



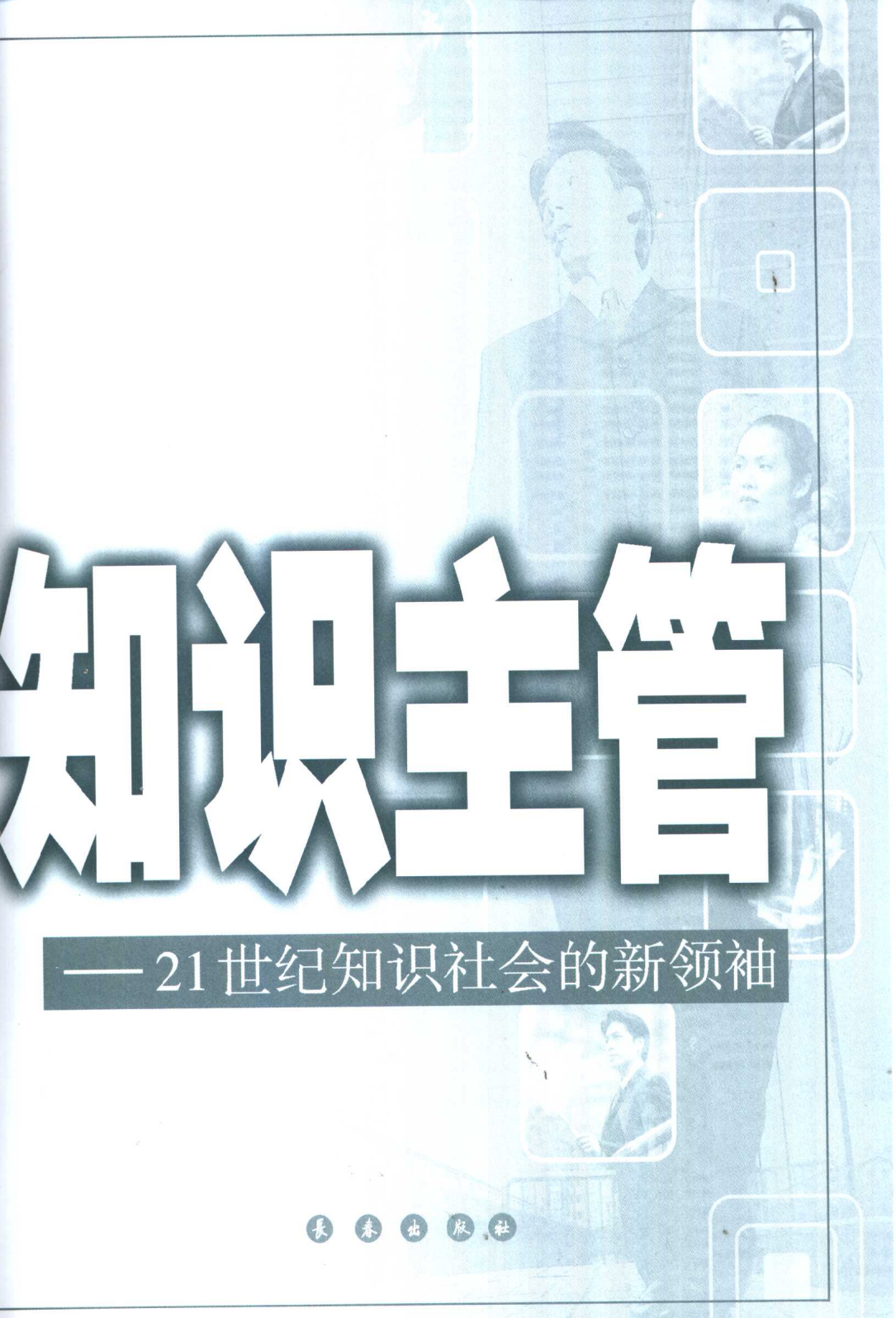
ZHISHIZHUGUAN

# 知识主管

—— 21 世纪知识社会的新领袖

曾建明 符晓蓉 胡玉伟 主编

長 春 出 版 社



# 知识主管

—— 21世纪知识社会的新领袖

长 春 出 版 社

## 图书在版编目(CIP)数据

知识主管:21世纪知识社会的新领袖/曾建明,符晓蓉,胡玉伟主编.—长春:长春出版社,2002.1

ISBN 7-80664-309-5

I.知... II.①曾...②符...③胡... III.企业领导学  
IV.F272.91

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第093019号

责任编辑:张云峰 封面设计:郝威

长春出版社出版

(长春市建设街43号)

