

# 知識管理、情境因素、專業人員核心能力與工作績效關係之研究 以公共職業訓練機構及就業輔導機構為例

盧佳慧、王秦希康

E-mail: 9315900@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

面對知識經濟時代的來臨，企業已逐漸體認持續競爭優勢已不再是有形的土地、勞力與資本，而是靠智慧與創新等知識資本。因此，本研究個人變項、情境因素、專業人員核心能力為自變項，知識管理為干擾變項，工作績效為依變項，探討情境因素、專業人員核心能力、知識管理與工作績效彼此之間的相關性，並進一步以知識管理為干擾變項，分別探討對情境因素、專業人員核心能力對工作績效各變項間之干擾效果。本研究採問卷調查方式，以信度分析、描述性統計分析、單因子變異數分析、獨立樣本t檢定、相關分析與迴歸分析等統計方法作分析，重要發現分述如下：1.不同的個人變項在知識管理及專業人員核心能力上有部份顯著差異。2.知識管理、專業人員核心能力、情境因素及工作績效之間，彼此有顯著正相關。3.情境因素與知識管理的交互作用對工作績效有干擾效果。4.專業人員核心能力與知識管理的交互作用對工作績效有干擾效果。

關鍵詞：知識管理；專業人員核心能力；情境因素；工作績效

## 目錄

目錄封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	v	英文摘要.....	v
要.....	vi	誌謝.....	vii	目錄.....	viii
圖目錄.....	xiii	表目錄.....	xiv	第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1	壹、研究背景.....	1	貳、研究動機.....	3
第二節 研究目的.....	5	第三節 研究流程.....	6	第二章 文獻探討.....	7
第一節 知識管理.....	7	壹、知識與知識管理的意涵.....	8	貳、知識管理的目的.....	11
參、知識的類型.....	12	肆、知識管理的發展.....	18	伍、知識管理程序.....	20
陸、小結.....	24	第二節 知識管理的情境因素.....	25	壹、知識管理的情境因素.....	25
貳、知識創造的情境因素.....	27	參、知識管理與情境因素之關係.....	28	肆、情境因素變項定義.....	29
伍、小結.....	32	第三節 專業人員核心能力.....	32	壹、核心能力的定義.....	32
貳、核心能力的類型.....	34	參、專業人員核心能力.....	35	肆、知識管理與核心能力之關係.....	44
伍、小結.....	46	第四節 工作績效.....	47	壹、工作績效的義意與分類.....	47
貳、工作績效評估的目的.....	51	參、工作績效的衡量.....	53	肆、知識管理與工作績效之關係.....	54
伍、小結.....	55	第三章 研究方法.....	57	第一節 研究架構.....	57
第二節 研究假設.....	58	第三節 研究對象.....	59	壹、行政院勞工委員會職業訓練局簡介.....	59
貳、公共職業訓練機構及公共就業輔導機構.....	60	第四節 研究變項的操作性定義與衡量.....	63	壹、背景變項.....	63
貳、知識管理.....	63	參、知識管理的情境因素.....	65	肆、專業人員核心能力.....	67
伍、工作績效.....	68	第五節 資料分析方法.....	70	第六節 研究限制.....	71
第七節 預試測驗與因素分析.....	72	壹、內容效度評鑑.....	72	貳、量表預測.....	73
參、效度分析.....	73	肆、信度分析.....	82	第四章 研究結果分析.....	87
第一節 回收樣本情況與問卷信度檢測.....	87	第二節 各量表與研究變項之描述性統計分析.....	89	壹、知識管理.....	89
貳、知識管理的情境因素.....	94	參、專業人員核心能力.....	97	肆、工作績效.....	101
第三節 各研究變項相關分析.....	105	壹、知識管理與專業人員核心能力之相關分析.....	105	貳、知識管理與工作績效之相關分析.....	106
參、知識管理與知識管理情境因素之相關分析.....	106	肆、專業人員核心能力與工作績效之相關分析.....	107	伍、專業人員核心能力與情境因素之相關分析.....	108
陸、知識管理情境因素與工作績效之相關分析.....	108	第四節 各相關變項之差異分析.....	109	壹、不同個人變項在知識	

