

管理科学发展论丛·2

主 编：叶茂林 林 峰

副主编：葛新权 陈兴涛

ZHISHIGUANLI  
LILUNYU  
YUNZUO

# 知识管理 理论与运作

叶茂林 刘 宇 王 斌 著



Social Sciences  
Documentation  
Publishing House

社会科学文献出版社

管理科学发展论丛·2

主 编：叶茂林 林 峰

副主编：葛新权 陈兴涛

# 知识管理理论与运作

叶茂林 刘宇 王斌 著

社会科学文献出版社

---

著 者 / 叶茂林 刘宇 王斌

---

出 版 人 / 谢寿光  
出 版 者 / 社会科学文献出版社  
地 址 / 北京市东城区先晓胡同 10 号  
邮政编码 / 100005  
网 址 / <http://www.ssdph.com.cn>  
责任部门 / 财经与管理事业部  
(010) 65286768  
项目经理 / 周 丽  
责任编辑 / 宋月华  
责任校对 / 以 兰  
责任印制 / 同 非

---

总 经 销 / 社会科学文献出版社发行部  
(010) 65139961 65139963  
经 销 / 各地书店  
读者服务 / 客户服务中心  
(010) 65285539  
法律顾问 / 北京建元律师事务所  
排 版 / 北京中文天地文化艺术有限公司  
印 刷 / 北京百花彩印有限公司

---

开 本 / 880×1230 毫米 1/32 开  
印 张 / 11  
字 数 / 256 千字  
版 次 / 2003 年 7 月第 1 版  
印 次 / 2003 年 7 月第 1 次印刷

---

书 号 / ISBN 7-80190-018-9/F·010  
定 价 / 24.00 元

---

本书如有破损、缺页、装订错误，  
请与本社客户服务中心联系更换



版权所有 翻印必究

## 叶茂林

1963年生于安徽宿州市。先后获得合肥工业大学工学学士学位、首都经济贸易大学经济学硕士学位、北京航空航天大学管理科学与工程博士学位。现从事教育与科技管理工作，主要



致力于教育、科技与管理以及教育、科技与经济方面的研究。在博士论文《教育发展与经济增长模型构建与应用》中所得到的结论以及所提出的对策具有重要的理论和实际价值。在《数量经济技术经济研究》、《经济与管理研究》、《北京高等教育》、《中国投资》等刊物上发表论文多篇。

## 林 峰

1969年生于北京市。先后获得首都经济贸易大学学士、硕士学位。现从事经济管理工作，主要致力于教育管理与经济管理方面的研究。在硕士论文《我国民间审计改革研究》中，在



分析了我国民间审计存在的主要问题及其原因的基础上，从审计环境与民间审计角度，提出了解决民间审计存在问题的思路与措施，进而指出了我国民间审计的改革取向和未来趋势。在专著《轻松查账》中，重点研究了监督会计信息质量问题，在深入分析民间审计运作过程的基础上，提出了有效保证会计信息真实与可靠的方法。还在《预算会计》、《北京财会》等刊物上发表了多篇论文。

## 刘宇

女, 1955年9月  
生于北京, 汉族。  
现任北京机械工业  
学院工商管理分院  
副院长、副教授、  
硕士生导师, 1986  
年毕业于吉林工业  
大学管理学院。毕  
业后一直从事管理  
科学教学与科研工



作, 研究专长是质量管理。近三年来, 已发表论文10余篇, 出版著作或教材3部, 完成原机械部高等院校跨世纪学科计划项目: 机械工业可持续发展与结构优化研究, 2000年4月经原国家机械局鉴定, 达到了国内领先水平。中国质量认证国家审核员, 北京地区高等学校管理专业教学研究会理事, 中国管理科学学会咨询专家。

**图书在版编目(CIP)数据**

知识管理理论与运作/叶茂林,刘宇,王斌著. —北京:社会科学文献出版社,2003.7

(管理科学发展论丛·2/叶茂林,林峰主编)

