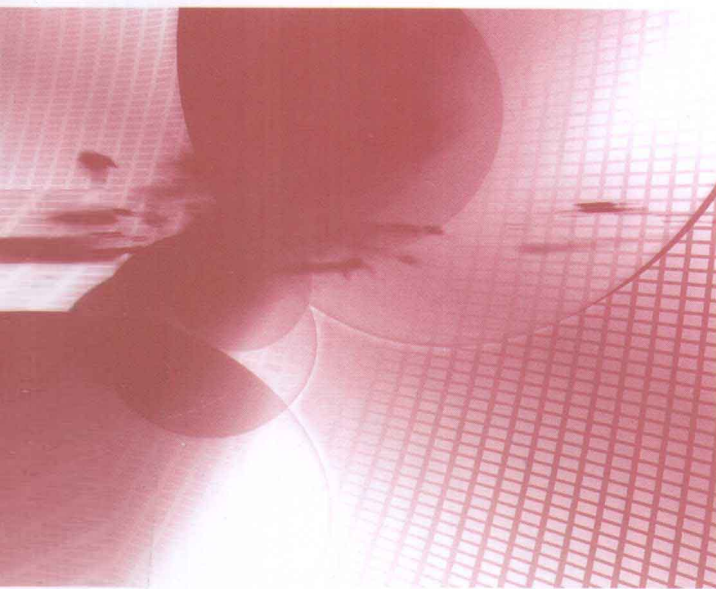


酒店连锁企业知识转移研究

Research on Knowledge Transfer among Hotel Chain Enterprises

胡 明◎著



东 南 大 学 出 版 社

酒店连锁企业知识转移研究

**Research on Knowledge Transfer among
Hotel Chain Enterprises**

胡 明 著

东南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店连锁企业知识转移研究/胡明著. —南京:东南大学出版社, 2010. 9

ISBN 978 - 7 - 5641 - 2434 - 2

I. ①酒… II. ①胡… III. ①饭店—连锁商店—企业管理—研究 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 178156 号

酒店连锁企业知识转移研究

出版发行: 东南大学出版社

社 址: 南京市四牌楼 2 号 邮编: 210096

出版人: 江建中

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 南京新洲印刷有限公司

开 本: 700mm×1000mm 1/16

印 张: 12.5

字 数: 281 千字

版 次: 2010 年 9 月第 1 版

印 次: 2010 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5641 - 2434 - 2

定 价: 30.00 元

本社图书若有印装质量问题, 请直接与读者服务部联系。电话(传真): 025 - 83792328

序

19 世纪末和 20 世纪初是欧美国家饭店业主和饭店集团辈出的时代。当我们回想到“喜来登王国”、“希尔顿帝国”和美国“现代旅馆之父”埃尔斯沃斯·斯塔特勒,以及威拉德·玛里奥特、凯撒·丽兹等辉煌的名字时,我们也自然而然地想起中国饭店业的发展之路。

中国是一个礼仪之邦,深谙服务与待客之道。改革开放 30 年来,快速发展的中国现代饭店业涌现了诸如“锦江”、“首旅建国”、“金陵”、“粤海”等著名品牌。这些著名品牌均已经进入世界饭店业百强排名。这些成就是与许多为之努力奋斗的企业家分不开的。面对瀚如烟海的饭店行业企业家们,我们不能不感动。中国现代饭店业几十年的发展历史,其实就是无数企业家向前奋进、不断拼搏的历史。

今天,我们又认识了其中的一位,他就是南京金陵饭店集团的胡明先生。他不仅是一个现代饭店集团的负责人,还是一个具有投资银行背景的学者,受其之邀,我为他的专著《酒店连锁企业知识转移研究》作序,既感荣幸,又感到颇有些压力。

