

知識管理在顧問業發展加盟連鎖之應用探討

詹定邦、劉原超；邴傑民

E-mail: 9415686@mail.dyu.edu.tw

摘要

近年來國內連鎖加盟體系的營運成長與所具備的經營知識Know-how都有長足的進步，但在應用系統的完整性及知識含量上還是有成長的空間，而顧問業在發展加盟連鎖時屬於知識管理應用程度相當高產業，如何持續發展經營know-how已成為企業或顧問業成長經營與培植核心競爭力方面重要的關鍵要素。本研究採用個案分析法，依據文獻理論，試圖探討連鎖加盟企業知識應用之方式與本論文個案公司所經營成功管理的理論系統，並歸納出其運用模式，以利顧問業持續性從事知識管理的有效應用。企業必須重視核心競爭優勢並活用知識管理的機制，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，也成為知識管理不斷應用之動力。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，建立知識的創造、儲存、分享與更新之機制，使內隱知識透過外顯後能轉變成可順利傳承的外顯知識，並加以書面化。並施以完整教育訓練、職務輪調計畫、提案改善與獎勵制度加上經營者改善意圖的執行力，促使企業知識管理活化應用以掌握社會趨勢的演變並滿足客戶的需求。而另外亦發現企業內對於知識管理的建制與應用較無系統化，本研究依據以上發現而歸納出顧問業在發展加盟連鎖時知識應用的模式，期許這一模式能提供同類型企業知識應用之參考。

關鍵詞：知識；知識管理；加盟連鎖；成功管理

目錄

封面內頁	簽名頁	授權書	iii	中文摘要	v	英文摘要	vi	誌謝	viii	目錄	ix	圖目錄	xi	表目錄	xii	第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1	第二節 研究目的	5	第三節 論文結構	6	第四節 個案研究方法	6	第二章 文獻探討	9	第一節 知識的定義與特質	9	第二節 知識的分類及其內涵	12	第三節 知識管理	20	第四節 知識管理的重要議題	25	第五節 知識管理架構	44	第六節 加盟連鎖	49	第七節 知識管理的應用與導入	59	第八節 成功管理產業相關的理論系統	77	第三章 研究方法	89	第一節 研究架構	89	第二節 研究限制	92	第四章 個案研究	94	第一節 沛洋成功事業公司個案分析	94	第二節 元達成功管理顧問公司個案分析	103	第三節 本章小結	113	第五章 研究發現	119	第一節 研究發現一	119	第二節 研究發現二	121	第三節 研究發現三	123	第四節 研究發現四	124	第五節 本章小結	125	第六章 結論與建議	125	第一節 研究結論	125	第二節 建議事項	128	第三節 研究限制	129	第四節 後續研究建議	129	參考文獻	130	附錄一 訪談問題內容	135	圖目錄		圖2-1 知識管理的循環過程	27	圖2-2 技術取得來源/機制	29	圖2-3 知識類型及轉換過程模型	30	圖2-4 知識創造的模式	31	圖2-5 知識的螺旋	32	圖2-6 不同層次上的知識螺旋	32	圖2-7 知識創造的活動	34	圖2-8 知識建構及維持模式	38	圖2-9 Ellen M. Knapp 知識管理架構	45	圖2-10 IBM 知識管理架構	46	圖2-11 Lotus 知識管理架構	46	圖2-12 Microsoft 知識管理架構	47	圖3-1 研究流程	89	圖3-2 十全十美的人生圖	104	圖3-3 成功效能系統流程圖	105	圖5-1 知識創造的應用模式	126	表目錄		表2-1 內隱知識與外顯知識的比較	14	表2-2 知識的分類與其內涵	20	表2-3 知識創造的流程管理模式比較	36	表2-4 知識管理議題及其內容	43	表2-5 四種知識管理架構比較	49	表2-6 連鎖加盟經營型態比較表	51	表2-7 教育訓練的內容摘要	64	表2-8 知識管理推行之任務編組	65	表2-9 知識社群架構	66	表2-10 知識管理導入之資訊科技模組	75	表2-11 激勵領導班課程表	88
------	-----	-----	-----	------	---	------	----	----	------	----	----	-----	----	-----	-----	--------	---	----------	---	----------	---	----------	---	------------	---	----------	---	--------------	---	---------------	----	----------	----	---------------	----	------------	----	----------	----	----------------	----	-------------------	----	----------	----	----------	----	----------	----	----------	----	------------------	----	--------------------	-----	----------	-----	----------	-----	-----------	-----	-----------	-----	-----------	-----	-----------	-----	----------	-----	-----------	-----	----------	-----	----------	-----	----------	-----	------------	-----	------	-----	------------	-----	-----	--	----------------	----	----------------	----	------------------	----	--------------	----	------------	----	-----------------	----	--------------	----	----------------	----	----------------------------	----	------------------	----	--------------------	----	------------------------	----	-----------	----	---------------	-----	----------------	-----	----------------	-----	-----	--	-------------------	----	----------------	----	--------------------	----	-----------------	----	-----------------	----	------------------	----	----------------	----	------------------	----	-------------	----	---------------------	----	----------------	----

