



电子商务学系列教材

知识管理原理

Approach for
Knowledge
Management

林榕航 著

KM



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

林榕航 著

知识管理原理

**Approach for
Knowledge Management**

从传统管理迈向知识管理的理论与实践

05.1

厦门大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

知识管理原理:从传统管理迈向知识管理的理论与实践/林榕航著.

—厦门:厦门大学出版社,2005.1

(电子商务学系列教材)

ISBN 7-5615-2315-7

I. 知… II. 林… III. 知识经济-应用-管理 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 128011 号

厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门大学 邮编:361005)

<http://www.xmupress.com>

xmup@public.xm.fj.cn

三明地质印刷厂印刷

(地址:三明市富兴路 15 号 邮编:365001)

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

开本:787×960 1/16 印张:30

字数:530 千字 印数:1—3000 册

定价:43.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换

前 言

本书是一本关于知识管理的书。由于知识管理的复杂性,也由于作者本身的认识程度,所以本书充其量只能算作知识管理的纲要。正如管理专家所认为的那样,知识管理 10%是技术,20%是流程,而 70%则是文化。这三者可以看成知识管理系统的组成部分。在一个具体的企业中,这三者的结合所产生的非线性宏观效应并不是三个部分简单相加的结果,这是知识管理复杂性的深层次的原因。复杂系统理论可以很好地说明这个原因,但笛卡儿的方法论却给我们提供了一种简单明了的认识方法。他认为,无论多么复杂的事物都可以先从每一个单一的成分进行认识,然后再认识单一成分间的彼此关系,从而获得对事物整体的认识。在成书的过程中,作者一直利用这个方法论进行思想上的艰苦探索,但总还是感到不尽人意。所以本书还不能做到对知识管理进行全面的介绍,只能算是提出了一个知识管理的宏观框架,希望读者能对此不断地进行补充和改进。

知识管理并不只是发生在企业中,所有组织都有知识管理的问题,特别是知识密集型的组织,包括机关、学校、医院、研究所等大量知识分子集中的组织,都需要进行知识管理。知识管理与传统管理最大的不同点就是强调了虚拟的概念资源对实体资源进行有效性的管理,这是在传统量化的、线性的科学管理方式之上的一种管理方式。它体现了科学管理与管理艺术的结合。科学的管理是逻辑的、严格的、不可抗拒的,它给组织带来了许多绩效和价值。但是科学管理是远远不够的,因为人心只有用感情才能获得激励,人心需要爱,需要关怀,需要尊敬,这些都是科学管理无法做到的,而只有知识管理才能做到。成功的知识管理产生了人的爱心、员工的忠诚度、客户的满意度等等,使企业获得了科学管理永远也无法获得的价值。这正是为什么在全世界范围内,广大有识的管理者都在实施知识管理的原因。

另外,要注意到知识管理也不同于信息管理,信息管理强调了利用信息技术对数据、信息进行管理。而知识管理则将信息技术作为一个组成部分,将信息管理纳入其范畴,它综合了信息管理的优势,获得了更高层次的优势。

21世纪企业必须从传统管理、信息管理走向知识管理,只有这样才能获得价值。但是也应该看到,知识管理并不是终极的管理模式。在知识管理中人、流程、IT技术这三者形成了一个三角形。也许牛顿会告诉您:三角形是最具稳定性的几何形状;可是爱因斯坦也许会说,在没有重力的太空中,这种稳定性不具有任何意义。这种简单的想法告诉我们,一种终极的管理模式是在知识管理基础之上的超越。这种模式有待于人们进行深入的探讨。所以作者只将本教程定名为“知识管理纲要”,而不敢有半点的狂妄。

本教程由14章组成,其结构与内容如下。

第一章“知识管理概述”。从传统的管理学基本概念入手,讨论了知识管理的定义。通过本章的讨论,读者可以从现有的、熟悉的管理思维进入到信息、知识的管理思维,明确了“什么是知识管理”,扫除了知识管理的误区。

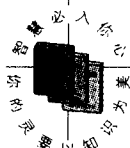
第二章“知识管理要素”。重点讨论了知识管理过程所涉及的6个要素:概念元素、知识类型、知识活动、知识网络、知识源、知识环境。通过对这6个要素的详尽讨论,我们明确了知识管理过程涉及的基本要素,以及如何在管理实践中利用这些要素去达到管理的目的。

第三章“知识环境”。知识环境是知识管理的要素之一,由于它在知识管理过程中独特的作用,所以将它单独成章进行讨论。通过对知识环境的讨论,我们知道知识管理的特点之一,就是利用环境的力量去影响员工,使员工为企业奉献出心智。

第四章“知识管理技术”。是在以上明确了知识管理定义、要素的基础上,进一步讨论如何利用信息技术对知识管理过程提供有效的支持。本章集中讨论了目前流行的知识管理软件、应用系统软件、知识管理解决方案等。通过本章的讨论,我们了解了目前流行的知识管理的技术,我们可以在实际管理过程中选择这些技术。

