختاریافته و مشارکتی

اجرای این تجربه در قالب یک کارگاه ۳ روزه تعاملی با حضور ۷۶ نفر از مدیر، روسا و کارشناسان اداره بازرگانی و با اهداف رفتاری:

– آموزش عملیاتی مفاهیم مدیریت دانش و نحوه تشکیل انجمن خبرگی ۲ روز و کافه دانش ۱ روز

– شناسایی ۲۵ چالش و ۷ چالش اولویت دار اداره بازرگانی

– ترویج فرهنگ یادگیری سازمانی و اشتراک گذاری دانش تجارب گروهی برای دستیابی به راهکارها

اقدامات کلیدی اجرایی:

– هماهنگی با مدیر اداره و مهندس دانش (به عنوان رابط سازمانی)

– طراحی و انتشار پوستر، بنر و فراخوان های داخلی جهت فرهنگ سازی

– تجهیز فضایی مناسب برای برگزاری انجمن خبرگی و کافه دانش

– استفاده از روش طوفان فکری و گفت وگوهای غیررسمی هدفمند در فضای کافه دانش

– استقرار میز هوش مصنوعی به عنوان یک “عضو خبره مجازی” جهت مقایسه و ارزیابی راهکارهای انسانی

اداره مدیریت دانش با همکاری اداره مدیریت بازرگانی برگزار می کند:

کافه دانش اداره بازرگانی

Knowledge Cafe - Business Administration

تیم مدیریت دانش

تیم اداره بازرگانی

مدرس
آقای دکتر فاسم خواجه وندی
مدیر اجرایی مدیریت دانش

تسهیلگر
خانم دکتر سحر محمدی
تسهیلگر اداره مدیریت دانش

اهداف کارگاه:

۱. کار تیمی اثربخش
۲. دستیابی راهکار برای چالش های موجود اداره بازرگانی
۳. استفاده از تجارب خبرگان برای حل مشکل اداره بازرگانی

روس مطالب آموزشی:

۱. نحوه برگزاری کافه دانش
۲. نحوه شناسایی راه حل چالش های اداره بازرگانی

📍 باشگاه گلستان
🕒 ساعت ۹ الی ۱۳
📅 سه شنبه ۱۱ شهریور ماه ۱۴۰۴
جهت دریافت اطلاعات بیشتر با شماره ۸۳۸۰۸۰۸ اداره مدیریت دانش تماس حاصل فرمایید

گزارش مصور کافه دانش اداره بازرگانی

پس از برگزاری کارگاه موفقیت آمیز هاب دانش اداره بازرگانی و لحسن خبرگی اولویت بندی چالش های آن، در تاریخ ۱۱ شهریور ماه کافه دانش در باشگاه گلستان با مشارکت ۳۰ نفر از مدیران، روسا و خبرگان حوزه بازرگانی و ادارات در قالب ۶ گروه باهدف شناسایی چالش های موجود در اجرای فرآیندها و عملکردهای اداره مدیریت بازرگانی برگزار شد.

نکته برجسته این رویداد دانش، رویکرد نوآورانه و مشارکت جوینه آن بود که زمینه ای برای تبادل دانش خبرگان را فراهم کرد همچنین افزودن بخش “میز هوش مصنوعی” به عنوان طرح ابتکاری ویژه بخشی نوین و تعاملی با بهره گیری از ظرفیت های فناوری های هوش مصنوعی، به بررسی عمیق چالش های مطرح شده پرداخته و راهکارهای پیشنهادی بانک های تحلیل داده ها و تجربیات مشابه ارائه شد.

در جریان برگزاری مدیرعامل محترم شرکت پالایش نفت آبادان در این کافه دانش حضور یافته و بر برگزاری چنین برنامه های دانشی را کمالی موثر در مسیر بهره وری سازمان دانست و تأکید کرد: مشکلات فرایندی خرید از جمله مواردی است که در سال های متمایز گریبان گیر بوده که استفاده از هوش مصنوعی می تواند علل و پیامدهای این مشکلات را پیش و با دانش تجربی موجود مطلق دهد که با این اقدام می توان به نتایج قانع کننده ای دست یافت وی تأکید کرد باید در این مباحث تا حد امکان به تعدیل اصلاحات و نیازهای واقعی پرداخته شود.

