

知識管理應用於鹿谷鄉凍頂烏龍茶產銷之研究

黃世賢、劉原超；邴傑民

E-mail: 9808262@mail.dyu.edu.tw

摘要

二十一世紀是知識經濟的時代，當世界進入了知識社會，知識就是資源，知識將是二十一世紀的新競爭利器。而知識也正成為生產力、競爭力與經濟成就的關鍵因素。而知識需要管理，以俾不論是知識的獲取、累積、擴散、激盪、創造、分享或應用，皆能發揮其最大的功能。知識管理與傳統的茶產業經濟活動相結合時，應能期望它能戰勝挑戰而再創凍頂烏龍茶產業璀璨的明天。為提倡飲茶文化，以重振茶葉雄風，本研究針對鹿谷鄉凍頂烏龍茶整體產業的發展予以研究分析，以明瞭其產銷現況、競爭優勢所在及所面對的挑戰和未來的發展方向。而在個案研究中，深入探討鹿谷鄉農會所扮演的角色及其經營狀況，並以知識管理的角度予以檢視並建議，以期建立願景，發揮整體組織的力量，扮演整合的樞紐功能，以帶動全鄉的茶產業發展。

關鍵詞：知識；知識管理；凍頂烏龍茶；茶產業

目錄

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	vii	目錄	viii	圖目錄	xi	表目錄	xii
第一章 緒論	1	第一節 研究背景	3	第二節 研究動機	5	第三節 研究目的與範圍	7						
第二章 文獻探討	7	第一節 茶葉相關文獻探討	7	壹、我國歷代茶葉發展概況	7	貳、臺灣茶葉發展概況	13	參、南投縣茶葉發展概況	26	肆、鹿谷鄉茶葉發展概況	30	伍、茶葉的生產及功能概述	45
第三節 知識管理文獻探討	45	壹、知識的意涵	45	貳、知識的分類	48	參、知識管理的意涵	50	肆、知識管理的流程	55	伍、知識管理的應用	70		
第一節 研究方法	70	第二節 研究流程與論文架構	73	第三節 研究限制	76	第四章 鹿谷鄉凍頂烏龍茶產銷現況研究分析	77						
第一節 鹿谷鄉凍頂烏龍茶的產業環境分析	78	壹、鹿谷鄉凍頂烏龍茶總體環境分析	80	貳、鹿谷鄉凍頂烏龍茶競爭力分析	87	第二節 鹿谷鄉凍頂烏龍茶的生產現況	95						
第一節 鹿谷鄉凍頂烏龍茶的行銷現況	95	壹、鹿谷鄉凍頂烏龍茶的行銷競爭優勢	96	貳、鹿谷鄉凍頂烏龍茶的行銷策略分析	101	第三節 鹿谷鄉凍頂烏龍茶的挑戰與發展方向	101						
壹、鹿谷鄉凍頂烏龍茶產業的挑戰	101	貳、鹿谷鄉凍頂烏龍茶產業的發展方向	103	第五章 個案研究與知識管理的應用	110	第一節 鹿谷鄉農會個案研究	111						
壹、鹿谷鄉農會發展沿革	111	貳、鹿谷鄉農會的經營策略	111	參、鹿谷鄉農會凍頂烏龍茶分級收購計畫研究分析	116	肆、鹿谷鄉農會春冬季凍頂烏龍茶比賽展售研究分析	119						
第二節 個案知識管理的應用	127	壹、建立應用知識管理的共識	128	貳、建立學習型組織	130	參、資訊科技的應用	136						
第六章 結論	140	第一節 研究結論	141	第二節 研究建議	147	第三節 後續研究展望	148						
參考文獻	148		150										

參考文獻

一、中文部分 1、張玉文譯 杜拉克等著 知識管理 民90 天下文化出版 2、高登第譯 艾克等著 品牌管理 民90 天下文化出版 3、郭進隆譯 彼得聖吉著 第五項修練 民83 天下文化出版 4、劉毓玲譯 杜拉克著 21世紀的管理挑戰 民90 天下文化出版 5、張玉文等著 台積董事長張忠謀與台積的知識管理 民91 天下文化出版 6、高希均、李誠主編 知識經濟之路

