



中华人民共和国国家标准

GB/T 23703.2—2010

知识管理 第2部分：术语

Knowledge management—Part 2: Terminology

2011-01-14 发布

2011-08-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 概念模型术语 1

3 过程模型术语 3

4 技术设施术语 3

5 缩略语 5

附录 A（资料性附录） 知识管理词汇中英文对照表 6

汉语拼音索引 11

英语对应词索引 12

参考文献 14

前 言

GB/T 23703《知识管理》包括以下部分：

- 第1部分：框架；
- 第2部分：术语；
- 第3部分：组织文化；
- 第4部分：知识活动；
- 第5部分：实施指南；
- 第6部分：评价。

本部分为 GB/T 23703 的第2部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由中国标准化研究院提出。

本部分由全国术语与语言内容资源标准化技术委员会归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、深圳市蓝凌软件股份有限公司、全国组织机构代码管理中心、北京智识企业管理咨询有限公司、北京拓尔思信息技术股份有限公司、北京信息科技大学。

本部分主要起草人：岳高峰、邢立强、郭秀婷、贾晓霞、王涛、张艳琦、史立武、朱虹、葛新权、吕学强、洪生伟。

引 言

知识正逐渐成为当今组织取得竞争优势的关键因素,意味着当代社会正在进入知识经济时代。但是,知识管理的基础概念和框架模型在我国目前还缺乏统一的认识。GB/T 23703 的本部分界定了知识管理的基本概念,给出了知识管理的基本术语、缩略语和中英文词汇对照表,将为知识管理的基础研究、学术交流、应用实践、教育培训、系统开发、评价等奠定概念基础。

知识管理 第2部分:术语

1 范围

GB/T 23703 的本部分规定了知识管理领域的常用术语、缩略语和词汇。
本部分适用于知识管理的研究、实施、系统开发、教学培训、评价等领域。

2 概念模型术语

2.1

知识 knowledge

通过学习、实践或探索所获得的认识、判断或技能。

注1:知识可以是显性的,也可以是隐性的;可以是组织的,也可以是个人的。

注2:知识可包括事实知识、原理知识、技能知识和人际知识。[OECD(1996),基于知识的经济]^[7]

注3:知识是经过“编辑”的信息,在具有意义的背景环境与分析处理后,能为组织带来真正的价值,它是隐含在专利技术、成功产品与有效策略之后的知识力量。而组织知识的集合(累积的经验、员工、管理技能、作业方式、科技应用、策略伙伴与供货商的关系、顾客及市场情报)就是它的智慧资本(intellectual capital)。

2.2

知识资产 knowledge asset

组织中知识的价值体现,包括员工及员工技能、著作权、专利、业务流程、商业模式、客户关系等。

2.3

显性知识 explicit knowledge

以文字、符号、图形等方式表达的知识。

2.4

隐性知识 tacit knowledge

未以文字、符号、图形等方式表达的知识,存在于人的大脑中。

2.5

事实知识 know-what

关于客观事实的知识。

注:此类知识更接近于信息(或情报)。在一些复杂的领域,专家依据大量的此类知识才能成功的完成他们的工作。
法律和医生就属于这一类。

示例:北京市有多少居民?甲型流感通常会有什么症状?

[OECD,基于知识的经济,1996]

2.6

原理知识 know-why

关于自然界(含人类社会)的原理和法则的科学知识。

注:此类知识在大部分行业是通过技术研发、产品和过程的推进开展的。原理知识的生产和再生产通常由专业部门组织,比如科研实验室和大学。为了能获取这类知识,公司需要与这些机构进行合作,或通过招募员工的方式获得。

[OECD,基于知识的经济,1996]

2.7

技能知识 know-how

关于做事的技艺或能力的知识。

注：业务人员判断某新产品的市场前景，或人事主管录用或培训员工，都需要用到技能知识。同样，技术工人操作复杂的机器设备，也需要用到技能知识。技能知识通常是在单独的公司内部进行开发和维护。形成行业网络（或产业链）的最重要因素之一就是公司需要共享和组合技能知识元素。

