



Chapter 2 願景、目標與任務

知識管理與創新

張吉成、周談輝 編著



全華圖書





Chapter 2 願景、目標與任務

- ▶ 第一節 願景、目標與任務
- ▶ 第二節 願景
- ▶ 第三節 目標
- ▶ 第四節 任務
- ▶ 第五節 知識長的職責與任務





第一節 願景、目標與任務

企業組織運作的基本原理

- ▶ 企業的「任務」：是為顧客創造價值。
- ▶ 公司的「流程」：是為顧客創造價值的來源。
- ▶ 企業的「成功」：來自優越的流程執行績效。
- ▶ 優越的流程執行「績效」：是由優越的「流程設計」，正確的「人才」去執行，和提供良好的工作「環境」所達成的。





- ▶ 「功能性」：所指的是企業組織存在之目的，在提供市場中的顧客何種服務。
- ▶ 「社會性」：強調的是企業組織內部以及和外部關係的社會資本(**social capital**)。
 - ▶ 社會資本：社會組織為共同利益而集體行動的特徵，例如組織內部共同規範、團隊運作的準則。
- ▶ 「文化性」：重視的是構建一個以知識為基礎，並以創新為導向的企業文化。



第二節 願景



- ▶ 「願景」(vision)可謂為組織勾勒出一幅對組織內成員、股東、顧客溝通，以及打動他們認同的未來圖像。
- ▶ 願景=核心理念+盼願的未來
- ▶ 「核心理念」：在界定組織始終如一的信念，以及闡述組織實際績效的志向，例如生產成果或具體目標。
- ▶ 「盼願的未來」：在闡明組織渴望達成或創造的事務，並大膽的針對目標以具體而鮮活的描述。
- ▶ 「價值」(value)
- ▶ 產品的價值(product value)

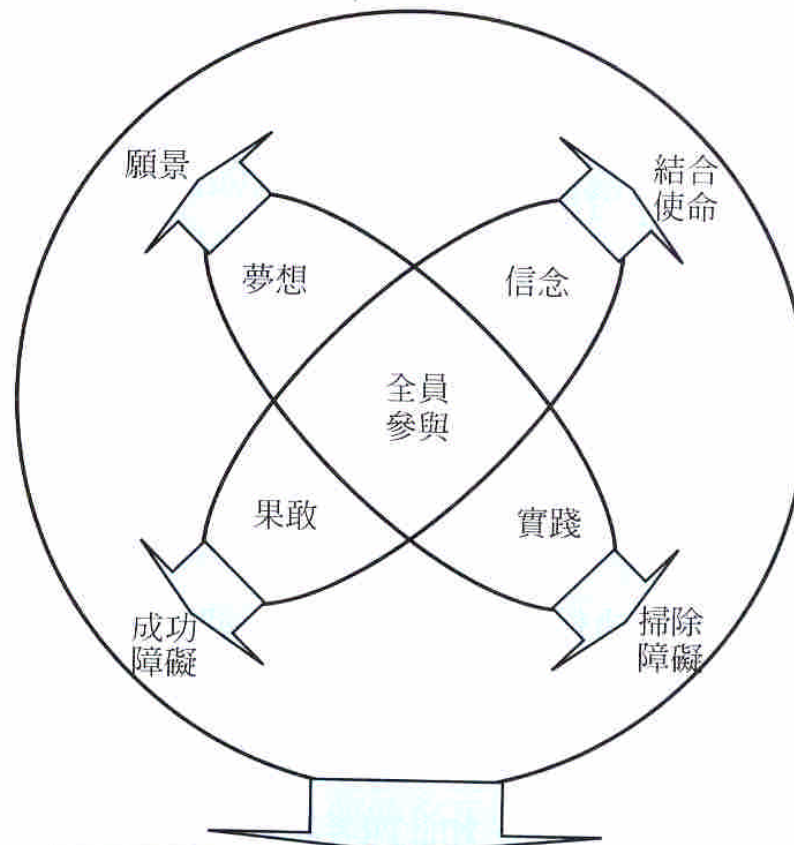


產品的價值的四個階層

1. 價值(value)：產品型式、客戶評價
 2. 想像(image)：團隊合作文化
 3. 過程(process)：產品創新與改進
 4. 產品(product)：降低生產成本、力求完美
- ▶ 「企業文化」是同一企業體內成員，長久在相同的認知與學習環境下，形成獨特而有別於其他企業組織的的一套思想與行為模式，並且表現在工作的判斷和行動上。



願景=夢想+信念+果敢+實踐



一致的營運方向、顧客忠誠度
與供應商維持良好關係、全心投入的員工
有效率的流程、有趣的工作環境

<華特·迪士尼的願景圖>





第三節 目標

- ▶ 經營方針的意涵由三大核心所組成，此即為「經營理念」、「目標方針」、「策略」。
- ▶ 「目標」，是企業組織對一定期限內經營成果的預期。
- ▶ 「標的」則是實踐目標的細則。