民90 天下文化出版 7、李誠主編 人力資源管理的12堂課 民90 天下文化出版 8、劉京偉譯 勤業管理顧問公司著 知識管理的第一本書 民90 商周出版 9、許史金譯 勤業管理顧問公司著 知識管理推行實務 民90 商周出版 10、李書政譯 HouseI著 知識管理理論評估應用 民91 McGraw-Hill Education (Taiwan) 出版 11、洪綾君譯 DAVID A.AAKER,V.KUMAR,GEORGES.DAY合著 行銷研究(第六版) 民88 台灣西屋出版社 12、黃營杉譯 CHARLES W.L.HILL,GARETH R.JONES合著 策略研究(第四版) 民88 華泰出版社 13、王如哲著 知識管理的理論與應用 - 以教育領域及其革新為例 民89 五南出版社 14、李田樹譯杜拉克著杜拉克精選 - 管理篇 民90 天下文化出版 15、李明軒、邱如美譯 波特著 國家競爭優勢 民86 天下文化出版 16、胡瑋珊譯THOMAS H.DAVENPORT,LAURENCE PRUSAK著 知識管理 - 企業組織如何有效運用知識 民88 中國生產力出版 17、譚大純著 知識管理文獻之回顧與前瞻 - 以知識作業及知識策為分類基礎 民90 管理評論第二十卷第四期 18、游玉梅著 二十一世紀人力資源發展的新策略 民88 公務人員月刊 第四十、四十一期 19、吳明烈著 知識管理的概念、策略及其對學習型組織的啟示 民91 網路資料 20、張榮發著 知識管理與公務人力資源發展關係之研究 民90 政治大學碩士論文 21、陳怡全著 知識管理中資料倉儲建構之研究 民90 大葉大學碩士論文 22、曾建得著 知識管理流程應用於網路合作學習之研究 民90 大葉大學碩士論文 23、黃墩岩編著 中國茶道 民71 暢文出版社 24、林啟三著 南投縣茶葉發展史 民84 南投縣立文化中心 25、張國華 南投縣古老行業選集 民82 南投縣立文化中心 26、美哉南投第六輯(鹿谷鄉特輯) 民86 南投縣美術學會 27、南投經建 民84 南投縣政府出版 28、2002茶哈米?(茶地圖、茶食譜) 民91 南投縣政府 29、鹿谷鄉農會誌 民91 鹿谷鄉農會出版 30、製茶技術 民91 行政院農業委員會茶葉改良場編印 31、茶作栽培技術 民91 行政院農業委員會茶葉改良場編印 32、茶葉專訊第三十四期至第四十二期(每三個月一期) 民89年12月至91年12月 行政院農業委員會茶葉改良場 33、陳香編著 茶典 民87 國家出版社 34、飲茶健康秘譚 民85 大眾書局編印 35、黃維賓著 知識管理創新策略與組織績效之關係研究 民90 大葉大學碩士論文 36、廖武正著 台茶行銷策略 - 茶作戶為例 民89年7月 南投縣農會茶葉文化及產銷業務研習會二、外文部分 1、Abell,Angela and Oxbrow,Nigel 1999 People Who Make Knowledge Management:CKO,CKT or KT? in Liebowitz,J. (ed), Knowledge Management Handbook ,pp417 Boca Raton,Fla.:CRC Press 2、Beckman,Thomas J. 1999 The Current State of Knowledge Management, in Liebowitz,J. (ed), Knowledge Management Handbook ,Boca Raton,Fla.:CRC Press 3、Coleman,David 1999 Groupware:Collaboration and Knowledge Sharing, in Liebowitz,J. (ed), Knowledge Management Handbook ,Boca Raton,Fla.:CRC Press 4、Davenport,Thomas H. 1997 Ten Principles of Knowledge Management and Four Case Studies 5、Hedlund,G. 1994 A Model of Knowledge Management and the N Form Corporation Strategic Management Journal,Vol.15,pp.73 90 6、Liebowitz,Jav 2000 Building Organization Intelligence:A Knowledge Management Primer Boca Raton,Fla.:CRC Press 7、Nanaka,I. and Takeuchi,H. 1995 The Knowledge Creating Company:How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford University Press 8、Nanaka,I. 1998 The Knowledge Creating Company. In Harvard Business Review on Knowledge Management,21-45 Harvard Business School Press 9、Nijhof,W. 1999 Knowledge Management and Knowledge Dissemination. In Academy of Human Resource Development Conference Proceeding (ERIC No.ED 431 948) 10、O'Dell,Carla,C. Jackson Gravson and Nilly Essaides 1998 If Only We Knew What We Know:The Transfer of Internal Knowledge and Best Practice New York:Free Press 11、Polanyi,Michael 1966 The Tacit Dimension. New York:Routledge and Kegan Paul 12、Spek,Rob van der and Spijkervet,Andr 1997 Knowledge Management:Dealing Intelligently with Knowledge, in Liebowitz,Jav and Wilcox,Lvle C. (eds), Knowledge Management and Its Integrative Elements,pp.31 59 ,Boca Raton,Fla.:CRC Press 13、Tiwana,A. 2000 The Knowledge Management Toolkit:Practical Techniques for Building a Knowledge Management System. Upper Saddle River:Prentice Hall PTR 14、Wiig,K.M. 1995 Knowledge Management Methods:Practical Approaches to Managing Knowledge Arlington,Tex. Schema Press