管理的差異分析.....	109	貳、不同個人變項在專業人員核心能力的差異分析.....	114	參、不同個人變項在工作績效的差異分析.....	118	肆、不同個人變項在情境因素的差異分析.....	120
第五節 知識管理干擾效果分析.....	122	壹、知識管理對情境因素與工作績效關係之干擾效果.....	122	貳、知識管理對專業人員核心能力與工作績效關係之干擾效果.....	126	參、當變項間交互作用顯著時，將干擾變項知識管理進行較深層次的分析.....	130
第五章 結論與建議.....	140	第一節 結論.....	140	壹、差異性假設部分.....	140	貳、相關性假設部分.....	142
參、干擾性假設部分.....	144	第二節 建議.....	148	壹、對公共職業訓練機構及就業輔導機構之建議.....	148	貳、後續研究之建議.....	150
中文參考文獻.....	152	英文參考文獻.....	156	附錄一：預視問卷.....	166	附錄二：正式問卷.....	171
圖目錄 圖1-1 研究流程.....	6	圖2-1 資料、資訊、知識、智慧之層級概念.....	9	圖2-2 知識的基本操作.....	12	圖2-3 IBM知識管理模式.....	23
圖2-4 從組織知識的建構到核心能力.....	45	圖3-1 本研究架構.....	57	圖3-2 行政院勞工委員會職業訓練局組織系統圖.....	62	圖3-3 知識管理量表因素陡坡圖.....	75
圖3-4 知識管理的情境因素量表因素陡坡圖.....	77	圖3-5 專業人員核心力量表因素陡坡圖.....	79	圖3-6 工作績效率量表因素陡坡圖.....	81	圖4-1 知識轉換與組織文化認知交互作用對任務績效之影響.....	131
圖4-2 資訊科技支援與知識分享/擴散交互作用對情境績效之影響.....	132	圖4-3 領導能力與知識應用交互作用對任務績效之影響.....	133	圖4-4 個人學習能力與知識取得/創造交互作用對任務績效之影響.....	134	圖4-5 個人學習能力與知識應用交互作用對任務績效之影響.....	135
圖4-6 創新能力與資訊科技交互作用對情境績效之影響.....	136	圖4-7 專業知識能力與資訊科技交互作用對情境績效之影響.....	137	圖4-8 領導能力與知識分享/擴散交互作用對情境績效之影響.....	138	圖4-9 個人學習能力與知識應用交互作用對情境績效之影響.....	139
表目錄 表2-1 知識定義彙總表.....	10	表2-2 核心能力的定義.....	33	表3-1 知識管理量表.....	65	表3-2 情境因素量表.....	66
表3-3 專業人員核心力量表.....	68	表3-4 工作績效率量表.....	69	表3-5 知識管理量表之因素分析結果.....	75	表3-6 知識管理的情境因素量表之因素分析結果.....	77
表3-7 專業人員核心力量表之因素分析結果.....	79	表3-8 工作績效率量表之因素分析結果.....	81	表3-9 知識管理量表之信度分析結果.....	83	表3-10 知識管理的情境因素量表之信度分析結果.....	84
表3-11 專業人員核心力量表之信度分析結果.....	85	表3-12 工作績效率量表之信度分析結果.....	86	表4-1-1 樣本問卷回收情形(職業訓練中心).....	87	表4-1-2 樣本問卷回收情形(就業服務中心).....	88