如果把中国现代饭店业的发展约略分为三个阶段的话,那么新中国成立到“文革”期间是第一个阶段,即“模糊发展阶段”,这个阶段发展极其缓慢,大多数人对饭店业比较陌生,入住饭店更多的是特殊阶层和上流人士的专属。第二个阶段是改革开放之后一直到 2000 年这个阶段,这个阶段是中国民族饭店业和国际饭店业的“计划与发展时期”,特别是上世纪 70 年代之后,中国酒店业在中央和各地方政府的高度重视下得以快速发展,催生出诸如“锦江”、“首旅建国”、“金陵”、“白天鹅”这样的著名本土品牌,也产生了董竹君、任百尊、侯锡九、周鸿猷、卢鸿炳等老一辈饭店业企业家。2000 年之后的一个时期应是中国酒店业发展的第三个阶段即“市场快进阶段”,这个阶段是中国饭店发展进程中特别重要的一个阶段,可能还会有一个 30 年左右的发展时间。这个阶段将会培育和产生出更多更辉煌的中国饭店集团品牌,也会诞生许多更为年轻的优秀企业家。伴随着时代的阔步前进,酒店业的新一代高管们在探索、在思考,他们在投身实践的同时善于总结提高。我在看完本书稿之后深深地感受到这点。

改革开放以来,中国旅游业取得了长足发展。特别是近年来,随着我国经济的持续快速增长,旅游业发展成为国民经济战略性支柱产业,未来一段时间,中国饭店的规模、结构、质量将进一步发展。中国饭店业正面临一个加快品牌化、集团化、网络化发展的大好时期。在这个时代背景下,中国饭店业企业如何尽快将知识能力转化成生产力是极其关键的。国外成熟饭店集团的发展都是把管理体系

的建设放在第一位。从这个角度讲胡明先生的这本著作对于许多从事现代饭店业实务的同仁有着相当的可借鉴之处。

今天,欣然为胡明的专著作序,虽简短粗疏,但意在抛砖引玉。衷心期望热心于中国酒店业发展的读者从阅读《酒店连锁企业知识转移研究》一书中获得心得与启迪,并运用到自身实践之中,共同推进中国现代饭店业的兴旺发达。

国家旅游局党组成员、规划财务司司长 吴文学

2010年9月于北京

序 二

胡明先生的专著《酒店连锁企业知识转移研究》交付出版了,作为他在东南大学攻读博士学位时的导师和此后的科研合作者,我感到无比欣慰。

经济发展以知识为基础已经成为一个显明的特征,以知识转移为本质特征的酒店业连锁经营方式也逐步成为全世界酒店经营的主要商业模式之一。故而,对连锁酒店间知识转移绩效的认识以及对其影响因素的讨论,就自然成为酒店业基业长青的重要议题。

针对这一议题,在四个春夏秋冬中,胡明先生将本职工作(他一直在享有盛誉的民族酒店品牌——金陵饭店集团中担任高管)与学术研究相结合,带领他的团队进行了一项有意义的研究,对我国境内酒店连锁体中的四、五星级成员酒店的不少总经理、副总经理、销售总监、餐饮总监以及前厅、销售、客房、餐饮、工程等部门的部门经理进行了实地访谈,所涉及的连锁品牌包括洲际、万豪、香格里拉、凯悦、喜达屋、雅高、希尔顿、金陵、维景、海航、岭南等。基于对调研资料的分析,总结出在连锁酒店总部向成员酒店转移知识的过程中,所转移知识的模糊性与成员酒店知识吸收能力的关系、成员酒店知识吸收能力与知识转移绩效的关系、所转移知识的模糊性与成员酒店知识转移绩效的关系,以及所转移知识的模糊性与知识转移媒介的适配性关系等,清晰地描绘了连锁酒店总部与成员酒店间知识转移的路径,界定了提高知识转移绩效的影响因素。

呈现在读者面前的这本专著的主要工作与成果之一,是基于资源限制、规模经济、管理效率、搜寻成本、风险管理等相关理论,结合国内外连锁酒店的发展历程,较深入地剖析了国内外连锁酒店在连锁经营模式上的区别及其主要原因。

呈现在读者面前的这本专著的主要工作与成果之二,是基于 Leonard-Barton 的“知识基础”观以及 Salmon 对服务业 know-how 的分类方法,对连锁酒店的经营知识进行了分类,定义了各类知识的概念、内容与特性;以联盟企业间知识转移影响因素为切入点,萃取出影响连锁酒店总部向成员酒店成功转移知识的关键因素与影响路径。

