

Inhaltsverzeichnis:

I.	Abbildungsverzeichnis:	4
II.	Tabellenverzeichnis:	6
1	Die Entwicklung des Wissensmanagements	7
2	Wissensmanagement in der Forschung	9
2.1	Modelle des Wissensmanagements.....	10
2.1.1	Die Wissensspirale	10
2.1.2	Bausteine des Wissensmanagements	14
2.1.3	Das Münchener Modell.....	17
2.1.4	Das Wissensmarktkonzept.....	20
2.1.5	Das Modell des integrativen Wissensmanagements	25
2.1.6	Geschäftsprozessorientiertes Wissensmanagement	27
2.1.7	Stand des Wissensmanagements in der Forschung	29
2.1.8	Wissensmanagement im Rahmen von MOTIWIDI.....	31
2.2	Die Branchenperspektive	34
2.2.1	Dienstleistung vs. Sachleistung	34
2.2.2	Charakteristika von Dienstleistungen.....	36
2.2.3	Wissensintensive Dienstleistungen	39
2.2.4	Untergliederung des Dienstleistungssektors.....	41
2.3	Die Organisationsperspektive	42
3	Wissensmanagement in der Praxis	48
3.1	Wissensmanagementmodelle in der Unternehmenspraxis	48
3.1.1	Wissensmanagement im Beratungssektor	49
3.1.2	Wissensmanagement in einer PR Agentur	54
3.1.3	Wissensmanagement bei Seven Eleven Japan.....	56
3.2	Empirische Erhebungen zum Wissensmanagement.....	58

4	Ergebnisse der Umfrage.....	62
4.1	Fragebogenkonzeption.....	62
4.2	Auswertung.....	64
4.2.1	Stichprobenumfang und allgemeine Fragen.....	64
4.2.2	Bedeutung von Netzwerken im Dienstleistungssektor	68
4.2.3	Wissensmanagement, Konzepte und Inhalte	72
4.2.4	Wissenskultur	78
4.2.5	Wissensintensität.....	82
4.2.6	Wissensgenerierung	86
4.2.7	Wissenstransfer	95
4.2.8	Wissensmanagement-Tools	103
4.3	Schlussfolgerungen.....	106
5	Fazit.....	108
6	Literaturverzeichnis	110
7	Anhang	118