表4-2 知識管理量表各題目，答題情形平均數、標準差.....	89	表4-3 樣本在資訊科技之得分情形.....	90	表4-4 樣本在知識取得/創造之得分情形.....	91	表4-5 樣本在知識轉換之得分情形.....	92
表4-6 樣本在知識分享/擴散之得分情形.....	93	表4-7 樣本在知識應用之得分情形.....	94	表4-8 情境因素各題目，答題情形平均數、標準差.....	95	表4-9 樣本在資訊科技支援之得分情形.....	95
表4-10 樣本在組織文化認知之得分情形.....	96	表4-11 專業人員核心能力各題目，答題情形平均數、標準差.....	97	表4-12 樣本在創新能力之得分情形.....	98	表4-13 樣本在專業知識能力之得分情形.....	99
表4-14 樣本在領導能力之得分情形.....	100	表4-15 樣本在個人學習能力之得分情形.....	101	表4-16 工作績效各題目，答題情形平均數、標準差.....	102	表4-17 樣本在任務績效之得分情形.....	103
表4-18 樣本在情境績效之得分情形.....	104	表4-19 知識管理與專業人員核心能力之相關分析.....	105	表4-20 知識管理與工作績效之相關分析.....	106	表4-21 知識管理與知識管理情境因素之相關分析.....	107
表4-22 專業人員核心能力與工作績效之相關分析.....	107	表4-23 專業人員核心能力與情境因素之相關分析.....	108	表4-24 知識管理情境因素與工作績效之相關分析.....	109	表4-25 個人變項與資訊科技單因子變異數與t檢定分析結果.....	110
表4-26 個人變項與知識取得/創造單因子變異數與t檢定分析結果.....	111	表4-27 個人變項與知識轉換單因子變異數與t檢定分析結果.....	112	表4-28 個人變項與知識分享/擴散單因子變異數與t檢定分析結果.....	113	表4-29 個人變項與知識應用單因子變異數與t檢定分析結果.....	114
表4-30 個人變項與創新能力單因子變異數與t檢定分析結果.....	115	表4-31 個人變項與專業知識能力單因子變異數與t檢定分析結果.....	116	表4-32 個人變項與領導能力單因子變異數與t檢定分析結果.....	117	表4-33 個人變項與個人學習能力單因子變異數與t檢定分析結果.....	118
表4-34 個人變項與任務績效單因子變異數與t檢定分析結果.....	119	表4-35 個人變項與情境績效單因子變異數與t檢定分析結果.....	120	表4-36 個人變項與資訊科技支援單因子變異數與t檢定分析結果.....	121	表4-37 個人變項與組織文化認知單因子變異數與t檢定分析結果.....	122
表4-38 情境因素對任務績效的層級迴歸分析.....	124	表4-39 情境因素對情境績效的層級迴歸分析.....	125	表4-40 專業人員核心能力對任務績效的層級迴歸分析.....	127	表4-41 專業人員核心能力對情境績效的層級迴歸分析.....	129
表5-1 差異性假設驗證表.....	141	表5-2 相關性假設彙總表.....	144	表5-3 知識管理對情境因素與工作績效的干擾效果驗證.....	146	表5-4 知識管理對情境因素與工作績效的干擾效果驗證.....	147