呈现在读者面前的这本专著的主要工作与成果之三,是借助结构方程模型等研究工具,运用较大样本的实证研究方法,检验了总部转移知识的模糊性与成员酒店知识吸收能力的关系、成员酒店知识吸收能力与知识转移绩效的关系、总部转移知识的模糊性与成员酒店知识转移绩效的关系以及所转移知识的模糊性与知识转移媒介的适配性关系。

呈现在读者面前的这本专著的主要工作与成果之四,是基于对实证结果的讨

论以及对酒店连锁业现状与发展趋势的判断,分别对连锁酒店总部与成员酒店提出了一些有价值的建议。这些建议主要有:(1)加强连锁酒店品牌的细分,细化经营知识,弱化知识的模糊性;(2)完善连锁酒店的信息管理系统,提高总部与成员酒店间的知识转移效率;(3)建立完善的培训机制,增加成员酒店员工吸收总部知识的渠道;(4)加强团队形式对总部知识的吸收;(5)建立与总部知识对接的组织架构和酒店内部知识转移的机制;(6)灵活运用来自总部的经营知识等促进连锁酒店总部向其成员酒店高效转移知识、成员酒店高效取得、内化并将知识应用于经营实践等等。

总之,该本专著的内容确能令人耳目一新,不愧为一部兼具理论价值与实践指导意义的专精之作。此外,专著广征博引,行文符合学术规范,文笔严谨,语言流畅,条理清晰,论述鞭辟入里。

胡明先生虽然长期从事连锁酒店的领导与管理工作,但是要写出目前的这本专著,还是要付出巨大的持之以恒的努力。这部专著正是他结合自己多年的工作心得,利用在东南大学经济管理学院攻读博士学位的机会对国内外连锁酒店从优秀到卓越过程的细致考察和理性思考而厚积薄发的研究成果。

故我愿意为此书作序。

希望读者能开卷有益,也希望胡明先生能百尺竿头,更进一步。同时,衷心感谢所有曾帮助过胡明先生和其研究团队的人们。

胡汉辉

2010年秋于东南大学九龙湖畔

摘要

经济全球化已将原来以产品为基础的经济推向了以知识为基础的经济,知识、能力等无形资源正逐渐取代劳动力、机器等有形资源,成为企业的竞争力之源。近年来,连锁经营方式在我国迅速发展,通过连锁经营方式取得知识已普遍成为我国企业发展的一项重要举措,酒店业更是如此。基于连锁经营的本质特征即是知识的连锁,知识转移绩效是连锁体可持续发展的关键这一前提,论文对酒店连锁体总部与成员酒店间的知识转移及其转移绩效展开讨论。

论文基于对知识模糊性、知识转移、知识转移媒介、组织吸收能力、知识转移绩效等主题已有研究成果的回顾,梳理了知识模糊性与知识转移绩效、知识模糊性与组织知识取得能力、组织吸收能力与知识转移绩效之间的关系,同时也分析了知识转移媒介与知识模糊性的适配关系;其次,基于对连锁经营的内涵与特征、酒店的功能与产业特征、国内外酒店连锁企业发展的探讨,提炼了酒店连锁经营的主要模式;再次,基于对连锁酒店经营知识内容与类别的解析,从连锁经营是一种紧密的企业联盟这一前提出发,结合连锁酒店的业态特征,萃取了影响连锁酒店总部向成员酒店成功转移知识的关键因素、所转移知识的特征以及转移知识的媒介;第四,基于前述分析,构建了连锁酒店总部与成员酒店间知识模糊性(内隐性、复杂性、专属性、经验性)、组织吸收能力(取得能力、内化能力、应用能力)与知识转移绩效关系的理论模型,继而根据问卷调查的数据验证了连锁酒店总部与成员酒店间知识模糊性、组织吸收能力与知识转移绩效的关系,剖析了知识转移媒介(人员、团队、程序化)对知识模糊性与知识转移绩效关系的调节作用与调节效果,以及对知识模糊性与组织知识取得能力关系的调节作用与调节效果;最后,基于实证结果,分别对连锁酒店总部(知识输出方)与成员酒店(知识承接方)提出促进酒店连锁总部与成员酒店间知识转移的相关建议。

