



创新与知识
管理丛书

On-Demand
Knowledge Management Blueprint

知识管理

——正确概念与企业实务(第二版)

陈柏村 © 著

Amazon Knowledge On-Demand Inc. 执行长

著名人力资源管理专家
赵曙明教授倾力推荐



附赠光盘

台湾地区智慧资本研究中心2006年推荐好书



南京大学出版社

On-Demand Knowledge Management Blueprint

知识管理

——正确概念与企业实务 (第二版)

陈柏村 © 著

Amazon Knowledge On-Demand Inc. 执行长



南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

知识管理:正确概念与企业实务/陈柏村著. —2版.
—南京:南京大学出版社,2007. 8
(创新与知识管理丛书)
ISBN 978-7-305-04833-3
I. 知… II. 陈… III. 知识经济—应用—企业管理—
研究 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 064635 号

本书为(台湾)五南图书出版股份有限公司授权南京大学出版社
在大陆地区出版发行简体字版本。

登记号 图字:10-2007-179

出 版 者 南京大学出版社
社 址 南京市汉口路 22 号 邮编 210093
网 址 <http://press.nju.edu.cn>
出 版 人 左 健
丛 书 名 创新与知识管理
书 名 知识管理——正确概念与企业实务(第二版)
著 者 陈柏村
责任编辑 黄继东 梅 洁 编辑热线 025-83592193
照 排 南京玄武湖印刷照排中心
印 刷 南京大众新科技印刷有限公司
开 本 787×1092 1/16 印张 26.25 字数 560 千
版 次 2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-305-04833-3
定 价 60.00 元(含光盘)
发行热线 025-83594756
电子邮件 sales@press.nju.edu.cn(销售部)
njuperss1@public1.ptt.js.cn
meijie@press.nju.edu.cn

* 版权所有,侵权必究
* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购
图书销售部门联系调换

出版说明

知识经济时代,创新与知识的重要性凌驾于一切有形经济因素之上,这一点已为产业界、学术界和政府广为接受。但客观来讲,即便是由中国大陆学者来对西方,尤其是美国的原版经管类图书加以改写,因这些“舶来品”的知识背景、案例、思维方式和表述风格都是西方的,往往会使中国读者“消化不良”。而引进台湾地区学者的著作,正好可以弥补这方面的缺憾。一方面,台湾地区的这些作者大多具有在欧美学习和教学的背景,而且在台湾地区的名牌大学任教并参与企业管理实践,这使得他们能够将规范的创新理论与本土创新实践相融合;另一方面,这些作者是站在“学习、借鉴”的角度为本土读者写的,符合华人的思维与表述方式,方便了读者的认读。

当然,这里所谓的“本土化”也仅是立足于台湾地区的企管实践。在为中國大陸读者开启直通车以了解台湾地区的创新与知识管理实践的同时,我们还对本书作了适度改编,每章末新增了大量中国大陆业界最新的言论和报刊资讯,以便给管理一线的读者感同身受的启迪,从而加深对全书内容的认知。

为了让读者读到更原汁原味的台湾地区作品,并考虑到此类图书的读者大都具有较好的英文功底,因此我们继续沿用原著的专业术语,并在大部分专业术语后标注英文予以说明。这样,读者既可以不受影响地阅读,又可以掌握更多的专业术语,以便海峡两岸的学术交流。

南京大学出版社

2007年5月

推荐序

20 世纪末以来,伴随着知识经济在我国的兴起,对知识经济相关问题的研究和探讨已成为各界人士关注的热点,而以知识经济为基础发展起来的企业知识管理(knowledge management, KM)也在近几年倍受瞩目,其研究方兴未艾。知识管理目前在中国业已成为相关领域研究者和实践者最为关注的话题,并逐渐成为企业的重要管理战略和日常管理职能,越来越多的企业和研究机构已开始谋求通过知识管理来提升企业的核心竞争力。

