

组织行为学

zuzhi xingweixue

黄维德 刘 燕 徐 群 编著



清华大学出版社

组织行为学

黄维德 刘 燕 徐 群 编著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书系统、全面地在三个层面上阐述了组织行为学的理论及其实践意义。在个体层面,主要介绍了个性理论、价值观与工作态度以及激励理论;在群体层面,主要介绍了群体行为、团队与沟通管理、冲突与谈判以及领导理论;在组织层面,主要介绍了组织结构与设计、组织文化以及组织变革与组织学习等理论。

本书以简练、明快的语言清晰地给读者呈现出组织行为学跨专业、边缘性和综合性的学科特点。本书适用于各大专院校经济管理、公共管理类专业的本、专科大学生作为学习教材,对于从事管理实践的工作者而言,也具有一定的学习参考价值。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

组织行为学/黄维德,刘燕,徐群编著. —北京:清华大学出版社,2005.8

ISBN 7-302-11269-X

I. 组… II. ①黄… ②刘… ③徐… III. 组织行为学—高等学校—教材 IV. C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 069780 号

出 版 者: 清华大学出版社

<http://www.tup.com.cn>

社 总 机: 010-62770175

地 址: 北京清华大学学研大厦

邮 编: 100084

客户服务: 010-62776969

责任编辑: 苗建强

印 刷 者: 北京市清华园胶印厂

装 订 者: 三河市春园印刷有限公司

发 行 者: 新华书店总店北京发行所

开 本: 185×230 印张: 17.25 字数: 344 千字

版 次: 2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-302-11269-X/F·1229

印 数: 1~5000

定 价: 28.00 元

前言

组织行为学 ZUZHIXINGWEIXUE

学习《组织行为学》这门学科会让我们更好地认识自己、认识周围的人,学会以科学的视角和方法观察自己和他人的行为,寻找并发现行为的规律性,学会预测行为的趋势,以此更有效地管理自我、管理他人、管理团队和组织。确实,提高一个组织的绩效,管理者往往重视的是资金的投入,购买先进的技术和设备,但他们却忽视了对员工工作态度的管理。其实,员工所表现出来的工作热情和对组织的忠诚感,对于提升组织的绩效,具有更加深远的意义。目前的问题是,前者相对而言是比较容易做到的,而后者即改善员工的工作态度、提高他们的工作积极性却不是所有的管理者能够容易做到的。对人的管理也是管理工作中最难的一个环节。组织行为学就是帮助我们的各级管理者学会如何激励员工或团队,最终的目标是通过提高员工的工作绩效来改善或提高整个组织的效率。

因此,组织行为学这门学科相对于其他学科来说是一个年轻的学科领域,人们对它名称和内涵上的不理解或模糊概念也是情有可原的。可喜的是,每当我们的学生逐渐走入到这个全新的、综合的、边缘化的研究领域之后,他们总是会发出这样的感叹:这门课真的很有意思很有用,不但学会了自我管理,还学会了如何面对和管理他人、管理组织。比如,他们在社团管理中会应用到其中的很多管理理论和管理思想,他们常常会和我们一起讨论管理实践的问题。相信今天出色的社团管理者将来一定会成为优秀的组织管理者。

“组织行为学”和“人力资源管理”是两门有着密切关联的课程。从共性来说,这两门学科都是针对人的管理问题展开的,都是研究如何管理员工和团队以提高工作绩效的微观研究领域。从两者的差异来看,前者侧重于构建人员管理的理论框架,综合运用多门学科的相关理论和方法形成了组织行为学的体系;而后者则是在前者所创立的理论基础上形成了一套关于人员管理实践领域中的制度、规范和方法。因此,如果我们很好地学习并理解了组织行为学的相关理论知识,将为我们后续进行“人力资源管理”课程的学习打下很好的基础。