第五章“知识管理系统”。采用系统理论来解释和理解知识管理。我们所说的知识管理系统(KMS)不同于目前人们所说的用信息技术检索、查询、收集、存储信息的某些信息系统,而是集成了文化、流程、IT的实体和概念的系统,体现了真正用系统论的观点对知识管理形成的系统认识。它对具体企业实施个性化的知识管理起了理论指导作用。

第六章“知识共享”。当我们讨论完前面五章的内容,对知识管理就有了



一个清晰的认识。在以下各章中,就开始讨论知识管理的具体运作。那么,知识管理的运作从何而起?这就是本章要讨论的“知识共享”,这是知识管理的基础,如果没有这个基础,知识管理就不可能进行下去。本章的主要内容包括了三个部分:知识获取、沟通、计算机知识获取。

第七章“知识计划”。知识共享是知识管理的基础,在此基础上才可能实施具体的管理行为。管理行为始于计划。本章讨论“知识计划”,它与传统的计划有着密切的关系,但是由于知识管理的特点,知识计划有别于传统管理的计划。这包括了软件的应用、计划的方法、企业间协同的计划等。

第八章“知识组织”。组织是一种行为,也是一种结构。在知识组织里强调了采用概念进行组织的行为;在结构上提倡扁平式、非正式组织、虚拟组织等,体现了信息技术在组织行为和组织结构上的作用。正是由于这些新的思想,知识组织区别于传统组织的思想,形成了在知识管理中独特的对组织的认识与理解,为我们打造全新的组织提供了理论的依据。

第九章“知识人事”。在管理过程中,有了一个很好的计划,并有了一个很好的组织作为实现计划的保障,这种保障最终是靠人才来实现。所以,在知识管理中强调人的作用、人的因素。本章除了继承了传统管理学中合理的有关人事的理论外,增加了知识管理中独特人事理论。这包括了知识员工、知识经理、知识主管等一系列内容。

第十章“知识指挥”。这是与传统管理职能有重大区别的一个知识管理职能。它重点讨论了一个领导者如何应用个人的影响力去影响下属或员工去完成工作,强调用非权力的力量而不是用权力的力量。在知识管理中,要执行好这个管理职能,最关键的是管理者自身心灵的修炼,领导者只有进行心灵的修炼,才能具有影响力或领导力。

第十一章“知识控制”。这是管理职能的最后一个职能。在本章中讨论了知识管理过程采用的基本管理标准和技术标准。进行企业绩效的测量,除了传统的绩效测量外,还提出知识绩效测量。本章还讨论了对知识管理系统进行全面系统控制的基本方法和要点,提出了软性控制的基本原则。

从第七章到第十一章是五项管理职能最新版本,体现了知识管理过程的可操作性。但是要注意,这种可操作性是建立在知识管理要素、知识管理系统、知识共享基础之上的,应用知识管理技术去实现五项管理职能。所以,我们应该理解第一章至第六章的内容,才可以理解第七章至第十一章的内容,从而更好地实施企业的知识管理。

第十二章“个人知识资产”和第十三章“知识资本”要讨论的内容就从管理



For wisdom will come into your heart, and knowledge will be pleasant to your soul



进入到经营,主要讨论了知识资产、知识资本的经营。十二章主要从个人角度进行讨论,十三章从企业角度进行探讨。分别讨论了个人、企业的知识资产的积累、运营,提出了完整的理论,列举了大量案例。通过这两章的学习可以使企业管理者从知识管理进入到知识经营,从而为企业获得更大的价值。

第十四章“管理创新”。本章是本教程的大结局,在以上的各章中都提到创新,可以说没有创新就没有知识管理。本章将以上的观点汇总,从管理者的角度出发,讨论管理创新过程的理论与方法。引人注目的是,本章从管理者角度,提出了高维管理的思想,这对管理者开放思想将起着重大的作用。

知识管理是全新的热门话题,一本书决不可能将所有的相关知识都囊括其中,本教程也不例外。为了使广大读者(无论是在教育工作岗位上的教师,还是在企业、事业单位的管理者,无论是在职业岗位上的员工,还是在校学习的学生)能进一步学习、研究、应用知识管理,作者构建了知识管理的专业网站——“七日谈 KMS”,作为本书的知识扩展平台,希望广大读者参与进行在线讨论,真正能形成作者与读者间、读者与读者间知识交流、共享的知识网络。

七日谈 KMS: <http://www.7kms.com>

21 世纪知识在线: <http://www.usa21century.com>

本书得以出版,感谢在美国工作的王冰和陈宏两个杰出的总工程师提供大量相关资料;感谢厦门大学出版社宋文艳副总编辑和责任编辑睦蔚的工作;感谢所有关心、支持和爱护作者的人。