ISBN 7-80190-018-9

I. 知… II. ①叶…②刘…③王… III. 知识经济 - 应用 - 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 042514 号

## 总 序

自管理科学诞生那天起，它的作用就是有目共睹的。但随着科技进步与社会发展，社会与经济活动越来越复杂，决定了管理科学面对的环境不断发生了变化，出现了许许多多新的问题和经验。从主观上讲，人们为了解决这些新的问题，而不断地提出了新的理论与方法，推动管理科学的发展；从客观上讲，管理科学本身是社会与经济生活的要求与产物。因此，管理科学在不断地适应这种变化的环境，寻求解决新问题的同时，自身也发生了变化，从而得到不断的完善与发展。无疑，管理科学这种变化是有规律性的。由于社会与经济生活中的要素作用以及地位的变化，管理科学发展的规律首先体现在：它所研究的核心内涵由物资（如土地、设备、材料）管理发展到资产管理，又由资产管理发展到知识管理。也就是说，在生产力水平比较低的物资管理中，物资起着决定性的作用而处于第一位；在生产力水平比较高的资产管理中，资产又取代物资而起着决定性的作用而成为第一要素；在生产力水平高的知识管理中，知识又取代了资产而起着决定性的作用，成为第一要素。不难发现，无论在哪一阶段，知识在推动管理科学的发展中都起着重要作用。随着知识的含量以及作用增大，管理的重点由物资管理到资产管理；随着知识的含量以及作用进一步增大，又由资产管理到知识管理。尤其，20 世纪 80、90 年代以来，这种

变化更为迅速。管理科学发生了质的飞跃，知识管理成为主流。新的管理思想、理念和方法如雨后春笋不断涌现出来，诸如知识创新管理、人本管理、顾客满意度、供应链管理、物流管理、电子商务、技术创新管理、学习型组织、动态联盟、核心能力、企业（组织）文化等，它们丰富、完善、发展了管理理论，标志着管理科学最新的发展。最重要的是，它们解决了传统管理理论与方法所不能解决的新问题，管理科学的作用比以往任何一个时期都更加重要。正因为这一点，管理科学比以往任何一个时期发展得都快。

我国自 1979 年实行了改革开放的政策以来，先进的管理理论、思想与方法被引进到我国各种各级组织中，发挥了积极的历史性作用。不可否认，我国有一大批大、中、小型企业的管理水平、质量与效果可以与发达国家著名公司（企业）媲美。但总的讲，由于各种原因，如市场机制不健全、市场不规范等，大多数企业的管理水平是比较低的，管理科学的作用也是很有有限的。也就是说，管理上存在很多的漏洞，加上关税的保护与地方保护，致使一些企业甚至不进行基础而必要的管理也能立足。还有一些企业，可以说是叶公好龙。他们认识到需要管理科学，但又不愿意下工夫进行科学管理，只是做些表面文章，当成金字招牌。还有的企业，倒是下了一些工夫实施科学管理，但由于政策的不配套、制度与机制等环境不配套，推进的效果甚微。一些企业，包括一些国际著名公司之所以失败，固然有其他的原因，但管理制度不健全、管理过程不规范、管理理念、管理技术与方法落后所决定的管理水平低下是一个共性的的重要原因。甚至原本一些发展很好的公司组织，由于在管理中出现了严重的问题，从而导致重大决策失误或良好的管理氛围消失而失败，甚至一夜间垮掉。这种教训是极为惨痛的，因此，建立良性循环的管理氛围是至关重要的。因为，任何一个组织都

有自己的定位和发展目标，这种定位与发展目标是受它所拥有的资金、人才、技术的约束。但每一个组织能否实现它的定位与目标，不完全取决于人才与技术等的硬约束，在很大程度上还取决于它的管理理念、管理技术、管理方法、管理水平等管理艺术的软约束。