管理学大师彼得·德鲁克作为最早提出知识企业和知识管理概念的学者,于1988年在《哈佛商业评论》上发表了一篇题为“新型组织的出现”的论文,指出在经历了管理权和所有权相分离的命令——支配型组织后,由于信息技术的发展,企业组织将进入新的形态:由专家小组构成的知识型企业——知识成为最重要的生产要素。这表明现代管理学已经发展到了一个新时代,即知识管理阶段。在国外,知识管理的理论与应用已经比较成熟,目前的研究热点主要集中在知识组织、知识链、知识发现、自然语言理解、知识管理工具、知识转换模式和最佳实践库、智能代理、知识网络化等方面。在知识管理实践上,国外许多组织实施知识管理具有比较丰富的实践经验,例如,IBM、通用电器、惠普等部分世界500强企业目前已经把一些比较成熟的知识管理模型、导入流程或窍门经过实施后验证为“最佳实例”,并在企业管理过程中强化了企业的核心竞争力、创造了丰硕的经济效益。在中国,近十年来,越来越多的有识之士开始意识到知识管理的特殊意义,并由此展开了中国知识管理本土化的探索之旅。

我和我的研究团队在这前几年也曾对企业的知识管理略有涉足,并出版了有关知识管理和知识企业方面的一些拙作。在对海内外有关知识管理的研究和实践的对比体验中,我感到中国的知识管理不论是在理论探讨上,还是在应用研究与实践经验的积累方面,目前还存在比较多的问题,主要表现在:一是研究内容比较全面但不够深入,研究方法注重定性分析;二是重理论、轻实践,理论和实践脱节;三是重宏观探讨,从微观层面进行深度研究的文献不多;四是研究成果比较零星,知识管理各要素的系统整合程度还不够等等。总体来说,中国内地关于知识管理的研究尚处于初级发展阶段,在理论上主要是翻译和介绍欧美的研究成果,一些结合实践的应用性研究成果也显得比较零星,不成系统,尚未形成符合中国内地实际的优秀企业知识管理实施方案。

针对这些问题,我认为中国内地的知识管理研究和实践必须注意把欧美在知识管理方面的前沿理论和丰富经验与中国内地特定背景下的企业管理环境有机结合,

寻找适合中国内地企业知识管理的具体实施方案、操作流程和方法技巧。

值此想法之际,我有幸阅读了由台湾 Amazon Knowledge On-Demand Inc 执行长陈柏村先生所著,南京大学出版社出版的《知识管理——正确概念与企业实务》。觉得该著作正好符合我以上所想之解决途径,书中内容能比较好地解决目前中国内地在知识管理方面存在的一些问题。具体说来,该书具有如下一些特点:

(1) 系统全面且能深入重点。该书从知识管理的发展脉络、知识管理与应用的剖析、知识策略规划以及知识管理导入的流程和实务四个方面系统而全面地论述了知识管理的理论与实践问题,内容涉及知识成长与学习发展的动态模型、知识管理的原理、知识管理原理在实践中的具体应用、知识资本发展、知识管理的实施技术等。而且,在系统全面论述知识管理的同时,还能突出重点,注重知识管理实践方案的导入和具体实施,详细阐述了知识管理的基本原理在企业实践中应用的具体操作流程、方法和技巧。

(2) 融合最新研究成果和实践经验。该书所涉足到的知识成长与学习发展动态模型、知识管理的基本原理以及大量的知识管理的实践经验和操作流程都是国内目前比较新的第一手研究资料。而且,大量的研究资料来自于知识管理方面发展比较成熟的欧美国家,实践经验也来自于作者自己近几年来知识管理的实践案例和在相关培训中的体验及反思,因此,融合和体现了目前世界上相关最新研究成果和实践经验,资料比较成熟、新颖而又具有实践价值。

(3) 将理论与实践有机结合。该专著是以知识管理项目实施过程中存在的迷惑为出发点来撰写的。著者认为,知识管理实践者最大的问题就是对知识管理的基本概念、本质和原理混淆不清,对知识管理的实际操作流程、方法和技巧茫然若失,以及对知识管理理论和实践之间怎样有机结合等问题迷惑不解。基于此,该著作的定位是先清晰地剖析理论和原理,然后结合实践传授良好的实际操作流程、方法和技巧,并通过案例的分析和研究架设起理论和实践的桥梁,让实际从事知识管理的专人员既能够在理论上深层次把握知识管理的本质和原理,又能轻松地把理论和原理应用于实践操作。

