

# Heimildaskrá

## Ritaðar heimildir

- Andriessen, D. (2004). IC valuation and measurement: classifying the state of the art. *Journal of Intellectual Capital*, 5( 2), 230-242.
- Barney, J.B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17, 99-120.
- Beardwell, J. Og Claydon, T. (2007). *Human resource management: A contemporary approach* (5. útgáfa). England: Prentice Hall.
- Beijerse, R.P. (2000). Knowledge management in small and medium-sized companies: *Knowledge management for entrepreneurs. Journal of Knowledge Management*, 4, 167-179.
- Branham, L. (2005). *The 7 hidden reasons Employees Leave*. New York: Amacom.
- Curtis, S og Wright, D. (2001). Retaining Employees – The Fast Track to Commitment. *Management Research News*, 24(8), 56-60.
- Daft, R. F. (2001). *Organization Theory and Design. Cincinnati*: South-Western.
- Daft, R. F. (2004). *Organization Theory and Design*. Mason: South-Western.
- Daniels, A. C. (1999). *Bringing out the best in people: how to apply the astonishing power of positive reinforcement*. (ný og endurbætt útg.). New York: McGraw-Hill.
- Davenport, T. H. og Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harward business school press.
- Desouzak, K.C. og Awazu, Y. (2006). Knowledge management at SMEs: five peculiarities. *Journal of Knowledge Management* 10(1), 32–43.
- Dessler, Gary. (2002). *Human Resource Management*. (9. útgáfa). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Dessler, Gary. (2005). *Human Resource Management*. (10. Útgáfa). New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Dyer, J. H. og Nobeoka, K. (2000). Creating and managing a high-performance knowledge-sharing network: The Toyota Case. *Strategic Management Journal*, 21, 345–367.
- Eggert Claessen. (2005). Strategic use of IC reporting in small and medium-sized IT companies: A progress report from a Nordic project. *Journal of Intellectual Capital*, 6(4), 558-569.
- Evans, C. (2003). *Managing for knowledge: HR's strategic role*. Amsterdam: Butterworth-Heinemann.
- Gertler, S. G. (2003). Tacit knowledge and the economic geography of context, or the undefinable tacitness of being (there). *Journal of Economic Geography*, 3, 75–99.
- Grönfeldt, Svafa og Strother, J. (2006). *Service Leadership. The Quest for Competitive Advantage*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Hall, Edward T. (1976). *Beyond Culture*. New York: Anchor Books.
- Helga Jónsdóttir. (2003). Viðtöl sem gagnasöfnunaraðferð. Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstj.), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknum í heilbrigðisvísindum* (bls. 67-84). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Helgi Gestsson, Ingi Rúnar Eðvarðsson og Ólafur Jakobsson. (2004). *Stjórnunarhættir íslenskra fyrirtækja*. Frumniðurstöður (skýrsla). Akureyri: Viðskiptadeild Háskólans á Akureyri
- Hill, C. W. L. (2003). *International Business: Competing in the global marketplace* (4. útgáfa). New York: McGraw-Hill/Irwin
- Inga Jóna Jónsdóttir. (2003). Stefnumiðuð mannauðsstjórnun: Málskrúð eða raunveruleiki? Í Ingjaldur Hannibalsson (Ritstj.), *Rannsóknir í Félagsvísindum IV: Viðskipta- og hagfræðideild* (bls. 183-196). Erindi flutt á ráðstefnu í febrúar 2003.
- Ingi Rúnar Eðvarðsson. (2004). *Þekkingarstjórnun*. Akureyri: Háskólinn á Akureyri.