这本书主要适用于各大专院校经济管理、公共管理类专业的本、专科大学生作为教材,对于从事管理实践和对人员管理有兴趣的工作者而言,也具有一定的学习参考意义。相对其他版本的组织行为学教材而言,这本书的特点体现在以下几个方面。第一,本书根据这门学科的特点,内容全面、条理清晰地从三个层面上展开论述,即个体层面、群体层面以及组织层面,全面简洁地把各层面的相关理论都包含在本书里,有助于读者全面理解和把握组织行为学的内容体系。第二,本书各个章节都注重把相关的最新的理论和研究成果介绍给读者,所包含的信息量比较大,给读者开辟了一个新的观察行为的视角。同时,也提供了某些相关理论的研究方法和正在进行的研究项目,给读者开拓了一个新的思维空间。第三,本书语言简练、明快,有助于学习者理解和领会不同学科领域的知识点,比如:本学科涉及心理学、社会学、社会心理学、人类学以及政治学的相关理论,作者采用通俗的语言将各学科的内容阐述得清晰易懂。第四,针对广大读者的文化背景和知识结构,每章后面安排了本土化的案例分析,有利于读者运用所学的有关章节的知识点分析、解决来自实际工作生活中的矛盾冲突,提高读者解决实际问题的能力;同时,在本书的最后还提供了有关组织行为学领域中最常见的专用名词的中英文对照表,有利于读者掌握组织行为学的一些专用名词,为其进一步学习打下良好的基础。

本书的结构框架、写作思路和最后统稿由黄维德承担,各章的案例由刘燕负责撰写。其中,第一章、第三章、第七章、第八章、第十章由黄维德撰写,第二章、第四章、第六章、第九章由刘燕撰写,第五章、第十一章、第十二章由徐群撰写。

限于编写时间和作者水平,书中难免有错误和不足之处,敬请各位同行、专家、读者批评指正。

编者

2005年5月

目 录

组 织 行 为 学 ZUZHIXINGWEIXUE

I	前言
1	第一章 绪论
1	第一节 什么是组织行为学
4	第二节 组织行为学的发展
8	第三节 知识经济时代的组织行为学
15	思考题
16	案例分析 上任第一天
18	第二章 个体行为基础
18	第一节 个性理论
27	第二节 知觉与归因
33	第三节 学习理论与行为塑造
37	思考题
37	案例分析 W 电气制造公司的危机
39	第三章 价值观与工作态度
39	第一节 价值观
43	第二节 态度

50	第三节 工作满意度
55	思考题
55	案例分析 是走还是留
58	第四章 激励理论
58	第一节 激励的概述
62	第二节 内容性激励理论
68	第三节 过程性激励理论
73	第四节 激励理论的整合
76	思考题
77	案例分析 他们到底要什么
79	第五章 群体行为与群体决策
79	第一节 群体行为概述
85	第二节 群体结构
94	第三节 群体决策与个体决策
98	第四节 群体决策技术
101	附件 1
102	思考题
102	案例分析 明华公司的管理层
104	第六章 团队管理
104	第一节 团队概述
108	第二节 团队类型
111	第三节 团队的形成与发展
119	思考题
119	案例分析 陈自强的成功
121	第七章 沟通管理
121	第一节 沟通概述
125	第二节 沟通过程

132	第三节 沟通障碍及其克服
137	第四节 有效沟通
141	思考题
141	案例分析 “光明”的前途
144	第八章 冲突与谈判
144	第一节 冲突概述
150	第二节 冲突过程
155	第三节 谈判
160	第四节 群体间行为
164	思考题
164	案例分析 软件公司的管理模式
166	第九章 领导理论
166	第一节 领导行为概述
171	第二节 领导特质与领导行为理论
176	第三节 领导权变理论
182	第四节 领导理论的新发展
186	附件 2
187	思考题
187	案例分析 领导的困惑
190	第十章 组织结构与组织设计
190	第一节 组织理论概述
194	第二节 组织结构设计
203	思考题
203	案例分析 兴盛公司的内部矛盾
205	第十一章 组织文化
205	第一节 组织文化概述
218	第二节 组织文化建设

223	第三节 组织文化管理	187
228	思考题	486
228	案例分析 新科中国公司的变化	144
231	第十二章 组织变革与组织学习	190
231	第一节 组织变革	190
245	第二节 组织学习	190
258	思考题	190
258	案例分析 马东生的成功之道	190
260	附录 组织行为学专业术语中英文对照表	190
264	参考书目	190

第一章

组织行为学

ZUZHIXINGWEIXUE

绪论

在所有组织中,90%左右的问题是共同的,不同的只有10%。只有这10%需要适应这个组织特定的使命、特定的文化和特定语言。

——波得·德鲁克

组织是由人组成的,又是由人来管理的。组织会影响到人们在执行任务过程中的行为,而组织成员的行为方式及其表现则会影响到整个组织的效率和效益。因此,如何驾驭组织及组织中的人,关系到企业的兴衰成败。研究组织行为管理的学科即组织行为学。