(4) 具有很强的操作性,对企业有直接借鉴作用。知识管理目前在中国内地的实践中比较难于实施,其问题之一就在于缺少具体的实际操作方案和经验可以直接借鉴。该著作在论述了知识管理的本质和基本原理的基础上,着重论述了知识策略规划的流程和方法技巧、知识管理的具体实施流程和方法技巧等知识管理实施方案。而且,为进一步提高企业在实施方案过程中的效率,著者在相关章节中均提供了许多不同主题的实务操作步骤与流程,并加强了许多延伸性的知识补充与练习、案例分析与探讨。通过让读者在深入了解原理的基础上,促进读者对操作流程的灵活把握,让不同背景的企业知识管理专人员灵活掌握并实施方案。

(5) 从内容到写作风格能尽量体现“本土化”。目前,中国内地出版的有关知识管理的著作中许多都是对海外的相关原著进行翻译和改写的。这些“舶来品”由于知

识背景、案例、思维方式和表述风格都是西方的,中国读者和知识管理实践者在阅读时往往会出现“消化不良”,甚至无法使用,而该著作正好可以弥补这方面的问题。一方面,该著者有在美国丰富的研究和实践经历,而且又有在台湾地区的教学和实践经历,这使得作者能较好地美国的最新研究成果和实践经验与中国的本土实践紧密结合,优化整合;另一方面,著者由于是中国人,在写作风格上能更符合中国人的思维与表达方式。而且,该书还增加了大量中国内地案例,这些案例能更好地切合中国内地的企业知识管理实践。因此,该著作从文字、写作风格到理论剖析、实践操作等都尽量地做到本土化,是知识管理本土化方面的典范之作。

基于对该专著以上特点的认识,我很高兴能给广大读者作推荐序。希望大家和我一样,能从该著作中快速提升对企业知识管理前沿理论的认识,快速积累丰富的知识管理实践经验。当然,除了通过该专著解决中国目前企业知识管理中存在的普遍和难点问题外,我们还要加强对新形势下企业知识管理的机制、系统、组织行为、风险、能力、评价测量等问题的研究。我们还应该拓宽企业知识管理的研究队伍,尤其是企业的专业技术人员要积极投入到企业知识管理的理论和实践的研究中来,结合企业自身的实践来研究企业知识管理,使中国企业知识管理的研究真正从宏观层面转入到微观层面,以推进中国企业知识管理理论与实践的研究向纵深方向发展。

彼得·德鲁克教授在《管理的实践》这本划时代的著作中曾经指出:“管理是一种实践,其本质不在于‘知’而在于‘行’,其验证不是在于逻辑,而在于成果,其唯一权威就是成就。该专著的出版,我相信可以为中国知识管理的研究,特别是知识管理在企业中的具体实施起到积极的推动作用。

希望对知识管理感兴趣的同仁们能和我们一起,孜孜以求,为推动中国企业的知识管理理论研究和实际应用竭尽绵薄之力。是为序。

南京大学商学院院长、教授、博士生导师

赵曙明

2006年10月8日

于南京市江宁区湖滨世纪花园

自序

本书的缘起：

在众多“知识管理”领域的书籍中，本书的出版与扮演的角色，就如同标题一样，有两个目的：一是剖析与许多客户互动时，他们有关知识管理的疑惑与混淆不清的概念；二是提供一套实用的知识管理发展蓝图，让企业在导入专案实务中，跳脱出过去百家争鸣却尚未发展成熟的各种方法论的漩涡中，而有能力选择一套适合自己组织特性的导入模式。以下两点既是目的，也是本书撰写的缘起：一方面，借由解析“知识管理”的正确概念与原理，提供组织在专案导入前先“做对的事情”(do the right things)；另一方面，借由导入实务的范例展示，以提供企业一套可操作的模型与步骤来把“事情做好”(do the things right)。前者在于展现专案导入的效果(effective)或效益，后者则着重在于实现专案导入的效率(efficiency)。