(邮编130061 电话8569938)

吉林农业大学印刷厂印刷

新华书店经销

880×1230毫米 32开本 17.25印张 519千字

2002年1月第1版 2002年1月第1次印刷

印数:5000册 定价:29.80元

# 前 言

毋庸置疑,我们今天已处于一个知识经济的时代。知识正在改变着社会经济的发展模式。

仅凭经历和胆识而取得成功,那样的时代在中国已经一去不复返了,尽管它们仍然重要。不管我们把他们称为灰领或是金领,这都不重要,最重要的是他们代表着一个新的社会阶层,他们最大的财富就是知识。

这个新的阶层正在改变着传统的企业和企业管理方式。从工业经济时代以来的企管理论和实践是过于严肃和呆板了,知识经济时代的管理者们不喜欢那种刻板的管理,从比尔·盖茨一直到中国的知识英雄们,他们的管理方式更像一种即兴的演奏,但其乐章却是华美无比的。

知识主管们开始在创造一种新的管理模式,尽管在中国才仅仅是起步。管理模式的变化和社会经济的变化是相辅相成的,知识管理是这当中的中介,它的方向指向未来。

就像互联网代表着一种自由一样,知识管理也是自由的。自由的管理是相互尊重、激情和创造以及艺术,注释了知识管理。让这些知识工作者即兴创作,像比尔·盖茨所做的那样,这是使知识主管能够成功的重要方面。

世界不会如人们所想像的那样风驰电掣,但也不会如人们所想像的那样慢。在今天,全球化的气息已扑鼻而来,武装我们的最优秀的武器仍然是科学知识,这也是改变世界和改变自己的主要方式,但愿此书能让读者从中受益。

## 2 知识主管◇21世纪知识社会的新领袖

参加本书编写的有：向洪、杜立、张冬梅、黄庆、吴天让、吴嗣流、石洪、许小平、杨伟、胡玉伟、胡建、朱智勇、叶莱、程烈、杜燕、朱犁、曾建明、姜涛、刘芳、向泽英、李向前、黄世礼、符晓蓉、李才等。大家的通力合作，促使本书尽快完成。

编者

2001年12月

# 目 录

## 第一章 知识社会的精英

1

伴随着新千年的钟声,人类进入了知识经济社会。知识主管——知识社会的精英,开始在新世纪崭露头角。

- 第一节 第三次经济革命..... (2)
  - ◎知识经济社会来临..... (2)
  - ◎IT 改变世界 ..... (4)
  - ◎知识企业出现..... (8)
- 第二节 管理的巨变 ..... (13)
  - ◎知识经济挑战传统企业和企业家 ..... (13)
  - ◎第五代管理 ..... (17)
  - ◎知识主管 ..... (20)
  - ◎灰领阶层 ..... (23)
  - ◎中国最年轻的 CKO ..... (26)

## 第二章 知识主管和信息管理

31

信息管理是知识主管进行管理的基础。在互联网时代,信息流动的速度和频率大大加快了,知识主管必须研究和适应这个新课题。

- 第一节 管理的新课题 ..... (32)
- 第二节 信息管理必备 ..... (34)
  - ◎信息管理中的三个 net ..... (34)
  - ◎数据库是基础 ..... (38)
  - ◎IBM:数据库的典范 ..... (40)
  - ◎数据库使广告公司攻城略地 ..... (41)
  - ◎警惕数据库背后的陷阱 ..... (43)

第三节 管理信息系统 .....	(46)
◎MIS原理 .....	(46)
◎MIS的最高级是网络 .....	(51)
◎MIS使管理更为有效 .....	(55)
◎利用信息管理获取竞争优势 .....	(57)
◎管理信息系统不是神话 .....	(59)
第四节 企业信息管理 .....	(61)
◎企业的信息化 .....	(61)
◎企业实施信息管理的基本条件 .....	(64)
◎企业信息化的诺兰模型 .....	(69)
◎信息管理成为传统企业的驱动器 .....	(74)
◎一卡通 .....	(79)
◎信用也需要管理 .....	(80)
◎从闭门造车到信息共享 .....	(82)
◎基础管理不能错位 .....	(83)
◎不要进入信息的误区 .....	(85)
第五节 互联网 .....	(87)
◎中国:网上冲浪 .....	(87)
◎企业网络生存 .....	(88)
◎建立企业网络:内容和形式 .....	(91)

### 第三章 知识管理:成功之路

101

知识主管的主要职责和任务就是对企业进行知识管理。在知识经济时代,企业如果离开了知识管理就不可能具有竞争力。实现企业内的知识共享并运用集体智慧创造财富,是知识管理成功的关键。

