



现代服务业 知识管理能力研究

XIANDAI FUWUYE ZHISHI GUANLI NENGLI YANJIU

李灵稚 冯俊文 / 著



经济科学出版社
Economic Science Press

现代服务业知识管理能力研究

李灵稚 冯俊文 著

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代服务业知识管理能力研究 / 李灵稚, 冯俊文著.

北京: 经济科学出版社, 2007. 8

ISBN 978 - 7 - 5058 - 6475 - 7

I. 现… II. ①李…②冯… III. 知识经济 - 应用 - 服务业 - 企业管理 - 研究 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 113730 号

责任编辑：孙怡虹

责任校对：张长松

版式设计：代小卫

技术编辑：李长建

现代服务业知识管理能力研究

李灵稚 冯俊文 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100036

总编室电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：[www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件：[esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

北京汉德鼎印刷有限公司印刷

永明装订厂装订

787×1092 16 开 18.25 印张 380000 字

2007 年 8 月第一版 2007 年 8 月第一次印刷

ISBN 978 - 7 - 5058 - 6475 - 7/F · 5736 定价：35.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

序

《现代服务业知识管理能力研究》是李灵稚同志承接的2006年江苏省“软科学”研究项目《江苏省现代服务业知识管理能力测评》和2006年南京理工大学青年学者基金课题《现代服务业知识管理能力理论研究》的科研成果。该项目的主要理论观点——“现代服务业知识管理能力理论”，即通过提升行业和企业知识管理能力来发展现代服务业，是作者紧密联系江苏省发展现代服务业的具体情况，通过理论分析，并经过大量调查研究而系统化理论提升的结晶。

现代服务业是传统服务业的对称，或是相对于传统服务业而言的。美国学者丹尼尔·贝尔在《后工业社会来临》一书中详细分析了后工业社会的特征，并突出强调了后工业社会中的现代服务业与在此之前的服务业的区别。他认为，在农业社会，由于生产效率低，剩余劳动力多、素质差，因而服务业主要以个人服务和家庭服务为主；在工业社会中，服务业主要围绕商品生产活动而展开，以商业服务和运输服务为主；但在后工业社会中，服务业则以技术性、知识性的服务和公共服务为主。美国学者马克卢普在《美国的知识生产与分配》一书中，则明确给出了现代服务业的一般范畴和简单分类模型。他认为，现代服务业主要包括四个行业，即教育、科学研究、通信媒介和信息服务。突出强调了现代服务业的知识性和信息服务性。传统服务业一般具有增加值低、乘数效应小和劳动力素质较差等方面的特点。与之相比较，现代服务业一般具有知识性、高增加值性、高素质性、高科技性和新兴性五大基本特性。产业经济理论表明，经济发展到相当程度时，发达的现代服务业可以为发展新技术产业提供创业的氛围，现代服务业的发展可以与现代工业制造业形成互动的机制，所以可持续发展的经济需要发达的现代服务业支撑。特别是对于都市经济的发展，服务业的拉动作用更为凸现。随着新科技革命浪潮的兴起，知识、技术和信息对经济增长的贡献越来越大，以信息产业为代表的知识型产业，正在成为世界经济的主要增长点，人类社会正逐步进入知识经济时代。现代服务业在知识经济和经济全球化发展过程中，正发挥着越来越重要的作用，并表现出新的发展趋势。

知识经济时代企业管理的核心是知识管理。在知识经济时代，企业的知识形成能力将取代传统的生产管理能力和知识学习能力将取代传统的人事管理能力、知识创新能力将取代传统的行销管理能力、知识资产保护能力将取代传统的财务管理能力，同时知识网络构建的虚拟企业与全球运筹也将取代规模经济与垂直整合的传统

企业经营策略。这些新的变化趋势使得知识已逐渐成为企业最重要的经营资源,因此如何有效取得、发展、整合、创新知识,也就是如何有效管理知识资源,成为企业经营上的一大挑战。企业知识执行官(Chief Knowledge Officer,以下简称CKO)将成为知识经济时代企业发展过程中产生的一种新型职位,CKO要通过培养以下四种基本能力来有效提升组织知识的存量与价值:发展组织知识的共识能力,以增进个体知识的团体化;发展组织知识的创新能力,以增进内隐知识的外显化;发展组织知识的学习能力,以增进外部知识的内部化;发展组织知识的整合能力,以增进组织知识的加值化。