[OECD, 基于知识的经济, 1996]

2.8

人际知识 know-who

关于谁知道以及谁知道如何去做某事的知识。

注：人际知识包括特别社交网络的形成，从而可以高效地联系到相关专家并运用他们的知识。由于组织或专家中高度发达的劳动人事部门的作用，技能得以在经济社会中广泛地传播。在现代的组织和管理中，运用人际知识来应对变革尤为重要。与其他知识相比，对于组织来说，人际知识更是一种内部知识。

[OECD, 基于知识的经济, 1996]

2.9

知识管理 knowledge management

对知识、知识创造过程和知识的应用进行规划和管理的活动。

2.10

创新 innovation

把感悟和技术转化为能够创造新价值、驱动经济增长、促进社会进步和提高生活标准的过程及其结果，包括新理论、新模式、新方法、新产品、新服务、新流程等。

2.11

知识鉴别 knowledge identification

组织根据目标，明确内外部存在的知识，并进行知识需求分析的活动。

2.12

知识创造 knowledge creation

组织通过各种不同的方法，增进、强化已有知识和探索新知识的活动。

2.13

知识获取 knowledge acquisition

组织从某种知识源中总结和抽取有价值的知识的活动。

2.14

知识存储 knowledge storage

组织将有价值的知识经过选择、过滤、加工和提炼后，通过某些技术手段存储于组织内部，并随时更新和维护其内容和结构，以便用于用户访问、获取知识的活动。

2.15

知识共享 knowledge sharing

组织通过各种渠道和方式来转移和分享已有知识，实现知识在人、（组织）部门、组织、区域、国家之间的有效流动。

2.16

知识应用 knowledge utilization

利用现有的知识去解决问题或创造价值的活动。

2.17

知识传递 knowledge transfer

知识在个体、（组织）部门、组织、区域、国家等不同的知识拥有者之间进行传导的过程。

2.18

知识链 knowledge chain

知识流程 knowledge process

在业务过程中对知识进行获取、储存、共享、重用以及创造所形成的知识流动。

3 过程模型术语

3.1

组织 organization

职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施。

示例：公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

注1：安排通常是有序的。

注2：组织可以是公有的或私有的。

[GB/T 19000—2008, 定义 3.3.1]

3.2

学习型组织 learning organization

为了适应外在环境不断变化,通过持续性的学习,使组织中的个人、工作团队、组织整体之间能有良好的互动,从而强化组织的创新和成长,与工作相结合,引导组织行为改变,以维持并提高核心竞争力的组织。

3.3

组织文化 organizational culture

组织全体成员普遍接受的价值观念、行为准则、团队意识、思维方式、工作作风、心理预期和团体归属感等群体意识的总称。

3.4

管理体系 management system

建立方针和目标并实现这些目标的体系。

[GB/T 19000—2008, 定义 3.2.2]

3.5

知识审计 knowledge auditing

对组织当前拥有知识的数量和质量进行核查,对组织知识的价值进行评估。

3.6

知识管理战略 knowledge management strategy

支持组织的业务战略的重要组成部分,是组织在知识管理方向为实现组织核心业务战略而制定的目标和远景、实施策略,同时,应支持和保障组织的产品战略、技术战略、人才战略、IT 战略、财务战略、标准化战略、信息安全战略、营销战略等。

