# 试论北京市知识服务业运营与管理模式研究

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2024-08-01

*论文 关键词：知识服务业 知识管理 知识运营 服务模式 论文摘要：从知识管理的角度研究知识服务业的运营和管理模式，运用知识共享、知识转移、知识重构和知识学习等理论分析知识服务业的运营模式，在此基础上构建知识运营管理体系，以提升服务过程的标准...*

论文 关键词：知识服务业 知识管理 知识运营 服务模式

论文摘要：从知识管理的角度研究知识服务业的运营和管理模式，运用知识共享、知识转移、知识重构和知识学习等理论分析知识服务业的运营模式，在此基础上构建知识运营管理体系，以提升服务过程的标准化和适应性，从而提高 企业 的运营效率和管理能力。

0引言

知识服务业的 发展 始于20世纪90年代初，英国学者Miles等人。首先明确提了Knop;D产业——知识生产业：R&D经费投入、技术成果交易额、技术入股、企业内部技术成果交易；②教育产业——知识传播业：高等教育(包括留学生)、终身教育；③文化传媒和广告业——知识传播业：出版、文化娱乐、电影电视、图书／档案／博物馆、广告；④软件产业——知识应用业：软件应用与实施；⑤咨询产业——知识应用业：咨询业、医疗服务、法律服务、 会计 服务；⑥设计产业——知识应用业：服装设计、建筑设计、装饰设计。

2北京市知识服务业的特点

北京市是我国知识、智力密集区之一， 自然 科学、社会科学和信息机构密集，高等院校众多．加上中央各部门及其重要的直属机构设在北京市．人才济济，发展北京市知识密集型服务业具有得天独厚的优势．同时具有很大的发展潜力和广阔前景。知识型服务业是一种依托技术进步、知识扩展的新兴服务业，它强调智力资本的密集和运用．提供“软型服务”或“隐性服务”．经济附加值比传统服务业要高得多。知识型服务业在城市区域经济的发展中具有以下特点：

2．1本地化

知识型服务业的发展一定要和当地的经济实力、产业结构密切相连。只有当地城市的第一、第二产业趋于稳定和成熟，知识服务业有了一定程度的发展时，发展知识型服务业才会为当地经济注入新的活力。发展知识型服务业应了解北京市的人均收入水平、家庭结构、包括社会保障机构在内的福利救济制度，从而了解在该市发展知识型服务业的消费底线。所以在摸清当地消费者消费能力的基础上．就可以确定大致什么档次的知识型服务业适应当地的经济发展水平。

2．2差别化

城市区域经济之问的知识型服务业发展应有特色化差别．要努力开创适应北京市的经济、 政治 、人文、社会的发展特色，即品牌效应。不同的企业通过不同的经营方针，逐渐形成了自己的经营特色，业务重点突出，特色鲜明，这对于高度交互定制的知识型服务业是至关重要的。另外，同一服务商在服务品种上也应有差别化，通过提供不同类型的服务．满足用户的个性化要求和多样需求。 2．3创新化

创新战略是指服务 企业 应在识别顾客需求变化的基础上．适时地调整自己的服务范围、种类、特色和对象，不断地推陈出新．创造吸引顾客的服务新品种。创新战略仍是源于服务型企业的个性化服务原则。顾客的需求经常随着环境的变动而发生转移，为了使服务具有个性化，服务企业就要及时地调整自己的服务，使顾客的消费效用达到最大化。

2．4辐射化

北京市的知识型服务业不仅要为本地服务，更多的是对外服务。也就是说，北京知识型中心城市功能的对外传播，是立足于北京市，辐射全国的。随着北京市知识服务业的 发展 和向国际大都市的接近，北京市还需要顺应当前国际知识服务业的发展趋势，优化知识服务业结构，提高知识服务业中高新技术含量，扩大高层次知识服务业的规模．发展知识密集型服务业。