通过研究,本论文得到如下结论:

第一,成员酒店的知识转移绩效会受到总部所转移知识的特性的影响。具体而言,知识内隐性不利于知识转移绩效的提高,而知识经验性则正好反之;知识复杂性并非不利于知识转移绩效的提高,究其原因可能是酒店业属传统产业,经营知识相对而言较为简单,若创新出稍稍复杂的知识,且在连锁体内流动,则会产生异质性效果,进而提升竞争力,有利于知识转移绩效的提高;知识专属性对知识转移绩效的影响关系未能通过显著性检验,究其原因可能是酒店业的经营知识鲜少具有专属性,没有较强的技术壁垒。

第二,成员酒店的知识取得能力会受到总部转移知识特性的影响。具体而言,知识内隐性不利于成员酒店取得知识,而知识经验性则正好反之;知识复杂性及知识专属性对知识取得能力的影响关系未能通过显著性检验,究其原因可能是酒店业的经营知识复杂程度不高,也不具有很强的专属性,容易复制与吸收。

第三,成员酒店的知识转移绩效受知识应用能力的正向影响,知识应用能力受知识内化能力的正向影响,知识内化能力则受知识取得能力的正向影响。

第四,知识转移媒介与知识模糊性具有一定的适配关系。具体而言,人员转移媒介会弱化知识内隐性 with 知识转移绩效以及知识取得能力的负向关系,即人员转移媒介有利于内隐知识的转移与吸收;团队转移媒介会弱化知识内隐性 with 知识转移绩效以及知识取得能力的负向关系,即团队转移媒介能促进内隐知识的转移与吸收,团队转移媒介会提高知识复杂性的转移绩效,团队转移媒介会强化知识经验性与知识转移绩效以及知识取得能力的正向关系,即团队转移媒介能促进经验知识的转移与吸收;程序化转移媒介会强化知识经验性与知识转移绩效以及知识取得能力的正向关系,即程序化转移媒介能促进经验知识的转移与吸收。

本论文的创新之处在于:

第一,梳理了知识模糊性与知识转移绩效以及组织吸收能力的关系、组织吸收能力与知识转移绩效的关系、知识模糊性与知识转移媒介的适配性关系(论文第二章)。

第二,辨析了酒店连锁经营的主要模式,运用资源限制理论(共享稀缺资源)、规模经济理论(降低经营成本)、管理效率理论(减少代理成本)、搜寻成本理论(节约信息搜寻成本)、风险理论(分散经营风险)等相关理论,结合国内、外连锁酒店的发展历程,探讨了国内、外连锁酒店在连锁经营模式上的区别及其主要原因(论文第三章)。

第三,参考 Leonard-Barton(1995)的“知识基础”观,Salmon(1989)对服务业 know-how 的分类方法,将连锁酒店的经营知识分为:实体技术系统、管理系统、员工技能与知识、价值与常规四种,进而定义和总结了各类知识的概念、内容与特性;基于连锁经营是一种紧密的企业联盟前提,从联盟企业间知识转移影响因素入手,萃取出影响连锁酒店总部向成员酒店成功转移知识的关键因素(论文第四章)。

第四,以问卷调查数据为样本,运用结构方程模型,检验连锁酒店间知识模糊性与知识转移绩效的关系、知识模糊性与知识取得能力的关系以及组织吸收能力与知识转移绩效的关系;运用因子分析法与调节回归分析,检验知识模糊性与知识转移媒介的适配性关系,亦即知识转移媒介对知识模糊性与知识转移绩效以及对知识模糊性与知识取得能力关系的调节作用与调节效果(论文第

五、六章)。

第五,基于对实证结果的讨论以及对酒店连锁业现状与发展趋势的判断,提出了促进连锁酒店总部向其成员酒店高效转移知识、成员酒店高效取得、内化并将知识应用于经营实践的操作性建议(论文第七章)。

关键词: 知识模糊性;组织吸收能力;知识转移;知识转移绩效;知识转移媒介;结构方程模型;调节回归分析

Abstract

Economic globalization has turned economic foundation from products to knowledge. Intangible resources such as knowledge and capacity are substituting tangible resources such as labor and machinery, and becoming the source of competitiveness of enterprises. In recent years, chain management has been developing quickly in China. For enterprises, the hotel industry in particular, it is becoming an important measure to obtain knowledge through chain management. Based on the premise that the essential characteristic of chain management is chain knowledge and knowledge transfer performance is the key to the sustainable development of chain body, this paper discusses knowledge transfer and its transfer performance between chain hotel's headquarters and their members.