第一节 什么是组织行为学

一、组织行为学的定义

组织行为学是系统地研究组织环境中个体、群体、领导以及结构对组织内部行为的影响表现及其规律,并加以应用以提高组织绩效的学科。

组织行为学是一门新兴学科,在其发展过程中,曾有不少学者从不同角度、不同侧面对其下定义,综合起来主要包含两方面的意思,一是研究分析工作组织中的行为,二是提高管理者解释、预测、影响组织成员行为的能力。例如:美国学者威廉·迪尔认为组织行为学是一门应用性社会科学,研究工作组织中个人、团体和组织的行为问题。

组织行为学关心人们组织中做什么,研究这些行为是如何影响组织绩效的;它也探讨组织是如何影响组织中的个体、群体行为的,希望通过对组织行为的分析研究,能

够解释和预测组织成员为什么会产生这样的行为,以及在特定的情境下会采取什么样的行动;同时它也关注组织本身,把整个组织放在大的环境之下,来分析、解释组织与环境之间的关系,探求影响组织变化的因素,寻找提高组织绩效的途径。

二、组织行为学的内容

组织行为学的研究对象是一定组织环境中个体、群体以及结构对组织内部行为的影响,通常按以下三个层面来划分其研究内容。

1. 个体行为

组织行为学研究的基点是从个体的行为出发,分析和解释各种因素对个体行为的影响,并对工作中的个体行为和组织绩效之间的关系进行研究。这个领域主要是心理学家的贡献,包括两大部分:一是关于影响个体行为的主观因素即个体的知觉、态度、价值观、个性差异、个体的需要、动机等;二是关于个体行为的外部控制,即个体行为的激励,它包括内容型激励、过程型激励、强化型激励等。组织行为学研究个体行为的共同规律,目的在于对它进行引导和控制,使之符合组织目标。

2. 群体行为

人们在组织中极少完全单独工作,如果要完成任务,组织成员就必须在工作中合作并协调他们的活动。因此组织行为学就需要研究组织中群体行为的方式和影响群体行为及工作绩效的因素。关于群体的知识主要来自社会学家和社会心理学家的研究,研究的主要内容包括群体构成、规范、角色、团队建设、群体思维与决策、群体冲突与沟通,以及权力与影响力、领导等。由于员工在组织中既是个体同时又是群体的成员,所以研究组织中人的行为需要从这两方面入手。

3. 组织行为

组织行为学也把整个组织作为它的研究对象,而不是把重点仅仅放在较窄的组织中的个体和群体行为上。这是因为社会的发展、环境的变化、制度的变迁乃至技术的进步,都会对组织行为产生非常大的影响,直接引发组织变革、结构调整并对组织文化造成冲击。组织行为学所关注的是组织与环境之间的关系,以及这种变化对组织绩效的影响。研究的主要内容包括组织结构与设计、组织规模与发展阶段、组织文化、组织变革与创新等。

在这三个层面中,人的行为既有很多共同点,又有明显差异性;影响人们行为和决策因素的侧重点各有不同,但又彼此相互联系,共同对人的行为、组织绩效产生影响。

三、组织行为学的特征

组织行为学作为一门独立的学科,发展到今天,具有以下几个基本特征。

1. 跨学科性

组织行为学以心理学、社会学和人类学等学科中的概念、理论、模式和方法为主要知识基础,同时吸取政治学、经济学、历史学等社会科学和生物学中有关论述人类行为、心理的内容来研究组织成员的行为。

2. 系统性

组织行为学具有完整的系统性。它既包括对组织环境中人的行为的层次性研究:从组织中的个体行为到组织中的群体行为再到组织行为,即从整个组织角度研究其成员行为,同时也具有其自成一体的基本理论和概念。

3. 科学性

组织行为学虽然不排斥直觉判断和推测,但在得出结论时,力求采取严格的现场、实验、调查和案例等科学的方法,如图 1-1 所示,用客观事实进行论证。由于所研究的人的行为是千变万化的,不可能有通用的最佳模式,组织行为学主张根据不同情景采用不同的理论和对策。

4. 应用性

组织行为学是行为科学的应用分支,是管理科学的重要组成部分,有明确的实践取向。它的所有理论和方法都要求具有实践基础和应用价值,以便能帮助管理者理解、识别、预测和控制组织成员的行为。

