

文章编号:1002-980X(2007)01-073-03

论物流信息化建设中知识管理的实施

杨 露, 黄世祥

(安徽农业大学 管理科学学院, 合肥 230036)

摘要:在知识经济时代,知识管理已经成为当代企业管理的重要概念与手段,只有当企业充分认识到知识管理的重要性并自觉实施有效的知识管理,才能使企业在全局激烈的竞争环境中立于不败之地。而21世纪的物流企业如何将其战略资源从资本转移到知识用以解决各种问题、发挥更高的效能已成为我国物流业普遍关注的新课题。

关键词:物流;知识管理;企业;知识经济

中图分类号:F715 **文献标志码:**A

1 实施知识管理是物流信息化发展的更高层次

在现代信息技术以及电子商务的环境支撑下,物流业正逐步发展成为适应当今世界经济最新发展趋势的重要基础产业,它以提高企业的效益、满足消费者的需求为目标,将运输、存储、装卸、加工、整理、配送信息等方面有机结合形成完整的供应链,实现原材料及产品从起点至终点有效流动的全过程。物流管理的发展经历了三个阶段:传统储运物流阶段、系统优化物流阶段和物流信息化阶段。信息化对物流的发展发挥了重要作用,通过物流信息网络,使物流各环节上的成员能实现信息的实时共享,实现数据库管理、信息传递、业务流程电子化等等,使供应链各环节之间协调运行,改善了物流系统的时空效应,提高了快速反应能力。但是,在现代物流管理中,人与知识是最重要的资源,物流企业员工必须具备快速反应的能力并能够结合企业和自身积累的经验教训,经过思考做出正确的行为决策。可见,对物流企业决策起实质影响的是深植于人脑中的经验、技巧、体会等等这些只可意会而难于表达的知识,我们称之为“隐性知识”^[1],而要充分挖掘、转化和利用员工头脑中的隐性知识,是物流信息化利用信息技术无法做到的,信息技术既不能给物流系统带来创新价值,也难以实现物流系统智能化的目标,只有

知识管理才具有创新功能,使物流系统发生质的变化。因此,在知识经济的21世纪,物流信息化必将走向知识管理的阶段,即逐步实行知识编码化、建设与完善企业的知识网络以及改造企业组织结构,对企业内部及外部的供应商、制造商、分销商网络的知识资源中所蕴含的显性及隐性知识,进行获取、存储、分享、转移和利用,这样才能进一步提高物流服务质量、高效配置资源以及物流的智能化,为实现我国物流企业的现代化管理、提高经济效益提供新的途径,例如我国最大的综合物流企业——中海集团物流有限公司以及安得物流有限公司都已全面导入知识管理解决方案,实现企业内部的知识管理模式。

从应用需求的角度看,哪里存在着知识并且需要系统管理的时候,哪里就会需要知识管理,知识管理是不分行业的,任何组织和个人都需要知识管理,唯一的区别在于管理的方法和内容不一样,物流企业也不例外^[2]。

2 物流企业知识管理的流程与构架

物流知识管理在物流信息化的基础上,通过建立与客户之间的知识交互系统,实现物流功能知识的整合和对客户个性化需求的实时反应,增强企业的竞争优势^[3],因此,将知识流融入到现代物流中是非常必要的。

2.1 知识的获取与编码

收稿日期:2006-11-20

作者简介:杨露(1983—),女,安徽合肥人,安徽农业大学管理科学学院,技术经济与管理专业硕士,研究方向:信息管理;黄世祥(1954—),男,安徽合肥人,教授,硕士生导师,安徽农业大学管理科学学院院长,研究方向:经济数量分析方法,管理信息系统,信息管理,信息经济等。

物流企业战略目标是根据其行业的特点、生存的环境、自身的实力和发展趋势,经过综合分析后予以明确的,知识的获取应该围绕物流企业发展的战略目标有目的地进行,才会有其现实意义。在确立知识获取目标的基础上,就可以进一步明确获取知识的内容与范围,进行有针对性的获取,提高获取知识的效率。然而通过知识获取得来的知识是杂乱无章的,物流企业需要的是对其生存与发展有用的知识,因此必须对所获取的知识进行加工处理,即对知识进行编码,使无序的知识转化为有序的知识,使其便于公开、共享和交流,并能够通过信息手段进行传递。

