

與國際接軌的新知識管理實戰班(台北班)

■ 課程簡介

「知識管理」是千禧年來的一門顯學，不論在公部門或企業、組織或個人，皆是注目的焦點，多年來你或許認為已經了解知識管理，2011年美國生產力與品質中心 APQC (American Productivity & Quality Center) 執行長 Dr. Carla O' Dell 出版了一本新書 "The New Edge in Knowledge"，以其大師地位在知識管理風潮後的十年回顧，透過持續以知識(而非資訊)工作的績優公司之研究來彰顯知識管理的價值，以及歸納近年來因寬頻及網際網路的盛行、智慧型手機及手持式裝置之爆炸性成長、虛擬及全球化工作團隊的成形、紙本印刷品漸漸消失，人們習慣於數位閱讀等等現象給了"知識管理"非常不一樣的內涵。知識是 21 世紀最主要的核心競爭力，知識管理是持續改善與創新的基本功夫，以極大化公司的智慧資產來提昇企業的競爭能力，是現代經理人必修課程。

■ 課程目標

以系列課程設計讓企業內已成功推行者或已購置了知識管理平台欲提升使用率者來重新認識知識管理，尚未推動知識管理者能正確了解知識管理的效益，並以國際趨勢及標竿學習的方式學習到推動知識管理的成功手法，並能學以致用，來極大化公司對知識管理的投資報酬。

■ 課程特色

本課程以美國 APQC、亞洲生產力組織(APO)、歐洲觀點、MAKE Award、台灣過去知名的成功案例，用宏觀的角度及實務的案例研究來解譯知識管理，並提供學員除了知識地圖盤點、專家黃頁架構、知識社群發展這傳統知識管理三寶建構手法之外，用新的角度來提升知識管理帶給組織的價值：1.知識管理為教導時刻準備 (Have KM ready at the teachable moment) 2.在工作流程中管理知識 (Manage Knowledge Above and In the Flow of Work)，企業內已成功推行之學員能學習並應用新的手法深耕知識管理，尚未推動或正在尋找成功推動模式者能使用成功手法，減少摸索期的資源浪費。本課程並提供學員提綱挈領之 9 篇 KM 分享系列，做為推動者之隨身秘笈。

■ 適合對象

企業中、高階主管或研發、工程、企劃、人資及經營管理等專業人員。

■ 課程內容與大綱

單元編號	單元	時數	舉辦日期
A1	知識管理的新策略：國際大師觀點，台灣成功案例 美國 APQC、亞洲生產力組織(APO)、歐洲觀點、 MAKE Award、台灣知名的成功案例研討	6	102/07/10(三)
A2	知識管理舊手法新應用：專家與社群 留住知識、知識移轉的策略與創新思考	6	102/07/17(三)
A3	知識管理新手法：學習地圖及關鍵流程 知識管理為教導時刻準備；在工作流程中管理知識	6	102/07/31(三)

單元一 知識管理的新策略：國際大師觀點，台灣成功案例

課程簡介

本單元課程以美國 APQC、亞洲生產力組織(APO)、歐洲觀點、MAKE Award、台灣過去知名的成功案例，用宏觀的角度及實務的案例研究來解譯知識管理，內容包括在知識管理界最富盛名的 MAKE(Most Admired Knowledge Enterprise)獎項得主的關鍵得獎因素以及近來火紅的三星從 2000 年來是如何運用知識管理成為其集團的研發引擎，再舉台灣經公開媒體發表之成功案例研討來總結歸納推動知識管理的成功手法及策略。

課程大綱

1. 認識美國 KM 推動相關組織：APQC (American Productivity & Quality Center)、KM World、The KNOW Network 及其 KM 相關活動
2. 分享 Dr. Carla O' Dell 新書 "The New Edge in Knowledge"，包括 KM 未來的定位、APQC 的知識管理成熟度等級、證明可行手法、新的手法、知識管理的衡量、MAKE 得主案例分享：ConocoPhilips、Fluor、IBM
3. 分享亞洲生產力組織(APO) 2012 年中小企業領導人之知識管理研讀會議(Study Meeting on KM for SME Leaders)內容，包括 APO 提出的全球及亞洲觀點、台灣觀點，並以三星技術院 (Samsung Advanced Institute of Technology)成功推動知識管理為研討案例
4. 台灣經公開媒體發表之成功案例研討，例如國家人力創新獎、工業局 KM 計畫
5. 總結歸納推動知識管理的成功手法
6. KM 分享系列導讀 - 「大師分享 讓 2012 SHRM 參訪不虛此行」、「定位知識管理於未來」、「KM 是我的額外負擔？」、「誘之以利；威之以勢？有第三選項嗎？」

