

物流师考试综合辅导：物流管理引入新理念物流师考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/595/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_B8_88_E8_c31_595394.htm 把物流师站点加入收藏夹 欢迎进入：2009年物流师课程免费试听 更多信息请访问

：百考试题物流师论坛 欢迎免费体验：百考试题物流师在线
考试中心 现阶段我国物流活动的社会化、市场化程度很低，

供应链管理、第三方物流等现代物流活动方式只在少数发达地区和先进企业中得到重视，解决上述问题，发挥比传统的资本投入方式更高的效能，已成为我国物流业普遍关注的新课题。

1、物流企业的管理知识包括：显性知识和隐性知识
显性知识主要指企业章程、操作规程、设施使用说明等明文信息；隐性知识主要指存在于员工头脑或企业文化中隐含的经验类信息。显性知识体现在企业的文件、资料、说明书及报告中，其数量像露出水面的冰山尖端；隐性知识很难用语言或书在材料进行准确描述，但数量却似隐藏在水中的巨大的冰山底部。例如，业务人员的关系网，客户群、每个客户的接待方式、联系方法及其需求偏好，以及出现各种问题时的处理方法等。此外，还包括内部知识和外部知识 内部知识主要表述是什么、为什么（怎样做和是谁）知识。是什么的知识主要指关于物流企业事实方面的知识。为什么的知识主要提物流企业的经营特点，比如为什么经营某种商品而非其他商品等。怎么做的知识主要指员工的作业技术和工作能力。比如业务员的营销策略等。是谁的知识主要指在企业日常经营中如果出现问题知道应该请教谁。外部知识主要是指存在于企业外部、与企业经营有关的信息，掌握物流企业外部

知识是适应外部环境、利用外部条件进行物流经营活动的基础。其管理的核心在于能否尽可能地将外部知识运用到物流企业内部，以保证企业内部与外部知识的系统性和连续性。

2、物流企业的知识管理 物流企业的知识管理主要指帮助员工对拥有的知识进行反思，促进员工运用知识进行交流，并发展相应的管理技术及改善企业的组织结构，物流企业知识管理实质是把存在于企业中的人力资源、信息技术、市场竞争力及经营战略协调统一，共同为企业的发展服务。在我国物流企业的知识管理思想尚未普及的条件下，本文建议道德需要做她以下几方面的基础工作。

企业知识的编码化 物流企业知识的编码化是指将企业的知识进行分类整理，采用格式化描述，实行规范化管理的过程。物流企业通过编制企业质量管理手册、工作流程、工作指南、工作记录等文件，将显性知识实现编码化。现阶段我国的物流企业基本完成了显性知识的编码化过程。而存在于企业员工头脑中的隐性知识大多没有进行格式化描述，因此物流企业知识的编码化管理重点主要是将隐生知识转化为可以交流和共享的显性知识。先进的计算机技术可以协助物流企业高效地进行知识的编码。国内外一系列成熟的管理软件不但能有效地进行企业知识的编码化，还能运用编码的知识进行深入分析，例如IBM公司的客户（信息基础资料）、客户喜好、客户潜在需要、客户联系方式等）的收集及编码，还能根据客户及利用客户信息进行企业创新工作的实际工作经验或在某一领域有很高建树，掌握着大量的隐性知识。运用专家知识管理软件，可以进行专家知识的收集及编码。建立与完善企业知识网络 物流企业的信息网络是知识共享与交流的平台。目前，我国物流企

业的信息管理系统主要面向企业内部，相对封闭，没有形成一个相互连接、互通有无、相互依存的信息网络，信息资源的潜在效益也远远没有发挥。随着知识经济时代的到来，物流企业与外部的联系越来越重要，在强调对企业内部知识管理的同时，物流企业应建立与完善外部知识网络，充分利用外部知识，提高企业创新能力，物流企业在实现知识编码化的基础上，可采用供应链管理软件对供应商、制造商、销售商、顾客构成的网络进行物流、信息流管理，降低运营成本，提高物流服务质量。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com