

中华会计网校 www.chinaacc.com

# 中国会计考试培训第一品牌

市场占有率高达70.59%



2012会计职称辅导热招：初级 中级  
2012注税辅导：[网络班] [面授班]  
网校“梦想成真”系列辅导丛书热销  
精品班：初级/中级 注会 注税 高会

会计文苑

原创文章： 我要投稿 | 投稿说明 | 原创投稿 | 原创天地  
优秀论文： 会计论文 | 审计论文 | 财务管理论文 | 税务论文 | 金融论文 | 工商管理论文 | 财政论文 | 评估论文

有奖征文： 征文标准 | 奖项设置 | 征文投稿

首页 > 会计文苑 > 工商论文 > 管理理论 > 正文

## 知识管理在旅游企业管理中的探索

2011-5-16 9:1 佚名 【大 中 小】 【打印】 【我要纠错】

**摘要：**旅游业是发展最快，也是最有活力的产业之一。知识和技术在旅游业进一步发展的进程中起着关键作用，因此，知识管理在旅游企业中的应用显然成为一种必然。

**关键词：**知识管理，旅游企业，管理模式支持机制

### 一、引言

旅游业的强关联性、高乘数效应以及较低的市场准入度成为其在我国迅速发展的主要原因。但是目前我国的旅游业竞争力弱，旅游企业管理水平低，从业人员素质较差。在知识经济浪潮和信息化的推动下，旅游企业必须尽快转变经营战略以适应日益激烈的内外部竞争环境。

### 二、知识管理成为旅游企业管理模式的必然选择

1. 外部环境促动：信息产业的形成和发展催生了知识经济的出现，知识经济的迅速发展和广泛渗透不可避免地使旅游企业受到一定程度的影响。特别是信息技术快速发展所导致的生产于服务成本的下降，使在线商务、在线消费成为越来越多人的选择。我国的互联网普及度，国内企业管理的信息化、网络化和柔性化程度，高新技术企业对知识管理的高度重视等等使传统的管理形式都受到了很大的冲击。

2. 产业性质转变：传统的旅游业是劳动密集型产业，劳动力资源禀赋优势为旅游业的发展做出了一定的贡献，其产业性质也为解决就业问题提供了有利条件。但是现代旅游业是集劳动密集型与资金、知识密集型等特征于一体的服务业。旅游产业性质的转变对旅游企业的战略定位、经营发展、人力资源管理等方面都提出了机遇和挑战。

3. 提升核心竞争力的客观要求：旅游企业提供的产品和服务质量是其竞争优势的决定性因素。在知识经济和产业转变的催化下，旅游产品和服务必将取胜于其知识性。一体化的服务设计需要科学地进行市场调研、判断预定目标、设计流程并进行市场开发和运营；旅游服务过程的一线供给者需要能够有足够的素质为顾客提供个性化服务，满足不断复杂的旅游消费动机和需求；旅游产品的设计和开发更明显地受到知识和技术的影响，比如复杂旅游设施的建设、高科技旅游产品的开发、具有文化内涵的旅游产品设计等等。旅游产品和服务的升级将更多地依赖于知识和技术。

### 三、旅游企业知识管理模式构建

旅游企业的知识管理是指建立在旅游业良好的信息化、网络化基础之上，对旅游企业生产和经营依赖的知识及其收集、组织、创新、扩散、使用和开发等一系列过程进行管理，是为旅游企业实现显性知识和隐性知识共享寻找新途径，运用集体的智慧提高企业应变和创新能力的管理形态。知识管理的基础流程可以划分为紧密联系的9项活动，并形成螺旋上升的有机“PSCA”闭合环路。考虑到旅游企业的广泛性，服务产品的无形性和体验性，产业内部的强关联性，以及从业人员素质偏低，国内旅游企业竞争力较弱等特点本文采用“PSCA”闭环，分别对知识的生成、积累、交流和应用重点分析。

1. 知识的内部和外部生成并重：旅游企业知识的来源可以分为内部生成和外部生成。其中内

### 精彩推荐

- 2012年初/中级会计职称考试报名汇总
- 2011年初/中级会计职称奖学金获奖名单公布
- 10月财税实务课程特惠活动 最高30元/门!
- 纳税申报真账实训面授班10月30日开课
- 网校推出2012年注会网络班&面授班辅导
- 名师视频：注册会计师考试考后试卷点评
- 2011年注会考试现场报道 考后调查 有奖征文
- 《财税资讯》电子月刊9月期（推广期免费订阅）
- 高级会计师考后讨论 | 注册资产评估师考后讨论
- 中华会计网校全新推出2012注册税务师考试辅导
- 2011会计从业资格考试报名时间 会计从业辅导
- 会计人成长计划 会计人职业规划与考证计划调查
- 中华会计网校特推出“寻找会计实务达人”活动
- 正保教育希望小学夏令营师生探访正保远程教育