2000年12月11日我国已经加入世界贸易组织（WTO），企业被推到国际竞争的舞台上。过去，那种关税庇护将逐步消亡，市场机制不健全、市场不规范的问题将较快解决，企业所面临的压力和挑战比以往任何一个时期都大得多。但企业也遇到了前所未有的发展机遇，问题是企业能否抓住机遇，能否迎接挑战，能否在激烈的竞争中立于不败之地。因此，管理水平与质量的高低是一个重要的因素。将来的竞争是人才的竞争，但在很大程度上也可以说是管理水平的竞争。众所周知，管理水平是技术进步的内涵，光有高科技人才、先进的技术设备与工艺，而管理落后，照样导致技术进步缓慢，技术进步贡献率低。也就是说，管理水平要与先进技术设备与工艺等其他因素匹配，否则会影响技术进步。毫不夸张地说，管理水平往往比先进技术设备与工艺在技术进步中的作用更大。因为，只要有钱，可以引进先进设备与工艺；但管理水平与机器设备不同，即使再有钱，也买不来管理水平的提高。对于我国企业尤其如此。由于历史上闭关自守的原因，在物资管理，尤其在资产管理方面，已经失去了很多机会。这是造成管理落后、管理水平低下的重要原因。落后的管理方式已经成为企业生存与发展中的瓶颈这一现实，面对知识经济的冲击，形势就更加严峻。我们不能轻描淡写，但也不要悲观失望。落后固然不利，但反过来说发展潜力大；只要认识清楚，目标明确，积极发挥制度优势，善于学习与借鉴，充分利用“后发优势”，在知识管理时代缩小差距，赶上甚至超过发达国家管理水平都是有希望的。因

此, 对我国企业来说, 对管理科学的需求比对以往任何一个时期都更为重要。就目前来说, 学习的任务很重。干中学、学中干应贯穿于整个学习过程。

特别地, 面对经济全球化、信息化、知识化, 学习、消化、吸收与应用当代管理科学最新成果十分重要。因此, 我国企业迫切需要最新的管理科学理论与方法。由叶茂林、林峰、葛新权、陈兴涛主编的《管理科学发展论丛》, 从十个方面论述了管理科学发展最新成果。它的出版非常的及时, 而且具有重要的现实意义。这套丛书的基本思路清晰, 作为管理科学发展最新成果, 用来满足企业及个人学习的需要; 在内容选择上, 做到“有所为, 有所不为”, 不求全, 而求新、求特色。丛书的每一本都是集管理科学最新成果与作者研究成果的结合, 因而具有较高的学术水平; 在应用上, 具有可操作性, 对企业在知识经济时代开展科学管理有实际的指导意义。因此, 我相信它的出版必将推动我国管理科学研究与应用的发展。

可以肯定地说, 在近 20 年里管理科学将成为企业最迫切的需求, 而这一时期也是管理科学有史以来最好的发展时机。当然, 这套管理科学发展论丛只是管理科学研究成果冰山的一角。管理科学的更大发展, 还有待管理科学界和广大管理者今后的共同努力。

中国工程院院士  
俄罗斯科学院外籍院士

李京文

2002.10

## 前 言

可以讲，21 世纪是管理科学的世纪。随着知识经济的发展，以及经济全球化、信息化和知识化的迅速提高，知识已经成为第一要素，它的作用越来越大，从而决定了对管理科学的需求也越来越大；由于管理环境的复杂多变，科学管理的难度也越来越大。这是管理科学发展的规律，因为在社会与经济还不发达时，技术的作用占统治地位，科学管理的作用被掩盖起来，甚至可以被忽视而无妨大局；当社会与经济由不发达转向发达时，固然，技术的作用仍占统治地位，但科学管理的作用不可忽视，显现出了突出的地位。也就是说，如果管理水平上不去，先进技术的作用不能被发挥出来。并且，技术越先进，对管理水平要求越高。可以预料，在 21 世纪的今天，管理科学将得到一个前所未有的大发展。不可否认，管理科学（这里指用于社会与经济生活的管理理论与方法，而意识形态领域中管理思想与理念当属中国）来自发达国家，向发达国家学习是非常必要的。我们认为，我国管理科学的发展经历着引进、学习、消化、吸收、整合、创新。因此，首先几年来管理科学学术著作和教材的（原版）引进是必要的。其次，经过学习，消化与吸收后的整合是创新的基础，第三是结合实际或解决实际问题的创新。就目前我国情况来说，已经到了整合与创新接口处。《管理科学发展论丛》正是在这种背景下应运而生的产物，它基

