

# 連鎖加盟業知識創造應用現況之研究

葉俊榮、唐啟發，邴傑民

E-mail: 9124223@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

近年來國內連鎖加盟體系所具備的經營知識Know-how在完整性及確實執行上仍不夠，而連鎖企業本身就屬知識管理應用程度相當高產業，如何持續發展經營know-how已成為企業成長經營重要要素之一。本研究採用個案分析法，依據文獻理論，試圖找出連鎖加盟企業知識創造方式，並歸納出其運用模式，以利企業持續性從事知識創造活動。而研究發現現如下：企業非常重視核心能力，如加盟制度與營運管理經營知識，除外部因素，如顧客或競爭者因素造成不斷更新外，經營者自發性改善意圖，也為知識不斷創造之動力，一般設有專責單位負責不定期修正。本研究另外發現，企業內皆有透過專案組織機制，創造解決問題方法，建立分享知識，經驗文化使內隱知識能轉變外顯知識，並加以書面化，完整教育訓練，職務輪調計畫，提案改善與獎勵制度加上經營者具有改善意圖與關懷員工成長，促使企業知識創造活化，而另外亦發現企業內對於知識創造較無系統化，本研究依據以上發現而歸納出知識創造模式，期許這一模式能提供企業知識創造之參考。

關鍵詞：知識管理 知識創造 連鎖加盟 經營知識

## 目錄

第一章 緒論 第一節 研究背景--P1 第二節 研究目的--P2 第三節 論文結構--P3 第二章 文獻探討 第一節 連鎖加盟定義--P4 第二節 知識管理定義--P6 第三節 經營知識定義--P11 第四節 知識創造定義--P13 第三章 研究方法 第一節 研究架構--P28 第二節 研究限制--P31 第四章 個案研究 第一節 吉的堡個案分析--P33 第二節 麥味登個案分析--P37 第三節 泰利乾洗個案分析--P43 第四節 本章小結--P49 第五章 研究發現 第一節 研究發現1--P52 第二節 研究發現2--P55 第三節 研究發現3--P56 第四節 研究發現4--P57 第五節 研究發現5--P58 第六節 研究發現6--P59 第七節 研究發現7--P60 第八節 本章小結--P62 第六章 結論與建議 第一節 研究結論--P64 第二節 建議--P65 第三節 研究限制--P66 第四節 後續研究建議--P66 參考文獻--P68 附錄一 問題集--P75 附錄二 吉的堡網路科技股份有限公司--P76 附錄三 超秦企業股份有限公司--P77 附錄四 泰利股份有限公司--P78