因此,由知识经济和知识管理引发的是能力建设和管理问题。能力问题自古受到重视,西方管理学由物本管理到人本管理、由理性管理到行为管理、由经验管理到科学管理、由传统管理到现代管理的发展历程呈现了由重视管理的外在因素到重视管理的内在因素。能力简单地可以用一个公式来描述其内涵:能力=知识+素质+经验。能力的建设与管理是知识经济时代对社会组织的基本要求。工业化时代主要研究的是人的能力,而把组织特别是产业或者企业的能力作为管理的对象进行系统研究还是知识经济时代随着知识管理理论和实践而得到重点关注的。

随着现代服务业的蓬勃发展及知识管理实践在全球范围内的普遍开展,国内外许多学者、专家和实际工作者对现代服务业和知识管理进行了大量的研究,发表了不少论文并出版了多本图书。然而,综观目前的研究,知识管理和能力问题结合工业企业的研究较多,且大多属于理念性企业应用研究,而结合现代服务业的发展问题从知识管理能力的角度研究还比较少见。能力可以理解成一种集合,从系统论的观点分析,这种集合内的元素(具体能力)相互作用、相互影响,能够通过裂变与聚变等作用生成新的能力,这种分析问题的思想我们可以归纳为能力集分析。从软件开发角度使用的软件成熟度模型目前在知识管理领域还少有应用成果。所以,这部《现代服务业知识管理能力研究》专著的出版具有重要的科学理论价值和实际指导意义。

《现代服务业知识管理能力研究》这部专著,将现代服务业、知识管理和能力建设结合起来开展创新的理论研究,并用来进行江苏省现代服务业知识管理能力的测评分析。构建的知识管理成熟度模型和知识管理能力预警系统以及知识管理能力综合评价指标体系、评价方法,可直接用来分析江苏省发展现代服务业各项政策的实施效果,也可用来做省级地区发展比较,为提升江苏省现代服务业整体绩效和能力提供依据。这也是结合江苏省的具体实践,推动江苏省经济机构改变,对促进经济进一步持续、稳定、合理发展具有现实意义的应用价值。有关理论和管理政策建议正在为江苏省发展现代服务业提供着重要的决策咨询作用。本书的特点可以归纳为以下四个方面:研究问题的前沿性,研究方法的实证性,研究重点的本土性,研究活动的开放性。

李灵稚博士是国内较早从事现代服务业知识管理能力研究的学者,作者在本书中对国内外已有的相关研究文献做了比较全面的考察,在此基础上运用风险管理和

产业管理学等方法，对现代服务业知识管理能力的概念、内涵、要素、构成、形式等进行了较为系统的研究，着重论述了现代服务业知识管理能力的评价与预警问题，是国内比较完整的关于现代服务业知识管理能力的一项研究成果。我完全相信，该书的出版对于推动国内学术界关于现代服务业知识管理能力的深入研究、对于提升我国现代服务业的发展能力，都将不无裨益。

南京理工大学经济管理学院教授、博士生导师



博士

2007年5月25日

摘 要

当今,现代服务业已成为一个范围最广的产业,其在一国产业结构中的比重和重要性日益突出,是现代经济持续快速发展的主要原动力。与以往的劳动密集型的服务业不同的是,现代服务业具有知识和技术密集、高素质性和新兴性的特征。因而,研究现代服务业知识管理能力所处的状态对于认识现代服务业的现状,保持企业竞争优势,获取有利的市场地位有着重要的作用。而在目前,结合现代服务业的发展问题从知识管理能力的角度进行的研究还不多见。