در پایان راهکارهای ارائه شده برای ۷ چالش اولویت دار اداره بازرگانی احصاء و از منحصصان حاضر در جلسه در مورد نحوه برگزاری کافه دانش، نظرسنجی تصویری انجام گردید.

۳. نوآوری: در این تجربه چه نوآوری یا خلاقیتی به کار گرفته‌اید که آن را متمایز می‌کند؟



چهار نوآوری استراتژیک از سایر تجربیات مدیریت دانش

تمرکز اداره محور:

بر خلاف کارگاه‌های گذشته که چنداداره باهم بودند و فاقد هدف مشترک ،

این کارگاه با تمرکز بر یک اداره و مجموعه چالش مشترک،

اثر بخشی و هم‌راستایی را به حداکثر رساند.

آموزش عملیاتی انجمن خبرگی:

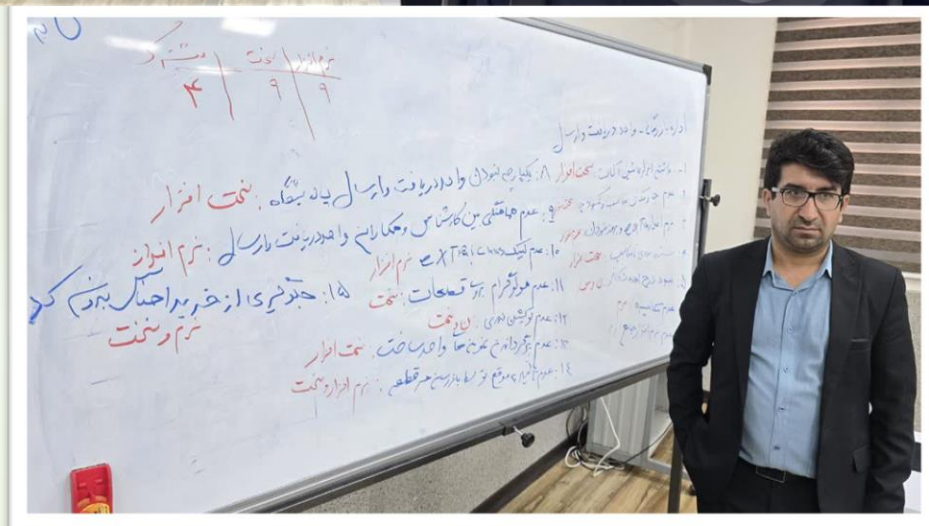
با استفاده از متدهای جهانی و تسهیل‌گری حرفه‌ای، انجمن خبرگی به‌عنوان یک ابزار زنده و تعاملی برای شناسایی دانش ضمنی و چالش‌ها اجرا شد.

کافه دانش به‌عنوان فضای نوآورانه یادگیری:

ایجاد فضایی غیررسمی، صمیمی و مشارکتی با موسیقی، پذیرایی و میزهای گرد، موانع رسمیت سازمانی را برداشته و امکان بیان آزادانه چالش‌ها و راهکارها را فراهم کرد.

بکارگیری فناوری نوین:

استفاده از هوش مصنوعی به‌عنوان "دانش‌پژوه مجازی" برای مقایسه راهکارهای انسانی، نوآوری فناورانه‌ای بود که ارزش افزوده تحلیلی به فرآیند اضافه نمود.



۴. مشارکت و همکاری:

مشارکت رهبران و سرمایه‌های انسانی را در شکل‌گیری و موفقیت این تجربه به چه صورت جذب و هدایت نموده‌اید؟



مدیر محترم بازرگانی در کافه دانش



مدیر عامل محترم در کافه دانش

موفقیت این تجربه با حمایت مدیر عامل ، مدیر اداره بازرگانی و مشارکت فعال کارکنان و در چارچوب سیاست‌های بلندمدت مدیریت دانش شرکت پالایش نفت آبادان شامل:

1. حمایت و حضور مدیر عامل محترم در رویداد دانشی
2. انتصاب مدیر اجرایی مدیریت دانش زیر مجموعه مدیر عامل
3. انتصاب کمیته راهبری مدیریت دانش متشکل از مدیران ارشد و بلا قصل
4. ارائه گزارش‌های شش‌ماهه عملکرد به مدیریت ارشد و بازخورد آن
5. تقدیر از برترین‌های مدیریت دانش با حضور مدیر عامل ، مدیران ، روسا و خانواده‌ها
6. اختصاص "روز دانش" ۱ آبان شرکت پالایش نفت آبادان
7. تامین منابع مالی و منابع آموزشی (آموزش ، کتاب ، بستر مجازی و مجله الکترونیکی)
8. الگوبرداری بالغ بر ۲۵ سازمان دیگر از تجربیات شرکت
9. نشست‌های فراسازمانی شرکت‌های پالایشی نفت و پژوهشگاه صنعت نفت
10. رویداد های دانشی فراسازمانی شرکت‌های پالایشی نفت و پژوهشگاه صنعت نفت

این شفافیت و حمایت رهبری، باعث شد مدیران و کارکنان نه تنها در هاب دانش مشارکت فعال داشته باشند، بلکه به‌عنوان سفیران فرهنگ مدیریت دانش در سازمان عمل کنند.

۵. نتایج و دستاوردها:

خروجی، ارزش افزوده و تأثیر این تجربه بر عملکرد سازمان چه بوده است (صرفه جویی، افزایش بهره‌وری، بهبود کیفیت، رضایت مشتری و...)? (ارسال تاییدیه‌های مراجع ذی صلاح و یا تقدیرنامه‌های مربوطه)



این تجربه مورد تأیید مدیرعامل محترم قرار گرفت و منجر به دستور برگزاری هاب دانش در اداره عملیات غیر صنعتی نیز شد.

دستاوردهای کلیدی عبارتند از:

- شناسایی چالش‌ها (۲۵ چالش) اداره بازرگانی در انجمن خبرگی
- شناسایی و ارائه راهکار برای ۷ چالش اولویت دار اداره بازرگانی در کافه دانش
- استفاده از ابزارهای هوش مصنوعی:
- ۱. ارائه راهکار بطور همزمان با خبرگان در کافه دانش ۲. مرتب سازی ارائه و یکپارچه سازی راهکارهای خبرگان
- ۳. تهیه گزارش جامع کافه دانش ۴. تهیه دستورالعمل برای حل چالش‌های اداره بازرگانی
- ایجاد بستری برای یادگیری سازمانی مداوم (تقویم برگزاری هاب دانشی)
- صرفه جویی در زمان و منابع با شناسایی راهکارهای داخلی به جای جستجوی راهکارهای خارجی
- بهبود کیفیت فرآیندها از طریق راهکارهای مبتنی بر دانش داخلی
- افزایش رضایت مشتریان داخلی و خارجی با حل چالش‌های عملیاتی
- تسریع فرآیند ثبت و نشر دانش در نرم افزار مدیریت دانش در کمتر از ۴۸ ساعت

۶. چالش‌ها: مهم‌ترین موانع و چالش‌هایی که با آن مواجه شده‌اید چه بود و چگونه بر آنها غلبه کردید؟

عدم آشنایی پرسنل با مفاهیم مدیریت دانش :

آموزش مفاهیم مدیریت دانش شامل: اهداف، مزایا، ساختار و تکنیکها به طور یکپارچه تاثیر بسزایی در ادامه روند داشت.

ایجاد همراستایی پرسنل:

پرسنل شاغل در یک اداره با یک هدف خاص در این کارگاه شرکت می کنند چالش عدم همراهی شرکت کنندگان از بین رفت و هدفمند و متمرکز برای یادگیری و همکرا برای شناسایی چالشهای اداره شدند.

نبود فضای صمیمی و غیر رسمی:

از آنجایی که همواره جلسات در فضایی رسمی تشکیل می شد، امکان ابراز نظر نبود. لذا با ایجاد فضای کافه دانش (ساختاری که میزها بصورت گرد همراه با پذیرایی، موسیقی و دوستانه) این چالش نیز حل شد.