客户的声音：

自 2000 年以来，作者在与数十家已导入知识管理的企业或法人组织的互动过程中，切身感受到“知识管理专案”在企业内的成效与实质效果常受到质疑，而这些质疑的原因也列在本书第 1 章中，并加以综合归纳以提供企业参考。然而，仔细思考上述现象背后所隐藏的真正原因时，则可进一步发现许多企业在“知识管理”导入过程中，对专案产生了各种认知与执行上的偏差。至于偏差发生的原因，不论是来自于企业内部还是由外部辅导所引起的，这种现象其实也解释了企业成员在心理上对专案的反射与执行专案过程中表现在行为上的一种抗拒心声。而上述这种心声也透露出在专案的规划与实施过程中，并没有符合大多数人的期望与获得参与成员的支持：包括领导人、主管、员工、股东与外部协力伙伴等。以上的情境，更进一步地反应出许多企业在一开始就没有做对的事，那么即使在专案进行中购买了最好的 IT 系统、提供训练，也只能反应出有把事情做好且用一套合乎效率的心态与说辞来自我安慰专案绩效的不理想。

观念的迷失：

一开始就没有把事情做对，其结果自然与期望的落差愈大。作者自 2000 年起即陆续在台湾地区开办过 132 小时以及后续 96 小时、36 小时等不同类型的知识管理种子人员培训的相关教育训练课程。另外，在过去数年期间，也陆续与台湾地区的产官学各机构及海外知名咨询公司合办过各种研讨会与专业培训课程数十场中，发现许

多学员或企业负责知识管理专案的人员,对于知识管理仍然存在许多不正确的观念或迷失。例如,由 Arthur Anderson 在“知识管理”领域中所提出的一个非常有名的知识管理符号化公式,即用 $KM = (P+K)^S$ 这个公式来解释知识管理的涵义。作者曾多次在课堂中或在与企业内的学员互动过程中,请教他们在知识管理导入专案中,知识分享是否愈大愈好? 结果有 90% 的答案均回答“是”;从公式的观点来看,答案是对的,因为分享(S)的值愈大,则 KM 的效果或值就相对愈好。但仔细思考,上述的公式不仅从公式或管理实务的角度而言要成立必须要有条件,而且这些必要的条件或充分条件还涵盖许多组合在内。例如,公式中的知识(K)如果是隐藏不正确的观念或是有害的知识在内,则也反应出若分享(S)得愈多,不见得会提升知识管理(KM)的正面效果。

许多专案主管未能认清其中所隐含的道理,而陷入上述公式的迷思中,致使许多企业在专案导入中成员仅致力于“把事情做好”(do the things right)的盲点上,却不知专案已经在不知不觉中陷入“做不对的事情”(do the wrong things)的困境中。而这种现象发生的原因之一,在于专案成员缺乏一套方法来评估与判断何种知识在组织内应被分享以及分享的程度与时机才是符合领导人或组织最大效益的考量。上述的观念,在理论与实务均可以得到证实,而透过本书的内容导引,将有助于企业或顾问重新来思考与检视自己是否犯了同样的迷思。

正确的概念:

怎样才能获得知识管理的正确概念呢? 这个问题就如同我们如何获得学习第二外语(以英语为例)的正确观念一样,学习者若先了解英语的语法规则及结构方式,来代替仅靠背单字及强记无限例句的学习方式,则随着时间的累积与自我练习的同等条件,前者未来的学习效果相对于后者不仅有递增的效益且能衍生出各种无限可能的应变与创造能力。这样的概念不仅适用于语言的学习,对于人类知识领域中已发展成熟的学科也均可套用;也就是具备了解事物的本质,知道为什么(know-why)的概念。

同样地,将这一概念应用在“知识管理”这门新兴学科时,我们不仅要了解许多类似 $KM = (P+K)^S$ 导入模式背后的形成原因(know-why)等问题,还要进一步分析其形成的来源、如何定义、扮演的角色、相关条件、演化成原理或公式的过程及规则(rules),以及这些规则、原理如何应用在实务中。一旦我们知道知识管理的基本规则、原理及其所涵盖的要素各扮演何种角色与功能后,就能有效地应用它们,并借此创造出更多的附加价值与源源不绝的创新能力,而不会受限于有些公式所呈现的外貌与僵固的框架中。为达到上述的目标,本书特别针对知识管理领域中众所熟知的、由日本学者 Nonaka 所提出的“知识螺旋”(knowledge spiral)理论到类似 $KM = (P+K)^S$ 的知识管理导入模式的形成,仔细地加以剖析其理论的来源、功能、角色,以及如何将各种理论元件(elements)组合后以衍化出各种导入公式或模型做一完整性的介绍,还归纳出一套适合企业发展知识管理的规则,即“知识管理”的四大原理(KM-4

principles)或方法。此四大原理的理论基础演化与归纳过程,及应用在知识管理导入中的方法均在本书中有详细的介绍与个案实例来提供读者参考。

企业的实务:

