

①积累原则: 知识积累是实施知识的管理基础

②共享原则: 知识共享是指一个组织内部的信息和知识要尽可能公开, 使每一个员工都能接触和使用组织的知识和信息

③交流原则: 知识管理的核心就是要在组织内部建立一个有利于交流的组织结构和文化气氛, 使人员之间的交流毫无障碍

## 1. 知识获取与收集

知识获取是对组织内部已经存在的知识进行整理积累或从外部获取知识的过程。

知识获取与收集分为主动式和被动式两类: ①**主动式**知识获取与收集是知识处理系统根据领域专家给出的数据与资料, 利用工具直接自动获取或产生知识, 并装入知识库中, 所以也称知识的直接获取与收集。②**被动式**知识获取与收集是间接通过一个中介人并采用知识编辑器之类的工具, 把知识传授给知识处理系统, 所以亦称知识的间接获取与收集。

组织显性知识获取与收集的途径有: ①**图书资料**; ②**数据访问**; ③**数据挖掘**; ④**网络搜索**; ⑤**智能代理**; ⑥**许可协议**; ⑦**营销与销售协议**

隐性知识获取方式主要有**结构式访谈、行动学习、标杆学习、分析学习、经验学习、综合学习、交互学习**等。

## 2. 知识组织与存储

知识组织是以知识为对象的如**整理、加工、表示、控制**等一系列组织过程及方法, 其实质是以满足各类客观知识主观化需要为目的, 针对客观知识的无序化状态所实施的一系列有序化组织活动。

知识存储是指在组织中建立知识库, 将知识存储于组织内部, 知识库中包括**显性知识**和**隐性知识**

## 3. 知识交流与共享

是指与知识载体进行知识的互动交流。知识共享就是知识在人与人之间**传递**的过程, 也是人与人之间进行沟通的过程

## 4. 知识转移与应用

**知识转移**是由知识传输和知识吸收两个过程所共同组成的统一过程。只有当转移的知识保留下来, 才是有效的知识转移。**知识的成功转移**必须完成知识传递和知识吸收两个过程, 并使知识接收者感到满意。**知识转移**概念需包含 3 点: **知识源和接受者、特定的情境或环境和特定的目的**。

## 5. 知识管理审计与评估

**知识管理审计**是对组织知识资产和关联的知识管理系统的评估。**知识管理的审计与评估**既是组织知识管理的起点, 又是组织知识管理的重点, 在组织的知识管理循环中, 起到了承上启下的重要作用。

### 5、23.3.5 知识协同与创新 (了解)

知识协同是指知识管理中的主体、客体、环境等达到的一种在时间、空间上有效协同的状态, 知识主体之间或“并行”或“串行”地协同工作, 并实现在恰当的时间和场所 (即空间, 包括实体空间和虚拟空间), 将适当的信息和知识传递给恰当的对象, 以实现知识创新的“双向”或“多向”的多维动态过程。知识协同定义为以创新为目标, 以知识管理为基础, 由多主体 (组织、团队和个人) 共同参与的互动过程, 是各组织优化整合相关资源、促进整体业务绩效提升的管理模式和战略手段。

### 6、23.3.6 知识传播与服务 (掌握)

1. 知识传播: 从知识主体之间的相互关系角度、从知识主体知识存量角度、从知识传播内容角度将知识模型分为: **知识场模型、知识势能流动模型和知识转化模型**。

2. 知识服务: 知识服务是从大量隐性和显性信息资料中, 依据需求将知识提炼出来, 并有