3知识服务业的知识运营管理体系

南于来自服务主体和服务客体的知识差异，以及服务过程中知识的不确定性．导致对服务过程的有效组织较为困难，服务周期长、服务质量不稳定、服务成本居高不下，顾客满意度比较低。因此，必须加强知识服务业的知识运营管理。

3．1知识运营管理体系的构建

为了有效地解决上述问题，应从知识管理的角度研究知识服务业的运营和管理模式，运用知识共享、知识转移、知识重构和知识学习等理论分析并构建知识服务业的运营模式，从知识运营角度对知识服务业竞争力的形成和培育等问题进行深入研究，分析提升知识服务业竞争力的知识驱动因素及知识价值链。在此基础上，构建知识运营管理体系(见图1)。

(1)服务模式。在分析已经成型的制造业模式(准时生产、大规模定制等)的基础上，通过制造业与服务业的融合，结合知识服务业的特点，在制造业模式的基础上进行延伸．提相应服务模式，建立服务价值链，突出核心业务流程，着眼于活动和流程对客户价值贡献的大小．从知识管理角度，研究知识服务业的服务过程．建立知识服务的过程模型：借助需求工程等手段分析各服务环节，找到关键的质量控制点，进行相应的质量管理，从而提高服务效率，减少与创造价值无关的环节。

(2)知识管理。知识服务业的核心能力的构建与提升，依赖于企业能否成功地将其核心知识进行有效管理，充分实现企、№知识资源的整合、发展和增值．从而推进企业知识和技能的螺旋上升。运用知识转移、知识重构和知识共享理论指导企业知识服务，运用知识转移、知识重构和知识共享理论指导企业知识管理，建立起知识型学习组织：通过企业知识管理体系的有效运行，加强企业内外部知识的有序交流和共享，提高知识管理效率；从而提升知识技术水平和服务质量及服务效率，最终实现企业核心能力的发展。

(3)顾客管理。系统研究客户知识的内容及特点．通过对顾客识别、顾客聚类分析和顾客知识库的建立，结合服务过程中对客户知识的获取、利用、调整和评价4个阶段．分析并建立起企业与客户之间的知识双向转移模型；在对服务需求、顾客感知和顾客满意分析的基础上．建立基于顾客满意的服务质量管理体系。

(4)创新管理。从知识服务业发展的政策创新、服务业与制造业的产业融合创新和服务企业的集群创新3个方面分析服务企业宏观层面的创新；以服务创新价值链为基础，服务创新组织的构建、服务企业创新战略的选择、服务品牌培育与创新等，构成了提升知识服务业竞争力的微观层面的创新策略

以上通过知识运营管理体系的构建。对知识服务业知识运营与知识服务业核心竞争力之间的关系有全面而深刻的研究，并形成一套合理可行的利用知识运营，提升知识服务业核心竞争力的理论与方法。

3．2知识运营管理理论体系的运用

(1)点面结合的调查。行业面上的分析有助于把握知识服务业的一般 规律 ，通过分析知识服务业与制造业、传统服务业的区别，基于知识服务过程的特点对知识服务业进行重新分类；而个案分析则能为问题的深入研究起到全面剖析的作用，所需资料采用专家访谈、学术交流和实地调研的方法获取，在对服务主体与客体的知识差异分析的基础上，进一步研究知识服务业的运营特征和管理特点。

(2)实证分析。结合医疗服务的病例、软件实施过程以及高校 教育 服务过程等实例研究．分析知识服务过程的特点，建立服务模型；通过定性分析和定量分析的有机结合，对 医院 患者、软件实施单位以及高等教育服务对象跟踪走访，问卷调查，并对数据进行统计分析，论证服务过程优化有助于服务质量的提高和顾客满意度的提升。

4结语

通过对北京市知识服务业运营与管理模式的研究，有助于提升服务过程的标准化和适应性，从而不断提高企业的运营效率和管理能力．对最终提升企业的核心竞争力具有重要的理论意义：通过对北京市知识服务业行业层面上的分析，有助于把握知识服务业的一般规律，这对北京市 经济 建设及社会和谐发展具有重要的实践意义。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找