本书结合江苏省软科学基金课题“江苏现代服务业知识管理能力测评”;南京理工大学青年学者基金课题“现代服务业知识管理能力理论研究”,针对现代服务业企业和行业在知识管理实施中的各个流程状态,将成熟度理论和预警思想引入到现代服务业知识管理能力的研究中,建立了现代服务业知识管理能力成熟度分析模型和发展模型,以测定现代服务业企业和行业知识管理能力所处的状态和等级;建立了现代服务业知识管理能力预警体系,对现代服务业知识管理能力的各项构成指标体系进行监测、识别,预警组织目前的知识管理能力风险状态,并且通过对江苏现代服务业典型行业和典型企业的实证调研,将取得的理论研究成果应用到实践中,并在实践中检验其可行性。本书的主要研究内容包括:

(1) 分析本书研究的背景、介绍与本书相关的国内外理论研究状况,介绍本书的研究流程、研究方法。

(2) 本书在参考国内外学者关于现代服务业理论、知识管理理论的研究后,认为现代服务业包括:信息传输、计算机服务和软件业、物流速递业、金融保险业、房地产业、教育培训业、科学研究和技术服务业、租赁与商务服务业、科技开发服务业等,是与经济发展密切相关,对国民经济发展具有全局性影响的服务业;对于知识管理能力,本书则从知识管理流程出发,将其划分为知识获取能力、知识转化能力、知识扩散能力、知识应用能力、知识创新能力、知识保护能力和知识资产测量能力。

(3) 说明本书的研究方法和研究视角,并对研究变量进行定义。本书从现代服务业企业和现代服务业行业两个方面,建立现代服务业知识管理能力研究体系,既体现了行业的基本共性,又能反映出行业之间的差别和特色,而且这个研究视角和研究思路贯穿全书。

(4) 为了确定现代服务业企业在开发、实施知识管理项目的过程中所达到的

规范水平状态,本书通过借鉴软件开发成熟度模型和项目管理能力成熟度理论与方法,建立了针对现代服务业企业和行业的两个相互关联的知识管理能力成熟度模型、评价准则和测评指标体系,并且提出了现代服务业知识管理能力成熟度模型的实施和评估流程。

(5) 基于成熟度测评能力的指导思想,建立了针对企业和行业的现代服务业知识管理能力发展水平预警系统,对知识管理过程中的风险、问题,尤其是知识管理能力发展中存在的问题,比照预设范围进行预警分析,采用了模糊综合评价方法进行综合评价,以期及时发现问题并加以解决。

(6) 在理论研究的基础上,本书以江苏省现代服务业为例进行实证调研,选取电信业、房地产业、高等教育培训业、金融业和物流业5个典型行业的若干家典型企业,首先通过回收的问卷采用模糊综合评价的方法测评了这些典型企业的知识管理能力水平状况,并在企业的基础上,对这5个典型行业的知识管理能力水平进行了分析研究。

(7) 提出了江苏省现代服务业知识管理能力发展过程中存在的问题,对原因进行了分析,并且针对所选的调研行业,提出了提升江苏省现代服务业知识管理能力的建议。

本书通过确定现代服务业知识管理能力所处的状态,进一步控制、防范风险,从而提升现代服务业绩效,以期研究成果对于各级政府和有关部门监测行业发展水平,制定现代服务业发展战略和方针政策,起到一定的帮助作用。

目 录

第 1 章 绪论	(1)
1.1 研究背景	(1)
1.2 国内外相关研究成果综述与评价	(3)
1.3 研究内容及研究流程	(5)
1.4 研究方法	(6)
1.5 研究意义	(8)
第 2 章 现代服务业知识管理能力研究的基础理论	(9)
2.1 现代服务业的发展及对经济增长的贡献	(9)
2.2 产业理论	(14)
2.3 知识管理理论	(20)
2.4 能力理论	(27)
2.5 风险管理理论	(37)
2.6 行为科学理论	(43)
2.7 现有理论评析	(48)
第 3 章 现代服务业知识管理能力研究的基本框架	(50)
3.1 现代服务业知识管理能力的内涵	(50)
3.2 现代服务业知识管理能力研究的基本问题	(51)
3.3 现代服务业知识管理能力本书的主要研究视角与变量定义	(53)
3.4 研究难点问题	(60)
3.5 本章小结	(60)
第 4 章 现代服务业知识管理能力成熟度模型研究	(61)
4.1 成熟度及成熟度模型的研究	(62)
4.2 知识管理能力成熟度	(70)
4.3 知识管理能力成熟度模型 KMMM	(72)
4.4 知识管理能力成熟度评价指标体系	(94)

