



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد، مدیریت جهانگردی
گرایش بازاریابی

موضوع:

میزان استفاده سیستمی از مدیریت دانش در هتل های ۴ و ۵ ستاره شهر تهران

پژوهشگر:

صدیقه عمادی

استاد راهنما:

دکتر ابوالفضل تاجزاده نمین

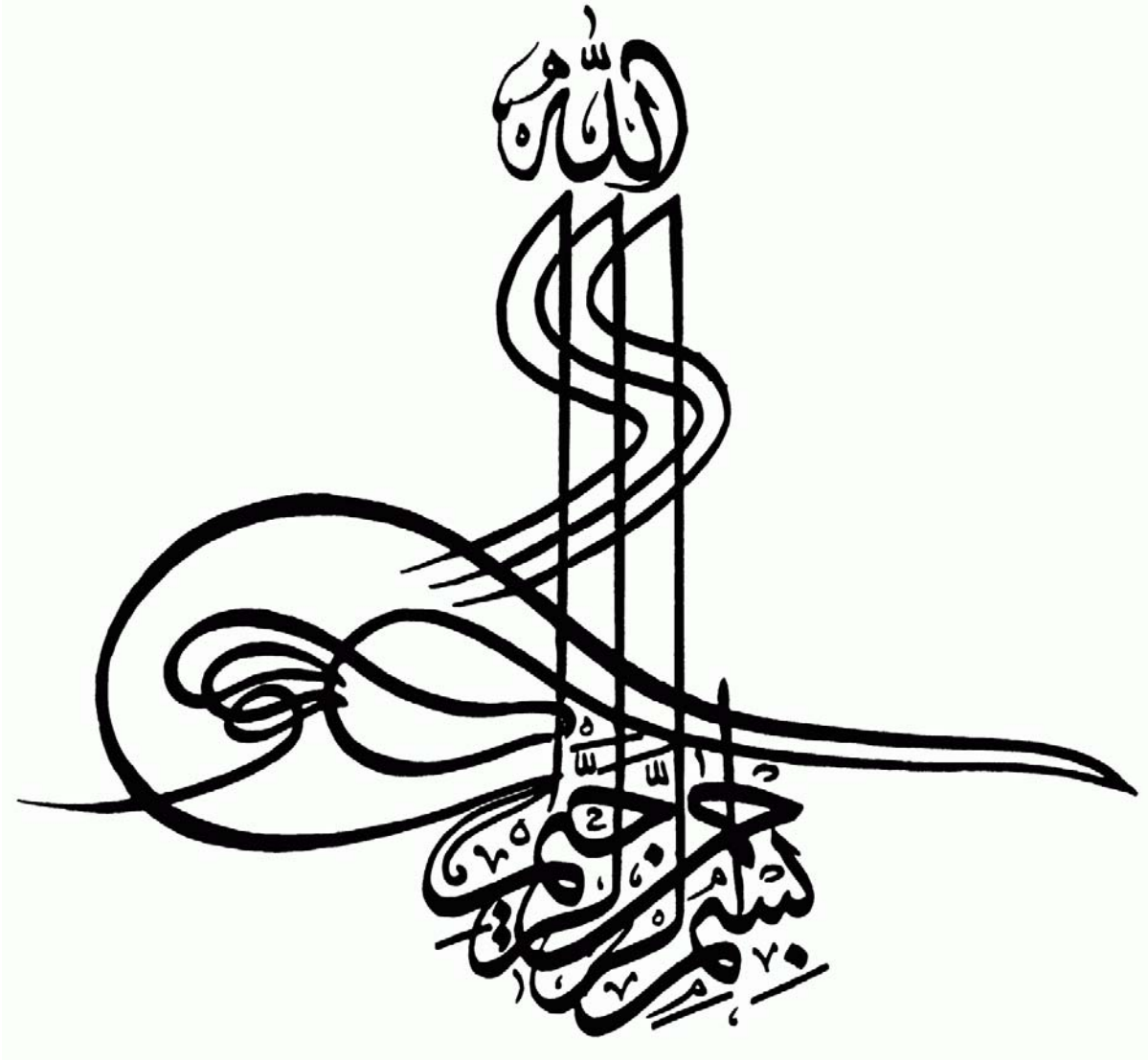
استاد مشاور:

دکتر مهدی کروبوی

استاد داور:

دکتر حسین رحمان سرشت

شهریور ۱۳۸۸



تقدیم به پدر و مادر عزیزم :

خدای را بسی شاکرم که از روی کرم پدر و مادری فداکار نصیبم ساخته تا در سایه درخت پر بار وجودشان بیسایم، از ریشه آنها شاخ و برگ گیرم و از سایه وجودشان در راه کسب علم و دانش تلاش نمایم. والدینی که بودنشان تاج افتخاری است بر سرم و نامشان دلیلی است بر بودنم چرا که این دو وجود، پس از پروردگار مایه هستی ام بوده اند، دستم را گرفتند و راه رفتن را در این وادی پر از فراز و نشیب زندگی به من آموختند.

تقدیر و سپاسگزاری:

سپاس:

ایزد متعال را که در سایه الطاف بی‌کرانش، جرعه نوش ساغر کیمیای تحصیل را به پایان رساندم. اکنون در آغاز راه با او پیمان می‌بندم که تمامی زندگی‌ام را در راه خدمت به خلق او صرف کنم، باشد که در این راه، همچون گذشته مرا یاری فرماید.

بر خود واجب می‌دانم از تمامی کسانی که با تشویق‌ها و حمایت‌های خود در به پایان رساندن این پژوهش مرا یاری کرده‌اند، قدردانی نمایم.

