

<<IT外包服务中的知识转移风险研究>>

图书基本信息

书名：<<IT外包服务中的知识转移风险研究>>

13位ISBN编号：9787030372963

10位ISBN编号：7030372964

出版时间：2013-4

出版时间：卢新元、王伟军 科学出版社 (2013-04出版)

作者：卢新元

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<IT外包服务中的知识转移风险研究>>

### 内容概要

《IT外包服务中的知识转移风险研究》是国内第一本关于知识流程服务外包的专著，主要是结合当前服务外包发展的需要，结合国内外的服务科学理论与服务外包实践背景，重点探讨了知识服务外包的相关理论和应用问题。

主要包括：前沿、服务外包与知识流程、知识流程外包概述、知识流程外包特征、知识流程外包的流程分析、知识流程外包的运营管理、知识流程外包的应用领域、知识流程外包的案例分析等内容。

## 作者简介

王伟军，华中师范大学教授、博士生导师。

现任华中师范大学信息管理系副主任；华中师范大学教学委员会委员、学位评定委员会管理学分会委员、知识管理与知识服务研究中心主任；兼任教育部高等学校图书馆学科教学指导委员会委员，中国索引学会常务理事，中国社会科学情报学会理事，中国信息经济学会电子商务专业委员会副秘书长，湖北省电子商务学会常务理事、副秘书长，湖北省信息学会常务理事；《情报科学》、《评价与管理》、《湖北信息化》等杂志的编委和《情报资料工作》学术指导委员会委员；曾担任第七届IFIP电子商务、电子服务与电子社会(I3E2007)国际会议主席。

2007年入选教育部新世纪优秀人才支持计划。

一直从事信息资源管理、知识管理与知识服务、电子商务等领域的教学和研究工作；公开发表学术论文80余篇，出版著作8部(含合著)；近5年来，主持或参与国家自然科学基金、国家社会科学基金、国家“863”计划、教育部高等学校学科创新引智计划、教育部人文社会科学研究和武汉市社会科学基金等10多项课题；曾荣获湖北省社会科学优秀成果一等奖和三等奖、湖北省自然科学优秀学术论文三等奖、第六届全国多媒体课件大赛优秀奖、武汉市社会科学优秀科研成果奖等多项奖励。

卢新元，博士，华中师范大学信息管理学院副院长、副教授，2011年赴美国佐治亚州立大学(Georgia State University, GSU)从事为期一年的访问学者工作。

自2006年进入华中师范大学信息管理学院以来，一直从事知识管理、项目风险管理、评价理论与方法等领域的研究与教学工作；主持国家自然科学基金项目1项、中央高校基本科研自主项目1项，参与多项国家自然科学基金、国家社会科学基金、教育部人文社会科学基金项目；在国内外学术期刊上发表论文30多篇。

书籍目录

总序 前言 第1章绪论 1.1背景分析 1.2本书研究目的和意义 1.3 国内外相关理论和方法综述 1.4本书的研究内容与方法 第2章基本概念与理论 2.1 IT外包基本概念和理论 2.2知识管理基本概念 2.3风险管理的基本概念和理论 2.4相关的理论与方法 2.5本章小结 第3章知识转移运行机理 3.1知识转移基础模型与学派 3.2知识转移中主客体分析 3.3知识转移效率相关理论 3.4知识转移基本形式 3.5本章小结 第4章知识转移过程及影响因素分析 4.1知识转移过程分析 4.2知识转移过程模型 4.3知识转移影响因素 4.4本章小结 第5章知识分类与知识特性分析 5.1知识分类与转化 5.2知识特性分析 5.3知识转移内容 5.4本章小结 第6章知识转移情境因素分析 6.1质性研究过程 6.2量化研究过程 6.3结果分析 6.4本章小结 第7章知识转移风险因素识别与分类 7.1知识转移风险识别 7.2转移主体风险 7.3转移客体风险 7.4知识协作风险 7.5知识传播风险 7.6知识转移风险因素问卷调查 7.7本章小结 第8章知识转移风险评估模型 8.1知识转移风险因素 8.2基于粗糙集的关键风险因素的提取 8.3基于区间数的关键风险因素指标体系的建立 8.4风险因素权重分析 8.5基于模糊群决策的风险评估模型 8.6基于粗糙集的知识转移的风险规则挖掘 8.7本章小结 第9章知识转移风险规避与控制模型 9.1基于激励机制与知识联盟的风险规避 9.2基于发包方利润最大化的风险规避模型 9.3基于发包方激励与奖惩强度的风险规避模型 9.4基于知识联盟服务提供商风险规避模型 9.5基于虚拟团队的知识共享与知识转移模型 9.6本章小结 第10章知识转移风险防范策略 10.1 IT外包服务商的选择机制 10.2 IT外包服务满意度评价指标体系 10.3规避IT外包服务风险的主要对策 10.4本章小结 参考文献

章节摘录

版权页：插图：7.1.2风险因素的作用机制 IT外包服务中的知识转移能否高效运行，能否取得成功，还要依靠以下五个关键方面，尤其是知识转移双方的沟通能力和相互信任程度，而分析知识转移绩效则要从服务质量的有效性，服务过程的有效性，对转移环节自身的影响等方面进行考虑。

1) 知识可转移性。

知识的可转移性，即知识可以通过口头、文字等各种载体进行传递的程度。

Polanyi将知识分为显性知识和隐性知识两大类，显性知识可以通过口头、电话、视频等各种载体传递，可转移性高。

而隐性知识主要来自于实际操作者、管理者和群体的实践经验，是非口语化、直觉的和难以表达的，只有通过实践中的学习、模仿、师傅带徒弟的方式来获得，可转移性低。

由此可以看出，知识的可转移性越高，知识越容易进行转移。

2) 知识嵌入性。

肖冬平和顾新认为知识常常是内嵌于人员、工具和任务三个要素之中的。

内嵌于个体的各种显性知识和隐性知识，都是随着个体的转移而转移的，对于内嵌于不同工具和惯例中的技术知识，如果个体没有伴随知识转移，知识接受者是很难去理解和学习这类知识；因此，知识的嵌入性影响着知识转移的效率，嵌入性低的知识比嵌入性高的知识更容易转移。

3) 沟通能力。

沟通贯穿于知识转移的全过程，从知识的发送、接收、转换、应用到反馈处处离不开知识转移双方的沟通。

在知识的发送阶段。

知识转移双方首先要对所需达到的目标进行沟通，达成一致意见；接收时发送者要对接受者发出一定的信号，接收者开始接收，在接收过程中接收者会有各种各样的疑问要与发送者即时交流，以更快地解决问题。

由于知识的模糊复杂，知识接受者不一定能清楚地表达自己的需求，而发送方由自身情绪，经验等的限制，发送的知识也往往不会百分百符合对方要求，因此在对知识的转换、应用、反馈中。

沟通必不可少，接收方对知识的吸收并不是一次完成的，它是在发送方的支持配合下，由一开始的低效率使用新知识逐步走向高效率的过程。

因此，沟通能力的提高在整个知识转移过程中起着十分重要的作用，沟通能力越高，知识转移的质量的有效性越高，则知识转移的绩效水平也越高。

4) 信任程度。

沟通渠道、社会网络以及信任的开放性能促进知识的转移。

编辑推荐

《IT外包服务中的知识转移风险研究》学术性和实践性并重，规范性和教学适应性并重。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>