## 參考文獻

文參考文獻 1.王如哲(2000)。知識管理的理論與應用。台北市:五南。 2.王如哲(2001)。校園知識管理評量之微觀探討。知識管理與教育革新發展研討會會議手冊, (p6-1~p6-19)。嘉義:國立中正大學教育研究所。 3.王銘宗(2001)。知識經濟時代競爭力。廿一世紀新經濟時代知識管理研討會。台北市。 4.王銘宗與邱正瀚等人(2001)。服務型政府與知識管理。台北市:行政院人事行政局, 排版印刷中之政府出版品。 5.司徒達賢(1999)。非營利組織的經營管理。台北:遠見。 6.伍忠賢、王建彬(2001)。知識管理 - 策略與實務。台北市:聯經。 7.行政院勞工委員會職業訓練局。 <http://www.evta.gov.tw/guide/guide.htm>。 8.余德成(1995)。品質管理人性面系統因素對工作績效之影響, 國立中山大學企業管理研究所之博士論文。 9.吳明隆(2000)。Spss統計應用實務。台北:松崗電腦圖書資料股份有限公司。 10.吳明隆(2002)。SPSS統計應用實務。台北:松崗。 11.吳思華(1998)。知識流通對產業創新的影響。政治大學科技管理研究所, 第七屆產業管理研討會論文集, 2~42。 12.李仁芳、花櫻芬(1997)。技術知識類型與知識交流網路模型。科技管理學刊, 2(1), 75-121。 13.李宜真(1998)。知識密集產業的知識管理架構。台北市:國立台灣大學。 14.李美玲(2002)。組織內部知識分享之研究。國立臺灣師範大學工業科技教育研究所碩士論文。 15.李應宗(2002)。組織文化與知識分享之研究 - 以台北縣國民小學為例。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。 16.林士智(1999)。知識管理理論模式初探 - 組織取向與資訊科技運用。私立東海大學工業工程學系研究所碩士論文。 17.林韋如(1998)。高科技產業知識管理之研究 - 以百略企業為例。台北市:國立臺灣師範大學工業科技教育研究所碩士論文。 18.林晉寬(1994)。從資源基礎理論探討資源特性與成長策略之關係。國立政治大學企業管理研究所博士論文。 19.林澄貴(2001)。知識管理、工程專業人員核心能力與工作績效關係之研究 - 以中鋼公司為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 20.邵敬華(1998)。建構開放性之企業知識管理系統 - 以行銷公司為例。國立政治大學資訊管理學系碩士論文。 21.邱皓政(2000)。量化研究與統計分析:SPSS中文視窗版資料分析範例解析。台北市:五南圖書出版。 22.施振榮(2000)著。IO聯網組織 --- 知識經濟的經營之道。台北市:天下出版。 23.施純協(2000)。企業流程資訊自動化概念與實務。台北市:知行文化。 24.徐福祥(1999)。企業知識系統建置之研究 - 以台灣地區為例。元智大學資訊管理研究所碩士論文。 25.馬曉雲(2001)。新經濟的運籌管理 知識管理。台北:中國生產力中心。 26.康雅菁(2000)。人力資源發展人員擔任內部顧問專業能力之探討。人力資源發展月刊, 153, 1~10。 27.張君強(1999)。專業服務業知識管理之研究 - 以會計師事務所為例。國立政治大學企業管理研究所碩士論文。 28.張忠謀(2000/11/01)。電子業不創新就沒有未來, 記者:曹正芬報導, 經濟日報。 29.許士軍(2000)。知識管理的發展及系統觀。中衛簡訊, 148, 8-14。 30.許熾榮(2001)。組織核心技術能力辨識研究。交通大學科技管理研究所碩士論文。 31.陳玉山(1997)。能力基礎途徑應用在人力資源管理之研究。政治大學公共行政研究所碩士論文。 32.陳慧娟(1998)。情境學習理論的理想與現實。教育資料與研究, 25(11), 47-55。  
<http://www.nmh.gov.tw/edu/basis3/25/gz12.htm> 33.森田松太郎、高梨智弘(1999)。入門??????????? 基本??例。東京:??出版/吳承芬(2000)譯。知識管理的基礎與實例。台北市:小知堂文化。 34.韋輝趁(1999)。企業電子化知識管理策略研究。國立臺灣師範大學工業教育研究所博士論文。 35.黃首榕(2002)。應用知識管理提升企業核心能力與組織績效之研究 - 以電信服務業為例。彰化師範大學商業教育學系碩士論文。 36.黃慕萱(1999)。情境模式在解釋資訊尋求行為之適用性。國立臺灣大學圖書館學刊, 9, 49-70。  
<http://www.lis.ntu.edu.tw/report/journal/v9/p3.html> 37.楊國安(2000)。新科技人才需要哪些能力。天下雜誌, 228(5), 231。 38.廖盈昇(1999)。企業文化對於知識管理應用之影響:國內企業之實證研究。國立中正大學資訊管理研究所碩士論文。 39.劉宜靜(1999)。高階行政人員核心能力之分析-五國經驗與啟示。國立政治大學公共行政學系碩士論文。 40.蔡采芳(1999)。顧問業知識管理系統架構之研究。大葉大學資訊管理研究所碩士論文。 41.謝佳宏(2001)。核心能力觀點下台灣工具機企業新事業發展類型之探討。東海大學工業工程學系碩士論文。 42.蘇義祥(1999)。中華電信專戶服務部門領導型態與工作績效關係之研究:服務人員特質及成熟度的調節作用。國立中山大學企業管理研究所碩士論文。 43.饒達欽、韋輝趁(1999)。知識管理之探討。中國工業職業教育學會學術論文專輯, 185-200。