## 參考文獻

一、中文部份 1.楊子江、王美音譯，IKUJIRO NONAKA & HIROTAKA TAKEUCHI著，創新求勝 智價企業 2.勤業管理顧問公司，知識管理的第一本書，台北市，商周出版社，2001年。3.楊晴媚2000 內外部技術網路與組織知識流通之研究 以TFT LCD產業為例，政治大學科技管理研究所碩士論文。4.胡瑋珊 譯 DAVENPORT, T. & PRUSAK, L. 原著1999 知識管理 有效運用知識，創造競爭優勢，台北：中國生產力中心。5.洪明洲 譯 QUINN, J. B., BARUCH, J. J., ZIEN, K. A. 原著2000 知識管理與創新，台北：商周出版。6.洪儒瑤 1999 台灣企業知識管理應用現況及其模式之研究 國立台北大學/企業研所碩士論文。7.陳弘睿 1999台灣電腦網路廠商組織知識創造平台之研究 國立政治大學/科技管理研究所碩士論文。8.汪昭芬 1999組織學習、知識創造、知識蘊蓄與創新績效之關聯性研究：科技製造...國立成功大學 企業管理學系碩士論文。9.陳重安 2001公共組織設計與變遷之研究：知識創造的觀點 以台中市政府計畫室為例 東海大學// 公共行政學系碩士論文。10.羅育如 2000以知識市場效率性觀點探討組織內部知識創造績效 義守大學//管理科學研究所/碩士論文。11.李仁芳 2001技術知識特質 對組織知識創造平台的影響 經濟日報 MARCH 15, 2001 刊載。12.賴山水1999 何謂連鎖加盟 台灣加盟總部指南。13.崔至剛 1995 連鎖體系經營知識移轉之研究-以便利商店為例政治大學/企業管理研究所碩士論文。14.徐千惠 1996 知識系統跨國移轉-倉儲量販店之個案研究 台灣大學/國際企業研究所未出版的碩士論文。15.陳瑋玲1998 經營知識跨國移轉與吸收--美日在台咖啡連鎖店之個案研究 國立交通大學/經營管理 研究所碩士論文。16.王文堯 1999 台灣連鎖體系組織知識管理之實證研究 雲林科技大學/企業管理技術研究所碩士論文。17.王中元 1997 連鎖藥局經營知識之國際移轉與擴散研究 國立台灣大學國際企業研究所碩士論文。18.賴威龍1998 組織知識流通之研究 - 以台灣資訊硬體業為例 國立政治大學科技管理研究所碩士論文。19.中華民國連鎖店發展年鑑，台北市：中華民國連鎖店協會編印，2000。20.林正修、楊成宇 2001 連鎖店的經營致富寶典，台北市：漢相。21.連鎖店經營管理實務，台北市：經濟部商業司 編印，2000。22.李仁芳、花櫻芬 1996 高科技事業中技術知識類型與知識交流網路模型 中華民國科技管理研討會 論文集，1996年11月27-28日。23.李仁芳，張如蓮 1997 高科技事業中創新類型與組織知識創造之研究 1997年研究發展管理實務案例暨論文研討會論文集，1997年6月17日-19日。24.王美音譯 DOROTHY LEONARD -BARTON 原著 1998 知識創新之泉，台北市：遠流。25.吳玠儒 2001 台灣加盟連鎖體系介紹，三版，台北市：聯經。26.吳思華 1993 策略九說：第四說-資源說，世界經理文摘，第90期。27.賴山水 1994連鎖加盟事業，台北，啟現發行公司。二、英文部分 1.WIIG, KARL M., 1997 "KNOWLEDGE MANAGEMENT:WHERE DID IT COME FROM AND WHERE WILL IT GO ?" , EXPERT SYSTEMS WITH APPLICATIONS , VOL.13 , NO.1 , PP.1-14

2.DAVENPORT, T. AND PURSAK, L. , 1998 "WORKING KNOWLEDGE: HOW ORGANIZATIONS MANAGE WHAT THEY KNOW," HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS . 3.HOLSAPPLE, C. AND JOSHI, K., 1997 "KNOWLEDGE MANAGEMENT: A THREE-FOLD FRAMEWORK." KENTUCKY INITIATIVE FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT PAPER, NO. 140, JULY.

4.NONAKA, I. AND TAKEUCHI, H., 1995 "THE KNOWLEDGE-CREATING COMPANY: HOW JAPANESE COMPANIES CREATE THE DYNAMICS OF INNOVATION," OXFORD UNIVERSITY PRESS.. 5.POLANYI 1958 PERSONAL KNOWLEDGE. CHICAGO: UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS. 6.GEROG VON KROGH 1998 "CARE IN KNOWLEDGE CREATION", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, 40 (3), 7.POLANYI,M 1966 ,THE TACIT DIMENSION , LONDON : ROUTLEDGE & KEGAN PAUL

8.QUINN,J.B.,A.PHILIP AND F.SYDEY . 1996 , MANAGING PROFESSIONAL INTELLECT:MAKING THE MOST OF THE BEST , HARVARD BUSINESS REVIEW , VOL.74.ISS 9.NONAKA.IAND H.TAKEUCHI .1995 THE KNOWLEDGE-CREATION COMPANY .NEW YORK :OXFORD UNIVERSITY PRESS 10.LENORD-BARTON , D. 1995 , WELLSPRING OF KNOWLEDGE : BUILDING AND SUSTAINING THE SOURCES OF INNOVATION , BOSTON , MASSACHUSETTS ,HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS

11.HEDLUND,G. 1994 , A MODEL OF KNOWLEDGE MANAGEMENT AND THE N-FORM CORPORATION , STRATEGIC MANAGEMENT JOURNAL , VOL.15 12.HOWELLS,J.1996, "TACIT KNOWLEDGE,INNOVATION AND TECHNOLOGY TRANSFER," TECHNOLOGY ANALYSIS & STRATEGIC MANAGEMENT, VOL.8, NO.2, PP. 91-106. 13.GRANT, R. M. 1996 , "PROSPERING IN DYNAMICALLY COMPETITIVE ENVIRONMENTS ORGANIZATIONAL CAPABILITY AS KNOWLEDGE INTEGRATION", ORGANIZATION SCIENCE, 7(4), PP. 375-387. 14.NONAKA, I. 1998 "THE CONCEPT OF 'BA': BUILDING A FOUNDATION FOR KNOWLEDGE CREATION", CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW, BERKELEY; 40(3), PP.40-54.

15.NONAKA, I., TOYAMA, R. AND KONNO, N. (2000),"SECI, BA AND LEADERSHIP: A UNIFIED MODEL OF DYNAMIC KNOWLEDGE CREATION", LONG RANGE PLANNING, 33, PP. 5 - 34. 16.SALMON,W.J.,1989 "RETAILING IN THE AGE OF EXECUTION,"JOURNAL OF RETAILING,65,PP.369-379 . 17.SOUNDER, W.E. 1987 , MANAGING NEW PRODUCT INNOVATION, LEXINGTON, MA, . 18.HALLEN,L., JOHANSON,J. AND SEYED-MOHAMED , N. 1991 , "INTERFIRM ADAPTATION IN BUSINESS RELATIONSHIPS,"JOURNAL OF MARKETING, 55., PP.29-37 . 19.UNCTC 1988 , TECHNOLOGY TRANSFER:ISSUES AND POLICIES, . 20.BECKMAN, T. 1997 "A METHODOLOGY FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT", INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCIENCE AND TECHNOLOGY FOR DEVELOPMENT ( IASTED ) AI AND SOFT COMPUTING CONFERENCE. BANFF, CANADA. 21.DAVENPORT, T. H. 1996 "SOME PRINCIPLES OF KNOWLEDGE MANAGEMENT", URL: [HTTP://WWW.BUS.UTEXAS.EDU/KMAN/KMPRIN.HTM](http://www.bus.utexas.edu/kman/kmprin.htm). 22.PHAN, PHILLIP H. AND PERIDIS, THEODORE. 2000 , "KNOWLEDGE CREATION IN STRATEGIC ALLIANCES: ANOTHER LOOK AT ORGANIZATIONAL LEARNING", ASIA PACIFIC JOURNAL OF MANAGEMENT, 17, PP. 201-222. 23.PLATTS M. J. 2000 , "MANAGING LEARNING AND TACIT KNOWLEDGE", STRATEGIC CHANGE, SEP-OCT, PP.347-355. 24.SPENDER, J. C. (1994), "ORGANIZATIONAL KNOWLEDGE, COLLECTIVE PRACTICE AND PENROSE RENTS ,INTERNATIONAL BUSINESS REVIEW", 3(4), PP.353-367. 25.DAVENPORT, T. 1999 , "KNOWLEDGE MANAGEMENT AND BROADER FIRM: STRATEGY, ADVANTAGE AND PERFORMANCE" BOSTON UNIVERSITY SCHOOL OF MANAGEMENT.

三、網路部份: [HTTP://WWW.KIDCASTLE.COM.TW](http://www.kidcastle.com.tw)  
[HTTP://WWW.MWD.COM.TW](http://www.mwd.com.tw) [HTTP://WWW.TAILI.COM.TW](http://www.taili.com.tw)