### 今日话题

MORE



#### 会计人的职业瓶颈

几乎每个人在一生的职业生涯中，都会碰到一些一时看起来不可逾越的障碍，有些人这时便会怀疑自己……[参与讨论]

#### 往期话题

- 10月14日话题：坚持会计之路的理由
- 10月13日话题：会计学的色彩
- 10月12日话题：会计夫妻谁来理财

### 访谈

MORE



10月11-18日访谈  
2012注册会计师  
考试备考分享

2012注册会计师考试备考分享  
为帮助2012年广大考生顺利通过注册会计师考试，充分复习、高效备考，中华会计网校特安排……

- 会计达人谈如何迎战最后30天
- 拿到会计职称证书意味着什么
- 未来注册税务师，路在何方

中华会计网校 www.chinaacc.com

## 北京、上海、江苏等二十多个省市

财政部门指定会计继续教育培训机构

### 正保品牌

MORE

会计 | 注税 | CPA考试 | 初级职称 | 中级职称  
高会 | 会计从业 | 实务操作 | 继续教育

部生成形式多样，主要包括工作实践、自主学习、企业内信息发布、培训等；外部生成主要包括两种形式，其一是通过人员招聘，其二是通过外部链接，建立与企业，与学校的知识联盟。旅游企业之间的强关联性使得合作成为其发展的最佳选择，当企业由于分工与合作形成了固定的、专一的生产经营模式，甚或按照知识流程的顺序被组建成“模块式”的产业内部网络结构，将对旅游业的发展产生积极的影响。

旅游企业从业人员素质参差不齐，因此在搜集知识工作完成之后要对知识的构成进行分析，要确定知识的主体和服务对象，区分知识的显隐特性，归类常规性知识和创新型知识[8]，并针对不同的知识采用不同的传播方式和媒介，确定不同的传播受众。

2. 双管齐下做好知识积累：知识积累是知识交流和应用的基础，目标是将知识生成中所获得的知识进行保存和安全管理，同时为交流和应用创造系统、及时、高效的环境。

在知识的保存方面，传统的知识积累管理的方式是建立知识库和知识地图，这是基于显性知识的可编码特征。但是旅游企业中存在大量的隐性知识，并且这些隐性知识对旅游服务质量的提高往往起着决定作用，因此对隐性知识的保存也显得尤为必要。隐性知识的保存可以通过隐性知识显性化的方式，以编码的形式存档，也同样可以采用在企业内部建立专家系统（ES）的方式进行管理。专家化知识积累管理强调人力资源方面的投资。

在知识的安全管理方面，旅游企业要树立知识管理风险观念。通过信息浏览权限的设置来约束企业知识的流动，保证让不同级别的人接触适当的知识部分，以保证企业的核心机密不被泄露。而针对旅游企业人员流失率较高的特点，还应该建立和完善相应的知识管理风险机制，防止“知识流失”。

3. 多层次多形式的知识交流：知识交流包括知识传递和知识分享。旅游企业可以在工作任务分解的基础上组织团队，这样企业中便存在三种形式的知识传递：个体和个体之间，个体和团体之间，团体和团体之间的平等型传递；个体向团体的贡献型传递；团体向个体的渗透型传递。另外还可以采用企业内部和企业外部的交互型传递。通过个层面的知识交流可以增加知识的覆盖面。在每个层面都可以运用多种传递手段，如专题讨论、电子邮件、网络视频会议、培训、专利技术贡献等等。知识交流在各处的不断碰撞中被了解、更新和享用，推动了知识的创新。

4. 在知识应用中强调创新：应用是知识管理的实现手段。通过对各部门和人员对知识资源的需求分析，规划和设计知识分类体系，开发知识管理系统，建立知识管理部门和相应的运作机制。为了推动知识的应用，旅游企业还要从企业文化和环境入手，创造“知识拉动力”，在组织形式上建立跨职能的合作团队。

#### 四、旅游企业知识管理内部支持机制建设

1. 设置专门的知识管理部门。许多相关文献都提到在旅游企业中设立专门的知识管理部门及知识主管，这一方面是由于知识管理的重要性，另一方面则是基于对知识管理工作的规范。知识管理过程中信息的搜集和分析，创新知识的管理，知识成果的申报和保护，企业环境和组织的再造促进等各项具体工作的实施都需要有统一的工作程序和方式方法，需要由专一的部门负责。

2. 建设完善的网络信息平台。知识管理的各项工作都来自网络信息平台的支持，因此善用信息科技的协助是必要的。网络信息平台的作用在于将企业信息化，包括数据信息化、流程信息化和决策信息化三个环节。旅游企业要在功能完善和先进的网络信息平台上，使用相应的软件对知识进行编码和目录管理，建立知识门户。