英文參考文獻 1.Aaker, D. A.(1989). Managing assets and skill : The key to a sustainable competitive advantage. California Management Review, 31(2), 91-106. 2.Allee, V., (1997). The Knowledge Evolution: Expanding Organizational Intelligence . Massachusetts : Butterworth Heinemann Boston. 3.Andrews, K. R. (1971). The Concept of Corporate Strategy. New York: Mcgraw-Hill. 4.Ansoff H.I.(1965). Corporate Strategy, New York : McGraw- Hill. 5.Applehans, W., & Globe, A., & Laugero, G.,(1999). Managing Knowledge -A Practical Web- Based Approach. Massachusetts: Addison-Wesley. 6.Arthur Andersen Business Consulting.(1999).Knowledge Management. Tokyo: Tokyo Keizai. /劉京偉(2000)譯, 知識管理的第一本書。台北市:商周。 7.Barney, J.B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage , Journal of Management , 17(1), 99- 120. 8.Berger, C. J., & Cummings, L. L. (1979). Organizational structure, attitudes, and behaviors. Reseach in Organizational Behaviors, 1, 169-208. 9.Blumberg, M., & Pringle, C. D. (1982). The missing opportunity in organizational reseach: some implications for a theory of work performance. Academy of Management Review , 7, 560-569. 10.Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates, Personnel Selection in Organization (pp.71-98). San Francisco: Jossey-Bass. 11.Boyatzis, R. E. (1982). The competent manager (pp.1-39). New York : John Wiley & Sons. 12.Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M.D. Dunnette & L.M. Hough (Eds.). Handbook of industrial and organizational psychology (pp.687-732) (12th ed.). Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press. 13.Collis, D. J. (1994). Research note: How valuable are organizational capabilities? Strategic Management Journal, 15, 143-152. 14.Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: A meta- analysis of effects of determiants and doerators, Academy of Management Jouranl, 34, 555-590. 15.Davenport, T. H. (2000). Some Principles of Knowledge Management. <http://www.bus.utexas.edu.com> 16.Davenport, T. H. & Klahr, P. (1998). Managing customer support knowledge. California Management Review, 40(3), 195- 208. 17.Davenport, T. H. & Prusak, L. (1998). Working knowledge: How Organization Manage What They Know. New York: Harvard Business School. 18.Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis . Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study. 19.Dixon, N., & Vollmann (1990). The New Performance Challenge : Measuring Operations For World-class Competition. Illinois, Homewood: IRWIN. 20.Dobbins, G. H., & Cardy, R. L., & Carson, K. P. (1991).

Examining fundamental assumptions: A contrast of person and system approaches to human resource management. *Research in Personnel and Human Resource Management*, (3), 1-38.

21. Drucker, P. F. (1988). *Knowledge Management*. *Harvard Business Review*/張玉文 (2000) 譯, 知識管理。台北:天下遠見出版。

22. Drucker, P. (1990). *Managing the Non-Profit Organization: Principles and Practices*. London: Butterworth-Heinemann Ltd./余佩珊譯 (1994)。非營利機構的經營之道。台北:遠流。

23. Drucker, P. F. (1993). *Post capitalist Society*. New York: Butterworth Heinemann /傅振焜(1994)譯, 後資本主義社會。台北:時報。

24. Drucker, P. F. (1993). *Concept of the Corporation*. Big Apple: Tuttle-Mori Agency. /徐聯恩(2000)譯, 企業的概念。台北市:天下遠見。

25. Drucker, P. F. (1994). *The theory of the business*. *Harvard Business Review*, 72(5), 95-104.

26. Drucker, P. F. (1999). *Knowledge-worker productivity: The biggest challenge*. *California Management Review*, 41(2). /張玉文 (2000)譯。知識工作者要懂得自己要做甚麼, 知識管理別冊。遠見雜誌, 163 (1)。

27. Gates, B. (1999). *Business at the Speed of Thought: Succeeding in the Digital Economy*. Warner Books. /樂為良 (1999)譯, 數位神經系統。台北市:商周。

28. Ghoshal, S. & Moran, P. (1996). *Bad for Practice: A Critique of the Transaction Cost Theory*. *Academy of Management Review*, 21 (1), 13-47.

29. Glasser, P. (1999). *The Knowledge factor - Knowledge Management*. *CIO Magazine*, <http://www.cio.com/archive/010199-know-content.htm>.

30. Gold, A. H., & Malhotra, A. & Segars, A. H. (2001). *Knowledge management: an organizational capabilities perspective*. *Journal of Management Information Systems*, 18 (1), 185-214.

