

# KM 知识管理课程介绍

[课程对象] 总经理、首席知识官、知识管理部经理、战略经理、知识管理专员等 KM 相关人员。

[课程时间] 2 天

[课程目的]

1. 理解知识管理的基本概念
2. 掌握知识管理组织架构
3. 理解知识管理模式
4. 掌握知识管理执行流程六步法
5. 理解知识管理常用的方法和工具：如KSP、知识地图等
6. 理解知识管理的实施及评估
7. 能够建立企业知识管理制度和文化。

[课程介绍]

市场不好、竞争激烈、法规太严、战略不畅、经营不力、绩效太差、被动投诉、召回风险等，太多企业家把企业发展的不顺推脱给这些表层原因的影响，却没有深入的考虑过这其实是企业一系列的竞争能力不足造成的；而竞争能力不足的本质实际上是知识创造和知识运用的水平不够，也就是没有对知识进行有效的管理，没有让知识创造有效的价值，没有让知识获取绩效。

知识管理的概念在中国企业界还缺乏统一的认识。KPMG 顾问公司的调查报告显示，早在 2000 年，美国就有超过 60%，欧盟一些国家含英国有高达 70% 的大型企业已经导入知识管理。施乐公司（Xerox）早期通过知识共享节约了 3 亿美元，IBM 通过实施知识管理收益达 10 亿美元，GE 通过知识管理建立客诉数据库 150 万个。

知识管理正在成为企业不得不面对的核心管理领域，知识资源正在成为企业最重要的资源。

与动辄投资百万、千万、数亿的硬件相比，中国的企业家极少投资决定企业命脉的软实力资源即知识资源，实际上知识资本已经成为投资回报率最高的资本。

一个组织机构获取知识以及将知识快速转化为行动的能力是其最终的竞争优势。

——原通用电气公司首席执行官 杰克·韦尔奇

奇

知识正逐渐成为当今组织取得竞争优势的关键因素，当今社会已经进入知识经济时代。

什么是知识？什么是知识管理？为什么要对知识进行管理？如何进行知识管理？

本课程从知识管理模式、知识管理流程和知识管理实施的不同层次讲解如何进行知识管理，通过针对性的案例分析和演练让学员掌握知识的鉴别、创造、获取、存储、分享和应用的知识管理流程，让学员理解知识管理实施的 PDCA 模式，掌握知识管理的精髓，形成运用知识资源提升组织整体绩效的文化，最终持续提升企业的核心竞争力。

## 【课程大纲】

### 1. 知识管理基础

#### 1.1 什么是知识？

##### 1.1.1 知识的概念

##### 1.1.2 知识概念体系：数据、信息、知识、智慧

##### 1.1.3 知识分类：知识资源晶体

Know-X 分类法、显性隐性分类法、个人组织分类法、内外部分类法等

##### 1.1.4 知识原则：

知识创新、知识保护等八大原则

##### 1.1.5 知识特性

#### 1.2 为什么做知识管理？

##### 1.2.1 知识管理的意义

##### 1.2.2 知识管理地位

#### 1.3 谁来做知识管理？

##### 1.3.1 知识管理架构

##### 1.3.2 CKO 首席知识管

##### 1.3.3 知识管理组织

### 2.

#### 知识管理模式

##### 2.1 知识管理概念模式：六步法

##### 2.2 知识管理过程模式：PDCA

### 3.

#### 知识管理流程：ICASSU 六步法

##### 3.1 知识鉴别

##### 3.1.1 知识鉴别定义

##### 3.1.2 知识鉴别目标

##### 3.1.3 知识鉴别内容

##### 3.1.4 知识鉴别方法介绍：

KSP 知识战略规划、BPA 业务流程分析、KM 知识地图、BS 头脑风暴

##### 3.1.5 知识鉴别过程

**练习一：**请分组列出你部门的 KM 知识地图

##### 3.2 知识创造

##### 3.2.1 知识创造定义

##### 3.2.2 知识创造目标

##### 3.2.3 知识创造内容

##### 3.2.4 知识创造方法介绍：

TRIZ 萃思、SECI 四化模式

##### 3.2.5 知识创造过程

##### 3.3 知识获取

##### 3.3.1 知识获取定义

##### 3.3.2 知识获取目标

##### 3.3.3 知识获取内容

##### 3.3.4 知识获取方法介绍：

搜索、购买、编码、整理

##### 3.3.5 知识获取过程

##### 3.4 知识存储

##### 3.4.1 知识存储定义

- 3.4.2 知识存储目标
- 3.4.3 知识存储内容
- 3.4.4 知识存储方法介绍：  
数据库、知识库、知识管理系统、专家黄页
- 3.4.5 知识存储过程
- 3.5 知识共享
  - 3.5.1 知识共享定义
  - 3.5.2 知识共享目标
  - 3.5.3 知识共享内容
  - 3.5.4 知识共享方法介绍：  
研讨会、培训、学习、会议、实践社区、师徒制
  - 3.5.5 知识共享过程
- 3.6 知识应用
  - 3.6.1 知识应用定义
  - 3.6.2 知识应用目标
  - 3.6.3 知识应用内容
  - 3.6.4 知识应用过程

## 4.

### 知识管理案例

- 4.1 联想人力资源知识管理系统介绍
  - 4.2 汽车业产品知识管理：APQP 五阶段介绍
- 练习二：请设计贵司的产品知识管理系统

## 5.

### 知识管理实施

- 5.1 实施准备：P
  - 5.1.1 识别变化因素
  - 5.1.2 定义实施目标
  - 5.1.3 定义实施基准
  - 5.1.4 准备初步设计
  - 5.1.5 建立组织架构
- 5.2 实施阶段：D
  - 5.2.1 认知
  - 5.2.2 规划：  
战略级（PDC 分析等）、流程级、岗位级
  - 5.2.3 试点
  - 5.2.4 推广
- 5.3 知识管理评估：C
  - 5.3.1 评估原则
  - 5.3.2 评估框架  
结果态（知识资产、BSC）和中间态（PDC、成熟度）
- 5.4 知识管理改进：A
  - 5.4.1 BPT 最佳经验转移
  - 5.4.2 DOE 试验设计介绍

## 6.

### 知识管理制度

## 7.

问答