



中华人民共和国国家标准

GB/T 23703.1—2009

知识管理 第1部分：框架

Knowledge management—Part 1: Framework

2009-05-06 发布

2009-11-01 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 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 知识管理目标和原则	2
5 知识管理模型	3
6 知识资源	4
7 知识流程与活动	4
8 知识管理的支持要素	5
参考文献	6

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 1 部分。

本部分由中国标准化研究院提出并归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、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、深圳蓝凌管理咨询支持系统有限公司、用友软件股份有限公司、TRS 信息技术有限公司。

本部分主要起草人：岳高峰、邢立强、郭秀婷、张爱、顾迎建、陈琳、王涛、夏敬华、由海涛、吕学强、李兴森、王鑫、周晓英、武骏。

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,知识管理的概念和框架模型在我国目前还缺乏统一的认识。GB/T 23703 在提供标准参考模型的基础上,力图为我国的组织开展知识管理实践提供指南。

知识管理 第1部分:框架

1 范围

GB/T 23703 的本部分规定了知识管理的基本框架,为组织提供通用的知识管理参考模型。

本部分适用于:

- a) 通过实施知识管理提高竞争力的组织;
- b) 评价组织知识管理的机构;
- c) 为组织知识管理提出服务的机构。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 23703 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2005, IDT)

3 术语和定义

GB/T 19000—2008 确定的以及下列术语和定义适用于 GB/T 23703 的本部分。

3.1

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]^[3]

3.2

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。

3.3

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]

3.4

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

显性知识 explicit knowledge

以文字、符号、图形等方式表达的知识。

3.6

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。

4 知识管理目标和原则

4.1 目标

知识管理应把知识作为组织的战略资源,作为一种管理思想和方法体系,它以人为中心,以数据、信息为基础,以知识的创造、积累、共享及应用为目标。知识管理可以:

a) 实现组织的可持续发展

将组织中的产品研发、销售网络、专利技术、业务流程、专业技能等知识,作为核心资产进行管理、开发和保护;建立相应的管理体系,通过组织文化、知识库、信息通信技术等形式固化到组织中去,有助于实现组织的可持续发展。

b) 提高员工素质及工作效率

通过组织知识的共享与重用,可以提高员工的知识水平和创新能力,提高工作效率、研发水平、操作技能及服务能力。通过建立保障知识共享、创新的制度和措施,有利于员工之间开展知识交流与共享,可以促进员工的个人发展;还有利于提高员工的创新积极性,从而实现组织内和谐共处。

c) 增强用户满意度

通过为用户、社会提供更优质的产品,高效的服务,可以帮助提升组织的用户满意程度、社会公众满意程度。

d) 提升组织的运作绩效

通过将组织的知识运用于业务运作的各个环节,提高业务管理水平、产品研发能力、生产经营水平、市场开拓能力、产品附加值,提升客户服务水平,建立竞争优势。

4.2 原则

针对所有相关方的需求,实施并保持持续改进其业绩的知识管理,可使组织获得成功。实施知识管理宜遵循以下原则:

a) 领导作用

对领导者、管理者的培训和教育是取得知识管理成功的关键。领导者的支持和参与,是系统实施知识管理的前提和保障。

b) 战略导向

不同组织由于其行业环境、组织特点、战略选择和知识特征的不同,会导致该组织在知识管理战略选择上方向和路径不同。因此,组织需要基于对自身经营战略、知识管理现状及其需求的分析,将知识管理战略融入到组织的业务战略之中,以支撑组织战略目标。

c) 业务驱动

组织需要在不同的规划期内,以核心业务为向导,针对业务热点或主题来推进知识管理,实现组织结构、业务流程和知识流程的有效衔接和互动。

d) 文化融合

知识管理涉及人员、文化、制度、行为模式等多方面的问题。实施时,应抛弃单纯从技术出发的观念,宜将知识管理思想、理念和方法与组织现有的文化和行为模式相融合。

e) 技术保障

组织应采用适宜的技术设施来保障知识管理的实施,从而在业务或文化角度推进知识管理时,使知识管理的成果固化和持久。

f) 知识创新

组织应制定制度鼓励员工创新,将知识管理与创新的绩效挂钩,激发员工的创新自主性。鼓励员工勇于试错,并愿意承担员工创新的风险;在员工创新的过程中,阶段性的创新成果应通过知识管理来固定、分享和保护。

- g) 知识保护
在组织创造、积累、分享和使用知识的同时,应注重组织内部知识的安全保密,维护好组织知识,保护知识产权,避免因人员的流动、合作伙伴、供应商等因素导致知识的流失与损失。
- h) 持续改进
知识管理作为组织内一项日常工作,应定期检查评审,持续改进。