بدون شک تحقق این امر جز با الطاف بی‌کران استاد ارجمند جناب آقای دکتر تاجزاده میسر نبود، بدان سبب که در نهایت صبر و بردباری از هیچ کوششی دریغ ننمودند تا تاریکی‌های اندیشه‌ی مرا با انوار بصیرت خویش روشن نمایند، لذا از ایشان که مرا راهنما بودند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

همچنین از آقای دکتر کروی استاد مشاور سپاسگزاری می‌نمایم و از جناب آقای دکتر رحمان سرشت که به عنوان داور قبول زحمت فرمودند و نظرات و پیشنهادات سازنده‌ای جهت پربار نمودن این پژوهش ارائه کردند، سپاسگزارم. از تمام هتل‌های که در پر کردن پرسشنامه‌ها همکاری کردند به خصوص گروه هتل‌های پارسیان نهایت تشکر را دارم.

در پایان تشکر و قدرانی می‌کنم از پدر و مادرم برای همه محبت‌ها و تشویق‌های هایشان، برادر مهربان و خواهر عزیزم که همواره مرا از حمایت‌ها و تشویق‌های بی‌دریغشان در دوران تحصیل، برخوردار نموده‌اند و نیز تمامی دوستانی که محبت شان غنیمت و نوری است در یلدای شکیبایی دوران تحصیلم.

چکیده

دانش بزرگترین دارایی شرکت است که عامل مهمی برای مزیت رقابتی به حساب می‌آید. هتل‌ها به منظور حذف هزینه‌های ناشی از خروج کارکنان و امتناع از دوباره کاری و کسب مزیت رقابتی به مدیریت دانش نیاز دارند. پژوهش حاضر برای بررسی میزان استفاده سیستمی از مدیریت دانش در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره شهر تهران انجام شد. این پژوهش مبتنی بر دو سوال اصلی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل ۶۵ مدیر ارشد و میانی هتل‌های ۴ و ۵ ستاره شهر تهران می‌باشد. این تحقیق توصیفی-پیمایشی و از نظر هدف کاربردی می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بسته و براساس مقیاس طیف لیکرت است. ضریب آلفای کرونباخ برای اثبات پایایی پرسشنامه برابر با ۰/۹۷ است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. نتایج دریافتی حاکی از این است که با اطمینان ۹۹ درصد مدیریت دانش در حد متوسط در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره به کار می‌رود و با اطمینان ۹۹ درصد تفاوت معناداری بین این دو دسته از هتل‌ها وجود ندارد. همچنین از دیدگاه مدیران به کارگیری مدیریت دانش دارای اهمیت زیادی است.

کلید واژه: مدیریت دانش، هتل، رهبری، فرهنگ، فناوری، اندازه‌گیری

صفحه	فهرست مطالب	عنوان
۱.....	چکیده فارسی.....	۱.....
ب.....	فهرست مطالب.....	ب.....
ج.....	فهرست جدول ها.....	ج.....
خ.....	فهرست شکل ها و نمودارها.....	خ.....

فصل اول

۱.....	۱-۱ مقدمه.....	۱.....
۲.....	۱-۲ بیان مساله.....	۲.....
۳.....	۱-۳ ضرورت تحقیق.....	۳.....
۴.....	۱-۴ اهداف تحقیق.....	۴.....
۴.....	۱-۵ سوالات تحقیق.....	۴.....
۴.....	۱-۶ روش تحقیق.....	۴.....
۴.....	۱-۷ جامعه آماری و شیوه نمونه گیری.....	۴.....
۵.....	۱-۸ روش گردآوری اطلاعات.....	۵.....
۵.....	۱-۹ روش تجزیه و تحلیل آماری.....	۵.....
۵.....	۱-۱۰ قلمرو تحقیق.....	۵.....
۵.....	۱-۱۱ محدودیت های تحقیق.....	۵.....
۶.....	۱-۱۲ تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی پژوهش.....	۶.....
۷.....	۱-۱۳ ۱ مراحل انجام تحقیق.....	۷.....

فصل دوم

۸.....	۲-۱ مقدمه.....	۸.....
۸.....	۲-۲ دانش، داده و اطلاعات.....	۸.....
۹.....	۲-۳ مقایسه داده، اطلاعات و دانش.....	۹.....
۱۲.....	۲-۴ ویژگی دانش.....	۱۲.....
۱۴.....	۲-۵ انواع دانش.....	۱۴.....
۱۶.....	۲-۵-۱ دانش صریح.....	۱۶.....
۱۷.....	۲-۵-۲ دانش ضمنی.....	۱۷.....
۱۸.....	۲-۵-۳ تبدیل دانش: مدل نوناکا و تاکوچی.....	۱۸.....
۱۹.....	۲-۶ مدیریت دانش چیست؟.....	۱۹.....
۲۰.....	۲-۶-۱ اصول مدیریت دانش.....	۲۰.....
۲۲.....	۲-۶-۲ چه دانشی را باید جمع کرد؟.....	۲۲.....
۲۲.....	۲-۶-۳ مراحل رشد مدیریت دانش.....	۲۲.....
۲۳.....	۲-۶-۴ رویکردهای مربوط به مدیریت دانش.....	۲۳.....
۲۴.....	۲-۷ سیستم مدیریت دانش.....	۲۴.....
۲۵.....	۲-۷-۱ مدل سیستم مدیریت دانش.....	۲۵.....
۲۷.....	۲-۷-۲ مدل های موفقیت سیستم مدیریت دانش.....	۲۷.....
۳۰.....	۲-۸ عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش.....	۳۰.....