第一节 知识价值 .....	(102)
◎知识是有用的东西 .....	(102)
◎知识资源 .....	(104)
◎知识:学习和注意力 .....	(106)
◎知识的价值难以测试和估量 .....	(107)

◎知识包装产品·····	(108)
第二节 知识共享·····	(112)
◎知识共享不会自动实现·····	(112)
◎共享由内到外·····	(115)
◎知识会议:另一种共享·····	(121)
◎最重要的是显性知识的共享·····	(122)
◎1+1>2·····	(126)
◎知识共享中的成本和收益分析·····	(130)
第三节 知识经济呼唤知识管理·····	(132)
◎知识管理不是信息管理·····	(134)
◎三代知识管理·····	(138)
◎建设知识库·····	(141)
◎建立外部知识网络·····	(145)
◎积累、共享和交流·····	(147)
◎基准管理和最佳实践·····	(149)
◎管理企业的知识资产·····	(153)
◎经营知识资产国内已成气候·····	(167)
◎比尔·盖茨如是说·····	(168)
◎一个积累财富的案例·····	(171)
◎施乐:知识管理的先行者·····	(173)
第四节 建立企业的学习型组织·····	(178)
◎五项修炼·····	(179)
◎主管回炉·····	(182)
◎微软中国的学习和团队建设·····	(183)

## 第四章 知识营销:制造赢利的神话

193

知识经济时代的营销学概念已发生了彻底的变化,以前那种让顾客满意的原则已被让顾客成功的原则所取代。而电子商务则彻底改变了传统营销手段。

第一节 营销新概念·····	(194)
----------------	-------



◎顾客的价值	(199)
◎向消费者学习	(202)
◎十二疑问解答	(205)
◎知识营销拉动市场	(209)
◎定价:一半是艺术 一半是科学	(210)
◎广告营销	(212)
◎海尔的定制营销	(215)
◎顶级营销:昆明世博会解密	(217)
第二节 网络营销	(221)
◎网络营销对传统营销的冲击	(222)
◎网络营销的资源、站点	(224)
◎网络营销支持系统	(225)
◎电子商务:企业发展的主题	(231)
◎我国各行业电子商务市场分析	(235)
◎网上开公司不是梦	(239)
◎网上销售 网下配送	(241)
◎IDC:企业发展的基石	(242)
◎电子呼叫中心:化神奇为现实	(243)
◎慧眼识商机	(248)
◎医药电子商务≠网络+卖药	(251)
◎医药电子商不等于“网站+卖药”	(253)
◎“卓越”:成功的先行者	(255)
◎“笑傲江湖”谈赢利	(256)
第三节 传统企业怎样e化	(257)
第四节 中国电子商务尚处初级阶段	(260)

## 第五章 知识创新:不变之变

263

创新是一个国家的灵魂,对于企业来说尤其如此。现代企业的管理能否成功,最关键的是看知识主管是否有创新能力。

第一节 知识创新是发展的源泉	(264)
----------------	-------

◎知识创新的特征	(268)
◎知识创新是一个整体系统	(272)
◎国家创新体系	(274)
◎制度创新	(278)
◎中国:机不可失	(280)
第二节 知识创新面面观	(282)
◎组织创新:给企业一个健全的肌体	(282)
◎新产品开发和创新	(287)
◎产品创新:海尔、吉列和英特尔	(295)
◎营销创新:开拓市场的利器	(300)
◎技术创新:企业的生命之源	(304)
◎圆桌话题:王选谈技术创新	(312)
◎服务创新:一个永远的话题	(316)
第三节 文化创新	(323)
◎微软:企业文化的峰巅	(326)
◎IBM 真经	(329)

## 第六章 管理方式的革命:知识主管和虚拟管理、 竞争管理及全球化管理

337

知识经济时代的管理发生了深刻的变化。现代数字化技术打破了传统的管理时空,管理的边界开始消失;企业间的竞争更主要的是一种知识竞争;管理的范围已跨越了国界。掌握并熟练运用这些新的管理方式和手段是知识主管的任务。

第一节 虚拟管理	(338)
◎新时代孕育了虚拟企业	(338)
◎虚拟企业的特征	(340)
◎虚拟经营的实质是经营资源	(345)
◎虚拟方式面面观	(347)
◎最重要的是核心竞争力	(349)
◎价值链的重新构造	(351)