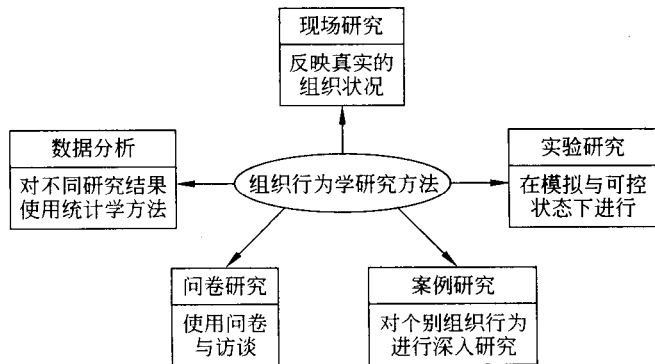


图 1-1 组织行为学的研究方法

四、组织行为学的学科基础

组织行为学是在多门学科的基础上建立起来的,与其密切相关的学科有心理学、社会心理学、社会学、人类学、政治学,见表 1-1。

心理学,广义上研究人的整个行为。在组织行为学中,主要研究组织或群体中的个体行为系统,包括人的个性、知觉、态度、需要和动机等。心理学研究和理解个体的行

为,对组织行为学的贡献是非常显著的。

表 1-1 组织行为学与相关学科的联系

学 科	主要影响和涉及研究领域	分析层次
心理学	学习、激励、人格、知觉、培训、个体决策、领导有效性、工作满意度、绩效评估、态度测量、员工选聘、工作设计、工作压力	个体
社会心理学	行为改变、态度改变、沟通、群体过程、群体决策	群体
社会学	群体动力学、工作团队设计、沟通、权力、冲突、群体间行为	群体
	正式组织理论、官僚主义、组织技术、组织变革、组织文化	组织
人类学	价值观比较、态度比较、跨文化比较	群体
	组织文化、组织环境	组织
政治学	冲突、组织内部政治、权力	组织

社会心理学,是一个较新的领域,它主要研究人际行为。在组织行为学中,社会心理学研究人与人之间的沟通、行为和态度的改变以及群体过程、群体决策、领导行为的社会功能等。

社会学,与心理学相对应,主要研究由个体组成的社会系统。社会学对组织行为学最大的贡献是关于组织中群体行为的研究,特别是正式和复杂组织的群体行为研究。其领域包括群体动力学、工作团队设计、沟通、权力、冲突、群体间行为、组织形态及结构、组织变革和组织文化等方面的内容。

人类学,通过研究社会来认知人及其活动,注重于文化系统。组织行为学中所涉及的价值观、态度、组织文化以及对组织环境差异的认识等,大多数都来自于人类学或采用人类学方法的研究成果。

政治学,研究政治环境中个体及群体的行为,具体的研究主题包括冲突、权力分配以及个人为了自身利益如何控制权力等。它对理解组织行为的贡献是至关重要的。

第二节 组织行为学的发展

一、组织行为学的产生

组织行为学的产生,是组织演变、管理理论发展的必然结果,与工业心理学、管理心理学、组织心理学有着历史渊源。

1. 工业心理学

组织行为学的早期发展,除了和当时的科学管理理论相关外,同工业心理学的兴起也是分不开的。闵斯特贝尔格是工业心理学的主要创始人。1912年,他出版了《心理

学与工业效率》一书,首先正式把心理学应用到工业管理之中。书中论述了用心理学测验方法选拔合格员工等问题,主要研究职业选拔与职业培训、疲劳及合理化建议等。研究的基本方向是如何挑选和培养合格的员工适应他们所选用的机器,解决人与机器的关系。闵斯特贝尔格所创始的工业心理学为行为科学的出现做出了重大贡献。

之后,人事心理学、工程心理学先后诞生,分别研究人与事、人与机器和环境的相互关系的心理学问题。

2. 工业社会心理学

工业心理学的早期阶段,仅限于工业个体心理学的研究,考虑的面比较狭窄。自20世纪20年代起,由美国著名心理学家梅奥(G. E. Mayo)主持的“霍桑实验”以及提出的“人群关系理论”,使学术界对工作中的社会环境、人际关系、管理者与被管理者的相互关系、组织机构本身的社会性等因素对人们心理和行为的影响有了足够的重视,开始对企业中人的心理与行为进行综合的探索,并形成了研究人—人相互关系的工业社会心理学,加强了研究的深度和广度,从而为组织行为学的诞生奠定了实验和理论基础,开辟了组织理论的新领域。