实务就是组织借由“干中学与学中干”(doing by learning & learning by doing)的方式将理论与实做融合在组织的学习过程中所逐渐发展出来的一项专属于组织核心能力的工程。由于知识管理实务涵盖范围很广,因此一开始如果选对方法,其实就等于成功了一半。所以本书在规划与章节的安排上,除了提供正确的观念与原理外,为进一步加速企业在执行专案过程中的效率,即把事情做好,在相关章节中也均提供许多不同主题的实务操作步骤与流程且与理论原理相呼应,并加强许多延伸性的知识补充与练习来扩大使用者的视野,其目的就是希望企业在套用这些实务模型时,能够借由掌握基本原理来定制符合组织特性的导入模式,以避免一味模仿他人成功的案例或流程,反而陷入进退两难与不知所措的窘境中。

诚如管理大师彼得·德鲁克所言:若有人觉得理论没有用,那么他一定没有把理论真正弄懂。换句话说,本书中所介绍的实例,不仅是实务,同时也是理论所衍生出来的实际应用所呈现的一种方式,读者可以由第3篇(第8、9、10章)中的许多案例发现这个道理。因此,本书在企业实务的介绍上着重在下列两大主轴:

(1) 将实务的流程与展现的步骤结构化与视觉化,并在每一章最后以一个同心圆的图形架构来呈现该主题的轮廓,让使用者可以自我检视与定制化符合组织需求的内容;

(2) 透过理论原理加以剖析实务的操作流程,使理论与实务保持一致性与连贯性。

总之,本书最主要的目标,就是希望透过下列的议题来协助企业发展一套适合自己需求的知识管理模式,包括:① 了解基本原理或元件;② 应用基本原理于实务中;③ 透过实务案例来呼应原理;④ 缩短理论与实务的落差;⑤ 定制化组织专属方法论;⑥ 应用方法论于商业运作中;⑦ 将知识转化为商业价值,等等。

未来的发展:

有些学者认为知识管理在现阶段是一个新的方法,借由此方法提供企业在面临全球化经营、虚拟化组织、行动化工作环境、定制化需求以及资讯化社会的压力下,用来强化竞争力的一个管理方法或工具,企业借由这个方法来逐渐发展组织的能力、智慧资本、智慧资产以及智慧财产,并将它们转化为商业价值,已是企业在管理实务上必须面对的课题。知识管理方法论的成熟程度目前仍处于持续发展的阶段周期中,从本书第1章所探讨的有关知识管理的商业生命周期(commercial life cycle)或推动

脉络中可以发现自 2000 年至 2004 年,它是处于导入而立即衰退的“萌芽期”阶段。然而,随着日渐增多的国际级标杆企业经由知识管理的基因或方法而转型成功,并成为组织的核心 DNA 时,知识管理的生命周期也由“萌芽期”进入了“成长期”(growth)阶段。关于“成长期”的阶段,作者与海外咨询公司的预测大致相同,约在 2005 年至 2010 年间,其误差范围取决于各国家和地区发表知识经济相关文件的时间顺序。而一旦知识管理方法论已经被普遍移植至各个领域,并产生知识经济与服务的实质商业模式时,即进入“成熟期”(maturity)的阶段,而这个阶段的来临,也正式宣告我们已进入了知识经济的商业列车中。然而,“知识管理”这个新方法或新的科学工具,要由最初的萌芽期进入成长期,然后发展到成熟期的阶段,仍然有许多方法与工具需要被快速地研发并加以扩散,才能缩短在应用上的落差。有关于知识管理未来发展的蓝图,在本书最后一章也提供了一些相关议题及其内涵,其中内涵的弹性较大,但各阶段性的议题大致上可区分为:

- (1) 知识管理原理与导入实务技巧;
- (2) 智慧资本建构与发展实务技巧;
- (3) 知识获利应用模式与系统规划;
- (4) 知识价值报告与知识商业化普遍应用。