參考文獻

- 一、中文部份 01.伍忠賢、王建彬著，知識管理 策略與實務，台北，聯經出版社，2001年。
- 02.周欣欣編譯，Jerry Honeycutt著，知識管理策略應用，台北，微軟公司出版，2000年。
- 03.許史金譯，勤業管理顧問公司著，知識管理推行實務，台北，商周出版社，2001年。
- 04.黃家慧譯，Ethan M. Rasiel著，專業主義 麥肯錫的成功之道，台北，麥格羅·希爾公司出版，2000年。
- 05.陳琇玲譯，Thomas M. Koulopoulos & Carl Frappaolo著，MBA自修手冊 知識管理，台北，遠流出版，2001年。
- 06.楊子江、王美音譯，Ikujiro Nonaka & Hirotaka Takeuchi著，創新求勝 智價企業。
- 07.劉京偉譯，勤業管理顧問公司著，知識管理的第一本書，台北市，商周出版社，2001年。
- 08.胡瑋珊譯 Davenport, T. & Prusak, L. 原著，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，1999年。
- 09.洪明

洲譯 Quinn, J. B., Baruch, J. J., Zien, K. A. 原著, 知識管理與創新, 台北:商周出版, 2000年。 10.洪儒瑤, 1999年, 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/企業研究所碩士論文。 11.陳弘睿, 1999年, 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。 12.汪昭芬, 1999年, 組織學習、知識創造、知識蘊蓄與創新績效之關聯性研究, 國立成功大學/企業管理學系碩士論文。 13.陳重安, 2001年, 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。 14.羅育如, 2000年, 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。 15.蔡采芳, 1999年, 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。 16.賴山水, 1999年, 何謂連鎖加盟 台灣加盟總部指南。 16.崔至剛, 1995年, 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。 17.徐千惠, 1996年, 知識系統跨國移轉 倉儲量販店之個案研究 台灣大學/國際企業研究所碩士論文。 18.陳瑋玲, 1998年, 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。 19.王文堯, 1999年, 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。 20.王中元, 1997年, 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。 21.賴威龍, 1998年, 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。 22.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。 23.林正修,楊咸宇, 2001年連鎖店的經營致富寶典, 台北市:漢相。 24.連鎖店經營管理實務, 台北市:經濟部商業司 編印, 2000。 25.李仁芳、花櫻芬, 1996年, 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。 26.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。 27.王美音譯 Dorothy Leonard—Barton 原著 1998 知識創新之泉, 台北市:遠流。 28.吳玠儒 2001 台灣加盟連鎖體系介紹, 三版, 台北市:聯經。 29.逸凡科技公司2002年出版「知識管理白皮書」。 30.劉原超、林志忠等著, 2003年加盟連鎖知識經濟論壇, 台灣加盟促進協會出版。 31.周文賢、姜昱伊著, 連鎖體系商品規劃與管理, 台北, 華泰書局, 2001年。 32.周文賢、郭柏晴著, 連鎖體系規劃與管理, 台北, 華泰書局, 1996年。 33.邱正瀚, 2002年, 企業知識管理架構通用模式之初期探討研究, 台灣大學/工業工程研究所碩士論文。 34.鄒惠玲, 2002年, 知識管理應用在非正式組織之研究, 政治大學/行政管理研究所碩士論文。 35.呂英雅, 2001年, 電子產品研發的知識管理:知識塑模方法論與應用實務, 中山大學/資訊管理研究所碩士論文。 36.葉威麟, 2002年, 知識管理之應用於台灣半導體產業, 交通大學/經營管理研究所碩士論文。 二、英文部分 01. Davenport, T. and Pursak, L., 1998 " Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, " Harvard Business School Press . 02.Holsapple,C. and Joshi, K., 1997 " Knowledge Management: A Three-Fold Framework. " Kentucky Initiative for Knowledge Management Paper, No. 140, July. 03.Nonaka,I.and Takeuchi, H., 1995 " The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation, " Oxford University Press,. 