4 技术设施术语

4.1

知识管理系统 knowledge management information system

组织内管理知识的信息系统,用于支持知识鉴别、创造、获取、存储、共享、应用等活动。

4.2

数据 data

〈知识管理〉标记客观存在的符号,未处理过的文字、数字、图形等。

示例：费用的搜集,或是顾客投诉,当月的营业额。

4.3

信息 information

〈知识管理〉有脉络的数据整理,经过处理后有意义的数。据。

示例:月营业额的比较。

4.4

知识表示 knowledge representation

用于对知识进行表达的符号体系或形式化。

4.5

知识组织 knowledge organization

对知识进行合理和有效组织使其结构化,实现对知识的高效存取、利用和管理。

4.6

知识库 knowledge base/repository

求解问题所需领域知识的集合,表现为基本事实、规则和组织成程序的模式,用于有关领域知识的获取、存储以及共享。

4.7

知识地图 knowledge map

一种知识导航系统,并显示不同的知识存储之间重要的动态联系,协助用户快速找到所需知识。

4.8

概念图 concept map

一种用于表示概念之间关系的图形。

注1:是一种用于组织和表示知识的工具。

注2:概念图主要用于教育的技巧上,以提高理解、记忆和帮助写作。概念图是对相关的“念头、创意”或者是“主题”在信息或方式上的图形描述。

4.9

胜任能力模型 competency model

用于创建规定员工的技能集合、个性、价值和其他特性等的模型。

注:一种识别优秀员工的方式。

4.10

语义网 semantic network

一种知识表示技术,一种表示概念之间语义关系的网络。

4.11

电子学习 e-learning

一种基于网络的、不用面对面交互的远距离教学技术。

4.12

维基 wiki

一种超文本的人类知识网格系统,支持面向社区的协作式写作,同时包括一组支持这种写作的辅助工具。

4.13

博客 blog

一种由个人管理、不定期发布个人的日志、文章、图片或视频等的网站。

4.14

网络论坛 forum

电子公告牌系统 bulletin board system

一种提供在线讨论的程序,拥有数据上传或下载、消息发布与阅读、与其他用户交换消息等功能。

4. 15

社区 community

虚拟社区 virtual community

通过网络建立起来的彼此沟通的人们,彼此有某种程度的认识、分享某种程度的知识和信息而所形成的团体。

4. 16

社交网络 social network

以个体为节点,以相互关系(如同事、兴趣爱好、专业技能、商业交往等)为纽带,形成的社会结构。

4. 17

标签 tag

〈知识管理〉不依赖于固定分类,通过用户针对内容添加的简短描述,以方便搜索的分类。

4. 18

即时通信 instant messaging

一种可以让使用者在网络上建立某种私人聊天室的实时通信服务。

5 缩略语

BPR 业务流程重组(business process re-engineering)

BBS 电子公告牌系统(bulletin board system)

CIO 首席信息官(chief information officer)

CKO 首席知识官(chief knowledge officer)

CLO 首席学习官(chief learning officer)

CoP 实践社区(communities of practice)

CRM 客户关系管理(customer relation management)

DSS 决策支持系统(decision supporting system)

DW 数据仓库(data warehouse)

EIP 企业门户网站(enterprise information portal)

EVA 企业价值分析(enterprise value analysis)

HC 人员资本(human capital)

IAM 无形资产监控器(Intangible Assets Monitor)

KA 知识资产(knowledge asset)

KB 知识库(knowledge base)

KIF 知识交换格式(knowledge interchange format)

KM 知识管理(knowledge management)

KQML 知识查询及操作语言(knowledge query and manipulation language)

PDC 掌握度(Proficiency)、扩散度(Diffusion)、编码度(Codification)

KSP 知识管理战略规划(Knowledge Strategy Planning)

RC 关系资产(relational capital)

SC 结构资产(structural capital)

SECI 社会化、外化、组合化、内化(socialization, externalization, combination, internalization)

SN 社交网络(social network)

TRIZ 萃思理论(Teoriya Resheniya Izobreata-telskikh Zadatch)