作者

2004 年 10 月 1 日于榕城



目 录



1	前 言
1	第一章 知识管理概述
1	1.1 什么是管理
3	1.2 管理职能
4	1.3 管理层次
5	1.4 管理层次与职能关系
8	1.5 管理角色
9	1.6 管理技能与文化
9	1.6.1 三种管理技能
11	1.6.2 两种管理文化
12	1.7 管理思想演进
12	1.7.1 科学管理思想
13	1.7.2 信息管理思想
14	1.7.3 知识管理思想
16	1.8 什么是知识管理
16	1.8.1 不同角度定义的知识管理
18	1.8.2 知识管理的定义
19	1.8.3 对知识管理定义的理解
24	1.9 知识管理误区
29	1.10 知识管理特点
33	本章术语
34	思考题
35	第二章 知识管理要素
35	2.1 概念



目 录



37	2.2 概念元素
37	2.2.1 数据
38	2.2.2 信息
39	专栏1——关于信息的各种定义
39	2.2.3 知识
42	专栏2——关于知识的各种定义
43	2.2.4 智慧
45	2.2.5 道德
47	专栏3——如何评价这些道德难题
47	专栏4——道德影响整个人类的生存
48	2.3 知识类型
49	2.3.1 显性知识
50	2.3.2 隐性知识
51	2.3.3 显性知识与隐性知识的区别
55	2.4 知识活动
56	2.4.1 社会化
56	2.4.2 组合化
57	2.4.3 外化
58	2.4.4 内化
60	专栏5——波普尔的自在陈述
61	2.5 知识网络
62	2.5.1 个人知识网络
63	2.5.2 团队知识网络
64	2.5.3 跨职能知识网络



For wisdom, wit, come into your heart, and knowledge will be pleasant to your soul



目 录



64	2.5.4 跨组织知识网络
66	2.5.5 知识网络与知识活动的关系
67	专栏6——知识网络与知识活动
68	2.6 企业知识源
69	2.6.1 企业信息 and 知识
69	2.6.2 企业内外知识源
73	2.7 知识环境
73	2.8 知识管理各要素间的关系
75	本章术语
75	思考题
76	第三章 知识环境
77	3.1 什么是知识环境
78	3.2 知识环境的意义
78	专栏1——微软公司的知识环境
80	3.3 内部知识环境
80	专栏2——英特尔公司的内部环境
81	3.3.1 组织文化
84	专栏3——戴尔公司的内部环境
86	3.3.2 实体环境
86	专栏4——公司的实体环境
87	3.3.3 技术环境
88	3.4 外部知识环境
88	3.4.1 宏观环境
89	3.4.2 微观环境



For wisdom will come into your heart, and knowledge will be pleasant to your soul



目 录



91	3.5 知识环境要点
91	3.5.1 良好的组织结构
95	专栏 5—— 组织结构变革
96	3.5.2 良好的制度结构
96	专栏 6—— 制度结构变革
97	3.5.3 良好的人力配置
97	专栏 7—— 硅谷生态
98	本章术语
98	思考题
99	第四章 知识管理技术
99	4.1 信息技术作用
102	4.2 协作平台技术
103	4.3 群件系统
104	4.3.1 群件产品的主要厂商
104	4.3.2 群件产品的主要功能
104	4.3.3 群件产品的主要类型
106	4.4 非正式技术
108	4.5 商务智能技术
108	4.5.1 商务智能的任务
109	4.5.2 商务智能的应用技术
110	4.6 数据仓库技术
111	4.6.1 数据库
112	4.6.2 数据仓库
112	4.6.3 数据挖掘、知识发现



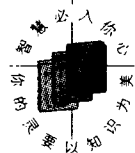
For wisdom will come into your heart, and knowledge will be pleasant to your soul



目 录



113	4.7 搜索、获取技术
114	4.7.1 智能元信息自动搜索
114	4.7.2 自动搜索策略
116	4.8 网络技术
117	4.9 技术对知识活动的支持
117	4.9.1 “社会化”技术
119	4.9.2 “外化”技术
121	4.9.3 “组合”技术
123	4.9.4 “内化”技术
125	4.10 知识管理应用软件
125	4.10.1 文件管理软件
125	4.10.2 信息管理软件
126	4.10.3 搜索和索引软件
126	4.10.4 专家系统软件
126	4.10.5 通信与协作软件
126	4.10.6 知识资产软件
127	4.11 知识管理解决方案
128	专栏 1——Autonomy 公司知识管理技术
129	专栏 2——微软公司知识管理技术
131	专栏 3——IBM 公司知识管理技术
132	4.12 技术的局限性
134	本章术语
135	思考题



For wisdom will come into your heart, and knowledge will be pleasant to your soul