۳۴	۲-۹ فرایند مدیریت دانش.....
۳۵	۲-۱۰ فراهم کنندگان مدیریت دانش.....
۳۵	۲-۱۰-۱ فناوری اطلاعات و مدیریت دانش.....
۳۹	۲-۱۰-۱-۱ پایگاه داده.....
۳۹	۲-۱۰-۱-۲ کتابخانه دیجیتالی.....
۳۹	۲-۱۰-۱-۲ پورتال سازمانی.....
۴۰	۲-۱۰-۱-۴ گروه افزار.....
۴۰	۲-۱۰-۱-۵ اینترنت.....
۴۱	۲-۱۰-۲ فرهنگ و مدیریت دانش.....
۴۱	۲-۱۰-۲-۱ گشودگی.....
۴۲	۲-۱۰-۲-۲ فرهنگ تسهیم.....
۴۲	۲-۱۰-۲-۳ فرهنگ اعتماد مدار.....
۴۲	۲-۱۰-۲-۴ تعاملات اجتماعی در فرهنگ دانش محور.....
۴۲	۲-۱۰-۲-۵ تعهد در سازمان دانش محور.....
۴۳	۲-۱۰-۲-۶ فرهنگ یادگیری و آموزش.....
۴۴	۲-۱۰-۳ رهبری و مدیریت دانش.....
۴۶	۲-۱۰-۴ اندازه گیری عملکرد مدیریت دانش.....
۴۷	۲-۱۱ مطالعات مدیریت دانش در ایران.....
۴۸	۲-۱۲ مدیریت دانش در میمان پذیری و گردشگری.....
۵۱	۲-۱۲-۱ مطالعات مدیریت دانش در هتل.....
۵۴	۲-۱۲-۲ مدیریت بازده و مدیریت دانش.....
۵۶	۲-۱۳ چارچوب مفهومی تحقیق.....

فصل سوم

۵۸	۳-۱ مقدمه.....
۵۸	۳-۲ سوالات تحقیق.....
۵۸	۳-۳ روش تحقیق.....
۵۹	۳-۳-۱ طبقه بندی براساس نوع جهت گیری تحقیق.....
۵۹	۳-۳-۲ طبقه بندی براساس هدف.....
۶۰	۳-۳-۳ طبقه بندی بر اساس افق زمانی.....
۶۰	۳-۳-۴ طبقه بندی تحقیق بر حسب روش.....
۶۱	۳-۴ جامعه آماری و شیوه نمونه گیری.....
۶۲	۳-۵ روش های گردآوری داده و اطلاعات.....
۶۲	۳-۵-۱ روش و ابزارهای جمع آوری داده ها.....
۶۲	۳-۵-۲ روایی ابزار.....
۶۳	۳-۵-۳ پایایی ابزار.....
۶۳	۳-۶ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....

فصل چهارم

- ۴-۱ مقدمه ۶۵
- ۴-۲ تحلیل جمعیت شناختی و توصیفی داده‌ها ۶۵
- ۴-۲-۱ جنس و سن کارکنان ۶۵
- ۴-۲-۲ میزان تحصیلات پاسخ دهندگان ۶۷
- ۴-۲-۳ سابقه کار پاسخ دهندگان در زمینه هتلداری ۶۸
- ۴-۲-۵. مشخصات هتل‌های مورد بررسی ۶۹
- ۴-۳ آمار استنباطی داده‌ها ۷۰
- ۴-۳-۱ آزمون کولموگروف اسمیرنوف ۷۰
- ۴-۳-۲ استفاده سیستمی از مدیریت دانش در هتل‌های ۴ ستاره ۷۱
- ۴-۳-۳ استفاده سیستمی از مدیریت دانش در هتل‌های ۵ ستاره ۷۵
- ۴-۳-۴ مقایسه بین هتل‌های ۴ و ۵ ستاره در میزان استفاده سیستمی از مدیریت دانش ۷۷
- ۴-۳-۵ سطح جاری استفاده سیستمی از مدیریت دانش در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره تهران ۸۲
- ۴-۳-۶ میزان به‌کارگیری فرایندهای مدیریت دانش در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره ۸۴
- ۴-۳-۷ میزان به‌کارگیری فرایندهای مدیریت دانش به تفکیک در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره چقدر است؟ ۸۹
- ۴-۳-۶ میزان اهمیت مدیریت دانش از نظر مدیران هتل ۹۰

فصل پنجم

- مقدمه ۹۳
- ۵-۲ بحث و تحلیل یافته‌ها ۹۳
- ۵-۲-۱ آمار توصیفی ۹۳
- ۵-۲-۲ میزان استفاده سیستمی از مدیریت دانش در هتل‌های ۴ ستاره چقدر است؟ ۹۴
- ۵-۲-۳ میزان استفاده سیستمی از مدیریت دانش در هتل‌های ۵ ستاره چقدر است؟ ۹۶
- ۵-۲-۴ مقایسه بین هتل‌های ۴ و ۵ ستاره در میزان استفاده سیستمی از مدیریت دانش ۹۷
- ۵-۲-۵ اهمیت مدیریت دانش ۹۸
- ۵-۴ پیشنهادات برای تحقیقات آتی ۹۸