附 录 A
(资料性附录)
知识管理词汇中英文对照表

| | |
|---------------------------------|---------|
| artificial intelligence | 人工智能 |
| balanced scorecard | 平衡计分卡 |
| BBS | 电子公告牌系统 |
| benchmarking | 标杆管理 |
| best practice | 最佳实践 |
| blog | 博客 |
| business process re-engineering | 业务流程重组 |
| capability | 能力 |
| change management | 变更管理 |
| chief information officer | 首席信息官 |
| chief knowledge officer | 首席知识官 |
| chief learning officer | 首席学习官 |
| codified knowledge | 编码知识 |
| collaboration | 协作 |
| communities of practice | 实践社区 |
| community | 社区 |
| competency model | 胜任能力模型 |
| concept map | 概念图 |
| controlled vocabulary | 受控词表 |
| core competence | 核心能力 |
| corporate innovation | 公司创新 |
| corporate knowledge base | 公司知识库 |
| corporate university | 公司大学 |
| customer capital | 客户资产 |
| customer relation management | 客户关系管理 |
| data | 数据 |
| data mining | 数据挖掘 |
| data warehouse | 数据仓库 |
| decision-making costs | 决策成本 |
| decision-making methods | 决策方法 |
| deductive approach | 演绎推进 |
| decision supporting system | 决策支持系统 |
| digital nervous system | 数字神经系统 |

| | |
|----------------------------------|----------|
| discussion | 讨论区 |
| document management | 文档管理 |
| enterprise value analysis | 企业价值分析 |
| e-learning | 电子学习 |
| electronic collaboration | 电子协作 |
| enablers of knowledge management | 知识管理促成因素 |
| enterprise information portal | 企业入口网站 |
| enterprise resource planning | 企业资源计划 |
| executive information system | 主管支持系统 |
| expert system | 专家系统 |
| expert yellow page | 专家黄页 |
| explicit knowledge | 显性知识 |
| forum | 网络论坛 |
| function | 功能 |
| functional capability | 功能能力 |
| global knowledge management | 全球知识管理 |
| high-level learning | 高阶学习 |
| human capital | 人员资产 |
| idea bank | 智库 |
| information | 信息 |
| information management | 信息管理 |
| information retrieval | 信息检索 |
| information technology | 信息技术 |
| infrastructure | 基础设施 |
| innovation | 创新 |
| innovation index | 创新指数 |
| innovation indicator | 创新指标 |
| instant messaging | 即时通信 |
| intellectual asset | 知识资产 |
| intellectual capital | 智力资本 |
| intellectual property | 知识产权 |
| intelligence | 智慧 |
| intelligence capital | 智慧资本 |
| internalization | 内化 |
| islands of knowledge | 知识孤岛 |
| know-how | 技能知识 |
| knowledge | 知识 |

| | |
|---|-----------|
| knowledge access | 知识存取 |
| knowledge acquirer | 知识买方 |
| knowledge acquisition | 知识获取 |
| knowledge asset | 知识资产 |
| knowledge assimilation | 知识吸收 |
| knowledge audit | 知识审计 |
| knowledge balance sheet | 知识资产负债表 |
| knowledge base | 知识库 |
| knowledge bazaar | 知识市场 |
| knowledge broker | 知识中介(代理) |
| knowledge capability | 知识能力 |
| knowledge capital | 知识资本 |
| knowledge chain | 知识链 |
| knowledge coach | 知识教练 |
| knowledge community | 知识社区 |
| knowledge copy | 知识复制 |
| knowledge creation | 知识创造 |
| knowledge discovery | 知识发现 |
| knowledge ecology | 知识生态学 |
| knowledge economy | 知识经济 |
| knowledge enterprise | 知识企业 |
| knowledge expense | 知识费用 |
| knowledge flow | 知识流通、知识流量 |
| knowledge gap | 知识缺口 |
| knowledge identification | 知识鉴别 |
| knowledge information technology | 知识信息技术 |
| knowledge interchange format | 知识交换格式 |
| knowledge internalization | 知识内化 |
| knowledge life cycle | 知识生命周期 |
| knowledge management | 知识管理 |
| knowledge management information system | 知识管理系统 |
| knowledge management infrastructure | 知识管理基础设施 |
| knowledge management process | 知识管理流程 |
| knowledge management strategy | 知识管理战略 |
| knowledge manager | 知识经理 |
| knowledge map | 知识地图 |
| knowledge mapping | 知识审计 |

