

# THE STUDY OF KNOWLEDGE-CREATION FOR FRANCHISE INDUSTRY

葉俊榮、唐啟發，邴傑民

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

## ABSTRACT

Recently Taiwan Franchise industry have created their own know —how but not be completed and executed entirely. In fact , Franchise industry are knowledge-based , how to create know —how continually is one of important key factor for growth . According literature review I have ,This study uses method of case study to investigate selected company and try to find method of knowledge-creation they executed and conclude model for continually building knowledge of franchise industry . The major findings of this study are summarized as following : Selected company very emphasize core capabilities e.g. know-how for franchise system and management system , besides customer response and competitor reaction urge company are aggressive building know-how , top management also have strong intention to do it continually and arrange one department is in charge of this activity . This study also find selected company have project structure to solve the problem they face , they can get know —how due to overcome it and share personal knowledge and experience to actuate tacit knowledge transfer articulated know-how and it be documented ; Completed training program and job rotation plan and proposal and encouragement program animate knowledge-creation aggressively . Top management is concerned with employee ' s growth and intent to improve also urge knowledge —building ; In fact ,selected company is not step by step to build knowledge , according above findings , this Study conclude process of knowledge-creation .

Keywords : Knowledge Management ; Knowledge-Creation ; Franchise ; Know-How

## Table of Contents

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

## REFERENCES

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,楊咸宇 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 COMPAN -IES 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 UNIVER -ITY PRESS
- 10.LENORD-BARTON , D. 1995 , WELLSPRING OF KNOWLEDGE : BUILDING AND SUSTAINING THE SOURCES OF INNOVATION , BOSTON , MASACHUSETTS ,HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS
- 11.HEDLUND,G. 1994 , A MODEL OF KNOWLEDGE MANAGEMENT AND THE N-FORM CORPORATION , STRATEG -IC MANAGEMENT JOURNAL , VOL.15
- 12.HOWELLS,J.1996, "TACIT KNOWLEDGE,INNOVATION AND TECHNOLOGY TRANSFER," TECHNOLOGY ANALYS -IS & 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 ALLIA -NCES: 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)