منابع

- منابع فارسی i
- منابع لاتین iii

پیوست

- پرسشنامه vii

فهرست جدول ها

شماره صفحه	عنوان
۱۱	جدول ۱-۲ ویژگی سلسله مراتب دانش
۱۵	جدول ۲-۲ هرم دانش و مثال‌های آن
۱۹	جدول ۲-۳ تعامل بین دانش ضمنی و صریح
۱۹	جدول ۲-۴ مجموعه تعاریف مدیریت دانش
۳۱	جدول ۲-۵ عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش
۳۳	جدول ۲-۶ عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش
۳۸	جدول ۲-۷ سیستم‌های مدیریت دانش، خردفرایندها، مکانیزم‌ها و فناوری‌ها
۳۸	جدول ۲-۸ متغیرها و شاخص‌های استفاده سیستمی از مدیریت دانش
۶۵	جدول ۱-۴ توزیع فراوانی جنس افراد
۶۶	جدول ۲-۴ توزیع فراوانی سن افراد نمونه
۶۷	جدول ۳-۴ توزیع فراوانی افراد بر حسب مقطع تحصیلی
۶۸	جدول ۴-۴ توزیع فراوانی افراد بر حسب سابقه کار در هتل‌داری و مهمانپذیری
۷۰	جدول ۴-۵ تعداد و میانگین کارکنان هتل‌های ۴ و ۵ ستاره
۷۱	جدول ۴-۶ آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در هتل‌های ۴ ستاره
۷۱	جدول ۴-۷ آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در هتل‌های ۵ ستاره
۷۲	جدول ۴-۸ آماره توصیفی فرهنگ در هتل‌های ۴ ستاره
۷۲	جدول ۴-۹ نتیجه آزمون t فرهنگ در هتل‌های ۴ ستاره
۷۳	جدول ۴-۱۰ آماره‌های توصیفی رهبری در هتل‌های ۴ ستاره
۷۳	جدول ۴-۱۱ نتیجه آزمون t رهبری در هتل ۴ ستاره
۷۳	جدول ۴-۱۲ آماره‌های توصیفی اندازه‌گیری در هتل‌های ۴ ستاره
۷۴	جدول ۴-۱۳ نتیجه آزمون t اندازه‌گیری در هتل ۴ ستاره
۷۴	جدول ۴-۱۴ آماره‌های توصیفی فناوری در هتل‌های ۴ ستاره
۷۴	جدول ۴-۱۵ نتیجه آزمون t فناوری در هتل‌های ۴ ستاره
۷۵	جدول ۴-۱۶ آماره‌های توصیفی مدیریت دانش در هتل‌های ۴ ستاره
۷۵	جدول ۴-۱۷ نتیجه آزمون t مولفه‌ها و مدیریت دانش در هتل ۴ ستاره
۷۶	جدول ۴-۱۸ آماره‌های توصیفی عاملها و مدیریت دانش در هتل‌های ۵ ستاره
۷۶	جدول ۴-۱۹ نتیجه آزمون t مولفه‌ها و مدیریت دانش در هتل ۵ ستاره
۷۷	جدول ۴-۲۰ نتیجه آزمون t بر حسب نوع هتل
۷۸	جدول ۴-۲۱ نتیجه آزمون t استفاده از رهبری بر حسب درجه هتل
۷۹	جدول ۴-۲۲ نتیجه آزمون t اندازه‌گیری به تفکیک درجه هتل
۷۹	جدول ۴-۲۳ نتیجه آزمون t فناوری به تفکیک درجه هتل
۸۰	جدول ۴-۲۴ نتیجه آزمون t استفاده از مدیریت دانش به تفکیک نوع هتل
۸۱	جدول ۴-۲۵ نتیجه آزمون t به تفکیک هتل‌های ۴ و ۵ ستاره
۸۲	جدول ۴-۲۶ آماره‌های توصیفی عامل‌ها و مدیریت دانش کل پاسخ‌دهندگان

جدول ۴-۲۷	نتیجه آزمون t مولفه‌ها و مدیریت دانش در مجموع هتل‌های ۴ و ۵ ستاره.....	۸۲
جدول ۴-۲۸	رتبه بندی عوامل مدیریت دانش.....	۸۳
جدول ۴-۲۹	نتیجه آزمون فریدمن عوامل مدیریت دانش.....	۸۳
جدول ۴-۳۰	آماره‌های توصیفی فرهنگ جهت فرایندهای مدیریت دانش.....	۸۴
جدول ۴-۳۱	رتبه بندی عوامل فرهنگ.....	۸۵
جدول ۴-۳۲	نتیجه آزمون فریدمن فرهنگ.....	۸۵
جدول ۴-۳۳	آماره‌های توصیفی استفاده از رهبری جهت فرایندهای مدیریت دانش.....	۸۵
جدول ۴-۳۴	نتیجه آزمون فریدمن رهبری.....	۸۶
جدول ۴-۳۵	رتبه بندی عوامل رهبری.....	۸۶
جدول ۴-۳۶	آماره‌های توصیفی استفاده از اندازه‌گیری جهت فرایندهای مدیریت دانش.....	۸۶
جدول ۴-۳۷	نتیجه آزمون فریدمن اندازه‌گیری.....	۸۷
جدول ۴-۳۸	رتبه بندی عوامل اندازه‌گیری.....	۸۷
جدول ۴-۳۹	آماره‌های توصیفی استفاده از فناوری جهت فرایندهای مدیریت دانش.....	۸۷
جدول ۴-۴۰	رتبه بندی عوامل فناوری.....	۸۸
جدول ۴-۴۱	نتیجه آزمون فریدمن فناوری.....	۸۸
جدول ۴-۴۲	رتبه بندی و نتیجه آزمون فریدمن فرایندهای مدیریت دانش در هتل ۴ و ۵ ستاره.....	۸۹
جدول ۴-۴۳	تفاوت فرهنگ، رهبری، اندازه‌گیری و فناوری در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره.....	۹۰
جدول ۴-۴۴	رتبه بندی و نتیجه آزمون فریدمن مدیریت دانش در هتل ۴ یا ۵ ستاره.....	۹۰
جدول ۴-۴۵	آماره‌های توصیفی میزان اهمیت عوامل مختلف مدیریت دانش.....	۹۱
جدول ۴-۴۶	رتبه بندی میزان اهمیت عوامل مختلف مدیریت دانش.....	۹۰
جدول ۴-۴۷	نتیجه آزمون فریدمن میزان اهمیت عوامل مختلف مدیریت دانش.....	۹۱
جدول ۴-۴۸	نتیجه آزمون فریدمن میزان اهمیت عوامل مختلف مدیریت دانش از نظر مدیران هتل ۴ ستاره.....	۹۲
جدول ۴-۴۹	نتیجه آزمون فریدمن میزان اهمیت عوامل مختلف مدیریت دانش از نظر مدیران هتل ۴ ستاره.....	۹۲