5 知识管理模型

GB/T 23703 的本部分提出了知识管理的概念模型和过程模型,重点阐述了概念模型的基本框架,对于框架中的具体要求见 GB/T 23703 的其他部分,过程模型的要求在知识管理体系相关标准中规定。

- a) 概念模型
图 1 为概念模型。知识管理应根据组织的核心业务,鉴别组织的知识资产,开展管理活动:鉴别知识、创造知识、获取知识、存储知识、共享知识和使用知识;知识管理的实施,应从三个维度建设组织内的知识管理基础设施,即组织文化、技术设施、组织结构和制度。

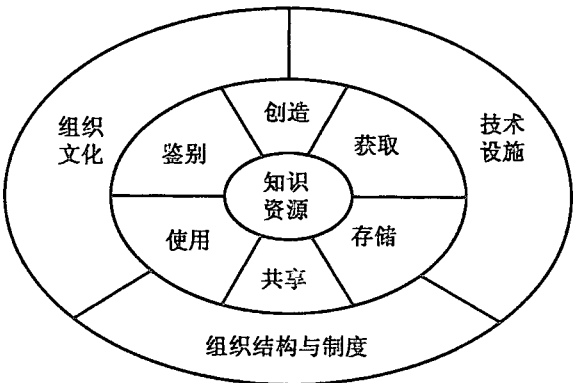


图 1 知识管理概念模型

- b) 过程模型
知识管理体系作为组织整体管理体系的一部分,与其他管理体系的过程保持一致,分为知识管理的策划、实施、评价、改进四个过程环节,见图 2。

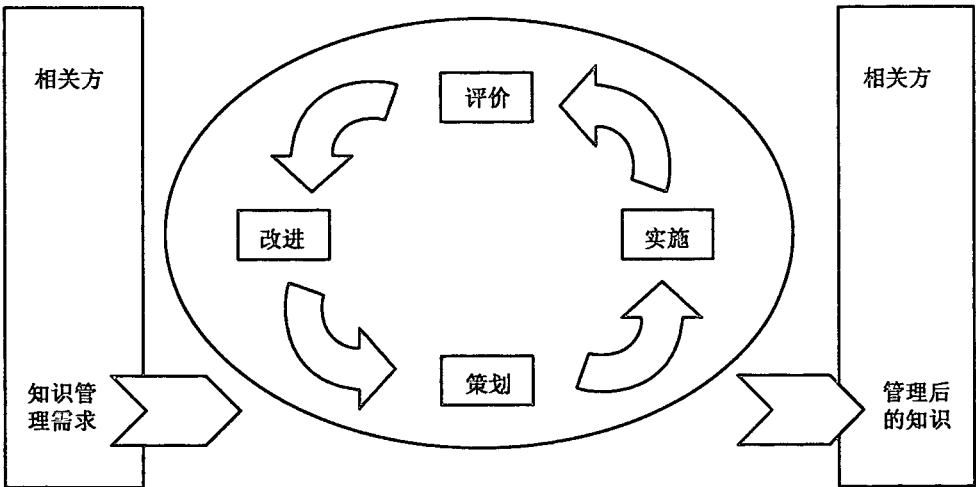


图 2 知识管理过程模型

6 知识资源

6.1 概述

知识资源是组织知识管理的核心对象。对于组织来说,首先依据组织业务战略及核心业务,鉴别组织内的知识资源,分析组织内现有的知识现状和未来对知识的需求。可以从知识类型、知识域、知识表达三个角度进行分析,见图 3。

6.2 知识类型

知识可以分为事实知识(know-what)、原理知识(know-why)、技能知识(know-how)和人际知识(know-who)。参见经济合作与发展组织(OECD)1996 年发布的年度报告《基于知识的经济》^[3]。

6.3 知识表达

根据知识是否表达出来,将知识分为显性知识和隐性知识。在组织内部,知识管理的目标是将组织专家隐性知识表达出来,存储在纸质或电子文件、数据库、电影胶片、磁带等上,建立组织内部的知识库,有利于组织知识的持续发展和知识共享及重用。

6.4 知识域

根据知识的来源,分为组织的内部知识和外部知识。内部知识指组织内支持业务运作所需的知识,包括产品内控标准、核心技术、生产流程、销售渠道网络、客户服务知识等。外部知识指与组织自身发展密切相关的外部组织或个人的知识,依据组织的性质可分为客户和供应商、合作伙伴、政府、媒体、权威机构、竞争对手、权威专家等知识。