4.5	现代服务业知识管理能力成熟度模型的实施和评估流程	(101)
4.6	以知识管理能力成熟度模型为基础构建预警体系	(103)
4.7	本章小结	(104)
第5章	现代服务业知识管理能力发展预警研究	(106)
5.1	现代服务业知识管理能力发展预警的提出	(106)
5.2	现代服务业知识管理能力发展预警系统的设计与建构	(109)
5.3	现代服务业知识管理能力发展预警机制与方法研究	(129)
5.4	本章小结	(151)
第6章	江苏省现代服务业知识管理能力测评研究	(153)
6.1	江苏省现代服务业知识管理能力测评设计	(153)
6.2	江苏省物流业知识管理能力实证研究	(155)
6.3	江苏省电信业知识管理能力实证研究	(171)
6.4	江苏省高等教育培训业知识管理能力实证研究	(183)
6.5	江苏省金融业知识管理能力实证研究	(193)
6.6	江苏省房地产业知识管理能力实证研究	(210)
6.7	本章小结	(220)
第7章	基于知识管理的现代服务业发展建议	(222)
7.1	中国现代服务业发展及其竞争力分析	(222)
7.2	中国现代服务业知识管理的发展	(232)
7.3	中国现代服务业知识管理发展存在的问题及其原因分析	(244)
7.4	提升中国现代服务业知识管理能力的建议	(247)
7.5	本章小结	(263)
第8章	结论与展望	(265)
8.1	本书的主要研究结论	(265)
8.2	本书创新	(268)
8.3	本书研究的不足与展望	(269)
8.4	本章小结	(270)
参考文献		(271)
后记		(279)

第 1 章 结 论

自 20 世纪 60 年代初起,服务业在经济增长中的作用不断提升,到了 20 世纪 90 年代,伴随着全球经济服务化趋势的不断加剧,服务业内部也发生了显著的结构变化,现代服务业从传统服务业中分离并得到快速成长,成为推动当代经济增长的重要力量。从目前情况看,不论是发达国家还是发展中国家,现代服务业都仍然孕育着巨大的发展潜力,随着知识经济不断地向纵深发展,现代服务业的发展空间和重要性将会越来越突出。

知识管理是通过对知识资源的开发和有效利用以提高创新能力从而提高创造价值能力的管理活动,提高知识转移和扩散的能力和效率,为产业发展提供新的低成本支撑、为经济结构调整建立节约型产业模式,还为可持续发展创造绿色增长方式,最终实现经济的快速发展。

依托于信息技术和现代管理理念发展起来的现代服务业与传统服务业相比,其知识技术的密集度高。现代服务业要为即将到来的新的经济增长积蓄、培养,并且发挥能力,迫切需要整合知识与服务的能力,即提高现代服务业知识管理的能力。

1.1 研究背景

现代服务业在一国产业结构中的比重和重要性日益突出,同时,现代服务业将是国际上跨国资本继制造业转移之后产业转移的一个新领域。发达国家的工业化进程较快,部分已经进入后工业化阶段,其现代服务业发展也相应较早,也较为成熟。江苏省作为我国的经济大省,近几年其现代服务业发展水平滞后于工业发展,增长速度低于地区生产总值的增速,增加值占地区生产总值的比重有所下降,与工业化、城市化、经济国际化的新形势不相协调,与富民强省、“两个率先”的新任务不相适应。按照省委、省政府规划,“十一五”期间,现代服务业必将成为江苏省经济发展新的增长点。

现代服务业有以下几个显著的特点:一是有网络信息技术的支持与推动;二是现代服务业技术和知识密集度比较高,产品中知识含量高;三是高附加值、高增长、高盈利;四是现代服务业所服务的对象也在不断变化。随着产业的发展,为产业服务的服务业也逐渐发展起来,它所要求知识技术的密集程度更高,且其比重有