目標與策略

- ▶ 策略在制定的過程，必須分析本身所處的內外部環境的**優勢(strength)**、**弱勢(weakness)**、**機會點(opportunity)**、**威脅(threat)**
- ▶ 策略的制定：爲了將企業資源和人力作最佳的分配，以提供企業作爲整合內部各功能部門的依據。
- ▶ 策略規劃：在於發展一套有效的決策和行動，以避免市場中可能產生的威脅，並且追求潛在市場的機會，使企業保持競爭的優勢。
- ▶ 策略的類型：總體策略(corporate strategy)和事業策略(business strategy)。
 - ▶ 總體策略：例如多角化經營原則、確立各事業單位的市場訂位。
 - ▶ 事業策略：例如產品的特色、目標市場區隔、成本與品質的競爭優勢。





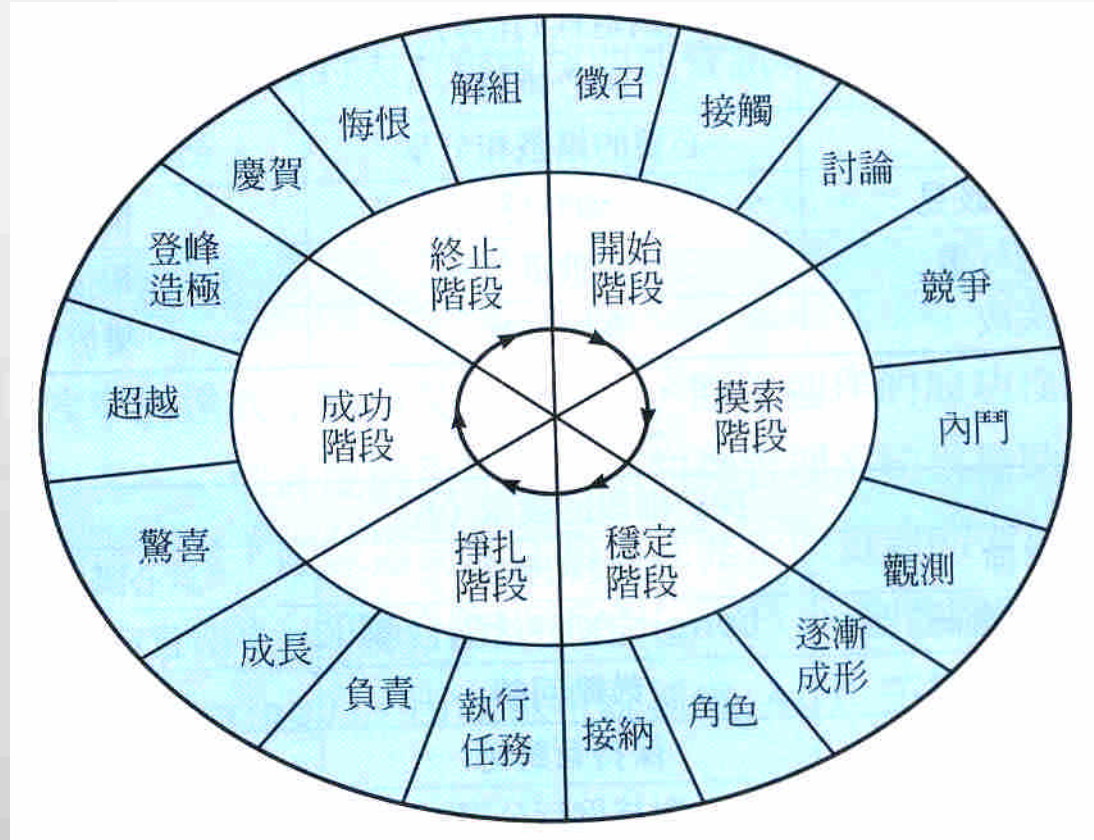
第四節 任務

- ▶ 「任務」(mission)可視為在一定期限內必須達成的工作項目。
- ▶ 聯合階段(Aligned)、創造階段(Creative)、探究階段(Exploring)，可統稱為ACE王牌團隊。



知識管理規劃團隊

- ▶ 開始階段
- ▶ 摸索階段
- ▶ 穩定階段
- ▶ 掙扎階段
- ▶ 成功階段
- ▶ 終止階段



<知識管理規劃團隊發展圖>

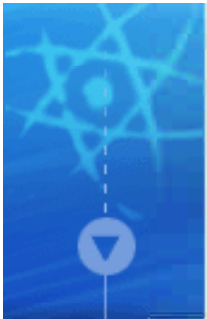




第五節 知識長的職責與任務

- ▶ 知識長(CKO)的主要任務
 - 一. 瞭解組織內知識管理的需求。
 - 二. 建立組織內知識的儲存、分享和應用的制度。
 - 三. 審核組織內知識項目儲存的項目與應用的狀況。
 - 四. 支援知識管理的建立、實施與評核。
 - 五. 促進知識相關流程作業的改善。





~END~



全華圖書