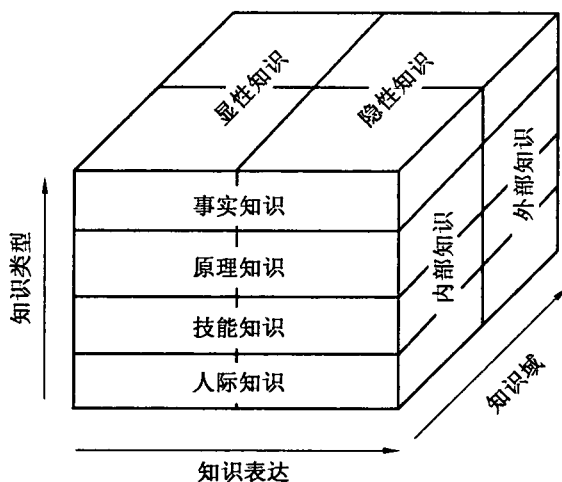


图 3 知识资源晶体

7 知识流程与活动

7.1 知识鉴别

知识鉴别是知识管理活动中关键性的工作。知识管理首先应根据目标,分析知识需求,包括现有知识的分析和未来知识的分析,适用于组织层次战略性的知识需求和个人层次日常对知识的需求。

7.2 知识创造

知识创造是知识管理活动中知识创新部分。对于组织来说,创新过程通常是在产品或服务方面的知识创造过程,通过研发部门的专家小组开展技术攻关。与此同时,创新需要通过全体员工积极参与,改善业务经营过程中的各个环节,创新过程不局限于研发部门。

7.3 知识获取

知识获取强调对存在于组织内部已有知识的整理积累或外部现有知识的获取。对于组织来说,应收集整理多方面知识,并使沉淀下来的知识具有可重用价值。同时,还可以通过兼并、收购、购买等方式

直接在某个领域突破知识的原始积累获取所需要的知识,或有针对性地引入相应人才。

7.4 知识存储

在组织中建立知识库,将知识存储于组织内部。知识库中应包括显性知识和存储在人们头脑中的隐性知识。此外,知识也可以存储在组织的活动程序中。

7.5 知识共享

知识在组织中转移、传递和交流的过程。通过知识共享将个人或部门的知识扩散到组织系统,知识共享方式可在组织内人员或部门之间通过查询、培训、研讨或其他方式获得。

7.6 知识应用

知识在组织中得到应用时才能增加价值。知识应用是实现上述知识活动价值的环节,决定了组织对知识的需求,是知识鉴别、创新、获取、存储和共享的参考点。

8 知识管理的支持要素

8.1 组织结构与制度

- a) 知识管理活动是组织业务流程中的组成部分。知识管理活动应为增值的、清晰的、可交流的、可理解的和可接受的。
- b) 组织应制定出知识管理运作程序,设置与知识活动相关的工作角色和职责范围。组织知识管理的组织制度包括:知识管理的组织结构、知识管理的流程及运行制度、知识管理考核激励制度。

8.2 组织文化

- a) 组织应为不同业务领域、不同知识的所有者之间提供沟通交流的环境和氛围。知识在很大程度上依赖于个体,需要在组织内形成一种具有激励、归属感、授权、信任和尊敬等机制的组织文化,才能使所有员工做到知识的创造、积累、共享及应用。
- b) 组织应为包括决策人员、管理人员、操作人员等在内的全体员工创造良好的文化氛围,参与知识共享与创新。
- c) 组织应在鼓励员工共享个人知识的同时,通过实践社区、共同兴趣小组、学术交流、研讨等各种形式促进员工在组织内获得个人发展。

8.3 技术设施

- a) 知识管理的实践需要技术基础设施的支持。现在的信息通信技术使得知识的获取、发布和查找越来越方便。技术设施应致力于支持知识活动的不同环节,此类技术包括数据挖掘与知识发现、语义网、知识组织系统等。
- b) 技术设施应满足功能需求,并且是易于使用的、恰当的、标准化的,这样知识管理才能得以真正地运作。

参 考 文 献

- [1] 澳大利亚国家标准 AS 5037—2005 知识管理 指南[S].
 - [2] 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].
 - [3] 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.
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
知识管理 第 1 部分:框架
GB/T 23703.1—2009

*

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 0.75 字数 14 千字
2009 年 8 月第一版 2009 年 8 月第一次印刷

*

书号: 155066 · 1-38348 定价 16.00 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 23703.1—2009