逐步加大的趋势。

在被称之为“知识经济”时代的今天，知识资源作为企业的“无形资产”，同有形资产一样，需要对其进行管理，使它为企业创造效益。越来越多的实践表明，知识管理对于企业、行业乃至整个社会的发展所产生的影响变得越来越深远。现代服务业技术密集、知识密集的基本特征使得现代服务业对知识管理有着更高的要求，知识管理能力的高低对现代服务业的效率有着重要的影响，因而在这个领域内，知识管理的能力对企业保持竞争优势，获取有利市场地位具有重要的作用。因而，确定现代服务业知识管理能力的状态，对于认识现代服务业的发展现状，并以此为基础提出提升现代服务业知识管理能力水平的改进措施和路径，对于行业乃至国民经济的发展都有着重要意义，并且类似的分析方法和结论也可以作为分析其他行业知识管理能力的参考。

1.1.1 国外发达国家现代服务业发展趋势

发达国家的工业化进程较快，部分已经进入后工业化阶段，其现代服务业发展也相应较早，也较为成熟。发达国家的现代服务业发展趋势主要有以下几个方面：

(1) 发达国家的经济结构已经由工业型的经济转向为服务性的经济。2004年美国服务业占GDP的比重达79.4%，其他发达国家也处于类似的水平。而服务业所吸纳的就业人员比重比服务业的比重还要高。2002年美国服务业的比重就已经占整个就业比重的78%。

(2) 为生产和市场服务的这块服务业成为支撑现代化的体系高效运行的很重要的一个方面。

(3) 服务业的全球化趋势。这体现在服务领域的贸易额增长速度比有形贸易额的增长速度快，以及服务业从发达国家向发展中国家的转移。

1.1.2 我国现代服务业的发展状况

自从改革开放以来，我国服务业取得了比较大的发展。据统计，2005年服务业的增加值占GDP的比重达到了40.7%。这个比重与中低收入国家相比存在差距，这些国家服务业的比重都在45%左右。从就业状况来看，2004年我国服务业的就业比重只有30.6%。从结构角度看，生产和市场服务的这块比重更小。据统计，只占28%，而很多发达国家都占50%以上。

1.1.3 江苏省注重发展现代服务业

作为我国经济大省的江苏省，虽然20年来服务业增加值年均增长15.8%，占GDP的比重由17.9%提高到2005年的35.8%，略高于全国平均数（33%左右），但

2005年江苏省服务业增加值总量低于广东；江苏省服务业增加值的增速，则低于浙江省的相应指标。并且，近几年江苏省现代服务业发展滞后于工业发展，增长速度低于地区生产总值的增速，增加值占地区生产总值的比重有所下降，与工业化、城市化、经济国际化的新形势不相协调，与富民强省、“两个率先”的新任务不相适应。

在“十一五”期间，江苏省服务业发展的主要目标是：坚持以科学发展观为指导，紧紧抓住江苏省制造业发展需求和国际服务业加速转移带来的机遇，重点发展生产服务业，大力培育新兴服务业，全面提升传统服务业，使服务业增长速度快于地区生产总值的增速。到2010年，实现服务业总量倍增，服务业增加值占地区生产总值的比重提高到40%以上，生产服务业、新兴服务业增加值的比重明显上升，服务业从业人员的占全社会从业人员的比重提高到40%左右，为加快发展、科学发展、和谐发展注入新的动力。按照省委、省政府规划，现代服务业必将成为江苏省经济发展新的增长点。

现代服务业要为即将到来的新的经济增长积蓄、培养能力，并且发挥能力，迫切需要整合知识与服务的能力，即摆在发展现代服务业面前的一个首要而突出的问题，就是：如何提高现代服务业知识管理的能力。知识管理是通过对知识资源的开发和有效利用以提高创新能力从而提高创造价值能力的管理活动。因而，确定现代服务业知识管理能力的状态，有着重要意义。