上述四大议题的技术发展水准由(1)至(4)共区分为四个层次,可分别用“说明与解释”、“发展”、“实际应用”与“普遍应用”四个主题来对应知识管理在不同商业生命周期阶段的技术与方法发展的目标。而上述这些议题,一方面是作者未来努力的方向,同时,在另一方面,也期望借此未来发展蓝图的呈现能激发社会的各种力量来共同努力。

衷心的感谢:

本书得以顺利出版,首先特别感谢:天使创意中心董事长赖丽纯女士多年来对于知识管理议题的发展与研究提供了作者许多宝贵的资源与协助,以及荷兰 Cibit 知识管理顾问公司合伙人兼首席顾问 Mr. Rob van Der Spek、美国 KR II 机构总裁 Mr. Karl Wiig、美国 Delphi Group 咨询公司副总裁 Mr. Thomas、台湾科技大学的廖文志博士、郑仁伟博士和李国光博士,许多国际化的管理咨询公司退休顾问也提供了许多宝贵的经验。最后,也特别感谢五南图书的张毓芬副总编对本书提供了许多建议以及责任编辑陈舒瑜小姐、黄净闵小姐的协助才使得本书得以如期出版。

Amazon Knowledge On-Demand Inc 执行长

陈柏村

谨于台北 2006 年 7 月

Content 目录

知识管理 正确概念与企业实务

第1篇 知识管理发展脉络篇

1

第1章 导论与知识管理推动脉络..... 3

- 第1节 知识管理的轨迹与盲点 5
- 第2节 知识管理成长的动力 7
- 第3节 知识管理的宏微观角色与功能 10
- 第4节 实施知识管理常见的风险分析 15
- 第5节 知识管理导入的时机与能力 17
- 第6节 知识管理推动的脉络框架 19
- 本章附录 21

第2章 知识成长与学习发展动态模式 23

- 第1节 知识分类的脉络探讨 28
- 第2节 知识基本原理对加速度学习与效果的影响 32
- 第3节 知识记忆库的框架 34
- 本章附录 37

第2篇 知识管理原理与应用彻底剖析篇

47

第3章 知识管理四大原理剖析与探索 49

- 第1节 KM第一基本原理:知识螺旋 52
- 第2节 KM第二基本原理:知识盘点与致能 57
- 第3节 KM第三基本原理:知识发展与应用 62
- 第4节 KM第四原理:导入公式与模型 69
- 本章附录 77

第4章 知识管理四大原理应用与移植 83

- 第1节 KM第一原理应用范例 85
- 第2节 KM第二原理应用范例 91
- 第3节 KM第三原理应用范例 99
- 第4节 KM第四原理应用范例 107
- 第5节 知识管理跨领域移植与未来发展的影响因素 118
- 第6节 影响知识管理未来发展的趋势与因素 124
- 本章结语 128