31. Gomez-mejia, B., & Cardy (1995). *Managing Human Resource* (pp.194). Englewood Cliffs New Jersey: Prentice Hall, Inc.

32. Greengard, & Samuel. (1999). *Competency Management Delivers Spectacular Corporate Gains*. *Workforce*, 78(3), 104-105.

33. Grover, V. & Davenport, T. H. (2001). *General perspectives on knowledge management: Fostering a research agenda*. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 5-21.

34. Grunig, J. E. (1980). *Communication of scientific information to non-scientists*. in *Progress in Communication Science*. Norwood (pp.167-214)( 2th ed.). New Jersey: Ablex Publication,.

35. Grunig, J. E. (1988). *Reconstruction of a situational theory of communication: internal and external concepts as identifies of publics for AIDS*. Paper Presented to the Communication Theory & Methodology Division. Oregon: Portland.

36. Grunig, J. E. (1989). *A situational theory of environment issues, publics, and activists*. *Monographs in Environmental Education and Environmental Studies*. Troy Ohio: North American Association for Environmental Education.

37. Hall, R. (1992). *The strategic of intangible resource*. *Strategic Management Journal*, 13(2), 135-144.

38. Hamel, G. and Prahalad, C. K., (1990). *The Core Competence of the Corporation*. *Harvard Business Review*, 68(3), 79-91.

39. Harries, D. B. (1996). *Creating a Knowledge-Centric Information Technology Environment*. <http://www.htcs.com/ckc.htm>.

40. Hayes, R. H. & Pisano, G. P. (1996). *Manufacturing strategy: At the intersection of two paradigm shifts*. *Production and Operations Management*, 5(1), 25-41.

41. Hedlund, G., (1994). *A model of knowledge management and the n-form corporation*. *Strategic Management Journal*, 15 (5), 73-90.

42. Holt, K. (1982). *Product Innovation Management*(pp.50-51). London: Butterworth.

43. Huber, G. P. (1991). *Organizational learning: the contributing process and the literature*. *Organization Science*, 2(1), 88-115.

44. John, C. H. & Harris, J. S. (1999). *Manufacturing-based relatedness, synergy and coordination*. *Strategic Management Journal*, 20(2), 129-145.

45. Kaiser, H. F. (1974). *An Index of Factorial Simplicity*. *Psychometrika*, 39,31-36.

46. Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (2th ed). New York: Wiley.

47. Kline, P., & Saunders, B. (1993). *Ten Steps to a Learning Organization*. Virginia: Great Ocean.

48. Knott, P., & Pearson, A. & Taylor, R., (1996). *A New Approach to Competence Analysis*. *International Journal of Technology Management*, 11(3/4), 494-503.

49. Kollog, M. (1967). *Closing the performance gap*. American Management Association. New York: John Wiley & Sons., Inc.

50. Korman, A. (1977). *Organization Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.

51. Kuan-Tsae Huang, & Yang W. Lee, & Richard Y. Wang, (1999). *Quality Information and Knowledge*. New Jersey: Prentice Hall PTR.

52. Kuczmariski, T. D. (1996). *Innovation: Leadership Strategic for the Competitive Edge*. Lincolnwood, Illinois: NTC Publishing Group.

53. Leonard-Barton, D. (1995). *Well of knowledge: Building and sustaining the sources of innovation*. New York: Harvard Business School Press.

54. Marchand, D. A., Kettinger, W. J., & Rollins, J. D. (2000). *Information Orientation: People, Technology and the Bottom Line*. *Sloan Management Review*, Summer, 172(10), 69-80.

55. McDermott, R. (1999). *Why information technology inspired but cannot deliver knowledge management*. *California Management Review*, 41(4), 103-117.

56. Mirabile, R. J. (1997). *Everything you wanted to know about competence modeling*. *Training & Development*, 8, 73-77.

57. Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). *Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance*. *Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480.

58. Natarajan, G. & Shekhar, S. (2000). *Knowledge Management*. New York: McGraw -Hill.

59. Nonaka, I., (1991). *The knowledge-creating company*. *Harvard Business Review*, 69, 96-104.

60. Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. New York: Oxford University. /楊子江、王淑雯(1997) 譯, 創新求勝。台北市:遠流。

61. Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw- Hill.

