# 我国房地产经纪业知识管理模式研究

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2024-01-28

*内容 摘要：本文 分析 了房地产经纪业作为知识密集型服务业的一般特点和作为新兴市场的主要特征，同时论述了我国房地产经纪的特色，提出基于知识转换和知识管理能力的三维知识管理模式框架，并提出我国房地产经纪业实施三维知识管理模式的策略。　　关...*

　　内容 摘要：本文 分析 了房地产经纪业作为知识密集型服务业的一般特点和作为新兴市场的主要特征，同时论述了我国房地产经纪的特色，提出基于知识转换和知识管理能力的三维知识管理模式框架，并提出我国房地产经纪业实施三维知识管理模式的策略。

　　关键词：房地产经纪业 房地产经纪市场 三维知识管理模式 知识

　　我国房地产经纪业市场特点

　　房地产具有价值量大、位置固定、使用期长和办理交易复杂等特点，相关当事人在房地产交易活动中需要专门的知识和可靠的信息帮助，所以房地产经纪行业应运而生。我国房地产经纪业是伴随着房地产市场而产生 发展 起来的。随着我国房地产市场的发展，房地产经纪服务日益成为房地产交易活动中最活跃的环节，随着《城市房地产管理法》的颁布实施，房地产经纪业的 法律 地位得以确认，房地产经纪业在促进我国房地产市场的快速健康发展中，在房地产交易市场、资本市场等要素市场体系的发展中起到不可替代的作用。

　　在房地产开发经营与消费的供求市场中，为交易物体提供评估、交易、代理、咨询等服务及善后管理服务的机构，一般都称为房地产经纪公司或房地产中介评估公司。完善的房地产中介体系包括有房屋交易、融资按揭、物业管理等为房地产交易而提供相关咨询服务。房地产经纪人在上述领域中的地位与作用，主要是为卖者与买者之间供求者之间提供合理、公正、公平的交易及善后的咨询服务。房地产经纪组织是自主经营、自担风险、自我约束、自我发展、平等竞争的 经济 组织，必须独立、客观、公正的执业。

　　根据以上对房地产经纪业的概念和功能的规定，本文认为房地产经纪业主要包括：咨询(法律、 科技 、政策、项目、市场、经营、投资等)、房地产估价、房地产居间、房地产代理、房地产行纪、 科学 研究 和综合技术服务等业务类型。

　　目前 比较流行的知识密集型服务业的解释就是为知识的生产、储备、使用和扩散服务的行业。房地产经纪业作为知识密集型服务业(Knowledge intensive business service，简称KIBS)是一种经济活动，它致力于房地产交易相关知识的创造、积累和传播，是目前服务业中发展较为迅速的一部分。同时由于其具有的“知识性”，使得对创新的产生、发展和传播发挥着越来越重要的作用，对其 影响 途径、机制和效果的分析也正在成为创新领域研究的热点。

　　房地产经纪业具有一般知识密集型服务业的特点：首先，智力服务是房地产经纪业的主要形式。房地产经纪业主要是依靠自己的智力劳动向 社会 、个人或团体提供知识服务以及有关劳务服务，它常表现为一种建议、 方法 、技术方案以及对工作、决策和行动有用的知识、判断、 计算 机程序等。其次，知识是房地产经纪业的基础。知识是一种客观上已认识的事物、一种精神财富，是知识密集型服务业的基础。最后，人才是房地产经纪业的关键。房地产经纪业的人员应该由具有较高专业水平的管理、工程、经济等各类专业人员组成。

　　我国房地产经纪市场是一个正在发展中的、尚没有完全成熟、充满机会的市场。该市场作为一个新兴市场通常随着我国房地产政策或技术环境发生巨大变化而出现和发展，其主要特点包括：第一，房地产技术和需求的快速发展。房产市场地产市场不完全成熟，市场的边界不完全清晰。地区发展严重不平衡，调查发现，广州、上海的发展水平远远高于其他城市，表现为二手房交易中通过房地产中介完成交易的比例远远高于其他城市。房地产经纪服务 企业 表现出定位的差异性、扩张的多样性、信息的非公开性、收费的不一致性以及利润来源的非透明性等。第二，许多新竞争者进入市场，并且发展迅速，竞争者之间的模仿迅速。房地产经纪服务的从业人员素质参差不齐，无论是专业素质、还是道德修养都有较大的差距。有很大比例的从业人员不具备经纪人资格，大部分具备经纪人资格的从业人员的平均从业时间较短，经验相对缺乏。第三，信息不对称性明显。消费者(委托人)严重缺乏相关信息的获取渠道、对房地产市场的运行现状和 规律 缺乏了解、消费行为不够理性等。第四，政策性影响明显，相关的法律法规不够完善。无论是房地产经纪服务业的内涵，还是其业务范围早已超过现行相关法律法规的规定;行业标准不明晰而且与房地产经纪服务业自身的发展严重脱节;在服务过程中出现的许多新 问题 ，虽然有些可以依照合同法来处理，但是由于房地产商品内在的特殊性和经纪服务的无形性，许多问题在合同法中找不到确切的解决依据。