Based on the literature review of knowledge ambiguity, knowledge transfer, knowledge transferred media, organizational absorptive capacity and knowledge transfer performance, this paper first hackles the relationship of knowledge ambiguity and knowledge transfer performance, knowledge ambiguity and organization absorptive capacity, organizational absorptive capacity and knowledge transfer performance, and meanwhile analyses the compatibility between knowledge transferred media and knowledge ambiguity. Secondly, based on the discussion of connotation and characteristics of chain operation, hotel's function and industrial characteristics, and hotel chain groups' development at home and abroad, the paper abstracts the main model of hotel chain management; Thirdly, based on the analysis of hotel chain management's knowledge content and category and combined with the features of chain hotels' format of operation, this paper, according to the prerequisite that chain management is a close business alliance, extracts the key factors which influence the successful transfer of knowledge from chain hotels' headquarters to their members, characteristics of transferred knowledge, and media of transferring knowledge. Fourthly, according to the above analysis, this paper constructs a theoretical model of the relationship between knowledge ambiguity (tacitness, complexity, specificity, empiricalness), absorptive capacity (obtaining ability, inner ability, application ability) and knowledge transfer performance between chain hotel's headquarters and their members. Then, this paper verifies the relationship between knowledge ambiguity

ty, absorptive capacity and knowledge transfer performance between chain hotel's headquarters and their members, and anatomizes the regulation effects which knowledge transferred media(personnel, team, routinization) has on the relationship of knowledge ambiguity and knowledge transfer performance, knowledge ambiguity and organizational absorptive capacity based on the questionnaire data; Finally, according to the empirical results, this paper puts forward some suggestions to chain hotel's headquarters(knowledge output side) and members(knowledge input side) respectively to promote knowledge transfer.

Conclusions can be drawn as follows through the study:

Firstly, knowledge transfer performance of chain hotel's members can be affected by the characteristic of headquarters' transferred knowledge. The tacitness of knowledge goes against the increase of knowledge transfer performance, while knowledge empiricalness is exactly the contrary. Knowledge complexity is conducive to promoting knowledge transfer performance because hotel industry belongs to traditional industry and management knowledge is comparatively simple. If complicated knowledge is innovated and flow in the chain, it will produce the effect of heterogeneity and then promote competitiveness and knowledge transfer performance. The relationship that knowledge specificity affects knowledge transfer performance fails the significance test because hotel management knowledge seldom has specificity, without a strong technical barrier.

Secondly, knowledge acquisition ability of chain hotel's members can be affected by the characteristic of headquarters' transferring knowledge. Knowledge tacitness goes against knowledge acquisition of the chain hotels' members, while knowledge empiricalness is exactly the contrary. The relationship between the complexity and specificity of knowledge and knowledge acquisition ability is not statistically significant enough to pass the significance test because the complexity level of hotel management knowledge is not high enough and its specificity isn't strong enough, which can be copied and absorbed easily.

Thirdly, knowledge application ability has a positive impact on chain hotel members' knowledge transfer performance. Knowledge inner ability has a positive impact on knowledge application ability and likewise, knowledge acquisition ability has a positive impact on knowledge inner ability.

Fourthly, there is some compatibility between knowledge transferred media and knowledge ambiguity. Personnel transferred media can weaken the negative relationship between knowledge tacitness, knowledge transfer performance and knowledge obtaining ability, that is, personnel transferred media goes for the

transferring and absorbability of tacit knowledge. Team transferred media can weaken the negative relationship between knowledge tacitness, knowledge transfer performance and knowledge acquisition ability, that is, team transferred media goes for the transferring and absorbability of tacit knowledge. Team transferred media can enhance the transfer performance of knowledge complexity. Team transferred media can strengthen the positive relationship between knowledge empiricalness, knowledge transfer performance and knowledge acquisition ability, that is, team transferred media goes for the transferring and absorbability of tacit knowledge. Procedural transferred media can strengthen the positive relationship between knowledge empiricalness, knowledge transfer performance and knowledge acquisition ability, that is, procedural transferred media goes for the transferring and absorbability of tacit knowledge.

