

# روش اجرایی

## مدیریت دانش

# HSE

تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیریت عامل	نماینده مدیریت	نماینده مدیریت	سمت
			نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضاء

مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد  
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

#### ۱- هدف:

هدف از این روش اجرایی تشریح چگونگی جمع آوری، ذخیره سازی و ثبت، پردازش و توزیع دانش مفید سازمانی در ساختاری مناسب به کلیه افراد نیازمند، در هر نقطه و هر زمان در سازمان می باشند. در واقع تشریح چگونگی تبدیل دانش ضمنی (پنهان) به دانش صریح (آشکار).

#### ۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این روش اجرایی در کلیه واحد های شرکت می باشد.

#### ۳- مسئولیت نظارت و اجرا:

- نظارت: مسئولیت نظارت بر اجرای این روش اجرایی با نماینده مدیریت می باشد.
- اجرا: مسئولیت اجرای این روش اجرایی با کلیه مسئولین واحدهای مختلف می باشد.

#### ۴- تعاریف:

۴-۱- دانش: دانش یعنی کلیه آموزه های تولید شده حین فرآیند کاری که دانستن آن توسط دیگران ایجاد ارزش افزوده می نماید. دانش در سازمان در زمان ها و موقعیت های مختلف تولید می شود برای مثال: حین یک جلسه یا بحث کاری، حین یک مأموریت کاری، حین یک رفع اشکال، حین کار در گروه ها و تیم های کاری، حین فرآیندهای کاری روزمره. دانش می تواند یک تجربه فنی، یک دیدگاه فنی، یک تجربه مدیریتی، یک دیدگاه مدیریتی و حتی یک مبحث اقتباس شده از یک مطالعه باشد.

۴-۲- مدیریت دانش: مدیریت دانش همان به اشتراک گذاشتن و تبادل تجربیات و دانش است. مدیریت دانش، مدیریت سرمایه های ناملموس (دانش) کارکنان از ابتدا تا انتهای دوره آن و به تعبیر واضح تر شامل خلق، کسب، ذخیره سازی، به اشتراک گذاشتن و در نهایت، به کارگیری دانش در سازمان است. در مدیریت دانش باید تلاش نمود تا هیچ دانش و تجربه ای مفقود نشده و بتوانیم پاسخ هر سؤال را در سریعترین زمان و با کمترین هزینه از درون سازمان بیابیم.

۴-۳- تجربه کاری (شخصی): از مهمترین ماژول های مورد نظر در بحث مدیریت دانش که اعتبار سامانه مدیریت دانش شرکت را تا حد چشمگیری ارتقاء می دهد همین ماژول می باشد. در ماژول تجربه شخصی یا تجربه کاری شما می یابد تجربه موفقیت یا شکست خود را که در مواجهه با مشکلات و سعی برای حل آنها به دست آورده باشید و یا ابتکاراتی را که برای اداره تهیه امور و صرفه جویی در وقت و هزینه بکار بسته اید را عنوان نموده و ثبت نمایید.

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد  
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

۴-۴- پژوهش ها: این مژول نیز جزء دانش بحساب می آید. در یک فعالیت پژوهشی ممکن است: چند دانش را در کنار هم قرار داده و مقایسه کرد. دانشی را نقل و آن را تحلیل کرد. آملاری را ارائه و تحلیل کرد. دانشی را نقل کرده و آنرا با اقتضائات سازمان خود تطبیق داد. در خصوص یک موضوع مرتبط با شرکت در جهت رفع مشکلات در سازمان اقدام به پژوهش نموده و نتایج را مستند کرد.

۴-۵- دانش اقتباسی و مطالعات: این نوع دانش در واقع توسط خود شما تولید نشده و یا تجربه شخصی خود شما نمی باشد. در واقع شما مطلب جدیدی خلق نکرده اید و صرفاً دانش یا مجموعه ای از دانش ها را به نحو مناسبی نقل کرده اید. کسب دانش از طریق کلاکها، کنفرانس ها و سمینارهای آموزشی، دوره های آموزشی، رسانه های عمومی و تخصصی، وب سایتها و کانالهای مجازی، مقالات و دست نوشته های دیگران، نتایج تحقیقات دیگران مانند دانشگاه ها و موسسات تحقیقی و غیره را می توان از جمله راه های کسب دانش اقتباسی نام برد.