目 录

M U L U

136	第五章 知识管理系统
136	5.1 系统基本概念
139	5.2 实体与概念系统
139	5.2.1 实体系统
140	5.2.2 概念系统
141	5.2.3 实体和概念系统的本质
143	5.2.4 实体与概念系统的关系
145	5.2.5 遗传信息系统的启示
147	5.3 知识管理系统组成
148	5.3.1 知识管理系统元素
149	5.3.2 知识管理系统的组分
154	5.4 知识管理系统复杂性
157	5.5 知识管理系统结构
160	5.6 知识管理系统活动
160	5.6.1 KMS 中输入
162	5.6.2 KMS 状态
164	5.6.3 KMS 环境
164	5.6.4 KMS 输出
165	5.6.5 KMS 目标
166	5.7 知识管理系统类型
166	5.7.1 个人知识管理系统
167	5.7.2 企业知识管理系统
167	5.8 知识管理战略
168	5.8.1 发展基于知识的企业战略



For wisdom will come into your heart, and knowledge will be pleasant to your soul

目 录

MU LU

168	5.8.2 发展基于知识的实体基础
171	本章术语
171	思考题
172	第六章 知识共享
172	6.1 知识获取
173	6.1.1 知识获取概述
174	6.1.2 个人知识获取
177	专栏1—— 管理者知识获取
177	6.1.3 企业知识获取
184	专栏2—— 非常规知识获取
185	6.1.4 获取知识要点
185	专栏3—— 管理者知识获取重要原则
186	6.1.5 获取知识相关问题
188	6.2 知识沟通
189	6.2.1 沟通的概念
190	6.2.2 沟通过程
191	6.2.3 沟通技巧
195	6.2.4 沟通障碍
200	6.2.5 沟通的意义
201	专栏4—— 未来知识方程
202	6.3 计算机知识获取
203	6.3.1 基本概念
206	6.3.2 基本过程



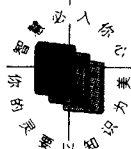
For wisdom will come into your heart, and knowledge will be pleasant to your soul



目 录



209	6.3.3 基本技术
211	专栏 5——专家系统
213	本章术语
213	思考题
214	第七章 知识计划
214	7.1 计划概述
215	7.1.1 什么是计划
216	7.1.2 计划的内容
219	7.1.3 计划的类型
220	7.2 计划过程
221	7.2.1 一般计划思考
222	7.2.2 一般计划步骤
224	7.3 计划方法
224	7.3.1 基本预测方法
225	7.3.2 应用软件方法
228	7.3.3 TOC 思考法
230	7.3.4 ABC 法
231	7.3.5 研究构图法
234	7.3.6 知识审计法
236	7.4 协同计划
236	7.4.1 什么是协同计划
237	7.4.2 协同计划的意义
238	本章术语
238	思考题



For wisdom will come into your heart and knowledge will be pleasant to your soul



目 录

MOU LU

239	第八章 知识组织
239	8.1 组织概述
239	8.1.1 定义
241	8.1.2 组织结构
243	8.1.3 组织设计
244	专栏 1—— 丰田组织设计创新
249	专栏 2—— 跨职能
251	8.1.4 组织设计步骤
253	8.2 非正式组织
253	专栏 3—— 非正式组织的力量
254	8.2.1 什么是非正式组织
254	8.2.2 非正式组织类型
255	8.2.3 非正式组织成因
256	8.2.4 非正式组织影响力根源
257	8.2.5 非正式组织对正式组织的影响
259	8.2.6 非正式沟通
260	8.2.7 如何利用非正式组织
262	专栏 4—— 非正式的正式组织
262	8.3 虚拟组织
263	8.3.1 什么是虚拟组织
264	专栏 5—— 思科公司的虚拟经营
264	专栏 6—— 传统企业的虚拟经营
265	8.3.2 虚拟组织基础
267	8.3.3 虚拟组织生命周期



For wisdom will come into your heart, and knowledge will be pleasant to your soul

目 录

MU LU

277	本章术语
278	思考题
279	第九章 知识人事
279	9.1 人事概述
279	9.1.1 定义
281	9.1.2 重要性
281	专栏1——跨国公司人才战略
282	9.2 人力资源规划
282	9.2.1 规划意义
283	专栏2——公司人力资源计划的意义重大
283	9.2.2 规划过程
285	9.2.3 规划要点
287	9.3 招聘
287	9.3.1 从内部招收岗位所需的员工
287	9.3.2 从外部招收员工
288	9.4 选择
291	9.5 定向
291	9.5.1 岗位介绍
291	9.5.2 上岗
292	9.6 培训与发展
292	9.6.1 培训
293	9.6.2 发展
294	9.7 人事绩效评估
294	9.7.1 绩效评估系统



For wisdom will come into your heart, and knowledge will be pleasant to your soul.