62. Papows J., (1998). *Enterprise.com: Market leadership in the information Age*. Massachusetts: Perseus Books..

63. Parry, S. B. (1998). *Just what is a competency*. *Training*, June, 58-61.

64. Pfeffer, J. (1986). *Administrative succession and organizational performance: How administrator experience mediates the succession effect?* *Academic Management Journal*, 29, 72-83.

65. Pfeffer, J., & Salancik, G. (1978). *The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*. New York: Harper & Row.

66. Porter, L.W., & Lawler, E. E. III (1965). *Properties of Organization Structure in Relation to Job Attitude and Job Behavior*. *Psychological Bulletin*, 64, 23-51.

67. Porter, M.E., (1990). *Competitive advantage of nations*. New York: The Free Press.

68. Prahalad, C. K. & Hamel, G. (1990). *The Core Competence of the Corporation*. *Harvard Business Review*, 68 (3), 79-91.

69. Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior-Concepts, Controversies, and Application*. (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, International Inc.

70. Rosen, R. (2000). *Global literarcies: Lessons on business leadership and national cultures*. Society for Human Resources Management (SHRM). New York: Simon & Schuster.

71. Rowland, K. M., & Ferris, G. R., & Sherman, J. L. (1983). *Current Issue in Personnel Management* (pp.109-112) (2nd ed.). Boston: Allyn & Bacon.

72. Ruggles, R. & Holtshouse, D. (1999). *The Knowledge Advantage*. New Hampshire: Capstone.

73. Sarvary, M. (1999). *Knowledge management and competition in the consulting industry*. *California Management*

Review, 41, 95—107. 74. Scarbrough, H. & Swan, J. (1999). Case-studies in knowledge management. London: IPD. 75. Schermerhorn, J. R. (1989). Management for Productivity. (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons. 76. Selznick, P. (1957). Leadership in administration: a sociological interpretation. Berkeley: Harper & Row. 77. Senge, P. M. (1994). The Fifth Discipline Field book- Strategies and Tools for Building a Learning Organization. New York: The Marsh Agency and The Spieler Agency. / 齊若蘭 (1997) 譯, 第五項修鍊II 實踐篇(下) - 思考、演練與超越。台北市: 天下文化。 78. Spek & Spijkervet. (1997). Knowledge Management: Dealing Intelligently With Knowledge and Its Integrative Elements (pp.31-59). New York: CRC Press. 79. Spencer, L. M. JR. & Spencer, S. M. (1993). Competence at work: Model for Superior Performance (p.9-15、p.68-72). New York: John Wiley & Sons. 80. Suchman (1987). Plans and Situated Actions: The Problem of Human- Machine Communication. New York: Cambridge University Press. 81. Swink, M. & Hegarty, W. H. (1998). Core manufacturing capabilities and their links to product differentiation. International Journal of Operations & Production Management, 4, 374-396. 82. Thomas, A. S. (1997). Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations. New York: Bantam Doubleday Dell. / 宋偉航 (1999) 譯, 智慧資本: 資訊時代的企業利基。台北市: 智庫。 83. Tichy, N., & Cohen, E. (1997). The Leadership Engine: How Winning Companies Build Leaders at Every Level. New York: Harper Business. 84. Toffler, A. (1990). Powershift: Knowledge, wealth and violence at edge of 21 century. New York: Bantam Books. 85. Waldman, D. A. (1994). The contributions of total quality management to a theory of work performance. Academy of Management Review, 19, 510-538. 86. Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1993). Sculpting The Learning Organization: Lessons in the art and science of systemic change. San Francisco: Jossey Bass. 87. Weiss, H. M., & Adler, S. (1984). Personality and organizational behavior. Research in Organizational Behavior, 6, 1-50. 88. Wiig, K. M. (1997). Knowledge management: where did it come from and where will it go? Expert Systems With Application, 13(1), 1-14. 89. Zack, M. H. (1999). Developing a Knowledge Strategy. California Management Review, 41(3), 125-145. 90. Zucker, L. G. (1977). The Role of Institutionalization in Cultural Persistence. American Sociological Review, 42, 726- 743.