　　由于以上特性的存在，房地产经纪行业中存在许多机会。企业会面临多种机会的选择，通过市场结构的分析，可以发现更好的市场位置，从而获得更好的绩效。同时，由于企业特性的不同，同样的机会对于不同企业来说，其价值也是不同的。所以企业面临的挑战就是在众多的机会之中，找到最适合自己的机会，这个机会不仅能够充分发挥企业的资源优势，同时，也能够使企业在市场中优于竞争对手。房地产经纪企业基于竞争力量分析的市场定位非常重要，同时如何结合自身条件评估这些机会，并快速有效地进入这些领域至关重要。在这个过程中，房地产经纪企业不断积累自身的优势资源、整合外部资源，是企业不断发展的关键。

　　综上所述，可以看出房地产经纪业是集知识、技术、资金、智力为一体的富有活力的新产业。随着科技发展和社会进步，经济增长的推动力从以资本、土地、劳动力为主逐渐转向以知识和智力服务为主。因而，着力发展房地产经纪业，将为国民经济结构注入诸多新的增长“模块”，且能以巨大、新颖和超强的承载能力，成为国民经济发展的“助推器”。同时，房地产经纪业还具有重新整合生产要素的能力，并具有明显的全球化倾向，从而使得资源配置的活动范围进一步扩大。在经济全球化的背景下，资源重新整合并发挥竞争的优势是经济发展的重要保证。因此房地产经纪业运用知识管理模式提升行业竞争力就显得异常紧迫。

　　基于动态 学习 能力的三维知识管理模式

　　本文认为我国房地产经纪企业需要具备知识运用的能力，才能有效的实行知识转化的管理活动，而在企业核心发展过程中，知识的创造及使用，是信息 时代 驱动财富的引擎，如何快速将知识转换为金钱是一项挑战。而当知识以具体、可销售的形式转换为企业获利价值时，即产生“知识报酬”(Thomas Housel and Arthur H.，202\_)。因此，房地产经纪企业需要具备知识运用的能力，才能有效的实行房地产交易相关知识转化的管理活动。

　　一个良好的知识管理框架应该能将组织成员的知识由知识管理技术、团队协同合作一起创造完成。每一个服务组织需要多种不同的知识管理能力，能够有效的运用各种知识资产，Ander、Arvind 和Albert(202\_)等三位学者认为推展组织的知识管理计划，应以建立基础建设(科技、结构及文化)与流程管理能力等方面的组织能力观点为重点。

　　房地产经纪企业需能将知识转化为价值，才能赋予知识管理的意义，而知识价值化要靠行动，有创新行动的组织才有旺盛的活动，所以知识管理应重视管理知识转换为价值的知识转换程序，除了能追踪知识变为价值的转换，同时能衡量对于获利的影响。

　　本文认为知识若要成功的移转与利用，则需要具备五个条件：对的知识经由对的管道传递到对的人手上;知识的接受者必须有意愿去接纳;知识的接受者必须有能力去吸收;知识的接受者必须有利用的动机，且能正确有效地将吸收到的知识利用出来付出行动;付出行动后的知识应能帮助组织实现价值。当实行一项策略之时，应避免造成创造性的混乱(creative chaos)。

　　当房地产经纪组织遭遇真正的危机时，例如因技术或市场需求的改变造成的急速业绩萎缩，创造性的混乱 自然 产生，引发新的问题，非现存知识可以解决，造成组织的高度紧张，使组织成员努力地创新的组织知识以解决问题(Nonaka， 1994)。