本章附录 129

第5章 知识管理四大原理实务诊断与个案演练 143

第1节 清楚探讨的主体 146

第2节 资料收集 149

第3节 资料分析与推论 163

第4节 个案研究发现 175

第5节 个案涵义与知识管理实务建议 181

第3篇 知识策略规划篇 187

第6章 知识策略规划流程 189

第1节 知识策略导论 193

第2节 知识策略规划及基础 198

第3节 知识策略规划实练 222

本章结语 245

第7章 组织智慧资本导论与发展策略 249

第1节 智慧资本简介 252

第2节 智慧资本模式 256

第3节 定制组织独特的智慧资本 265

第4节 智慧资本发展模式与策略 267

第5节 公司治理与智慧资本价值转化模式 270

本章结语 280

本章附录 282

第8章 智慧资本发展范例Ⅰ：人力资本建构 287

第1节 竞争力发展 290

第2节 价值观建立 294

本章结语 300

第9章 智慧资本发展范例Ⅱ：客户资本——建立卓越

客户服务理念 303

第1节 卓越客户服务经营理念简介 306

第2节 建立客户服务经营理念的流程与方法 308

第3节 建立客户服务理念实练手册 317

第10章 智慧资本发展范例Ⅲ：结构资本——加速度

应变组织 327

第1节 建立加速度应变的思考模式 329

第2节 组织提升加速度应变力的方法 332

第3节 打破官僚制度 336

第4节 知识领航员	338
第5节 消除组织病毒	343
本章结语	347

第4篇 知识管理导入流程与实务篇	351
-------------------------	------------

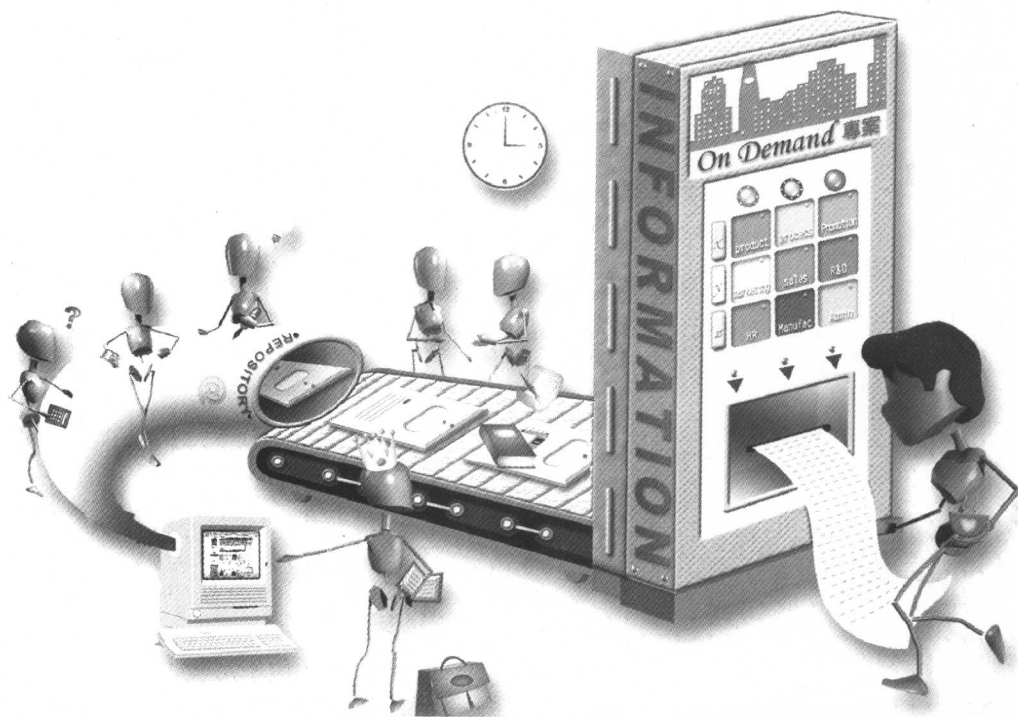
第11章 知识管理导入流程与实务	353
第1节 知识管理导入实务总论	356
第2节 知识管理导入模式比较	365
第3节 知识管理导入实务技巧与应用	387
参考文献	391

第 1 篇

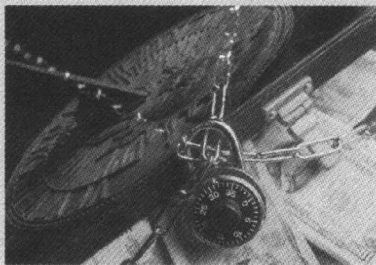
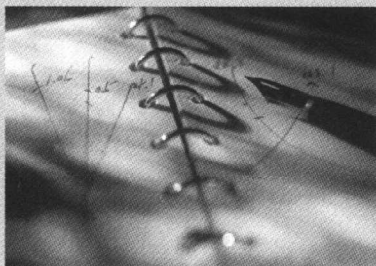
知识管理发展脉络篇

第 1 章 导论与知识管理推动脉络

第 2 章 知识成长与学习发展动态模式



第 1 章



学习目标

- ◆ 了解企业实施知识管理的盲点。
- ◆ 清楚未来知识管理成长的动力与原因。
- ◆ 了解知识管理从全球化到国家和地区、组织、个人的对应关系。
- ◆ 实施知识管理常见的麻烦问题分析。
- ◆ 了解知识管理导入的时机与策略选择。

学习应用

- ◆ 能描绘出组织导入知识管理的最佳时机与策略蓝图并分析之。

导论与知识管理推动脉络