根据物流企业知识理论,从知识应用的角度可以把知识分为显性知识和隐性知识。对显性知识的编码可以从书面资料的电子化工作入手,将物流企业内部和外部的相关知识通过文字输入或扫描的方式以数字形式存在,进行计算机管理,可以大大提高物流企业的知识管理水平,使所有新进入物流企业的员工在较高水平的知识管理平台能够实现知识共享,从而节约人力资源,提高劳动生产率。隐性知识存在于员工的头脑中或组织的结构与文化中,无法用语言或书面材料进行准确描述,不易被编码。因此,对隐性知识进行编码首先要解决隐性知识的显性化问题,它要求物流企业培育相应的知识型物流企业文化,为隐性知识交流与共享创造良好的环境;充分利用网络的功能,利用数据挖掘、人工智能等技术获取物流业务信息中隐含的知识;利用在线学习物流知识、培训软件,鼓励员工贡献自己的隐性知识;根据知识传播和交流的螺旋效应,在物流企业内部营造信任的氛围,只有在相互信任的基础上,员工与员工之间才能无保留地交换意见,交流和共享知识,以实现隐性知识的显性化。

2.2 知识的存储与共享

知识的存储是知识创新的基础,物流企业在发展的过程中不断有知识产生,企业文化、企业价值和企业核心能力正是这些知识汇聚和沉淀的结晶。因此,成功的物流企业它所依靠的往往是能在市场中占有优势、具有独特价值的物流企业积累的知识,当物流企业具有了一定的差异性知识优势,也就具有了某种生产、发展与竞争的资源优势,从而形成了物流企业内在的能力优势。由此可见,物流企业内部知识的存储是保持物流企业竞争优势的重要因素。

知识本身所具有的共享性导致知识的共享程度越高越能体现出知识的价值,因此物流企业除少数

核心知识以外,应该将所拥有的信息和知识尽可能公开,使物流企业的每个成员都能充分了解企业的知识。但是为了实现物流企业知识共享的目标,物流企业管理者要了解物流企业内部知识市场的规律,采取有效的激励手段和创造良好的氛围,培养相互信任、相互扶持的物流企业文化,改变传统的只奖励具体技能而忽视雇员知识贡献的做法,就像奖励员工业绩一样,对知识共享中做出贡献的员工予以奖励。例如,我国青啤集团现代物流管理建立在INTERNET信息传输基础上,筹建了青岛啤酒集团技术中心,将物流、信息流、资金流全面统一在计算机网络的智能化管理之下,建立起各分公司与总公司之间的快速信息通道,实现了知识的共享与交流,及时掌握了各地最新的市场库存、货物和资金流动情况,为制定市场策略提供准确的依据,并且简化了业务运行程序,提高了销售系统运作效率,增强了企业的应变能力。

2.3 知识的利用与创新

知识利用,就是将所采纳和吸收的外来新知识实际运用到工作流程、问题解决或决策上^[5]。这是物流企业的知识能否产生价值的前提,也是最重要的关键环节,因为没有使用、没有行动力的知识是不具有任何价值的,即使学习了新知识,如果员工缺乏利用的动机,对员工来说都不会产生任何效益。

物流企业员工在利用所传下的知识时,个人如果感到不满意,就会利用其诠释结构批判这个工作方式,利用再学习或创新的方式提出新的知识,开始另一个学习的循环。知识的创新过程中也将伴随着风险,所以,除了有创新的激励机制外,物流企业还应该建立起创新失败的宽容机制,给企业员工提供宽松的创新空间,创新环境的形成要求企业具有相当大的包容性和自由度,对创新者的贡献有相当的认同。

3 物流企业知识管理的构架

人力资源管理是物流企业知识管理的核心,它对于建立、维护和发展物流企业的雇佣结构体制起到积极的推动作用,主要体现在选聘人才、使用人才、培育人才与留住人才这四个管理环节上,对物流企业管理的理念、内部资源配置以及分配机制产生重大影响和变革。通过投入、形成、提高劳动者身上的知识,为员工之间的知识共享与交流创造了良好的环境和条件,促进个人的生成和积累,引发员工知识创新的激情,实现隐性知识和显性知识的升华,使

