

# Knowledge management applicant for consulting company develop franchise chain

詹定邦、劉原超；郝傑民

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

## ABSTRACT

Recently, the development of domestic affiliation system chain operations and its management know-how have been achieving significant progress, but in the area of the system application integrity and the intellectual contents, there are still spaces for development. The affiliation chain, developed by the Consultancy business, belongs to the highest level of intellectual management application industry. Therefore, for Enterprises or Consultancy business, persisting in the development of the management know-how is the essential key for growing management and the cultivation of the core of competition power. This research has adopted the specific case analyzing method, which is based on bibliographic theory, attempts to deep study the intellectual application chain method of affiliated Enterprises and the individual case of a company that successfully operates the theoretical management system, shown in this thesis. In the same time, this research will sum up its application pattern, in order to make the Enterprise and Consultancy business to engage in the intellectual management with more effectiveness. This research has discovered the followings: The Enterprise must value the core of competition superiority and use the intellectual management mechanism, such as affiliation system and knowledge management. With the exception of external factors and customer or competitor factors that cause constant renewal, the manager's spontaneous intents to make improvements also become the motive for a constant application of intellectual management. In addition, this research also discovered that inside Enterprises there is specialized structure mechanism, which creates the resolution method for problems. This mechanism establishes, stores, shares and renews the intellectual creation, stimulating the inner knowledge to emerge and smoothly becoming the outer knowledge, enabling to put it in words and applying on complete training and education programs, job argument plans, improvement proposals and rewarding systems, plus the ability to execute manager's improvements intentions that urges Enterprises to apply the knowledge management to master the evolution of social tendency and satisfy customer's needs. It was also discovered that in Enterprises, it's not very common to find systematized application and rules of knowledge management. According to the facts above, this research discovered and concluded the knowledge application pattern used by Consultancy business during the development of the affiliation chains. This research also hopes to provide some references of knowledge application for similar kinds of Enterprises.

Keywords : knowledge ; knowledge management ; affiliation chain ; successful management

## Table of Contents

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 .....47	圖2-12 Microsoft 知識管理架構 .....48	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
------------------	--------	---------	---------	-------	--------	---------	----------	------------	------------	------------	--------------	------------	----------------	------------------	-------------	------------------	---------------	-------------	-------------------	----------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	---------------------	------------------------	--------------	--------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------	---------------	--------------	--------------	--------------	----------------	----------	----------------	-----	------------------------	------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------	-------------------------	----------------------	------------------------	------------------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------	------------------------	-------------------------	-------------------------	-----	---------------------------	------------------------	----------------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------------	------------------------	--------------------------	---------------------	---------------------

## REFERENCES

- 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、楊成宇，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>