◎业务外包·····	(353)
◎戴尔模式·····	(357)
◎索莱克特龙公司的隐形制造·····	(359)
◎中国企业可以学到些什么·····	(361)
第二节 竞争管理·····	(363)
◎知识竞争·····	(363)
◎全面企业战略·····	(367)
◎学会培养竞争对手·····	(374)
◎低成本扩张三原则·····	(378)
◎培育企业核心竞争能力·····	(381)
◎多元化和核心能力·····	(386)
◎后发制人·····	(389)
◎树立协同竞争新观念·····	(391)
◎通过客户忠诚创造竞争优势·····	(392)
◎圆桌话题:杜家滨谈客户竞争·····	(393)
◎创造力缔造竞争优势·····	(401)
◎打造“爵士乐”型的企业·····	(404)
◎万科:“爵士乐”的经典·····	(405)
◎并购战略·····	(407)
◎并购和反并购的技巧·····	(410)
◎迈克尔·波特:IT改变了竞争特点吗·····	(415)
第三节 全球化管理·····	(417)
◎跨国公司全球性扩张·····	(417)
◎中国:加入全球大家庭·····	(423)
◎我国的跨国经营策略·····	(426)
◎全球化管理方式·····	(430)
◎健力宝的跨国经营·····	(439)
◎海尔话题:全球化和本土化·····	(442)

办企业就是办人,这是柳传志的名言。人力资源管理是知识主管的管理核心。企业能否成功,关键看你是否能让员工成功。

- ◎规划人才····· (446)
- ◎招聘和甄选····· (447)
- ◎人事管理:从后台走向前台····· (450)
- ◎把员工培训成人才····· (453)
- ◎分享员工价值····· (457)
- ◎激励员工的十招····· (459)
- ◎最重要的是留住人才····· (461)
- ◎解密微软····· (466)

## 第八章 革命不分先后:知识创业

477

知识创业已成为世界经济发展的一种重要趋势。知识创业就是把知识的价值付诸实施。借助企业孵化器,进行知识创业并取得成功,并非遥不可及。

- ◎知识创业不是梦····· (478)
- ◎知识创业的特征····· (481)
- ◎企业孵化器····· (486)
- ◎造鸡生蛋:孵化器管理····· (489)
- ◎孵化器:做师傅要有真经····· (495)
- ◎风险投资····· (498)
- ◎知识创业:政府和企业共同行动····· (502)
- ◎创业型就业····· (508)
- ◎学子创业····· (511)

## 第九章 知识主管素质必备

515

除了专业素质外,更重要的是心理素质和企业家精神,健全的心智是成功的一半。

- ◎观念要现代····· (516)
- ◎素质六讲····· (518)

8 知识主管◇21世纪知识社会的新领袖

◎企业家精神 .....	(520)
◎人尽其缘 .....	(530)
◎激情、责任感和冷酷 .....	(532)
◎保持冷静的头脑 .....	(534)
◎克服职业经理人的弱点 .....	(535)
<b>参考文献 .....</b>	<b>(538)</b>

# 第一章 知识社会的精英

伴随着新千年的钟声，人类进入了知识经济社会。知识主管——知识社会的精英，开始在新世纪崭露头角。

## 第一节 第三次经济革命

### ◎知识经济社会来临

伴随着新千年的钟声，知识经济社会已进入了新世纪的大门。

知识经济像一个神奇的魔方创造着巨额的财富，它改变了传统世界的财富分配规则，一夜之间，使世界财富的祭坛重新洗牌；知识经济社会制造着无数激动人心的神话和传奇。

在人类经济发展的历史长河中，人类经济的发展经历了劳力经济阶段、资本经济阶段，现在则进入了知识经济阶段。劳力经济的经济发展主要取决于劳力资源的占有与配置，资本经济的经济发展主要取决于资本的占有与配置，而在知识经济阶段，经济的发展主要取决于知识的占有与配置。知识是最重要的生产要素，它具有多重性，既是最重要的生产资源，也是最重要的生产力。知识经济的兴起是人类经济领域的又一次重要的革命。

知识经济是继农业经济、工业经济之后的崭新的经济形态，是第三次经济革命。世界银行副行长瑞斯查德认为，知识社会中的知识是比原材料、资本、劳动力、汇率更重要的东西。由知识引发的经济革命是重塑全球经济的决定性力量。

随着知识经济社会的到来，人类生活发生了深刻的变化。

随着远程服务的出现，瑞士的航空公司可能在马德里处理它的财务，巴黎的医生足不出户就可为印度的病人会诊，临时工和兼职雇员组成随时应聘的劳动大军人数剧增，而坐在家里办公的职员再也不用为交通堵塞而发愁了。