فهرست شکل‌ها و نمودارها

شماره صفحه	عنوان
۱۰.....	شکل ۱-۱ مراحل انجام تحقیق.....
۱۱.....	شکل ۲-۱ میزان فهمیدن و به هم پیوستگی در سلسله مراتب دانش.....
۱۶.....	شکل ۲-۲ دسته بندی انواع دانش.....
۲۶.....	شکل ۲-۳ سیستم مدیریت دانش، آرتور آندرسون.....
۲۷.....	شکل ۲-۴ مدل مبتنی بر فرایند و فراهم کننده‌های مدیریت دانش.....
۲۸.....	شکل ۲-۵ مدل موفقیت سیستم مدیریت دانش جنکس و آلفمن.....
۲۹.....	شکل ۲-۶ مدل موفقیت سیستم مدیریت دانش مایر.....
۳۵.....	شکل ۲-۷ فرایندهای مدیریت دانش.....
۳۷.....	شکل ۲-۸ مراحل پنج گانه توسعه مدیریت دانش در بستر فناوری.....
۵۶.....	شکل ۲-۹ چارچوب کلی سیستم مدیریت دانش (محقق ساخته).....
۶۷.....	نمودار ۴-۱ نمودار ستونی درصد فراوانی افراد بر حسب طبقات سنی.....
۶۸.....	نمودار ۴-۲: نمودار ستونی درصد فراوانی افراد نمونه بر حسب مقاطع تحصیلی.....
۶۹.....	نمودار ۴-۳: نمودار ستونی درصد فراوانی مدیران بر حسب سابقه.....
۷۸.....	نمودار ۴-۴: نمودار ستونی میزان سطح فرهنگ بر حسب درجه هتل.....
۷۸.....	نمودار ۴-۵ نمودار ستونی میزان استفاده از رهبری بر حسب درجه هتل.....
۷۹.....	نمودار ۴-۶ نمودار ستونی میزان استفاده از اندازه‌گیری به تفکیک درجه هتل.....
۸۰.....	نمودار ۴-۷ نمودار ستونی میزان استفاده از فناوری به تفکیک درجه هتل.....
۸۱.....	نمودار ۴-۸ نمودار ستونی میزان استفاده از مدیریت دانش به تفکیک درجه هتل.....

۱-۱ مقدمه

انقلاب صنعتی، اقتصاد را از سمت کشاورزی به صنعت سوق داد و نه تنها استانداردهای زندگی تغییر شکل یافت بلکه موقعیت مکانی زندگی نیز از روستا نشینی به شهرنشینی تغییر پیدا کرد، کم کم صنایع نیز تغییر شکل دادند و از اتکای صرف به سرمایه و نیروی کار به عنوان عوامل تولید به سمت بهره‌گیری از دانش و لحاظ آن به عنوان یک نهاده غیر قابل چشم پوشی در فرایند تولید روی آوردند. با اوج‌گیری اهمیت دانش و کالاهای منتج از آن در رشد اقتصادی کشورها، تغییراتی در ساختار اقتصادی آن‌ها ایجاد شده است و دانش به عنوان کالایی جدید با خصوصیات متفاوت از دیگر کالاها پایه گذار اقتصاد جدیدی به نام اقتصاد دانش محور شد. طبق تعریف ارائه شده توسط سازمان توسعه و همکاری اقتصادی^۱ (EOCD)، اقتصاد دانش محور مبتنی بر تولید، توزیع و کاربرد دانش و اطلاعات است که این موارد، به وجود آورنده بهره‌وری و رشد اقتصادی هستند (صدیق، ۱۳۸۴). در چنین اقتصادی پیش‌برد دانش تنها هدف نبوده بلکه استفاده کارا و گسترش دانش در تمام فعالیت‌های اقتصادی جامعه مورد نظر است. مدیریت دانش، چه به عنوان یک موضوع آکادمیک و چه به عنوان یک برنامه‌ی اجرایی و تحولی، بسیار زودتر از آنچه انتظار می‌رفت، سال‌های طفولیت را پشت سر نهاد. به واقع شتاب تولید علم در این عرصه نو ظهور چنان افزایش یافت که در فاصله‌ای قریب به پنج سال؛ تعداد مقالات منتشر شده در این زمینه، در جهان، از کمتر از ۳۴۰ مقاله به بیش از ۹۹۰۰ مقاله در سال افزایش یافت. اکنون هزاران پژوهش‌گر، صدها مرکز حقیقی و مجازی و ده‌ها نشریه‌ی تخصصی در این عرصه‌ی پر تکاپو در تلاشند تا بیش از پیش راه‌گشای حرکت سازمان‌ها در مسیری دانش بنیان باشند. در این سوی جهان، در کشور ما هنوز گام‌های کوتاهی در این مسیر برداشته شده است (بیانیه پایانی اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش).

