

عنوان مقاله:

ارائه مدل جامع تقویت نظام نوآوری صنعت گردشگری با رویکرد مدیریت دانش مشتری

محل انتشار:

دومین همایش ملی گردشگری، جغرافیا و محیط زیست پاک (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

ساناز بخشی ارجنکی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مهندسی صنایع گرایش مدیریت سیستم و بهره وری دانشگاه پیام نور شمال تهران

صدیقه رضائیان فردویی - استادیار گروه مهندسی صنایع دانشگاه پیام نور تهران

منصوره حورعلی - استادیار گروه مهندسی صنایع دانشگاه پیام نور تهران

خلاصه مقاله:

نوآوری در صنعت گردشگری یکی از مؤلفه های سازنده موفقیت در این صنعت می باشد، با توجه به گستره مفهوم عمیق گردشگری در جوامع امروزی و بهای بالای دانش مشتری در کنار این صنعت اهمیت بررسی راهکارهای مناسب را در رده اول قرار داده است، هدف از این پژوهش شناسایی و تحلیل وضعیت مؤلفه های اصلی با رویکرد مدیریت دانش مشتری در افزایش نوآوری صنعت گردشگری است. در این مقاله کوشیده شده است تا یک مدل جامعی با ترکیب مدل نوآوری و مدیریت دانش مشتری با رده بندی معیارهای اصلی و مشخص نمودن زیرمعیارها ارائه گردد. در این مدل از ترکیب دو مدل فریمن و مدل مدیریت دانش مشتری- از - به و درباره مشتری با شناخت فرآیندهای اصلی هر دو مدل به سنجش روابط متقابل معیارهای مدل با مدنظر قراردادن نوآوری گردشگری استفاده کرده ایم. سپس روش تصمیم گیری آزمایش DEMATEL جهت تعیین و ترسیم روابط درونی بین معیارها و زیرمعیارها به کار گرفته شده است، در مرحله بعد وزن معیارها و زیرمعیارها از طریق فرایند تحلیل شبکه ANP فازی برای شناسایی معیار برتر و مهم بدست می آیند. در خروجی نهایی هر دو روش معیار (به کارگیری دانش) به عنوان قدرتمندترین معیار شناخته شده، و اثرگذارترین معیار بر روی سایر معیارها به حساب می آید. در رتبه بندی معیارها و زیرمعیارها (هدایت دانش به مشتری) و از زیرمعیارها (هدایت دانش به فرایند کسب و کار و تصمیم گیری) توانسته است بیشترین وزن نسبی و بالاترین رتبه را به دست آورد.

کلمات کلیدی:

نوآوری، صنعت گردشگری، مدیریت دانش مشتری، ANP، DEMATEL

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/474809>