柔性加工技术将“批量”地生产一件件绝无重样的服装，而服装零售商两到三个星期就更新一次订货，这一时间仅仅是从服装产地斯里兰卡向销售地纽约的发货时间。

低管理支出、短反馈周期的小企业因为灵活机动，将比大企业获利更丰，智能信息形态使得大公司精简管理层，而最终的社会生产组织形式，可能是由许多类似车间的高度分工化企业组合而成的……

以信息化为先导的知识经济改变了一系列传统观念，使经济活动面目一新。

速度概念被更新。一是产品自身的运行速度不断加快。目前，超音速汽车正在实验中，时速可达 1000 多公里。二是产品更新换代的速度不断加快。到了下世纪，汽车更新换代的时间将从 10 年缩短为 3 年。三是生产过程的节奏加快。70 年代，美国电气机械工业的产品生产周期平均为两年左右，90 年代下降到 3 周。四是产品质量改进的节奏加快。

重量概念被改写。“无重量”经济现象越来越明显。第三次产业革命着眼于节约物质资源，单位产值的资源 and 能源消耗也在下降。1965 年~1991 年，发达国家每生产 100 美元产品的能源消耗减少了 87%，发展中国家减少了 44%。

边界概念被突破。由于信息技术突破了速度和质量概念，经济活动的流动性加强。生产转移、商品和劳务贸易、资本和技术流动更为容易，世界经济更加开放。自 1975 年以来，世界贸易增长了 7 倍，发达国家对外直接投资增长了 11 倍。1995 年以来，世界贸易增长率比世界产出增长快了一倍，世界直接投资增长率比产出增长快两倍。

结构概念被替代。过去，产业结构高级化意味着工业化，现在，服务经济替代工业经济，居于产业结构的主导地位，产业结构向服务业倾斜。

进入新世纪以来，全球范围的服务业占世界总产出的 67%，而这个比例还将会日益提升。

知识经济加强了制造业和服务业之间的联系，深化了社会分工。工业生产需要更多劳务，使之出现劳务化趋势；而服务业更面向物质生产，使之出现工业化趋势。

传统社会正在被改造和取代，新的经济运行模式已经产生：

产品制造模式转向知识密集型产品，伴随而来的是柔性的工作组织和灵活的工作时间、场所，以及新的薪酬制度，在这种情况下，制造业



竞争中的劳动力成本大大降低。

随着需求和制造业的发展向服务业转移，社会的保健、教育和休闲娱乐业开始发展并呈繁荣趋势；产业研究开发和营销的社会地位越来越突出，知识密集型的服务业向制造业和消费群提供了大量需求。投资正在流向高技术商品和服务部门，特别是信息和通讯技术。发达国家在这方面投入的研究开发费用已达到国内总产值的 2.3%。

知识经济将 21 世纪推向了纳米技术的时代。当前，国际上微加工技术正朝着更精层次纳米级加工技术发展，纳米技术将是下世纪机械革命的基础。计算机速度增快，将会大大推动纳米技术向产业化方向发展。

纳米技术是由纳米微米微加工技术、纳米微机械、量子线及量子点制备技术和单电子器件制造技术组成。21 世纪初，纳米技术的产业化将实现，成套纳米加工设备将得到广泛的应用。微细加工尺寸 2001 年为 0.18 微米，2004 年将为 0.12 微米，2007 年为 0.10 微米。那时，计算机就能更加神奇地模拟生成与人类活动环境相像的虚拟现实。

纳米技术是以毫微米为测量单位的产品技术，所制成的微型机械非常微小，如目前最小的电磁电动机外径只有 0.8 毫米，重量仅为 4 毫克，转速达每分钟 1 万转，工作电压 1.7 伏。毫微技术将应用于人类各个领域，能在危险环境中排除故障，能用于家电的自动调节，能充当医生进入人体医治疾病，能做军事杀手攻敌不备，等等。目前，世界各国都投入巨资开发研究纳米技术，本世纪必成大气候。

所有这些，不但改变了人类的经济生活，也改变了人类的社会生活。21 世纪是知识经济社会的时代。

### ◎IT 改变世界

自上世纪 80 年代以来，信息技术（IT）和通信产业的兴起，信息处理价格的降低，通信和计算机技术的“数字趋同”，国际网络化的进程，所有这一切已使知识的创造、储存、学习和使用方式发生了巨大的革命。

比如，芯片技术大大提高了人类存储知识的速度，光纤和数字化技