

<<业务流程导向的知识管理>>

图书基本信息

书名：<<业务流程导向的知识管理>>

13位ISBN编号：9787030271860

10位ISBN编号：7030271866

出版时间：2010-4

出版时间：科学出版社

作者：张玲玲，汪寿阳 著

页数：258

版权说明：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：<http://www.tushu007.com>

## <<业务流程导向的知识管理>>

### 前言

管理理论、决策科学与信息系统技术在20世纪获得了巨大的发展。在20世纪80年代，为了推动这三大领域在中国的发展以及推动这些领域之间的学科交叉研究，中国科学院管理、决策与信息系统重点实验室在科学出版社的支持下编辑出版了这套“管理、决策与信息系统丛书”。

这套丛书不求全而求新，以反映最新的研究成果为主。

经过编委会的各位专家，特别是前任主编许国志院士的努力和作者们的辛勤劳动，这套丛书在社会上尤其是在科学界得到了广泛的关注和好评。

回顾管理理论的发展历史，我们不难发现一个趋势：系统的概念和方法越来越多地应用到管理的各个方面，并成为管理理论发展的第三阶段的重要特征。

管理理论的第一阶段形成于20世纪初，以F.w.Taylor为代表，倡导科学的管理，为提高工厂劳动生产率而提出了标准化原理。

管理理论的第二阶段，从20世纪20~30年代开始，以行为科学为特点，主要代表有A.H.Maslow, K.Lewin, R.Jannen唱baum和D.McGregor等人。

他们研究人的需要、动机、激励和定向发展；研究正式和非正式团体的形成、发展和成熟；研究个人在团体中的地位、作用、领导方式和领导行为等。

管理理论的第三阶段出现在第二次世界大战后，这一阶段有各种学派，例如社会系统学派、决策理论学派、系统管理学派、管理科学学派和经验主义学派等。

他们从不同角度强调系统的概念、理论和方法。

这三个发展阶段并非截然分开，而是相互交叉的。

不论管理理论有多少学派，人们大致可以将它们分成三种模式：机械模式、生物模式和社会模式。

生物模式认为：组织像一个生物，有头脑机构，有职能部门和分支机构。

一个企业的目标可以分解，各部门完成其中的一部分。

在这种模式下，目标管理得以发展。

社会模式认为：各级组织都是一个交互的系统，它们有共同的目标、交互作用和信息联系，管理者是交互作用的中心。

其特点是强调交互式管理（Interactive Management）和强调以系统方法来管理。

这正是它不同于传统管理的地方。

## <<业务流程导向的知识管理>>

### 内容概要

业务流程导向的知识管理是一个全新而又有实用价值的研究领域。

本书在系统综述相关文献的基础上，提出了业务流程导向的知识管理研究架构，探讨了知识管理视角下核心流程审计与确定的理论方法，利用博弈论与信息经济学相关理论，着重研究组织核心流程中隐性知识转移与共享的激励机制设计和委托授权，研究设计了业务流程导向的知识管理综合集成系统模型并进行了系统原型的开发。

该系统的特点是与流程紧密结合、为激励提供支持、具有知识推送等智能功能。

同时，将上述理论用于项目管理、质量管理领域并对其进行了实证和应用研究。

本书适用于管理科学与工程、系统工程、知识管理、流程管理等相关领域的师生、研究人员与实践工作者参阅。

## <<业务流程导向的知识管理>>

### 作者简介

张玲玲，女，1947年出生，北京航空航天大学博士，中国科学院数学与系统科学研究院与中国科学院研究生院管理学院联合培养博士后，现在中国科学院研究生院管理学院任教，主要研究方向为知识管理、信息系统与信息管理、数据挖掘、项目管理。

曾主持国家自然科学基金项目、北京市自然科学基金项目、博士后基金项目、中国科学院研究生院院长基金和企业横向课题多项，撰写著作和合编教材3部，在国内外学术期刊发表论文60余篇。

汪寿阳，1958年出生，现为中国科学院数学与系统科学研究院研究员、副院长，中国科学院预测科学研究中心主任，日本横浜国立大学经济学部客座教授。

兼任International Society of Knowledge and Systems Sciences 理事长，International Society of Multiple Criteria Decision Making 执行理事，中国运筹学会副理事长，中国系统工程学会秘书长，以及包括顶级期刊 Information and Management 和 Energy Economics 在内的16种国际重要期刊和8种中国学术期刊的主编，执行主编，领域主编，副主编或编委。