本反映了国内外目前管理科学发展的最新成果，无疑具有重要的理论意义和实际价值。

本套论丛的主编叶茂林、林峰、葛新权、陈兴涛长期从事管理科学研究、教学和实际工作，已经取得了一些学术成果。为把握国际管理科学研究前沿以及最新成果，来推动我国管理科学的发展，满足企业及个人对管理科学的需要，在调查分析的基础上，经过反复酝酿与策划后，确定了这套《管理科学发展论丛》的指导思想：它作为一套管理科学学术著作，力求反映国外最新的管理科学成果，为我所学，为我所用。通过精心选题，确定了这套论丛的内容体系，它包括《知识与经济》、《知识管理理论与运作》、《顾客满意度测评体系》、《统计分析方法》、《金融风险与管理》、《运作管理》、《竞争力分析》、《营销技术》、《信息化管理》、《广告策划》等十个方面，形成了一个基本的管理科学体系。通过反复研究，确定了该套论丛整体与每本书的构架及其写作风格。经过严格筛选，确定了有学术造诣的教授、专家、学者作为该套论丛的撰稿人。在他们完成初稿后，主编负责统稿，做出必要的修正后定稿。

《知识管理理论与运作》是这套丛书中的一本，由叶茂林、刘宇、王斌撰写。知识管理理论与运作是管理科学最新发展之一。

随着知识经济的发展，组织的环境已经发生了前所未有的变化。由于知识已经成为组织的第一要素，传统的管理理论与方法已经不适应新的要求。也是由于知识及其作用增大，知识管理理论与方法应运而生，并且必将替代传统的管理理论与方法而成为管理理论的主流。与发达国家相比，我国在知识管理研究与实践方面存在着较大的差距。这种差距既表现在理论与方法的研究上，也表现在实际运用上的落后。我国 2001 年 12 月已经加入了世界贸易组织，激烈的市场竞争、人才竞争、技

术竞争、资金竞争、资源竞争已经把中国推向世界大舞台。在这种残酷的竞争面前,组织管理水平、质量、效率、效益的高低将直接影响着组织竞争力,决定着组织能否生存与发展。如果我们的组织不尽快地缩小与发达国家在知识管理上的差距,失败在所难免。为此,应尽快地引进、学习、消化、吸收知识管理理论与方法。在此基础上,结合组织实际,借鉴世界著名组织实施知识管理的经验,创造性地进行知识管理。特别地,我们借鉴发达国家企业组织知识管理的经验,介绍和研究知识管理理论与运作,既有学术性,又有实际指导价值。

《知识管理理论与运作》全书共 10 章:第一章论述知识管理产生的背景和意义;第二章论述了知识管理及其目标、内容和方法;第三章论述了管理理论的发展和知识管理理论的形成、发展、内容;第四章论述了最高管理者、知识主管、知识经理与知识工人的管理职责;第五章论述了知识管理战略的原则、模式和要求;第六章论述了科学知识发现与技术市场分析、人才市场分析和客户关系分析;第七章论述了人力资本投资体系、电子商务、管理信息系统、知识库;第八章论述了知识管理运作的方式,包括流程再造、核心能力、动态联盟、企业文化等;第九章论述了学习型组织和组织学习;第十章论述了实施知识管理的原则、实施知识管理的方案、知识管理的评价和改进。

