

عنوان مقاله:

رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت هتل داری

محل انتشار:

اولین همایش بین المللی و سومین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 25

نویسنده:

مهسا کاظمی - کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات پردیس فارابی دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

هدف مقاله حاضر بررسی و تبیین مدیریت دانش و رابطه آن با عملکرد سازمانی در صنعت هتلداری می باشد. دانش با ارزش ترین و استراتژیک ترین منبع برای هتل ها و عملکرد سازمانی نیز از اجزای کلیدی دست یابی به موفقیت و برتری آنها می باشد. بنابراین شناخت رابطه آنها حایز اهمیت می باشد. اگرچه کاربرد مدیریت دانش در صنعت مهمان نوازی و هتلداری در اغلب کشورهای در حال توسعه در مقیاس مشابه تاثیر آن بر مطالعات تجربی مشابه در سایر صنایع و خدمات، کمتر است اما امروزه علی الخصوص در هتل های پنج ستاره کاربرد مدیریت دانش فراگیر گشته است. در این پژوهش برای مدیریت دانش از مدل عمومی دانش و برای ارزیابی عملکرد از مدل EFQM استفاده شده است. متغیرهای مستقل این پژوهش شامل: مدیریت دانش، خلق دانش، ذخیره دانش، تسهیم دانش و بکارگیری دانش و متغیرهای وابسته شامل: عملکرد سازمانی، نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد می باشد. یافته های پژوهش نشان داد که بیشترین همبستگی میان رابطه مدیریت دانش و نتایج کارکنان و بکارگیری دانش و عملکرد سازمانی می باشد و متغیر مدیریت دانش بر نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد تاثیر مستقیم و معناداری دارد و هم چنین متغیرهای خلق دانش، ذخیره دانش، تسهیم دانش و بکارگیری دانش بر عملکرد سازمانی تاثیر مستقیم و معنادار دارد. در مجموع از تجزیه و تحلیل داده های پژوهش می توان نتیجه گرفت مدیریت دانش با تاثیر خود بر روی هتل ها منجر به بهبود عملکرد سازمانی آنها می شود (اسلام بیومی سالم، 2014، ص. 1)

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش ، عملکرد سازمانی، مدل EFQM، زیرساخت مدیریت دانش

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/681298>