## ۵- شرح کار

۵-۱- دانش دو نوع است: عیان و نهان (یا ضمنی). دانش عیان و صریح، دانشی است که مدون شده است و یا به فرمتهای خاصی ارائه شده است. کلیه اطلاعات مستند درون سازمانی و برون سازمانی که در سازمان مطابق با روش اجرایی کنترل اطلاعات مستند تحت کنترل می باشد دقیقاً بعنوان دانش صریح در سطح سازمان جاری می باشد. در واقع این نوع دانش از ابتدا جمع آوری و ثبت، پردازش و پس از تدوین مطابق با روش اجرایی کنترل اطلاعات مستند بین افراد نیازمند این دانشها توزیع شده است.

۵-۲- دانش نهان، دانش شخصی و ابرارز نشده ای است که یک فرد دارد. دانشی که در ذهن افراد است. این دانش حاصل تجربه کاری (شخصی) (ر.ک ۴-۳) و پژوهش ها (ر.ک ۴-۴) و دانش اقتباسی و مطالعات (ر.ک ۴-۵) می باشد. این دانش تنها در ذهن افراد یا در یادداشت های شخصی، فایل های کامپیوتری یا کشوی میز آنها مستقر است. این دانش همان چیز است که باعث بهبود در سرعت فعالیتها و ارتقاء سطح کیفیت، ایمنی و بهداشت و محیط زیست می گردد. بنابراین از آنجاییکه هر کارمند کوچکترین واحد مدیریت دانش است و از طرفی دانش نهان نزد این افراد است لذا مسئولین کلیه واحدها بایستی در فواصل زمانی حداقل سه ماهه با برگزاری جلسات تخصصی و عمومی با افراد ذیربط واحدهای خود این نوع دانش ها را شناسایی و مطابق با فرم جمع آوری و ثبت دانش با کد F-246 ثبت می نمایند. پس از جمع آوری این دانش ها، مدیران هر فرایند با همکاری نماینده مدیریت و سایر مدیران مرتبط (در صورت لزوم) و یا مدیر عامل (در صورت لزوم) نسبت به تحلیل و پردازش دانش های جمع آوری شده اقدام می نمایند. خروجی این تحلیل ها منجر به اصلاح، ارتقاء و یا حتی ایجاد اطلاعات مستند مربوطه می شود. بدیپست این اصلاح، ارتقاء و یا حتی ایجاد

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد  
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

اطلاعات مستند مطابق با روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و روش اجرایی کنترل اطلاعات مستند ترتیب اثر داده خواهد شد. در پایان جهت انتشار این دانش هابه عوامل و افراد ذیربط مطابق با روش اجرایی کنترل اطلاعات مستند اقدام خواهد شد.

نظر به سرعت بالا و روز افزون رشد تکنولوژی، در جهت کسب دانش در خصوص انجام فرایندها چنانچه نیاز به آموزشهای عمومی و یا تخصصی در دوره های آموزشی، سمینارها و کنفرانس هاس آموزشی، ماموریتها و بازدید های آموزشی، کارگاههای آموزشی و غیره باشد بایستی مطابق با روش اجرایی آموزش اقدام نمود. همانطور که در این روش اجرایی تشریح شده است این نیاز سنجی آموزشی سالی یکبار به صورت فراخوان عمومی بوده و همچنین در فواصل اتفاقی نیز می توان اعلام نیاز به کسب دانش از طرق مذکور کرد. پس از کسب آموزش دانش جدید مطابق با رویه شرح داده شده در بند ۵-۲ اقدام شده و این دانش جدید مدیریت می گردد.

نکته ۱ : علاوه بر دوره های سه ماهه که در بند ۵-۲ جهت جمع آوری و ثبت دانش شرح داده شد، بنا بر اقتضا و نیاز فوری سازمان و همچنین احساس نیاز مدیران مرتبط ، میتوان این جلسات مدیریت دانش را خارج از برنامه سه ماهه برگزار کرد.

#### ۶- توزیع نسخ :

مطابق با فرم فهرست مستندات توزیع شده است.

#### ۷- مدارک پیوست :

ردیف	نام	کد
۱-۷	فرم جمع آوری و ثبت دانش	F-246

#### ۸- مدارک مربوطه :

ردیف	نام	کد
۱-۸	روش اجرایی کنترل اطلاعات مستند	
۲-۸	روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	
۳-۸	روش اجرایی آموزش	

مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد  
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.