3. 管理心理学

美国斯坦福大学的莱维特(H. J. Leavitt)于1958年正式开始用管理心理学(Management Psychology)这个名称代替原来的“工业心理学”,并出版了第一本系统研究的《管理心理学》著作,使管理心理学成为了一门独立的学科。莱维特认为,之所以这样命名,就是想引导读者考虑这样一个问题,即如何引导、管理和组织一大批人去完成特定的任务。因为当时以群体特别是以小群体为研究对象的工业社会心理学,对员工工作绩效的影响越来越大,而且随着群体动力理论、需要理论、社会测量理论等心理学理论先后出现并应用于企业管理,人们也日益认识到在工业生产活动中,管理实际上占据着核心地位,应当将“管理”突显出来。

4. 组织心理学

20世纪60年代初,莱维特等人又进一步将管理心理学的研究内容从个体心理、群体心理、领导心理扩大到组织心理的研究,如探讨组织结构、组织内外环境对心理的影响等,并在他的一篇文章中又首先采用了“组织心理学”(Organizational Psychology)这个名词,其目的也是要强化社会心理学,尤其是群体心理学在企业界日趋显著的作用。不久,美国心理学协会第十四分会——工业心理学分会更名为工业和组织心理学分会,其目的是要承担比个体差异测定更广泛的组织问题研究。

5. 组织行为学的产生

随着工业心理学这一学科从个体到群体再到组织研究的演变,其研究和实验的机构也发生了变化,自20世纪60年代起,它从各大学的心理学系转入到管理学院、系,特别是这些学院的研究生部,其教师队伍中又吸收了社会心理学家、社会学家和人类学

家。从这批人中产生出来的研究项目开始取名为“组织行为学”。这样就进一步强调了“组织”这一概念,同时又明确了它不是任何单独哪一门学科的产物,这就容易被各有关学科的学者所认同。以后,“组织行为学”这一名词就被沿用至今。现在美国的管理院校中,几乎所有的研究行为小组都取名为“组织行为学”小组。

从工业心理学、管理心理学、组织心理学到组织行为学,反映了这一研究领域的发展过程和人们认识的不断深化,见图 1-2。应该说,从应用角度来看,“组织行为学”所涵盖的内容和研究领域更广阔。

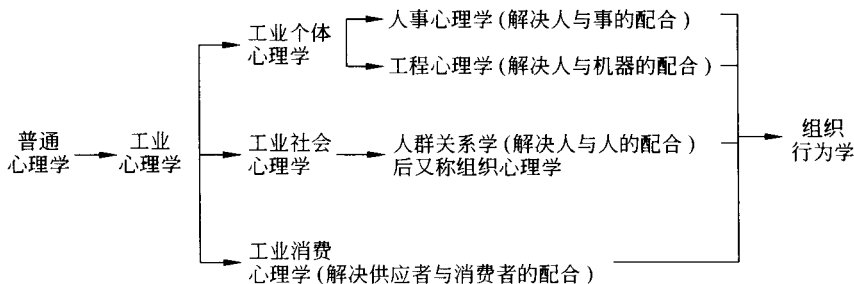


图 1-2 从心理学到组织行为学的产生

二、组织行为学的发展

组织行为学于 20 世纪 60 年代中期最先在美国形成,随后不仅在美国得到蓬勃发展,每年出版大量有关的书籍,而且在欧洲、日本及中国也受到了普遍重视,并在管理实践中取得了很好的成绩。

（一）权变管理观点的进入

20 世纪 70 年代起,权变理论逐渐进入管理领域,认为管理的对象和环境变化多端,简单化的、普遍适用的方案并不存在,必须按照对象和情景的具体情况,选择具体对策。组织行为学在这一思想的基础上,把关于人的管理思想推进到一个新的阶段。组织行为学认为,遵循权变理论,并不等于没有理论,而是告诉人怎样从错综复杂的情景中寻找关键性变量,然后找出变量与变量之间的因果关系,从而针对一定的情景,使用一定的对策。因此,目前组织行为学的理论和方法虽然倾向于人力资源学派,但对其他学派也兼收并蓄,形成了一个综合性的知识体系。近十余年来,对领导行为、激励方式、组织设计、工作再设计等的研究,都是在权变思想指导下进行的。