这本《知识管理理论与运作》的出版,作为抛砖引玉,将有助于知识管理研究的深入开展,对组织管理工作开展知识管理工作有着重要的指导意义,对管理科学研究人员、教学人员也具有参考价值,也适合作为管理类专业本科生和研究生的教学参考书。

在本书写作过程中,研究生袁晓东、高峰、赵丛敏、汪邦军、盛淑凯、孟东等做了大量的调研、整理工作,为项目以及本书的完成付出了辛勤的劳动,在此表示感谢。

在写作中，参阅了大量文献资料，恕不能一一列出。在参考文献中，只列出了主要的文献。借此对与所有文献相关的工作者表示最衷心地感谢。

由于我们的水平有限，书中难免存在缺点和错误，敬请读者批评指正。

叶茂林 林 峰

2002 年 10 月

# 目 录

|                     |    |
|---------------------|----|
| 前 言 .....           | 1  |
| 第一章 知识管理的意义 .....   | 1  |
| 第一节 知识的作用 .....     | 1  |
| 第二节 知识管理产生的背景 ..... | 8  |
| 第三节 知识管理发展的必然 ..... | 16 |
| 第四节 知识管理的意义 .....   | 32 |
| 第二章 知识管理的基本内容 ..... | 42 |
| 第一节 知识管理 .....      | 42 |
| 第二节 知识管理的目标 .....   | 45 |
| 第三节 知识管理的内容 .....   | 49 |
| 第四节 知识管理的方法 .....   | 57 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>第三章 知识管理的理论</b> .....    | 65  |
| 第一节 知识型企业 .....             | 65  |
| 第二节 管理理论的发展 .....           | 77  |
| 第三节 知识管理理论的形成与发展 .....      | 85  |
| 第四节 知识管理理论的主要内容 .....       | 96  |
| <b>第四章 知识管理者的管理职责</b> ..... | 109 |
| 第一节 最高管理者的职责 .....          | 109 |
| 第二节 知识主管的职责 .....           | 116 |
| 第三节 知识经理和知识工人的职责 .....      | 130 |
| 第四节 信息主管的职责 .....           | 132 |
| <b>第五章 知识管理战略</b> .....     | 137 |
| 第一节 知识管理战略 .....            | 137 |
| 第二节 知识管理战略的原则 .....         | 139 |
| 第三节 知识管理战略的模式 .....         | 147 |
| 第四节 知识管理战略的选择 .....         | 150 |
| 第五节 知识管理战略的要求 .....         | 153 |
| <b>第六章 市场分析</b> .....       | 164 |
| 第一节 科学理论发现与技术市场分析 .....     | 164 |
| 第二节 人才市场分析 .....            | 166 |
| 第三节 顾客市场需求分析 .....          | 172 |
| 第四节 客户关系分析 .....            | 176 |
| <b>第七章 知识资源管理系统</b> .....   | 181 |
| 第一节 人力资本投资体系 .....          | 181 |
| 第二节 电子商务 .....              | 194 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 第三节 知识管理信息系统 .....          | 206        |
| 第四节 企业知识库 .....             | 218        |
| <b>第八章 知识管理运作的方式 .....</b>  | <b>227</b> |
| 第一节 知识型企业的流程再造 .....        | 227        |
| 第二节 知识型企业的核心能力 .....        | 232        |
| 第三节 知识型企业的动态联盟 .....        | 239        |
| 第四节 知识型企业的企业文化 .....        | 251        |
| 第五节 其他运作方式 .....            | 254        |
| <b>第九章 学习型组织 .....</b>      | <b>266</b> |
| 第一节 学习型组织 .....             | 266        |
| 第二节 组织学习 .....              | 287        |
| <b>第十章 知识管理的评价与改进 .....</b> | <b>299</b> |
| 第一节 实施知识管理的原则 .....         | 299        |
| 第二节 实施知识管理的方案 .....         | 309        |
| 第三节 知识管理的评价与改进 .....        | 320        |
| <b>参考文献 .....</b>           | <b>332</b> |