1.2 国内外相关研究成果综述与评价

目前，国内外系统地对区域现代服务业知识管理能力研究的成果还很少见。有关的研究主要分散在现代服务业、知识管理、企业与产业发展能力等方面。

1.2.1 国内外对现代服务业的研究

国内外学者对现代服务业的研究大致可归纳为以下几个方面：（1）关于现代服务业统计分类的研究；（2）关于现代服务业的分行业研究；（3）关于城市地区的现代服务业的研究，这方面的研究文献较多，其中有代表性的是对上海现代服务业的研究；（4）关于大都市现代服务业集群发展的研究，如对纽约曼哈顿模式、伦敦模式的研究；（5）关于现代服务业开放等其他方面的研究，如工业化与现代服务业关系研究，现代服务业发展的环境研究等。但对文献和相关数据的收集和分析表明，与制造业不同，现代服务业国际经验的研究和比较相对要困难得多，一个重要的原因是服务业的特殊性。

1.2.2 国内外对知识管理的研究

在知识管理方面的研究主要集中在如下几个方面：(1) 知识管理的内涵和特征；(2) 知识管理如何融入企业管理，即知识管理在企业日常经营管理中的应用；(3) 知识管理系统的开发技术研究；(4) 企业知识管理系统的开发。虽然对知识管理的研究已经很多，但这些大都是基于个体和技术层面，对行业知识管理则尚未有系统和深入的研究。对行业知识管理的研究，一个角度是行业知识管理的绩效；另一个角度是行业知识管理的能力即知识管理的成熟度。并且，绩效和能力之间是既有交叉，又有区别的；绩效往往侧重于对效益的考察，而能力的本质是对知识管理水平的表示。对管理问题研究的目的是提高管理的绩效和能力，这往往是建立在对现状的绩效和能力的测评基础之上的。

1.2.3 国内外关于企业与产业发展能力的研究

通常地，能力被认为是认识问题、分析问题和解决问题的基本技能和力量。下面是企业能力理论的一些主要观点。

(1) 企业本质上是其所拥有的各种资源和能力的集合体。企业之间的差异性是因为其拥有的资源和能力不同。这些资源和能力是企业在历史发展过程中逐渐形成和积累起来的，这种积累过程具有不可重复性。

(2) 有价值的、稀缺的、不可模仿和替代的关键资源是竞争力最直接的来源。

(3) 企业内部资源、能力和知识的积累是企业获得超额收益和保持竞争力的关键性因素。

(4) 企业核心能力是企业持续竞争力的源泉。

(5) 企业能力是企业拥有的为实现组织目标所需的技能和知识。

目前的能力理论还是大多集中在企业能力的研究上，而把研究重点集中在中观层次——行业方面的还没有。

能力可以理解成一种集合。从系统论的观点分析，这种集合内的元素（具体能力）相互作用与互相影响，能够通过裂变与聚变等作用生成新的能力，这种分析问题的思想我们可以归纳为能力集分析。至于能力集合方面的研究主要是习惯领域能力集合理论，以及能力集扩展等问题的研究，而这些研究还没有得到较好的实践应用。实践中关于能力的研究则侧重于诸如企业核心竞争力等方面。

1.2.4 现有研究评价

综观目前的研究，知识管理和能力问题结合工业企业的研究较多，且大多属于理念性的企业应用研究，而结合现代服务业的发展问题从知识管理能力的角度研究

还不多见。从软件开发角度使用的软件成熟度模型,目前在知识管理领域还少有应用成果。

概括而言,对现代服务业及其知识管理能力研究还需关注下列问题:

(1) 统计问题。对服务业高质量研究目前存在的最大困难,可能就是缺乏理想的数据。这表现在,一方面许多类型的服务产出难以度量(例如金融业和IT产业);另一方面是,即使能够对服务产品的数量进行度量,但对其质量难以测量。

(2) 政策问题。现代服务业的发展已使得许多服务部门突破了传统的边界,许多服务创新也日益挑战服务业和制造业之间的传统分类界限,政府必须设计和制定适合服务业发展的政策。

1.3 研究内容及研究流程

现代服务业知识管理能力的研究具有重要的理论价值和现实意义,是一个崭新的课题。本书在对相关理论讨论的基础上,建立了有关行业和企业知识管理能力成熟度模型和知识管理能力预警体系,并且运用定性分析和定量分析相结合的模糊综合评价方法对江苏省现代服务业的——金融业、高等教育培训业、房地产业、电信业和物流业等行业进行实际调研,测评江苏省现代服务业知识管理的能力水平,系统分析江苏省现代服务业发展的现状以及存在的问题,并提出提升江苏省现代服务业知识管理能力的对策建议。