The innovations of the paper are as follows;

Firstly, this paper hackles the relationship between knowledge ambiguity and knowledge transfer performance, knowledge ambiguity and organizational absorptive capacity, organizational absorptive capacity and knowledge transfer performance, and the compatibility between knowledge transferred media and knowledge ambiguity as well(Chapter Two).

Secondly, this paper analyses the main model of hotel chain management. Based on resource limitation theory(sharing scarce resources), scale economy theory(reducing operational costs), management efficiency theory(reducing agency costs), searching costs theory(saving information searching costs), risk theory(dispersing operational risks) and etc. , combined with the course of chain hotel's development in and abroad, this paper discusses the differences of chain model in and abroad and the main reasons(Chapter Three).

Thirdly, based on "knowledge basis" view(Leonard-Barton, 1995), know-how classification method of service industry(Salmon, 1989), this paper classifies chain hotel's management knowledge as: entity technology system, management system, employee skills and knowledge, value and convention, and then defines and summarizes various knowledge concepts, content, characters. Based on the premise that chain management is a close business alliance, this paper, from the factors that affect knowledge transferring among alliance enterprises, extracts the key factors which influence the successful transfer from chain hotels' headquarters to their members(Chapter Four).

Fourthly, based on the sample of questionnaire data and Structural Equation Modeling, this paper verifies the relationship between knowledge ambiguity and

knowledge transfer performance, knowledge ambiguity and organizational absorptive capacity, organizational absorptive capacity and knowledge transfer performance among chain hotels. Based on factor analysis and moderated Regression Analysis, this paper verifies the compatibility between knowledge transferred media and knowledge ambiguity, that is, the role of knowledge transfer media in adjusting the relationship between knowledge ambiguity and knowledge transfer performance as well as that between knowledge ambiguity and knowledge acquisition ability(Chapter V, VI).

Fifthly, based on the discussion of the empirical results and the judgment of the hotel chain industry's status and development trend, this paper puts forward some operational suggestions that chain hotel's headquarters transfer knowledge efficiently to its members, and members obtain and internalize knowledge efficiently and apply the knowledge to management(Chapter VII).

KEYWORDS: knowledge ambiguity; organizational absorptive capacity; knowledge transfer; knowledge transfer performance; knowledge transferred media; structural equation modeling; moderated regression analysis

目 录

第一章 绪论	(1)
1.1 研究背景及主要目的	(1)
1.2 研究内容与具体目的	(2)
1.3 研究方法与技术路径	(4)
1.4 论文可能的创新之处	(5)
1.5 重要概念的约定	(6)
第二章 理论与文献回顾	(8)
2.1 知识及其分类与特性	(8)
2.1.1 知识的内涵	(8)
2.1.2 知识的分类	(11)
2.1.3 知识的特性	(18)
2.1.4 知识的模糊性	(21)
2.2 知识转移及其转移媒介	(22)
2.2.1 知识转移的内涵	(22)
2.2.2 知识转移媒介	(25)
2.3 组织吸收能力	(26)
2.4 知识转移绩效	(30)
2.5 知识模糊性、组织吸收能力与知识转移绩效的关系	(32)
2.5.1 知识模糊性与知识转移绩效的关系	(32)
2.5.2 知识模糊性与组织吸收能力的关系	(33)
2.5.3 组织吸收能力与知识转移绩效的关系	(34)
2.5.4 知识转移媒介与知识模糊性的适配关系	(34)
2.6 知识转移研究的聚焦领域	(35)
2.7 酒店连锁企业知识转移的相关研究	(39)
第三章 连锁酒店的发展及其经营模式分析	(41)
3.1 连锁经营的内涵	(41)
3.1.1 连锁经营的广义与狭义概念	(41)
3.1.2 连锁经营的特点与优势	(46)