　　可以构造如图1所示的基于动态能力的价值创造三维模式图。本模式三个维度分别解释如下：

　　程序维(process dimension)。房地产经纪组织做事的方法：以客为尊的顾客满意的服务观念、以合作来提高竞争力、增加人员及信息的影响力。有三个角色：协调(coordination)/整合(integration)：虚拟接口-网际网路界面;学习(一种动态概念)：敏捷(agility)善用各种信息及蕴藏在人员身上的各种知识及技术;重组(transformation)：一种联盟动态性，紧密型(Tightly)的长期性连结或是松散型(Loosely)的短期性连结。

　　位置维(positions dimension)。房地产经纪组织架构(弹性)：调整组织以控制环境改变及不确定性。专注核心竞争力：此特定的资产较难以商业化，较难在市场上交易或传授，可形成竞争优势，如机会导向型：因市场机会而聚集形成的类型，能力导向型即大型房地产经纪连锁 企业 属于这种情况，供应链型即利用反应市场需求所呈现，拍卖市场型即依赖传统交易的企业关系。

　　路径维(paths dimension)。房地产经纪业技术的策略性选择：以目标整合为导向，特定任务具有临时组织特性;以信息 科技 为导向，用 电子 化的方式来进行整个房地产内交易过程的运作，形成合作式 网络 ;以资源分配为导向，分享彼此的成本、技能、市场，并进行所需资源的重组;以网络架构为导向，形成松散与模糊的组织架构，利用供应链的优势，透过互相信任与分享信息系统来协调活动。型态包括：虚拟接口、共同联盟、星状联盟、价值联盟、市场联盟与虚拟代理人。

　　其实房地产经纪服务业的知识管理模式的上述三个维度并不是截然分开的，三个维度事实上是相互 影响 、相互作用的。由以上三维模式 分析 ，可以构造如图2所示的房地产经纪业网络价值创造模式：

　　我国房地产经纪业实施三维知识管理模式的策略

　　知识管理作为形成企业核心竞争力的关键，已在发达国家的许多企业取得了成功，并正在成为一种创新管理范式。这既给我国企业的 发展 提供了值得借鉴的经验，又对我国的企业提出了严峻的挑战。在新的 历史 条件下，我国必须通过加强知识管理来不断地形成和提升企业的核心竞争力。三维知识管理模式作为一种全新框架和视角，对于我国房地产经纪业的发展具有重要的 理论 和现实意义。要构建运行这样一种模式，本文认为可以从以下方面入手：

　　(一)牢固树立企业知识管理观念

　　知识管理观念是构成企业核心竞争力的无形要素，影响着企业高层和员工的一切行为。如果知识管理观念能够得到整个企业上下的一致认同，并顺利贯彻到企业的经营决策和日常活动之中，就会在企业内部形成一种无形的力量，推动企业的创新，从而培育出强大的核心竞争力。因此，企业应积极采取措施，帮助员工尽快树立知识管理的 现代 管理观念，充分认识知识管理对企业生存和发展的深远价值，为培育企业的核心竞争力奠定坚实的思想基础。

　　(二)搞清实施知识管理与业务流程重组的关系

　　三维知识管理的重点是知识的识别、获取、开发、分解、存储和共享，并为其构建有效的途径和机制，以运用集团的智慧提高企业的应变和创新能力。知识管理必须与房地产交易业务流程紧密相连，将知识创造与扩散同房地产经纪企业的业务流程结合起来，可以节省企业的开支，并产生巨大价值。

　　(三)努力协调信息技术和人力资源之间的关系

　　在三维知识管理框架中，技术，特别是信息技术，扮演着十分重要的角色。我们甚至可以说：没有技术支持，就没有三维知识管理模式。可是， 问题 往往不是人们忽视了技术的重要性，而是过分强调技术，认为技术的作用大于人才资源在知识管理中的作用。实际上，知识管理应该是以知识为中心，以人为本，以信息工具为辅的，促进企业绩效逐步改善的过程和活动。就三维知识管理而言，技术作为工具和渠道，本身并不能创造知识，而是扩展知识传播的领域、提高知识传播的速度。人力资源才是三维知识管理的核心 内容 ，也是企业核心竞争力的重要组成。知识管理的核心要素是人，特别是企业的中高层管理人员。技术是使企业从知识管理实践中得益的有力工具，只能对显性知识进行管理，无法涉及到存在于员工头脑中的隐性知识。因此，房地产经纪企业如果仅靠一个现成的软件包来实施知识管理，那肯定是一种外在的管理，与信息管理系统没有截然不同，因为它缺乏知识管理的灵魂—人的参与，而只剩下一个表面的框架，无法适应竞争环境的变化，无法完成企业实施三维知识管理的初衷，导致知识管理的失败，给企业带来无法评估的损失。为了最大限度地避免运用信息技术所带来的僵化和教条，让人的活力充分发挥出来，企业应该尽快建立一种能激发知识工作者潜能的管理模式，为知识工作者提供足够的信息平台，让房地产经纪企业的信息技术能力和人的创造力实现无缝的结合。

