

فهرست مطالب

فصل اول: مقدمه ۱۱

نزدیک شدن به یادگیری سازمانی از طریق مدیریت بحران	۱۳
ساختار کتاب	۱۵
منابع	۱۸

فصل ۲: یادگیری سازمانی در مدیریت بحران گردشگری: تجربه‌ای از مالزی ۲۱

مقدمه	۲۳
درک یادگیری سازمانی	۲۴
بحران‌ها و بلایای گردشگری	۲۹
چارچوب نظری	۳۲
روش‌شناسی	۳۶
نمونه‌گیری و مشارکت‌کنندگان	۳۷
تحلیل داده‌ها	۳۸
یافته‌های تحقیق و بحث	۳۹
نتیجه‌گیری	۴۹
منابع	۵۱

فصل ۳: دانش بحران در گردشگری: انواع ، جریان‌ها و حکمرانی ۵۹

مقدمه	۶۱
مدیریت دانش و بحران	۶۳
مطالعه	۶۹
یادگیری از بحران در عمل	۷۰
انواع دانش بحران	۷۱

جریان‌ها، استراتژی‌ها، و فرایندهای مدیریت دانش بحران.....	۷۵
تأثیر عوامل سازمانی بر مدیریت دانش بحران.....	۷۷
نتیجه‌گیری.....	۸۱
منابع.....	۸۳

فصل ۴: تأثیر کووید-۱۹ بر جنبه انسانی فرهنگ سازمانی و یادگیری: مورد صنعت

مهمان‌نوازی یونان.....

مقدمه.....	۸۹
بحران به‌عنوان فرصتی برای تغییر فرهنگی و یادگیری.....	۹۰
روش‌شناسی.....	۹۴
یافته‌ها.....	۹۶
نتیجه‌گیری.....	۱۰۲
مشارکت علمی و عملی.....	۱۰۷
محدودیت‌ها و پژوهش‌های آینده.....	۱۰۷
منابع.....	۱۰۸

فصل ۵: یادگیری از بحران‌های زنجیره‌ای: چارچوبی برای مدیریت یادگیری در بحران.....

مقدمه.....	۱۱۵
یادگیری ناشی از بحران.....	۱۱۶
طرح و بافت تحقیق.....	۱۱۹
یادگیری بحران و محرک‌های آن.....	۱۲۴
نتیجه‌گیری.....	۱۳۴
منابع.....	۱۳۵

فصل ۶: الگویی برای یادگیری سازمانی در مدیریت بحران در گردشگری و مهمان‌نوازی.....

مقدمه.....	۱۴۱
یک الگوی اقدام یادگیری برای مدیریت بحران.....	۱۴۶
نتیجه‌گیری.....	۱۵۸

منابع	۱۶۰
-------------	-----

فصل ۷: تفکر آینده‌نگر و یادگیری سازمانی؛ برنامه‌ریزی سناریویی به‌عنوان ابزاری برای

مدیریت بحران سازمان‌های مدیریت مقصد	۱۶۳
---	-----

مقدمه	۱۶۵
-------------	-----

آینده‌نگری	۱۶۵
------------------	-----

برنامه‌ریزی سناریویی	۱۷۰
----------------------------	-----

نتیجه‌گیری	۱۷۴
------------------	-----

منابع	۱۷۶
-------------	-----

فصل ۸: موانع یادگیری سازمانی؛ مورد مکزیک و کووید-۱۹..... ۱۸۳

مقدمه	۱۸۵
-------------	-----

یادگیری سازمانی و موانع آن	۱۸۵
----------------------------------	-----

مکزیک در مدیریت همه‌گیری‌ها	۱۹۳
-----------------------------------	-----

مطالعه موردی: کووید-۱۹ در میچوآکان، مکزیک	۱۹۶
---	-----

نتیجه‌گیری	۲۰۳
------------------	-----

منابع	۲۰۴
-------------	-----

فصل ۹: نهادینه‌سازی چارچوب‌های یادگیری سازمانی در مدیریت بحران گردشگری..... ۲۰۷

مقدمه	۲۰۹
-------------	-----

زمینه (بافت)	۲۱۰
--------------------	-----

ایجاد یادگیری سازمانی حول کارکردها	۲۱۲
--	-----

نتیجه‌گیری	۲۲۴
------------------	-----

منابع	۲۲۵
-------------	-----

فصل ۱۰: بحران و یادگیری سازمانی: پیوندهای پنهان بین صنعت هواپیمایی و مهمان‌نوازی

.....	۲۳۱
-------	-----

مقدمه	۲۳۳
-------------	-----

۲۳۶	درک مفهوم بحران
۲۴۰	مدیریت بحران و دانش در هوانوردی و مهمان‌نوازی
۲۴۳	عوامل انسانی
۲۴۶	شرایط نهفته
۲۴۸	سامانه مدیریت ایمنی
۲۵۱	ایمنی-II
۲۵۲	نتیجه‌گیری
۲۵۴	منابع

فصل ۱۱: مدیریت بحران و یادگیری سازمانی: مورد هتل‌های دنیزلی ۲۵۹

۲۶۱	مقدمه
۲۶۲	مدیریت بحران در صنعت هتلداری
۲۶۴	یادگیری سازمانی
۲۶۵	یادگیری سازمانی در صنعت هتلداری
۲۶۷	یادگیری سازمانی از بحران‌ها: مورد هتل‌های دنیزلی، ترکیه
۲۷۰	بحران‌های تأثیرگذار بر هتل‌های دنیزلی
۲۷۹	نتیجه‌گیری
۲۸۳	منابع

فصل ۱۲: بازنگری در روش‌های مدیریت بحران گردشگری: درس‌هایی از کووید-۱۹ در اسپانیا

۲۸۷	
۲۸۹	مقدمه
۲۹۰	ویروس‌ها، همه‌گیری‌ها و گردشگری
۲۹۱	تجربه و یادگیری در بخش گردشگری اسپانیا
۲۹۲	یادگیری سازمانی در مدیریت بحران
۲۹۵	شناسایی عوامل مخاطره
۳۰۲	نتیجه‌گیری
۳۰۵	منابع

فصل ۱۳: ارتباطات بحران و یادگیری سازمانی: مطالعه موردی بحران ساس های نیویورک در**سال ۲۰۱۰..... ۳۱۱**

مقدمه..... ۳۱۳

بحران ساس در سال ۲۰۱۰ در شهر نیویورک..... ۳۱۴

یادگیری سازمانی و ارتباطات بحران در گردشگری و مهمان‌نوازی..... ۳۱۵

نظریه ارتباطات بحران موقعیتی..... ۳۱۷

پاسخ هتل‌های نیویورک به بحران ساس ۲۰۱۰ در سایت تریپ‌ادوایزر..... ۳۲۰

نتیجه‌گیری و پیامدهای ضمنی..... ۳۲۶

منابع..... ۳۳۰

فصل ۱۴: مدیریت دانش زنجیره تأمین گردشگری در دوران همه‌گیری..... ۳۳۳

مقدمه..... ۳۳۵

مدیریت بحران و زنجیره تأمین گردشگری..... ۳۳۷

مدیریت دانش در زنجیره تأمین گردشگری..... ۳۳۸

طرح تحقیق..... ۳۴۱

یافته‌ها و بحث..... ۳۴۲

نتیجه‌گیری..... ۳۵۰

منابع..... ۳۵۱

فصل ۱۵: نتیجه‌گیری..... ۳۵۵

منابع..... ۳۶۲

مشارکت‌کنندگان..... ۳۶۵

واژه‌نامه انگلیسی به فارسی..... ۳۷۳