| | |
|--|-----------|
| knowledge mediate | 知识媒介 |
| knowledge organization | 知识组织 |
| knowledge performance review | 知识绩效评估 |
| knowledge pooling | 知识汇总 |
| knowledge presentation | 知识表示 |
| knowledge process | 知识流程 |
| knowledge query and manipulation language | 知识查询及操作语言 |
| knowledge repository | 知识库 |
| knowledge sector | 知识部门 |
| knowledge seeker/buyer/ acquirer | 知识需方、买方 |
| knowledge sharing | 知识共享 |
| knowledge spirals | 知识螺旋 |
| knowledge steward | 知识干事 |
| knowledge storage | 知识存储 |
| knowledge transfer | 知识传递 |
| knowledge transposition | 知识转移 |
| knowledge utilization | 知识应用 |
| knowledge validation | 知识确认 |
| knowledge worker | 知识工作者 |
| knowledge-based company | 知识企业 |
| knowledge-based economy | 知识经济 |
| knowledge-based industry | 知识产业 |
| knowledge-enabled customer relationship management | 知识型客户关系管理 |
| knowledge-intensive organization | 知识密集型组织 |
| know-what | 事实知识 |
| know-who | 人际知识 |
| know-why | 原理知识 |
| learning community | 学习社区 |
| learning map | 学习地图 |
| learning organization | 学习型组织 |
| local knowledge | 当地知识 |
| lower-level learning | 低阶学习 |
| management system | 管理体系 |
| mentoring | 顾问指导(方法) |
| mode of mind | 心智模式 |
| national innovation system | 国家创新系统 |
| neural networks | 神经网络 |

| | |
|-------------------------|-------|
| new economy | 新经济 |
| non-codified knowledge | 非编码知识 |
| organization | 组织 |
| organization knowledge | 组织知识 |
| organizational culture | 组织文化 |
| organizational IQ | 组织智商 |
| organizational learning | 组织学习 |
| organizational memory | 组织记忆 |
| process asset | 过程资产 |
| project management | 项目管理 |
| protoges | 徒弟 |
| return on knowledge | 知识回报率 |
| schooling | 学校教育 |
| search engines | 搜索引擎 |
| semantic network | 语义网 |
| share | 分享 |
| social network | 社交网络 |
| software package | 软件包 |
| special topics | 专题 |
| stakeholder evaluation | 股东评估 |
| strategic capability | 战略能力 |
| structural capital | 结构资产 |
| structural innovation | 结构创新 |
| system innovation | 系统创新 |
| tacit knowledge | 隐性知识 |
| tag | 标签 |
| taxonomy | 分类体系 |
| technical innovation | 技术创新 |
| think bank | 智库 |
| tool knowledge | 工具知识 |
| tutor | 导师/师傅 |
| unlearning | 反学习 |
| value innovation | 价值创新 |
| vertical collaboration | 垂直整合 |
| virtual community | 虚拟社区 |
| virtual organization | 虚拟组织 |
| virtual team | 虚拟团队 |
| wetware | 湿件 |
| wiki | 维基 |
| Wikipedia | 维基百科 |