研究工作主要集中在决策分析、知识管理、物流与供应链管理、金融管理、经济预测等领域。

出版学术专著20余部（包括在Springer出版英文专著9部）和在国际重要期刊上发表论文200余篇。

先后获得复旦管理学杰出贡献奖、中国青年科技奖、中科院自然科学奖一等奖，北京市科技奖一等奖和国家杰出青年基金等。

1996年入选“中国科学院百人计划”和第一批入选国家人事部“千百万人才计划”。

## &lt;&lt;业务流程导向的知识管理&gt;&gt;

## 书籍目录

丛书序第1章 绪论 1.1 知识与知识管理 1.1.1 知识的定义与分类 1.1.2 知识管理及其主要流派 1.2 流程与流程管理 1.3 业务流程导向的知识管理 1.3.1 知识管理存在的问题与业务流程导向知识管理的提出 1.3.2 流程知识与业务流程导向的知识管理 1.3.3 流程导向知识管理模型与研究框架 1.4 本书的主要内容及章节安排 1.5 本章小结 参考文献第2章 知识密集型核心流程的审计与确定 2.1 知识审计与评价研究综述 2.1.1 知识审计的概念 2.1.2 知识审计的理论基础 2.1.3 知识审计方法 2.1.4 知识评价 2.2 业务流程导向的知识审计研究现状及趋势 2.3 业务流程导向的知识管理的几个假设 2.3.1 业务流程导向的知识管理 2.3.2 核心业务流程及其识别 2.3.3 知识密集型业务流程 2.4 基于WSR方法论的流程知识评价指标体系 2.4.1 基于WSR方法论的因素分析 2.4.2 基于WSR方法论的流程知识评价指标体系 2.5 从组织内部、外部和知识角度的评价 2.6 流程知识模糊综合评价模型——以WSR方法为例 2.7 流程知识模糊综合评价实例 2.8 本章小结 参考文献第3章 业务流程导向的知识共享激励机制 3.1 国内外知识转移与共享激励机制的研究与应用现状 3.1.1 知识转移与共享研究综述 3.1.2 激励机制研究综述 3.1.3 业务流程导向的知识共享激励机制的重要性分析及研究框架的提出 3.2 基于知识位势的组织知识转移与共享的激励机制研究 3.2.1 组织知识转移与共享的障碍分析 3.2.2 知识转移与共享的博弈模型 3.2.3 知识转移与共享的激励机制研究 3.2.4 基于知识位势的知识转移与共享的“囚徒困境”激励机制设计 3.2.5 小结 3.3 团队知识转移与共享“搭便车”行为的激励机制研究 3.3.1 团队知识转移与共享 3.3.2 团队员工间知识转移与共享的博弈分析 3.3.3 团队知识转移与共享的激励机制研究 3.3.4 基于“搭便车”行为激励机制的应用实例 3.3.5 小结 3.4 知识密集型企业的知识转移与共享激励机制设计中的棘轮效应 3.4.1 棘轮效应 3.4.2 知识转移与共享二阶段动态模型中的“棘轮效应” 3.4.3 小结 3.5 组织核心业务流程知识转移与共享中“委托授权”研究 3.5.1 组织核心流程知识转移与共享的委托代理分析 3.5.2 决策权分散与集中的适用条件 3.5.3 决策权分派的最优化的机制设计 3.5.4 核心流程中知识转移的激励机制研究 3.5.5 小结 3.6 本章小结 参考文献第4章 业务流程导向的智能知识管理系统 4.1 知识管理系统的国内外研究现状 4.2 业务流程导向的智能知识管理系统框架 4.2.1 流程导向知识管理系统的基本思想 4.2.2 流程的提取与表示 4.2.3 流程管理与知识管理系统的结合 4.2.4 业务流程导向的智能知识管理系统框架 4.3 业务流程导向知识管理系统的智能化管理 4.3.1 业务流程导向知识管理系统中的智能化框架 4.3.2 业务流程导向智能知识管理系统中的知识推送基础——智能计算 4.3.3 矩阵设计 4.3.4 密切度的计算 4.3.5 知识与知识之间的密切度计算 4.3.6 用户和知识之间的密切度 4.3.7 用户之间的密切度 4.3.8 业务流程导向智能知识管理系统中的激励机制 4.4 业务流程导向智能知识管理系统的设计及属性 4.4.1 业务流程导向的智能知识管理系统实施过程 4.4.2 知识管理系统属性设计 4.5 业务流程导向智能知识管理系统功能 4.5.1 业务流程导向智能知识管理系统功能分析 4.5.2 业务流程导向智能知识管理系统功能设计 4.6 本章小结 参考文献第5章 软件企业IT项目流程导向智能知识管理系统开发与实证分析 5.1 软件企业知识转移绩效影响因素的实证研究 5.1.1 相关文献综述 5.1.2 研究的模型与假设 5.1.3 问卷设计和数据收集 5.1.4 数据分析和结果 5.1.5 研究结论 5.1.6 小结 5.2 IT项目业务流程导向的智能知识管理与知识管理平台开发 5.2.1 IT项目知识分类、特点及IT项目知识共享SECI模型 5.2.2 业务流程导向的智能知识共享平台概念框架 5.2.3 业务流程导向的IT项目智能知识共享平台系统框架 5.2.4 业务流程导向的智能知识共享平台关键功能设计开发 5.2.5 业务流程导向的智能知识共享平台开发 5.3 案例研究 5.3.1 企业背景介绍及知识管理存在的问题 5.3.2 ZGSM Group公司IT项目的知识共享需求 5.3.3 ZGSM Group公司业务流程导向的IT项目知识共享方案 5.3.4 ZGSM Group公司业务流程导向的IT项目智能知识共享平台主要功能设计 5.3.5 IT项目的知识检索 5.3.6 IT项目的知识交流 5.4 本章小结 参考文献第6章 质量管理流程中的知识管理 6.1 质量管理与知识管理 6.1.1 质量管理与知识管理的关系 6.1.2 相关文献综述 6.1.3 质量环与SECI模型 6.2 基于SECI模型的质量管理流程中的知识转移与共享 6.2.1 与顾客有关的过程 6.2.2 设计开发过程 6.2.3 生产制造过程 6.3 提高企业质量管理流程中知识转移与共享效率的模型与方法 6.3.1 企业质量管理中知识转移与共享的障碍 6.3.2 提高企业质量管理中知识转移与共享效率的模型 6.4 A公司质量管理中知识转移与共享的案例研究 6.4.1 A公司及其质量管理中知识管理的现状 6.4.2 知识转移与共享在A公司质量管理中的应用 6.4.3 A公司质量管理中知识转移与共享需改进建议 6.5 本章小结 参考