人的潜能得到充分的发挥。因此,物流企业在知识管理中要十分重视人力资源的开发和利用,加大人力资本投入,以人为本、重视人的价值、承认人的需求、规范人的行为、激发人的潜能,为员工的工作、学习和生活创造良好的环境和条件,通过知识创新提高物流企业的竞争力。

组织结构管理是企业知识管理的保障。企业实施知识管理,要求企业组织应具备在一个动态过程中利用、积累、分享和创造新知识的战略能力,不仅要具有可塑性和灵活性,实现企业组织的高效运作,还要能够有效地实现知识的价值,有利于显性知识和隐性知识的转化,以实现知识创新的目标。因此,应该综合等级制和项目团队的各自优点,组成一种复合型的组织结构,这两种形式的有效结合能够实现企业运转效率的最大化和局部机动性的最大化,从而推动企业知识创新的进程。例如武汉世通物流股份公司在其物流信息化真正实施前就在日常管理中先运行了一个行政管理系统,实现了企业管理架构的扁平化,同时也通过这样的实际应用推动和促进各级员工的转变,让每个人都有所感受,同时也给每个人压力,因为这是市场竞争的压力,也是企业发展的压力。

合作网络管理是物流企业知识管理的外延。物流企业知识管理中的知识资源不仅仅指物流企业的内部知识,而且还包括物流企业外部的知识,即物流企业外部的合作网络中与物流企业发展有关的知识,如客户知识、专家知识以及其他协作信息网络的知识等等。物流企业通过合作可以借助于合作伙伴的能力来发展自身的能力,从而最终提高自己的竞争优势。合作网络是物流企业知识管理的外延,物流企业能否建立与管理对物流企业发展至关重要的合作网络系统,将会极大影响物流企业团队竞争环境变化的反应能力。因此,构筑物流企业的合作网络,利用物流企业外部的知识,是提高物流企业的应变能力和创新能力的有效措施。例如海尔集团为确

保配送中心实现高效运转,并为管理系统提供及时、准确的物流数据,配送中心的日常作业必须改变传统手工作业的方式,建设一套高效和准确的数据采集系统,最终,海尔集团选定北京南开戈德自动识别技术公司作为战略合作伙伴。

信息技术是物流企业知识管理的工具,同时也为物流企业以及新知识的产权保护提供了新的手段。要完成知识管理中对知识和信息处理的要求,必须借助于现代的信息技术手段,如互联网、物流企业内部网和外联网等,不仅有利于提高人力资源管理的效率,改变了采集信息的速度,加速了数据处理和物流企业内部与外部沟通的过程。另外,利用信息技术为需要进行保护的知识产品授予各种不同的访问权限,就可以达到既方便用户合理使用,又保护知识产品拥有正当权益的目的。

4 结束语

物流企业的信息管理是进行知识管理的基础,加快物流信息化进程,注重隐性知识与显性知识的相互转换,加强人才培养是促进物流信息化向知识管理转换的途径。知识管理作为一种管理思想的变革,要从物流企业现有的管理水平、信息化水平出发,采取文化建设、技术改进、流程实施、绩效评估等步骤,逐步推进。

参考文献

- [1] Nonaka I, Takeuchi H. The Knowledge Creating Company [M]. New York: Oxford University Press, 1995.
- [2] 郭成. 知识管理: 物流企业的下一桶金[J]. 现代物流, 2005 (4): 45 - 46.
- [3] 亚太博宇. 知识化管理——现代物流的发展方向[J]. 中国物流与采购, 2004(10): 56 - 57.
- [4] 郑凯, 王涛, 汝宜红. 知识管理在物流中的应用[J]. 铁道物资科学管理, 2001(3): 32 - 33.
- [5] 林东清. 知识管理理论与实务[M]. 北京: 电子工业出版社, 2005.
- [6] 钱军, 周海炜. 知识管理案例[M]. 南京: 东南大学出版社, 2003.

Knowledge Management and the Modern Age Logistics Information

YANG Lu, HUANG Shi-xiang

(Anhui Agricultural University, Management department, Hefei 230036, China)

Abstract: At the knowledge economy age, the knowledge management already became the important concept and the method of the present business management, the enterprise must realize its importance and imply it effectively, then they could become the keen of the enterprises' competition in the whole world. But how the logistics enterprises do in the 21st century? How to change its strategic resources from the capital to the knowledge then display a higher potency becomes a new task of our logistics industry.

Key words: logistics; knowledge management; enterprise; knowledge economy