04.Polanyi 1958 Personal Knowledge. Chicago: University of Chicago Press. 05.Gerog Von Krogh 1998 " Care in Knowledge Creation " , California Management Review, 40 (3), 06.Polanyi,M 1966 ,The Tacit Dimension , London : Routledge & Kegan Paul 07.Quinn,J.B.,A.Philip and F.Sydey . 1996 , Managing Professional Intellect:Making the Most of the Best , Harvard Business Review , Vol.74.Iss 08.Nonaka.Iand H.Takeuchi .1995 The Knowledge-Creation Company .New York :Oxford University Press 09.Lenord-Barton , D. 1995 , Wellspring of Knowledge : Building and Sustaining the Sources of Innovation , Boston , Massachusetts ,Harvard Business School Press 10.Hedlund,G. 1994 , A Model of Knowledge Management and The N-Form Corporation , Strategic Management Journal , Vol.15 11.Howells, J. 1996, "Tacit Knowledge, Innovation and Technology Transfer," Technology Analysis & Strategic Management, Vol.8, No.2, pp. 91-106. 12.Grant, R. M. 1996 , " Prospering in Dynamically competitive Environments Organizational Capability as Knowledge Integration " , Organization Science, 7(4), pp. 375-387. 13.Nonaka, I. 1998 " The Concept of ' Ba ' : Building a Foundation for Knowledge Creation " , California Management Review, Berkeley; 40(3), pp.40-54. 14.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. 15.Salmon,W.J., 1989 " Retailing in The Age of Execution, " Journal of Retailing, 65,pp.369-379 . 16.Sounder, W.E. 1987 , Managing New Product Innovation, Lexington, MA, . 17.Hallen,L., Johanson,J. and Seyed-Mohamed , N. 1991 , " Interfirm Adaptation in Business Relationships, " Journal of Marketing, 55., pp.29-37 . 18.UNCTC 1988 , Technology Transfer:Issues and Policies, . 19.Beckman, T. 1997 " A Methodology for Knowledge Management " , International Association of Science and Technology for Development (IASTED) AI and Soft Computing Conference. Banff, Canada. 20.Davenport, T. H. 1996 " Some Principles of Knowledge Management " ,URL: <http://www.bus.utexas.edu/kman/kmprin.htm>. 21.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. 22.Platts M. J. 2000 , " Managing Learning and Tacit Knowledge " , Strategic Change, Sep-Oct, pp.347-355. 23.Spender, J. C. (1994), " Organizational Knowledge, Collective Practice and Penrose Rents, International Business Review " , 3(4), pp.353-367. 三、網路部份: 1. <http://wwwt.smitwn.com.tw> 2. <http://www.soi.com.tw> 3. <http://www.carnegie.com.tw> 4. <http://www.tcfa.org.tw>