^۱ Economic Organization For Cooperation And Development

همچنین، بخش گردشگری به عنوان یکی از بخش‌های رو به رشد و مهم اقتصادی محسوب می‌شود که خود شامل بخش‌های غذا، هتل‌داری، حمل و نقل و غیره می‌باشد. هزینه‌های که گردشگران در مقصد دارند شامل اسکان، غذا و نوشیدنی، سرگرمی، پوشاک، هدایا و سوغاتی، عکس، مراقبت‌های فردی، لوازم بهداشتی و دارویی، حمل و نقل‌های داخلی، تورها و تماشا و غیره می‌باشد (گولدنر، ۲۰۰۹). رشد گردشگری منجر به رشد هتل‌ها می‌شود. صنعت هتل‌داری بسیار رقابت‌پذیر شده است تا با افزایش کیفیت خدمات بر سودبخشی و موفقیت هر هتل تاثیر بگذارد. هزینه‌های دریافتی از بخش اسکان بعد از غذا بیشترین مخارج را در بر می‌گیرد. بنابراین اسکان یکی از مهمترین بخش‌های صنعت گردشگری می‌باشد و از میان انواع آنان هتل‌ها جایگاه خاصی در رضایت افراد از سفر دارند.

با توجه به موارد ذکر شده این تحقیق در نظر دارد تا وضعیت دانش و مدیریت آن را در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره شهر تهران مورد بررسی قرار دهد و بدین وسیله زمینه‌های لازم برای استقرار مدیریت دانش را در این هتل‌ها شناسایی کرده و راه را برای تحقیقات آتی در این زمینه باز کند انتظار می‌رود که با انجام این تحقیق قدم‌های اولیه برای زمینه یابی و استقرار مدیریت دانش در هتل‌داری برداشته شود.

۱-۲ بیان مساله:

صنعت هتل‌داری نیز همانند سایر صنایع با رقابت روز افزون، رشد سریع جهانی شدن و توسعه تکنولوژی اطلاعات و بالا رفتن اهمیت دانش مواجه است. کسب و کار هتل‌داری بر پایه خدمت، مشتری و کارکنان است. شکی نیست که کسب و کار هتل‌داری تلاش دارد تا از منابع موجود خود برای به دست آوردن رضایت مشتری و سود بیشتر استفاده کند.

افزایش دانش کارکنان در مورد تمایلات مشتریان و فرایندهای خدمات به طور روزافزونی در هتل‌ها مهم می‌شود. این مهم نیازمند بازیابی و استفاده از تجربه و دانش سایر کارکنان است. معمولاً هتل‌ها از نرخ بالای ترک کارکنان، نرخ بالای چرخش کارکنان بین هتل‌ها، درصد بالای کارکنان کم مهارت، تقاضای فصلی و نامنظم و تمایلات متغیر مشتریان رنج می‌برند، در نتیجه هتل‌ها ناچارند که تجربیات مشتریان و کارکنان را حفظ کنند تا با رفتن کارکنان یا چرخش شغلی، تجربیات از بین نرود (بونکن، ۲۰۰۲). در واقع سیستم مدیریت دانش هم به انتقال و حفظ دانش در هتل کمک می‌کند و هم از تعاملات خدماتی کارکنان حمایت می‌کند.

¹ Bouncken

از بعد از دهه ۱۹۸۰ که مطالعات مدیریت دانش شروع شده است، ادبیات و کاربرد این رشته به سرعت در بیشتر بخش‌های اقتصادی به جز گردشگری رشد کرده است و تنها ۱۹ مطالعه تجربی در زمینه مدیریت دانش در گردشگری صورت گرفته است (هالین و مارن برگ^۱، ۲۰۰۷). قابل توجه است که صنعت گردشگری به سمت یک صنعت دانش محور حرکت می‌کند که علت آن رشد اخیر فرایندهای اطلاعاتی است که منجر به گسترش انتقال دانش، استفاده مجدد، ذخیره و تولید دانش شده است (پیو، یوسال و چانگ^۲، ۲۰۰۲). اگرچه گردشگری و مهمانپذیری از لحاظ جغرافیایی دارای بخش‌های پراکنده است اما می‌تواند از سیستم مدیریت دانش سود ببرد ولی تا الان تعداد کمی از بخش‌ها مدیریت دانش را به کار برده‌اند (بونچن و پیو، ۲۰۰۲). این در حالی است که به کارگیری مدیریت دانش در بخش‌های مختلف گردشگری از جمله هتل‌ها می‌تواند باعث صرفه جویی در هزینه‌های ناشی از دست رفتن سرمایه فکری با خروج کارکنان از سازمان، کاهش هزینه به علت عدم تکرار کار مشابه، بهبود تصمیم‌گیری، سازگاری با تغییرات شود.

در دنیای پویای امروز، سازمان‌ها به طور مداوم در جستجوی راهی برای سازگار ساختن خود با شرایط جدیدند که آنها را در جهت بقا در یک محیط رقابتی آماده سازد. سازمان‌ها جهت موفقیت باید توانایی مستمر در کسب، ایجاد، توزیع، به اشتراک گذاری، نگه داری و استفاده از دانش را داشته باشند. تعدادی از عوامل تسهیل کننده برای موفقیت هر تلاش مدیریت دانش وجود دارد. این ویژگی در بین بیشتر شرکت‌های که با موفقیت مدیریت دانش را به کار برده‌اند مشترک بوده است که آمادگی آنها برای به کار بردن مدیریت دانش را نشان می‌دهد. در این تحقیق بررسی خواهد شد که هتل‌های چهار و پنج ستاره شهر تهران تا چه میزان مدیریت دانش را به کار می‌گیرند.

