

# 《知识管理：原理与应用（第2版）（技术管理（MOT）系列教材）》

## 书籍信息

版次：2

页数：

字数：

印刷时间：2010年03月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787302221395

丛书名：技术管理（MOT）系列教材

## 内容简介

本书是为满足我国知识管理教学需要而编写的一本教材。

本书的一个突出特点是系统性和完整性。从知识资本管理、战略管理、知识管理流程、知识管理技术、知识管理的组织行为、知识管理的实施和评价七个视角系统地阐述了知识管理的理论、方法和工具，并介绍了知识管理在客户关系管理、电子政务和项目管理中的应用，形成了一个完整的知识管理教学内容体系。每章提供了适量的思考题和案例，可满足不同层次的教学需求。

本书的另一个突出特点是理论联系实际，内容具有很强的可操作性，可作为企业、政府机构管理人员以及信息和知识管理部门的技术人员的参考用书。

## 作者简介

廖开际 博士，华南理工大学副教授，研究方向为知识管理与商业智能，具有多年企业管理和教学经验，发表论文40多篇，出版教材6部。

## 目录

### 第1章 知识与知识管理总论

- 1.1 知识管理的发展
- 1.2 知识的含义与分类
- 1.3 知识管理的含义
- 1.4 为什么需要知识管理
- 1.5 知识管理的目的与目标

本章小结

思考与讨论

案例1 微软公司的知识管理

### 第2章 知识管理理论框架

- 2.1 知识管理与组织互动的三大理论观点
- 2.2 知识管理战略的主要研究学派
- 2.3 知识管理的重要模型
- 2.4 一个整合型的知识管理框架

本章小结

思考与讨论

案例2 知名企业如何实施知识管理

案例3 夏普、东芝、前川公司如何建造知识创造的场所

### 第3章 组织知识资本管理

3.1 知识的价值观

3.2 知识资产与知识资本

3.3 组织知识资本的构成

3.4 组织智力资本的运营

本章小结

思考与讨论

案例4 Dow公司的智力资产管理

案例5 像IBM一样贩卖知识

## 第4章 知识管理战略

4.1 知识管理战略的理论基础

4.2 知识管理战略的分析

4.3 知识管理战略的制定

4.4 知识管理战略的评价

本章小结

思考与讨论

案例6 AT & T的知识管理战略

## 第5章 组织知识的生产

5.1 组织知识管理流程

5.2 组织内部知识定义

5.3 组织外部知识定义与获取

5.4 组织的知识创造

本章小结

思考与讨论

案例7 埃森哲公司的知识管理

## 第6章 组织知识的加工、存储与访问

6.1 组织知识存储概述

6.2 组织知识存储的方法与工具

6.3 组织知识的选择与过滤

6.4 组织知识的加工与提炼

6.5 显性知识的存储与管理：知识库

6.6 知识的存储与访问策略

6.7 隐性知识的存储与管理

本章小结

思考与讨论

案例8 明基——人走了，把知识留下

## 第7章 组织知识的共享与转移

7.1 组织知识共享概论

7.2 组织知识共享的主要障碍

7.3 组织知识共享的主要方式

7.4 组织知识共享的驱动力

7.5 组织的最佳实践转移

本章小结

## 思考与讨论

### 案例9 Wachovia银行的知识共享

## 第8章 知识管理的技术

### 8.1 知识管理技术概述

### 8.2 知识管理技术体系

### 8.3 知识管理系统

### 8.4 微软知识管理技术架构

### 本章小结

## 思考与讨论

### 案例10 一个咨询企业的知识管理系统解决方案

### 案例11 某市移动公司的知识管理解决方案

## 第9章 知识管理的组织行为视角

### 9.1 组织知识管理的行为问题分析

### 9.2 组织文化与知识管理

### 9.3 组织的领导与知识管理

### 9.4 组织的激励系统与知识管理

### 9.5 组织结构与知识管理

### 本章小结

## 思考与讨论

### 案例12 3M公司的知识创新

## 第10章 组织知识管理的实施

### 10.1 知识管理实施方法论

### 10.2 知识管理实施规划

### 10.3 知识管理系统实施

### 10.4 组织知识管理实施的关键成功因素

### 本章小结

## 思考与讨论

### 案例13 某电信研究院的知识管理实施

## 第11章 知识管理评估方法

### 11.1 知识管理评估概述

### 11.2 组织知识管理的整体性评估方法

### 11.3 知识管理单项的评估方法

### 11.4 组织知识资本评估方法

### 本章小结

## 思考与讨论

### 案例14 知识管理成熟度模型的应用

## 第12章 基于知识的客户关系管理

### 12.1 客户关系管理概述

### 12.2 客户知识管理的内容

### 12.3 客户知识管理的流程和体系

### 12.4 基于知识的CRM实施

### 本章小结

思考与讨论

案例15 尼康公司应用知识管理系统改进客户服务

第13章 知识管理在电子政务中的应用

13.1 电子政务概述

13.2 知识管理与电子政务

13.3 以知识管理的思想设计电子政务系统

本章小结

思考与讨论

案例16 新加坡国际企业署知识管理门户案例

案例17 推进澳大利亚统计局的知识管理

第14章 项目管理中的知识管理

14.1 项目及项目管理概述

14.2 项目管理中引入知识管理

14.3 项目各阶段的知识管理

本章小结

思考与讨论

案例18 一位项目经理为IT项目引入知识管理支持

参考文献

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

[更多资源请访问www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)