汉语拼音索引

| | | | |
|---------------|-------|--------------|-------|
| 标签 | 4. 17 | 原理知识 | 2. 6 |
| 博客 | 4. 13 | 知识 | 2. 1 |
| 创新 | 2. 10 | 知识表示 | 4. 4 |
| 电子公告牌系统 | 4. 14 | 知识传递 | 2. 17 |
| 电子学习 | 4. 11 | 知识创造 | 2. 12 |
| 概念图 | 4. 8 | 知识存储 | 2. 14 |
| 管理体系 | 3. 4 | 知识地图 | 4. 7 |
| 即时通信 | 4. 18 | 知识共享 | 2. 15 |
| 技能知识 | 2. 7 | 知识管理 | 2. 9 |
| 人际知识 | 2. 8 | 知识管理系统 | 4. 1 |
| 社交网络 | 4. 16 | 知识管理战略 | 3. 6 |
| 社区 | 4. 15 | 知识获取 | 2. 13 |
| 胜任能力模型 | 4. 9 | 知识鉴别 | 2. 11 |
| 事实知识 | 2. 5 | 知识库 | 4. 6 |
| 数据 | 4. 2 | 知识链 | 2. 18 |
| 网络论坛 | 4. 14 | 知识流程 | 2. 18 |
| 维基 | 4. 12 | 知识审计 | 3. 5 |
| 显性知识 | 2. 3 | 知识应用 | 2. 16 |
| 信息 | 4. 3 | 知识资产 | 2. 2 |
| 虚拟社区 | 4. 15 | 知识组织 | 4. 5 |
| 学习型组织 | 3. 2 | 组织 | 3. 1 |
| 隐性知识 | 2. 4 | 组织文化 | 3. 3 |
| 语义网 | 4. 10 | | |

英语对应词索引

| | |
|---|-------|
| BBS | 4. 14 |
| blog | 4. 13 |
| community | 4. 15 |
| competency model | 4. 9 |
| concept map | 4. 8 |
| data | 4. 2 |
| e-learning | 4. 11 |
| explicit knowledge | 2. 3 |
| forum | 4. 14 |
| information | 4. 3 |
| innovation | 2. 1 |
| instant messaging | 4. 18 |
| know-how | 2. 7 |
| knowledge | 2. 1 |
| knowledge acquisition | 2. 13 |
| knowledge asset | 2. 2 |
| knowledge base | 4. 6 |
| knowledge chain | 2. 18 |
| knowledge creation | 2. 12 |
| knowledge identification | 2. 11 |
| knowledge management | 2. 9 |
| knowledge management information system | 4. 1 |
| knowledge management strategy | 3. 6 |
| knowledge map | 4. 7 |
| knowledge mapping | 3. 5 |
| knowledge organization | 4. 5 |
| knowledge presentation | 4. 4 |
| knowledge process | 2. 18 |
| knowledge sharing | 2. 15 |
| knowledge storage | 2. 14 |
| knowledge transfer | 2. 17 |
| knowledge utilization | 2. 16 |
| know-what | 2. 5 |
| know-who | 2. 8 |
| know-why | 2. 6 |
| learning organization | 3. 2 |
| management system | 3. 4 |
| organization | 3. 1 |
| organizational culture | 3. 3 |
| semantic network | 4. 1 |

| | |
|--------------------------------|-------|
| social network | 4. 16 |
| tacit knowledge | 2. 4 |
| tag | 4. 17 |
| virtual community | 4. 15 |
| wiki | 4. 12 |

参 考 文 献

- [1] GB/T 23703.1—2009 知识管理 第1部分:框架[S].
 - [2] GB/T 11457—2006 信息技术 软件工程术语[S].
 - [3] GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2005,IDT)[S].
 - [4] GB/T 18391—2002 信息技术 元数据注册系统(MDR) 第1部分:框架[S].
 - [5] 澳大利亚国家标准 AS 5037—2005. 知识管理指南[S].
 - [6] 欧洲标准化组织工作协议 CWA 14924 系列. 欧盟知识管理良好实践指南[S].
 - [7] 经济合作与发展组织(OECD). 基于知识的经济[EB/OL]. <http://www.oecd.org/dataoecd/51/8/1913021.pdf>,1996.
 - [8] 经济合作与发展组织(OECD). 奥斯陆手册(第3版).
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
知识管理 第2部分:术语
GB/T 23703.2—2010

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 32 千字
2011年5月第一版 2011年5月第一次印刷

*

书号:155066·1-42351 定价 21.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533



GB/T 23703.2-2010