۳-۱ ضرورت تحقیق:

امروزه دانش منبع ضروری و پایدار مزیت رقابتی است. در عصر تحول و عدم اطمینان محیطی، سازمان‌هایی موفق هستند که به طور مستمر دانش تولید کنند و آن را در سراسر سازمان اشاعه دهند و در فناوری‌ها، محصولات و خدمات به کار گیرند (نوناکا، ۱۹۹۱). دانش در نتیجه مدیریت آن قابل استفاده می‌شود. در گذشته دانش را بعد از نیاز به آن جستجو و تهیه می‌کردند اما امروزه رویکردی متفاوت وجود

^۱ Hallin and Marnburg

^۲ Pyo, Uysal, & Chang

دارد و سازمان‌ها به دنبال خلق دانش هستند. مدیریت دانش به عملکرد موثر و ایجاد مزیت رقابتی در مقابل رقبا کمک می‌کند.

کار اصلی هتل‌ها کسب رضایت مشتریان و وفادار کردن آنان است تا مزیت رقابتی ایجاد کنند (نایتین‌گل^۱، ۱۹۸۵). مدیریت دانش به عملکرد موثر و ایجاد مزیت رقابتی در مقابل رقبا کمک می‌کند. آگاهی از فرصت‌هایی که مدیریت دانش برای سازمان به وجود می‌آورد، می‌تواند شروع خوبی برای همگام شدن با تغییرات جهانی باشد. با گذر زمان، دانش به طور فزاینده‌ای تبدیل به منبع کلیدی و راهبردی برای آینده می‌شود و نیاز به فهم فرایندهای آن در جهت ایجاد، انتقال و استخدام این دارایی بی نظیر بحرانی‌تر می‌گردد. این پژوهش تلاش دارد تا مدیریت دانش و به طور خاص کاربرد آن در هتل‌داری را بررسی کند.

۱-۴ اهداف تحقیق:

۱. ایجاد آگاهی در زمینه مدیریت دانش در صنعت هتل‌داری
۲. برجسته نمودن اهمیت مدیریت دانش و استفاده از آن در هتل‌های چهار و پنج ستاره تهران

۱-۵ سوالات تحقیق:

۱. تا چه اندازه از مدیریت دانش در هتل‌های چهار و پنج ستاره شهر تهران استفاده می‌شود؟
۲. اهمیت مدیریت دانش در هتل‌های چهار و پنج ستاره از دیدگاه کارکنان در چه حدی است؟

۱-۶ روش تحقیق:

تحقیق حاضر توصیفی، از نوع پیمایشی و از نظر جهت‌گیری تحقیق کاربردی می‌باشد.

۱-۷ جامعه آماری و شیوه نمونه‌گیری:

در این پژوهش گردآوری داده‌ها درباره‌ی افراد جامعه مورد مطالعه از طریق شمارش کامل افراد (سرشماری) صورت گرفته است. جامعه مورد نظر مدیران ارشد و میانی هتل‌های چهار و پنج ستاره شهر تهران می‌باشد.

¹ Nightingale

۸-۱ روش گردآوری اطلاعات:

از طریق مطالعه کتابخانه‌ای و استفاده از پرسشنامه

۹-۱ روش تجزیه و تحلیل آماری

از آمار توصیفی برای دسته بندی و گروه بندی پاسخ سوالات استفاده شده است و از شاخص های آمار استنباطی (آزمون t تک نمونه‌ای، t جهت مقایسه‌ی گروه‌های مستقل، آزمون کولموگروف اسمیرنوف و آزمون فریدمن) برای پاسخگویی به سوال‌های پژوهش استفاده شده است.

۱۰-۱ قلمرو تحقیق

این تحقیق از بهمن ماه ۱۳۸۷ شروع و تا شهریور ماه ۱۳۸۸ ادامه پیدا کرد.

۱۱-۱ محدودیت‌های تحقیق:

اصولاً هر پژوهشی دارای مشکلات و محدودیت‌های می‌باشد، لذا بیان مشکلات و محدودیت‌های تحقیق می‌تواند راهگشایی برای تحقیقات بعدی در زمینه مورد نظر باشد. مشکلات و محدودیت‌های این پژوهش عبارتند از:

- عدم اعتقاد برخی از کارکنان و مدیران به کارهای تحقیقاتی و در نتیجه عدم همکاری آنها در پر کردن پرسشنامه
- پراکندگی هتل‌ها از نظر جغرافیای و در نتیجه صرف وقت زیاد برای توزیع و جمع آوری پرسشنامه
- عدم آگاهی کامل برخی از پاسخ دهندگان از مفهوم مدیریت دانش

۱۲-۱ تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی پژوهش

داده^۱: رشته واقعیت‌هایی عینی و مجرد در مورد رویدادها هستند، سازمان‌های نوین معمولاً داده‌ها را در یک سیستم فناوری ذخیره می‌کنند. این داده، توسط واحدهای نظیر واحد مالی، حسابداری و بازاریابی

¹ Data

به سیستم تزریق می‌شوند. پاسخگویی به نیاز مدیریت و دیگر بخش‌های سازمان به داده‌ها بر عهده واحدهای مرکزی اطلاعات سازمان است (داونپورت و پروساک، ۱۳۷۹: ۲۵).