3. 组织结构向扁平化发展。知识管理的组织结构是网络化、扁平化、弹性化、虚拟化、超文本模式的组织结构。旅游企业需要打破目前的传统式金字塔组织结构，突破单一至上而下的信息渠道，减少信息传递的中间环节，加速知识传递的速度、效率和对外抗风险的应变能力。旅游企业的组织不应仅考虑纵向扁平化，还应该结合旅游企业的工作项目和自主灵活的工作特点，采用工作团队、技术创新组织、并行项目组织、流程再造等，打造变形虫式组织结构。

4. 培养认同共享的企业文化。组织层面的知识管理应重视以知识管理为组织战略，组织的学习和组织文化。组织文化是知识管理成败的关键。当组织文化是助力时，知识管理的推动当顺势而为，反之则当以渐进改变的方式为之。目前绝大多数国内旅游企业的发展仍然处于初级阶段，企业文化的建设还需要向有利于知识管理的方向加强。可以采用奖励创意，文件化作业，竞业禁止等措施，促使祖师成员的个人知识尽量外化。

▶医学	执业医师考试   执业药师考试   护士资格证 卫生资格   国家医学考试   医师定期考核
▶建筑	一级建造师   二级建造师   监理工程师 造价工程师   安全工程师   继续教育
▶法律	法律咨询   司法考试   实务   企业法律顾问
▶考研	考研数学   考研英语   考研政治 考研网校   考研指南   考研专业课
▶自考	公共课   自考会计   自考培训 / 高数基础学
▶人事	职称计算机   经济师   报关员   职称英语 农村信用社考试   人力资源管理师   公务员
▶英语	职称英语   四六级   日语   韩语   PETS
▶中小学	网络1对1答疑   高考   中考   高中   初中

5. 实施柔性的人力资源管理。国内旅游企业旅游产品缺乏创新，从业人员素质偏低等现象严重，因此在其人力资源管理过程当中应该注重高层次人才的介绍，重点实施创新激励，加强人力资本的积累。从业人员的知识结构复杂特点又要求企业在人力资源的管理中注重有的放矢的量身培训。将企业员工的薪金与知识管理的绩效挂钩，直接对员工参与知识管理进行激励。总之，为更好地在旅游企业实施知识管理，其人力资源管理要有区分，动态化，与企业的知识管理随时保持一致。

## 五、结论

我国旅游企业的发展迅速，且随着产业性质的转型，在旅游企业进行知识管理已经成为一种必要。目前的旅游企业应该尽快转变战略重心，尽快适应飞速发展的知识经济。但是我国旅游业的发展仍然是较为滞后的，因此对知识管理的基础建制有更多的要求。当前，在我国旅游企业内部进行知识管理的重点仍然也必须仍然停留在基础的层面上。

参考文献：

- [1] 中华人民共和国国家旅游局。关于进一步促进旅游业发展的意见。中国网。2007。
- [2] 刘纬华郑向敏：知识经济时代旅游企业发展新趋势。旅游科学[J]. 2000, 2: p8-11。
- [3] 郭华：论知识经济时代旅游企业的知识管理。社会科学家[J]. 2000, 6: p48-51。

【我要纠错】 责任编辑：vince

相关热词：[知识管理](#) [旅游企业](#) [管理模式支持机制](#)

上一篇：[我国集团公司完善管理体制探析](#)

下一篇：[浅谈企业管理创新的要点和途径](#)

### ▶ 相关资讯

### 相关热帖

- 浅谈知识管理在军队后勤人力资源建设中的运用
- 新经济时代人力资源管理面临的变化及发展趋势
- 会计师事务所知识管理绩效定量评价模型
- 来自企业的知识管理研究进展
- 经济时代下中小企业人力资源系统再造策略
- 论知识管理在现代企业中的应用研究
- 知识管理审计报告研究

### ▶ 发表评论

### 我要纠错

## 精彩专题

[更多>>](#)



• 网校论坛风云人物



• 2012会计职称报名



• 2011注会报道专题



• 会计人的小书屋

## 网站导航

[会计网校](#) | [税务网校](#) | [资讯中心](#) | [财经法规](#) | [会计实务](#) [更多>>](#)

<a href="#">▶初级职称</a>	• 指南 • 动态 • 查分 • 大纲 • 试题 • 复习	<a href="#">▶资产评估师</a>	• 指南 • 动态 • 大纲 • 试题 • 复习
<a href="#">▶中级职称</a>	• 指南 • 动态 • 查分 • 大纲 • 试题 • 复习	<a href="#">▶高级会计师</a>	• 指南 • 动态 • 试题 • 评审 • 复习
<a href="#">▶注册会计师</a>	• 指南 • 动态 • 查分 • 大纲 • 试题 • 复习	<a href="#">▶会计从业资格</a>	• 指南 • 动态 • 政策 • 试题 • 复习
<a href="#">▶注册税务师</a>	• 指南 • 动态 • 查分 • 大纲 • 试题 • 复习	<a href="#">▶ACCA考试</a>	• 指南 • 信息 • 政策 • 试听 • 招生