根据以上的思路和所要达到的研究目标,将各章节的内容安排如下:

第1章为绪论,主要分析本书的选题背景和研究意义,国内外相关研究综述与评价,并提出本书的研究流程和研究方法。

第2章为现代服务业知识管理能力研究的基础理论。主要内容包括:(1)现代服务业的内涵、现代服务业的发展;(2)知识管理理论,主要介绍了知识管理的概念、知识管理流程和知识管理的重要性等;(3)能力理论,介绍了企业能力理论、组织习惯领域能力集扩展理论以及能力的测评理论和方法;(4)风险管理理论,介绍了风险管理的概念及思想以及风险管理的运用——预警理论;(5)现有理论评析。

第3章为现代服务业知识管理能力研究的基本框架。主要内容包括:(1)现代服务业知识管理能力的内涵;(2)现代服务业知识管理能力研究的基本问题;(3)本书的研究视角及研究变量定义;(4)研究中的难点问题。

第4章为现代服务业知识管理能力成熟度模型研究。这部分包括:(1)成熟度及成熟度模型的研究;(2)现代服务业知识管理能力成熟度的界定;(3)现代服务业知识管理能力成熟度模型的构建;(4)现代服务业知识管理能力成熟度评价指标体系;(5)现代服务业知识管理能力成熟度模型的实施和评估流程;(6)以知识管理能力成熟度模型为基础,构建现代服务业知识管理能力发展预警体系。

第5章为现代服务业知识管理能力发展预警研究。这章主要是以第4章现代服务业知识管理能力成熟度模型研究为基础,通过设立有关的指标体系,确定组织当前的知识管理能力的风险状态,并且以此为基础进行预警。主要内容包括:(1)现代服务业知识管理能力预警问题的提出,预警的功能和内容;(2)现代服务业知识管理能力预警系统设计与构建;(3)现代服务业知识管理能力预警机制与方法研究等。

第6章为江苏省现代服务业知识管理能力测评研究。包括:(1)江苏省现代服务业知识管理能力测评设计;(2)选取的典型行业:江苏物流业、江苏电信业、江苏高等教育培训业、江苏金融业以及江苏房地产业知识管理能力的实证研究。

第7章为基于知识管理的现代服务业发展建议。包括:(1)中国现代服务业竞争力分析;(2)中国现代服务业知识管理发展状况及对国外先进经验的借鉴;(3)中国现代服务业知识管理能力发展存在的问题的探讨;(4)提升中国现代服务业知识管理能力的建议。

第8章为结论与展望。主要归纳了本书研究的结论;研究过程中的不足以及对未来研究的展望。

具体的研究流程见图1-1。

1.4 研究方法

本书主要是将知识管理应用于现代服务业之中,建构现代服务业知识管理能力成熟度模型和预警系统,对江苏省现代服务业知识管理能力水平进行测评,并且根据实证研究结果,提出相关对策建议。所运用的研究方法主要有:

(1)文献回顾法。通过对现代服务业、知识管理以及企业能力等相关理论的国内、外相关文献介绍,界定了现代服务业的概念、特点、目前学者对其的研究情况和知识管理的概念、知识管理能力概念等,作为本书的理论基础以及后文进行问卷设计的基础。

(2)以系统科学方法论为基础,综合多学科理论知识。采用系统分析的思想以及流程分析的方法,从知识管理流程的角度,对知识管理能力进行研究,借鉴软件开发成熟度、项目管理能力成熟度等有关领域的理论和经验,构建符合知识管理流程的知识管理能力成熟度模型以及测评准则,并进一步建立相应的预警体系。

(3)模糊综合评价。知识管理活动的进行与过程涉及许多不易量化的因素和人为主观判断的模糊性,所以对于知识管理能力水平的评估不易进行。另外,企业进行知识管理的主要功能并不是直接地对企业提供财务性的效益,所以无法单纯地只运用财务性的指标来做评估。因此本书将采用把定性分析和定量分析结合的模糊综合评价方法对知识管理能力水平进行测评。