3.1.3	连锁经营的主要模式	(48)
3.1.4	连锁经营的理论诠释	(48)
3.1.5	连锁体的成长过程	(50)
3.2	酒店的功能及其产业特征	(51)
3.2.1	酒店及其业态分类	(51)
3.2.2	酒店的主要功能	(56)
3.2.3	酒店的产业特征	(57)
3.3	国外连锁酒店的发展	(58)
3.3.1	连锁模式建立与区域发展阶段(20 世纪初—50 年代)	(59)
3.3.2	连锁模式成熟与跨国发展阶段(20 世纪 60—70 年代)	(59)
3.3.3	连锁模式创新与资源整合阶段(20 世纪 80 年代至今)	(59)
3.4	国外连锁酒店在我国的发展	(60)
3.4.1	探索进入阶段(1979—1989 年)	(60)
3.4.2	加速扩张阶段(1990—2000 年)	(60)
3.4.3	深入发展阶段(2001 年至今)	(61)
3.5	国内连锁酒店的发展	(63)
3.5.1	开放引进阶段(20 世纪 80 年代)	(63)
3.5.2	学习模仿阶段(20 世纪 90 年代)	(63)
3.5.3	自主创新阶段(进入 21 世纪以来)	(64)
3.6	我国连锁酒店业的市场现状与发展趋势	(65)
3.6.1	酒店业的市场现状	(65)
3.6.2	连锁酒店业的市场现状	(68)
3.6.3	连锁酒店业的发展趋势	(73)
3.7	酒店连锁经营的主要模式	(75)
3.7.1	直营连锁	(75)
3.7.2	管理合同连锁	(75)
3.7.3	特许连锁	(77)
3.7.4	自愿连锁	(78)
第四章	连锁酒店总部向成员酒店转移知识的影响因素	(81)
4.1	成员酒店的主营业务	(81)
4.2	成员酒店的经营知识	(84)
4.3	连锁酒店间知识转移的影响因素	(85)
4.3.1	企业联盟与连锁经营	(85)
4.3.2	联盟组织间知识转移的影响因素	(86)
4.3.3	连锁酒店总、成员店间知识转移的影响因素	(91)

4.4	连锁酒店总部向成员酒店所转移知识的特征	(98)
4.5	连锁酒店总部向成员酒店转移知识的主要媒介	(99)
第五章 酒店连锁企业间知识模糊性、组织吸收能力与知识转移绩效		
	关系的理论模型	(100)
5.1	研究假设	(100)
5.1.1	知识模糊性对知识转移绩效的影响	(100)
5.1.2	知识模糊性对组织知识取得能力的影响	(101)
5.1.3	组织吸收能力对知识转移绩效的影响	(101)
5.1.4	知识转移媒介的调节作用	(102)
5.2	理论模型	(103)
5.3	变量的操作性定义与衡量	(103)
5.3.1	知识模糊性的操作性定义与衡量	(103)
5.3.2	组织吸收能力的操作性定义与衡量	(106)
5.3.3	知识转移媒介的操作性定义与衡量	(107)
5.3.4	知识转移绩效的操作性定义与衡量	(109)
5.4	数据分析的内容与方法	(110)
5.4.1	调研对象与步骤	(110)
5.4.2	问卷编制过程	(110)
5.4.3	数据分析内容与方法	(110)
第六章 酒店连锁企业间知识模糊性、组织吸收能力与知识转移绩效		
	关系的实证结果	(116)
6.1	样本结构的叙述性统计分析	(116)
6.1.1	受测酒店连锁总部所在地	(116)
6.1.2	受测酒店连锁经营模式	(117)
6.1.3	受测酒店连锁经营的时间	(117)
6.1.4	受测酒店员工总人数	(118)
6.1.5	受测酒店最近一年度的营业收入	(119)
6.1.6	受测员工在成员酒店的工作年限	(119)
6.1.7	受测员工的年龄	(120)
6.1.8	受测员工曾经有过连锁酒店工作经验	(121)
6.2	样本内容的叙述性统计分析	(121)
6.2.1	知识模糊性	(122)
6.2.2	组织吸收能力	(122)
6.2.3	知识转移媒介	(122)