　　(四)适时组建企业动态知识联盟

　　核心竞争力是由一系列知识专长和技能共同构成的一种竞争优势。由于受企业内部资源条件的限制，单靠一个房地产经纪企业自身的“积累”来建立核心竞争力，其速度是比较缓慢的，而要形成强劲的核心竞争力则是更加困难的。因此房地产经纪企业除了要对知识进行自身积累、自我更新外，一条有效的途径就是从外部获取。此途径能够使企业在较短时间内获取必要的核心竞争力的知识要素，弥补本企业自身知识要素的缺陷，并通过对企业知识资源的再次重组，便能够快捷有效地建立起具有竞争优势的核心竞争力。房地产经纪企业从外部获取核心竞争力知识要素的最好办法就是适时组建企业动态知识联盟。企业动态知识联盟是战略联盟的一种形式，由多家独立企业为了抓住和利用迅速变化的市场机遇，通过知识交互方式，将先进技术的供需各方联合起来，进行过程重组、产品研发、生产制造、销售服务、利润分配，形成一种新的动态知识联盟系统。对一个房地产成员企业来讲，实质上采取的就是一种“借势”的策略，即以各种方式借助外力，对企业外部的优势进行整合，实行聚变，创造出超常的竞争优势。企业动态知识联盟建立后，要通过合作竞争的方式，实行供应链管理，共同组织和控制无形资产，共同保护合作竞争中的优势，共同承担竞争的风险。此外，在企业动态知识联盟中，不能只注重财务指标和短期效益，而应该 学习 对方企业的各种专业知识和技能，共享核心竞争力。

　　(五)具体实施策略

　　从 目前 我国房地产经纪业的现状出发，可先在知识密集型经纪企业试点和实施三维知识管理新模式，然后再逐渐推广到其他企业。从知识管理的内容和知识管理模式的特定内核来思考，可试点和实施如下几种模式：一是知识战略管理模式。企业知识战略管理模式包括编码管理模式和人物化管理模式。前者将知识(显性知识)编码、储存在数据库中，以便企业员工通过 计算 机网络直接搜寻并调用，其 经济 意义在于：知识可以被迅速、多次重复利用，节省工作时间，使企业产品成本和服务成本大大降低，规模经济效益显著;后者则是知识和知识所有人的结合，即未经编码或无需编码的知识(隐性知识)通过人员的直接交流得到传播和分享，它需要引进一流专家、人才、知识，在经济上花费较大。二是知识人力资源管理模式。当知识的获取、运用和创造知识的能力成为经济发展关键时，知识人力资源便成为最有价值的资源。因此，要认识人才特别是知识型人才的激励需求，为他们建立自主、高效的工作环境和适应知识型人才发展的管理组织结构;要鼓励学习，重视培训，在企业员工之间建立知识交流制度，并通过知识交流，促进员工“终身学习”;房地产经纪企业要按照一定的标准，采用 科学 的 方法 ，对员工的工作绩效进行评价，以此作为员工薪资报酬、晋升的基本依据，并通过绩效评价改善员工的工作态度，增强员工的工作能力，提高员工的工作绩效。三是技术创新模式。技术创新作为知识创新的延伸和转化对房地产经纪企业具有实际意义。企业的技术创新模式有传统型、合作型、虚拟型、借鉴模仿型四种类型。房地产经纪企业应根据不同规模、不同发展时期，对技术创新模式进行有差别的自主选择。

　　参考 文献 ： 2.魏江，Mark Boden等.知识密集型服务业与创新[M ].北京:科学出版社，202\_

　　3.付兵红，彭礴. 知识管理认识的误区[J].华东经济管理，202\_(3)

　　4.Ander H. Goold, Arvind Malhotra, and Alert Segars.Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective. Journal of Management Information System, 202\_

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！