<<业务流程导向的知识管理>>

文献附录A 部分功能的实现代码示例附录B 一个RSS Feed(2.0)样例附录C 软件企业知识转移与共享绩效影响因素调查问卷后记

## &lt;&lt;业务流程导向的知识管理&gt;&gt;

## 章节摘录

(2) 行为学派认为“知识管理就是对人的管理”。

这个领域的研究者和专家们一般都有着哲学、心理学、社会学或商业管理的教育背景。

他们经常卷入到对人类个体的技能或行为的评估、改变或是改进过程当中。

对他们来说,知识等于过程,是一个对不断改变着的技能与“know-how”等的一系列复杂地、动态地安排。

这些人在传统上,要么是像一个心理学家那样热衷于对个体能力的学习和管理方面进行研究,要么就像一个哲学家、社会学家或组织理论家那样在组织的水平上开展研究。

日本和欧洲处于这个领域的前沿。

(3) 综合学派认为,“知识管理不仅要和信息和人进行管理,还要将信息和人连接起来进行管理;知识管理要将信息处理能力和人的创新能力相结合,增强组织对环境的适应能力”。

组成该学派的专家既对信息技术有很好的理解和把握,又有丰富的经济学和管理学知识,他们推动着技术学派和行为学派相互交流、相互学习,从而融合为自己所属的综合学派。

由于综合学派能用系统、全面的观点实施知识管理,所以能很快被企业界接受。

该学派是近来知识管理学派的主流。

(4) 知识资产流派综合运用了经济学、人力资源管理、财务会计、审计学和社会统计等学科的理论和方法来研究知识及其管理问题,其研究的逻辑起点是知识资产或知识资本。

知识资产流派的代表人物很多,主要包括斯维比、J.罗斯(J.Ross)、G.罗斯(G.Ross)、埃德文森(L.Edvinsson)、马隆(M.S.Malone)、德拉戈内蒂(N.Gragonetti)、舒尔茨(T.w.Schultz)、贝克尔(G.S.Becket)、斯图尔特(T.A.Stewart)、布鲁金(A.Brooking)、托梅尔(J.F.Tomer)、纳哈皮特(J.Nahapiet)、高斯哈尔(S.(.2-hoshal)、赖因哈特(R.Reinhardt)、瑞典保险公司Skandia以及OECD等。

(5) 战略流派源于战略管理理论中的资源基础理论,是战略管理与知识管理交叉整合的产物。

概括地讲,知识管理的战略流派主要有两个来源:一是战略管理研究特别是其中的资源基础理论的延伸。

战略管理资源基础理论学者通常认为,企业的竞争优势与核心能力是由企业所掌控的资源和能力决定的,而知识是企业最重要的资源;二是知识管理研究的升华。

知识管理研究者认为,由于知识与战略的天然联系,“知识管理已经成为提升组织竞争优势的最后的战略”(Ti-enner, Jaekson, 2001)。

战略流派的主要代表人物包括赞克(M.H.Zack)、麦尔、雷穆斯、布鲁门特里特、约翰斯通(R.Johnston)和莱布斯肯特(J.P.I.ebeskind)等。

.....

<<业务流程导向的知识管理>>

版权说明

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:<http://www.tushu007.com>