اطلاعات^۱: این سطح داده‌های خلاصه شده را در بر می‌گیرد که گروه‌بندی، ذخیره، پالایش و سازماندهی شده‌اند تا بتوانند معنادار شوند. این داده‌ها هم دانش را تشکیل نمی‌دهند. آنها نشانگر آغاز مدیریت اطلاعات هستند. اطلاعات معمولاً به شکل اعداد و ارقام، کلمات و گزاره‌های انباشته شده است و معنایی را ارائه می‌کنند که بزرگتر از آن چیزی است که از داده‌های خام مکشوف می‌گردد (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵: ۷).

دانش^۲: آمیزهای سیالی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات موجود و نگرش‌های کارشناسی نظام یافته است که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید را به دست می‌دهد. دانش در سازمان‌ها نه تنها در مدارک و ذخایر دانش بلکه در رویه‌های کاری، فرایندهای سازمانی، اعمال و هنجارها منسجم می‌شود (داونپورت، پروساک ۱۳۷۹: ۲۹).

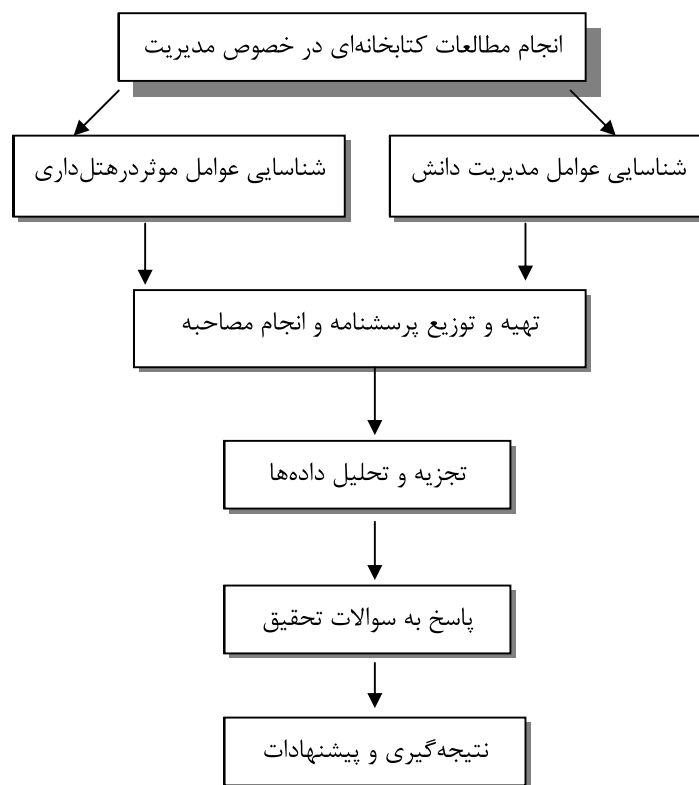
مدیریت دانش^۳: فرایند کشف، کسب، توسعه و ایجاد، تسهیم، نگهداری، ارزیابی و به‌کارگیری دانش مناسب در زمان مناسب توسط فرد مناسب در سازمان است که از طریق ایجاد پیوند بین منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد ساختاری مناسب برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت می‌پذیرد (افرازه، ۱۳۸۴).

¹ Information

² Knowledge

³ Knowledge management

۱-۱۳ مراحل انجام تحقیق



شکل ۱-۱: مراحل انجام تحقیق

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.

۲-۱ مقدمه

مدیریت دانش یک رشته کاربردی است که به استقرار فرایندهای شناسایی، انتخاب، سازماندهی تلخیص و دسته بندی اطلاعات ضروری برای کسب و کار شرکت می‌پردازد به گونه‌ای که عملکرد کارکنان و مزیت رقابتی شرکت را بهبود ببخشد. حفاظت و دسته بندی دانش شرکت به ویژه در دنیای امروزی بسیار حیاتی است، چرا که اکثر نیروی کار خدمت محور از دانش کاران تشکیل شده است. سازمان‌ها برای رقابت موفقیت آمیز در اقتصاد امروز، مجبور هستند با دانش همچنین سایر سرمایه های راهبردی و غیر قابل جایگزین، به گونه‌ای برخورد کنند که به شایستگی‌های محوری‌شان کمک کند. این فصل با مروری بر ادبیات مدیریت دانش شروع می‌شود و در ادامه به کاربرد مدیریت دانش در هتل‌داری می‌پردازد.

۲-۲ دانش، داده و اطلاعات

دانش اعتقاد و باوری است که منجر به افزایش توان بالقوه پدیده‌ها برای اقدامات و تصمیمات اثربخش می‌شود، به عبارت دیگر دانش مجموع کل شناخت‌ها و مهارت‌های است که افراد برای حل مسائل به کار می‌برند (نوناکا، ۱۹۹۴). تعریفی که داوونپورت (۱۳۷۹) از دانش می‌دهد در بسیاری از متون مربوط به مدیریت دانش نقل شده است؛ او دانش را مخلوط سیالی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات موجود و نگرش های کارشناسی نظام‌یافته می‌داند که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید بدست می‌دهد، دانش، در ذهن دانشور به وجود می‌آید و به کار می‌رود. به گفته دانپورت، دانش در سازمان نه تنها در مدارک و ذخایر دانش، بلکه در رویه‌های کاری، فرآیندهای سازمانی، اعمال و هنجارها نیز مجسم می‌شود. قابل ذکر است که دانش، داده یا اطلاعات نیست، و تعریف این دو مفهوم کمک می‌کند تا دانش از آنچه نیست متمایز گردد.