單元二 知識管理舊手法新應用：專家與社群

課程大綱

專家黃頁、知識社群這傳統知識管理三寶之二寶，在此新知識洪流的的時代也有不同的應用。因應退休潮造成人才斷層的危機，本單元課程介紹美國 TVA 模式面對人才斷層實施之「知識流失風險評估」，有系統架構的提出「留住知識」方案；對於菁英人才之個別知識如何透過知識移轉的 12 個策略以及知識社群的經營來提升組織的智慧資產。

課程大綱

1. 介紹 Fluor(MAKE 得主)運用 TVA 模式面對人才斷層實施之「知識流失風險評估」，以提出「留住知識」方案，步驟包括 1.專注在知識流失會成為大威脅的關鍵職位 2. 確認及排序有流失風險之知識與技能 3. 發展具體可行的方案以減輕損失
2. 知識移轉的 12 個策略
3. 經營社群的效益 - 新事業發展以舊事業人才培養、1988 年戴姆勒克萊斯勒起死回生的利器
4. 實務案例研討
5. KM 分享系列導讀 - 「社群？事不關己！」、「五年的成績」、「進行比較並運用知識」

單元三 知識管理新手法：學習地圖及關鍵流程

課程大綱

知識管理是持續改善與創新的基本功夫，本單元介紹如何植基於過去知識地圖盤點、專家黃頁架構、知識社群發展這傳統知識管理的產出，以新的手法，從知識需求者的角度來建置以專業職能、成熟度等級架構出各類知識包而成的學習地圖，讓知識管理為教導時刻做準備；或從關鍵流程中管理知識，讓知識庫不再是靜態的，而是為需求動態準備好的。

課程大綱

- 1.介紹給了知識管理不一樣內涵的四股力量：數位大海 (Digital Immersion)、社交運算 (Social Computing)、人口多樣化 (Demographics and Dynamics)、行動裝置及影像 (Mobile and Video)
2. 知識管理為教導時刻準備，發展關鍵職位學習地圖，讓關鍵職位之員工透過學習地圖可清楚了解學習路徑，而該學習路徑上之所有知識包(自我學習的知識文件、向專家學習的 Q&A、集體學習的社群討論)是公司內所有同仁之經驗累積，可縮短學習曲線，提供有效成功的學習地圖。
3. 在工作流程中管理知識，發展關鍵流程，透過流程導引方式讓同仁容易依循流順序去執行相對應的工作並完成業務內容。新手同仁可透過 SOP 學習資深同仁之知識，縮短學習曲線，快速上手。
4. 實務案例研討
5. KM 分享系列導讀 - 「績效導向的學習計畫」、「從部門功能出發的 KM」

■ 講師簡介

林秀麗 講師

經歷 現職智磊知識服務股份有限公司 (iCo Knowledge Services) 總經理。

曾任職於台灣應用材料有限公司，知識管理系統經理、應用系統經理；美商台灣蓮花，專案經理；力晶半導體，資訊處課長。

專長 知識管理、專案管理及資訊委外

知識管理相關專案建置與輔導經歷：

產業別	客戶名稱
公家機關	台灣自來水公司、財稅資料中心暨五區國稅局、工業技術研究院
醫療服務業	安慎診所
半導體業	京元電子、中微半導體設備(上海)、台灣積體電路公司、均豪精密工業、聯萌科技、台灣應用材料、育霈科技
資訊電子業	台灣新蛋、連展科技
服務業	太毅國際顧問
傳統產業	中美和石油化學、台灣富美家(Formica)、匯僑、今日儀器

教育訓練輔導經歷：財稅資料中心、台北市國稅局、高雄市國稅局、北區國稅局、中區國稅局、南區國稅局、京元電子、旺宏電子、台灣應用材料、均豪精密機械、資誠會計、中華人資、台灣自來水公司、清大育成中心、佛羅倫斯企管顧問、台大 EMBA、台大國企系、清大經濟系、玄奘資管、長庚 EMBA、工研院產業學院、自強基金會、中華人力資源管理協會... 等。