زمانبر بودن جمع آوری؛ ثبت و نشر دانش در نرم افزار :

با این روز ضمن هدفمند کردن دانش ها ، فرایند ثبت و نشر دانش از ابتدا تا ثبت در نرم افزار مدیریت دانش طی ۳ روز انجام شد.

۷. قابلیت تکرار و انتقال: این تجربه تا چه حد قابل اجرا در سایر بخش‌های سازمان‌های مشابه است؟

این تجربه به دلیل ساختار منعطف، رویکرد عملیاتی و مستقل از نوع اداره، قابلیت تعمیم به سایر واحدها و سازمان‌های مشابه را دارد.

رویکرد “هاب دانش اداره محور” می‌تواند به عنوان الگویی مناسب برای سازمان‌هایی که در مرحله فرهنگ‌سازی و اجرا هستند، مورد استفاده قرار گیرد.

تقویم اجرایی هاب دانش سال ۱۴۰۴ ادارات شرکت پالایش نفت آبادان	
نام اداره	تاریخ برگزاری
اداره بازرگانی	تیر
عملیات غیر صنعتی	مهر
امور قراردادهای و پیمانها	آبان
مهندسی طرحها	آذر
HSE	دی
بندرصادراتی ماهشهر	بهمن
خدمات فنی مهندسی	اسفند
دارایی فیزیکی	۱۴۰۵
آزمایشگاه	۱۴۰۵

۸. پایداری و توسعه: چه برنامه‌ای برای حفظ، توسعه و بهبود این تجربه در آینده دارید؟



در راستای نقشه راه مدیریت دانش تا افق ۱۴۱۰ شرکت پالایش نفت آبادان و دستیابی به سطح ۵ مدل بلوغ CMMI (تلفیق ابزارهای مدیریت دانش با سیستم‌های کنترل استراتژیک سازمان)، برنامه‌ریزی شده است:

- برگزاری هاب دانش در تمامی ادارات شرکت
- تحول ابزارهای مدیریت دانش به بخشی جدایی‌ناپذیر از فرآیندهای استراتژیک
- توسعه هوش مصنوعی به عنوان همراه دائمی جلسات دانش
- ایجاد «شبکه هاب‌های دانش» بین واحدهای مختلف جهت تبادل تجربیات و راهکارها.

تجربه «هاب دانش اداره بازرگانی» نه تنها یک رویداد آموزشی، بلکه تحولی فرهنگی، فرآیندی و فناورانه در سازمان بود که با تمرکز بر یادگیری تعاملی، نوآوری در فضا و روش، و مشارکت هدفمند خبرگان داخلی، الگویی موفق برای سایر واحدها و سازمان‌های مشابه ایجاد نمود.

این تجربه با همسویی کامل با اهداف مسابقه، به‌ویژه در حوزه‌های تبادل تجربه، ترویج فرهنگ یادگیری، توانمندسازی کارکنان و تجلیل از الگوهای موفق، شایسته تقدیر و الگوبرداری گسترده است.

از همراهی شما سپاسگزاریم مهر ۱۴۰۴

قاسم خواجه‌وندی

نماینده مدیر عامل در مدیریت دانش
و مدیر اجرایی مدیریت دانش

تلفن: ۰۶۱۵۳۲۲۹۲۲۲ - ۰۶۱۵۳۱۸۳۸۰۸
همراه: ۰۹۱۶۶۱۹۶۰۴۶

پست الکترونیک: gh.khajehvandi@yahoo.com
gh.khajehvandi@abadan-ref.ir

آدرس: شرکت پالایش نفت آبادان - حاشیه اروندرود
صندوق پستی ۵۵۵ - کد پستی ۶۳۱۶۵۷۸۹۵۴



N.I.O.R.D.C.
Abadan Oil Refining Co.

Ghasem Khajehvandi

CEO Representative in Knowledge Management
Executive Director of Knowledge Management
in Abadan Oil Refining Company

Tel: (+98) 6153183808 - 6153229222

Mob: (+98) 9166196046

Email: gh.khajehvandi@yahoo.com
gh.khajehvandi@abadan-ref.ir

Address: Abadan Oil Refining Company, Breyam
Abadan, Iran- Post Code: 6316578954

