

知識經濟與學校經營

討論人：張明輝

國立台灣師範大學教育學系教授

壹、前言

二十一世紀是知識經濟的時代，智慧資本取代勞力資本成為企業最重要的資產，傳統的企業經營理念及策略，已經無法因應快速變遷及高度競爭的經營環境，必須有效轉型，才能永續經營下去。

未來學校教育所培養的人才，是需要面對無國界的競爭，攸關整體國力的提升及在世界各國中的競爭力。在「全球化」(globalization)的發展趨勢下，負有人才培養責任的學校組織，似乎也應朝著更具效能的經營策略而努力。

貳、知識經濟時代的學校經營理念

知識經濟時代的學校經營理念，必須是突破傳統且能展現具體績效的創新理念，茲析述如下：

一、策略聯盟

策略聯盟(alliance strategy)在目前許多產業，如航空業、服務業、通訊業、公用事業或網路商務業，已經是十分普遍的現象(Gomes-Casseres, 1996:2)，其主要原因是面對日趨激烈的市場競爭，企業經營如何在競爭者環伺中求生存，並超前領先，是企業經營者必須深思與解決的重要課題，因此，企業與企業間互相合作、結盟或因理念結合以擴大規模，或為互補長短以各蒙其利(沈洪柄，2000:9)。

在教育組織方面，也已經有了類似策略聯盟的作法。就國內情形而言，高等教育機構類似跨國合作的學術交流活動十分普遍，而在中小學方面，則以建立與他國中小學，或國內其他中小學的「姊妹學校」合作關係為主。惟在我國加入「世界貿易組織」(World Trade Organization, WTO)之後，各級學校招生市場必須開放，其他國家的學校也可到我國招生，屆時必然引發各校招生的激烈競爭。因此，已有若干中小學開始研擬跨國策略聯盟的合作關係，以吸引學生就讀。此外，學前教育機構亦已出現連環幼稚園的經營型態，在聯盟經營的型態下，有關資金、師資及課程教材的交流，使其具有較大的競爭優勢，此種經營趨勢似有可能出現在未來中小學的經營型態。

二、知識管理

1990 年代「知識管理」(knowledge management) 開始普遍受到重視，知識管理係指組織運用資訊科技等方法，並配合組織文化、組織結構等特性，對組織中的知識進行蒐集、組織、儲存、轉換、分享及運用的過程，經由上述過程促進組織不斷創新及再生，以提高組織的生產力、增進組織的資產，並藉此提高組織因應外部環境變化的能力，及不斷自我改造的動力。

近年來，知識管理在教育組織中，亦同樣受到重視，特別是學校組織中行政人員的流動性較高，學校行政的經驗傳承成爲一項相當重要的課題，如果吾人能將學校行政工作的內容及實際運作的流程儲存於電腦之中，則將會降低人員變動所帶來的不便，使學校行政工作能持續維持正常運作。目前已有部分學校將全年度的重要例行活動資訊置於學校網站中，方便同仁隨時上網查詢，充分發揮知識管理的功能，此種作法頗值各校參考。

三、行銷策略

行銷(marketing)是一種需求管理的過程，包括行銷、分析、規劃、執行與控制；行銷策略(strategic marketing)則是針對目標市場的定位、促銷及分配，其目的在滿足顧客需求及完成組織目標；另外，行銷策略則又包括：目標市場策略、競爭定位策略及行銷組合策略(彭曉瑩，2000:6)。

目前國內外各級學校，在招生方面運用行銷策略的情形十分普遍，例如，英美等教育先進國家經常至我國舉辦「教育展」，吸引國內學生前往留學；而國內亦有「大學博覽會」、「技職校院博覽會」等行銷策略，各校莫不以免收學雜費、高額獎學金、補助出國遊學等優惠措施，吸引優秀學生選擇該校就讀。

未來我國加入 WTO 之後，國外學校皆可來我國招生，國內學校自然面臨招生之競爭。因此，如何具備有效的教育行銷策略及人才，則是未來學校經營所要面對的另一項重要課題。

四、網路科技

二十一世紀是資訊科技的時代，尤其「網路科技」(network technology)徹底改變企業的基本結構與體質，賦予個人及社會平等的機會和力量，提供更好的溝通工具和創意園地，甚至挑戰人類傳統的思想(孫平、范涵青譯，1997:4)。

在學校組織中，網路科技在行政與教學的運用方面，已有日趨普遍的現象。諸如：校務行政系統、各學科網路教學資料庫、非同步教學系統的建置與應用等，使整體學校行政效能及教學成效，得以大幅提升；另一方面，學生的學習亦可經由線上輔助學習系統的協助，突破時空之限制而能有效增進其學習成效。再者，「虛擬學校」(virtual school)型態的出現，也將引領學校經營理念邁向另一新思維。此外，如何運用網路科技與其他學校進行行政與教學的合作，甚至進行跨國合作教學，也是未來可能的發展方向。

參、結語

二十一世紀的經營理念，有許多係源自於企業組織或公共組織，雖然企業組織

與公共組織的目標和教育組織的目標，存在基本上的差異，特別是企業組織乃屬於高度競爭的組織，強調透過經營策略而提升整體組織競爭力；教育組織的基本特性則屬於養護性及維持性的組織，其主要任務為傳遞文化及保存傳統。

然而，策略聯盟、知識管理、行銷策略及網路科技等經營理念，其主要內涵及精神，在教育組織的實際運作過程中，仍有相當程度的適用性。惟如何擷取這些經營理念的精神，有效促動及活化較屬保守性的教育組織或學校組織，則可進一步增進學校組織因應變革的能力。

參考文獻

- 沈洪炳(2000)。企業群集，雙贏互利。載於齊思賢譯(2000)，*策略聯盟新紀元*，9-11。台北市：先覺。
- 吳玫琪（民 89）。*行銷公關*（原作者：T. L. Harris）。台北市：台視文化。（原書出版年：1997）。
- 孫平、范涵青（民）。*網路創世紀*（原作者：R. Reid）。台北市：商周出版。（原書出版年：1997）。
- 齊思賢（民 89）。*策略聯盟新紀元*（原作者：B. Gomes-Casseres）。台北市：先覺。（原書出版年：1996）。
- 彭曉瑩（2000）。師範校院教育行銷現況、困境及發展策略之研究。國立台南師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版。
- 譚天譯（民 89）。*策略聯盟*（原作者：C. F. Feiedham）。台北市：智庫文化。（原書出版年：1996）。
- Gomes-Casseres, B. (1996) *The alliance revolution: The new shape of business rivalry*. Boston: Harvard University Press.
- Kotler, P., & Andreasen, A. R. (1997) *Strategic marketing for non-profit organization*. Englewood Cliffs, N J : Prentice-Hall.

重視溝通的環境及方法

教師和學生互動時若能妥善處理情境因素與溝通方法，化阻力為助力，則師生互動的效果必更佳。例如教師語言的清晰、幽默感的培養、聲調的變化、座位的安排、教具的使用、教學目標的具體化等。