（二）组织文化研究的兴起

从 20 世纪 70 年代末开始,一些美国学者对日本企业做了深入的分析研究,得出了导致日本企业成功的两条基本经验。一是善于吸收外国的先进技术和现代化管理手段,他们都乐于引进而又决不盲从照搬,而是将之变成适合日本国情的一套管理哲学和方法。二是在企业管理中注重文化因素,注重树立全体员工共同具有的价值观念,注重企业中的人际关系,重视做人的工作,把这些因素称为“组织风土”。他们认为“组织风土”是日本企业经过长期管理实践产生的、通过员工的行为举止表现出来的一种企业文化。相对而言,美国的管理注重“硬”的一面,强调理性管理,日本企业在管理中兼顾“硬”的同时,更注重“软”的方面,即企业中的文化因素。战后日本企业正是通过各种手段致力于企业文化的建设,成功地激发了员工的自觉性、责任感、成就欲,增强了员工对企业的向心力、认同感、凝聚力,使全体员工同心协力为企业目标的实现而努力工作,从根本上提高了企业的市场竞争力。

美国学者对企业文化在日本经济腾飞中所起作用的研究,是管理理论研究的新突破。人们对组织是人群的有机协作体这一观念的认识日益深刻和普遍,这也使组织行为学的研究走向更为深入和成熟的阶段。

（三）组织行为学的研究分化

进入 20 世纪 80 年代,随着社会的进步与科学技术的发展,组织行为学的研究分化为两个主要方向,一是微观的组织行为学,二是宏观的组织行为学。微观的组织行为学的研究对象,主要是组织中个体、群体及领导的心理和行为的发展规律,如个性在管理中的意义、激励的理论与方法、群体的沟通、决策的理论与方法等。宏观的组织行为学的研究对象,主要是组织心理和组织行为的发展规律,如研究组织的结构、组织的发展、组织的变革、组织文化等。

（四）组织行为学的研究综合

1988 年,美国的罗伯特·维卡教授和富兰克林教授在组织行为学分化的基础上,又进一步提出了“组织科学”的综合概念。他们从微观和宏观、理论和应用两个方面,把组织行为学分为微观方面的组织行为研究(理论性)和人力资源管理研究(应用性)、宏观方面的组织理论研究(理论性)和组织发展研究(应用性)四个组成部分。组织行为研究主要研究组织与组织设计、工作设计与职业生涯设计的理论和方法,正确处理人与事、人与人、人与物等各方面的关系,以保证组织的有效运转,保持组织的合理行为。人力资源管理研究侧重于行为技巧和方法的应用性研究,如个人吸引、开发、激励的理论和方法如何运用于工作。组织理论研究主要是对传统的和现代的各种组织理论的特

征、原则、依据进行评价和研究。组织发展研究主要研究组织发展和组织变革的原理、组织制度和组织结构改革的方法、组织发展的特点、类型及新趋势等。

（五）组织过程与行为研究

组织过程与行为研究主要体现于美国麻省理工学院教授 D. 韦斯特尼、约翰·范·马林等人对“新组织”的研究。“新组织”的兴起，为组织理论的研究提出了许多新课题，如团队的组成结构，员工能力结构及运作中的互动关系，跨文化的沟通与冲突解决系统的建立，组织的学习与界限管理，新型激励制度和劳动关系的建立等。与这些变化相适应，信息时代的组织始终处于动态的持续的变革之中。因此，组织研究重点便由偏重结构的行为研究转变为注重变化的过程研究，这是近年来组织行为学研究的一个新动向。

从上述可以看到，正是管理实践的深入、管理理论的发展，推动着组织行为学的研究不断深入、组织行为学的理论体系逐步完备。

第三节 知识经济时代的组织行为学

一、知识经济的内涵和特征

（一）知识经济的基本内涵

1996 年，世界经济合作与发展组织在《以知识为基础的经济》报告中首次明确提出“知识经济”的概念，认为知识经济是建立在知识和信息的生产、分配、传播和使用（消费）基础上的经济。该概念的内涵主要有以下几点。

1. 从知识经济作用取向转换为社会发展取向

知识经济概念从以往强调知识对经济发展的作用，转化为知识对社会发展的作用。以往关注的只是知识对经济增长方式的作用，而现在则关注知识对社会综合性发展的作用。

2. 从知识的应用取向转换为知识的创造取向

最初知识是用以启蒙思想、增长智慧，随着技术的发明，知识开始转变为有组织、有目的、有体系的知识。发展到现代的知识时代，知识逐渐应用于知识本身，这种知识是反思知识，是人类进行自我思考的必然结果。人类开始思考利用知识来找出如何把现有的知识最大限度地转化为生产力，当然也包括人力资源这个生产力，并将自我思考深入到思考自身思维过程的程度，将知识应用于提高我们自身的知识和思维水平，这就是所谓的知识管理。

3. 从强调知识的占有转换到强调对知识的分享

知识经济时代，强调知识不再是一种个人占有或仅仅是个人的专业能力，也不再仅