- Jashapara, Ashok. (2004). *Knowledge Management: An Integrated Approach*. Essex: Pearson Education Limited.
- Jones, G. R. og George, J. M. (2003). *Contemporary Management*. New York: McGraw–Hill.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management*. 9. útgáfa. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lim, D. og Klobas, J. (2000). Knowledge management in small enterprises. *The Electronic Library*, 18, 420-432.
- Magnús Ívar Guðfinnsson. (2003). *Horft til framtíðar*. Reykjavík: Fjölsýn forlag.
- McDaniels, Carl Jr. og Gates, Roger. (2007). *Marketing Research*. (7. útgáfa). Hoboken NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Mörður Árnason. (2000). *Íslensk orðabók* (3. útgáfa). Reykjavík: Edda.
- Njörður Sigurjónsson. (2001). *Höndlun þekkingar*. Reykjavík: Bókaklúbbur atvinnulífsins og Viðskiptafræðistofnun Háskóla Íslands.
- Nonaka, I. (1991). Knowledge-creating company. *Harward Business review*, (November–December), 96.
- Nonaka, I., Toyama, R. og Konno, N. (2002). SECI, Ba and leadership: a unified model of dynamic knowledge creation. Í Little, S.; Quintas, P. og Ray T. (Ritstj.), *Managing knowledge: an essential reader* (bls. 41-67). London: The Open University og Sage Publications.
- Nonaka, I. og Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company*. New York: Oxford University Press.
- O'Dell, C. og Grayson, C.J. (1998). If only we knew what we know: Identification and transfer of internal best practices. *California management review*, 40, 154–174.
- Samgönguráðuneytið. (2004). *Ferðamálaáætlun 2006-2015*. Reykjavík: Samgönguráðuneyti.
- Sigmar Þormar. (2007). *Inngangur að Stjórnun*, Kópavogur: Skipulag og skjöl ehf.

- Torrington, D., Hall, L. og Taylor S. (2005). *Human Resource Management* (6. útgáfa). Harlow: Prentice Hall.
- Yang, C. og ChenCan, L-C. (2007). Organizational knowledge capabilities affect knowledge sharing behavior? *Journal of Information Science*, 33, 95–109.
- Wright, P.M., Dunford, B.B. og Snell, S.A. (2001). Human resources and the resource based view of the firm. *Journal of Management*, 27.
- Zack, M.H. (1999). Managing codified knowledge. *Sloan management review* 40, 45-58.
- Zeithaml, V.A. og Bitner M.J. (2003). *Service Marketing: Intergrating customer focus across the firm* (3.útg.). New York: McGraw - Hill.
- Þórhallur Örn Guðlaugsson. (2005). Vægi þjónustubátta. *Tímarit um viðskipti og efnahagsmál*. Háskóli Íslands, viðskipta- og hagfræðideild. Bls. 1–19.

## Rafrænar heimildir

- Arney Einarsdóttir, Sigríður Þrúður Stefánsdóttir, Ingi Rúnar Eðvarðsson og Helgi Gestsson. (2007). *Stjórnunarhættir í Íslenskum ferðaþjónustufyrirtækjum*. Reykjavík SAF. Akureyri: Ferðamálasetur Íslands. Sótt 28. apríl 2011 af:  
<http://rmf.is/Skyrslur/stjornunarhaettir.pdf>
- Aubert-Gamet, Veronique. (1997). Twisting servicescapes: diversion of the physical environment in a re-appropriation process. *International Journal of Service Industry*, 8 (1). Sótt 3. apríl 2011, af Proquest-gagnabankanum á veraldarvefnum:  
<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=1&did=115926468&SrchMode=1&sid=1&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1165528459&clientId=58032>
- Bláa Lónið. (2011). Um fyrirtækið, sagan. Sótt 11. apríl, 2011 af:  
<http://www.bluelagoon.is/Um-fyrirtaekid/Sagan/>
- Bozbura. F.Tunc. (2007). *Journal of Enterprise Information Management*. Bradford:. Vol. 20, Iss. 2; pg. 209. Sótt 28. apríl 2011, af Proquest-gagnabankanum á veraldarvefnum:  
<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=1283940541&SrchMode=1&sid=1&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1303993502&clientId=171910>

Cruise Iceland. (2011). About Cruise Iceland. Sótt 10. mars 2011 af:  
<http://www.cruiseiceland.com/about-us/about-us/about-cruise-iceland.html>

Eldhestar. (2011). Sótt 18 apríl 2011 af:  
<http://is.eldhestar.is/?c=webpage&id=33&lid=28&pid=0&option=links>

Ferðamálastofa. (2004). Afþreying í ferðapjónustu. Sótt 16. Mars 20011 af:  
[http://www.ferdamalastofa.is/upload/files/Aftreying\\_i\\_ferdatj.pdf](http://www.ferdamalastofa.is/upload/files/Aftreying_i_ferdatj.pdf)

Ferðamálastofa. (2005). Ferðamálastofa starfsemi. Sótt 16. mars 2011 af:  
<http://www.ferdamalastofa.is/Category.mvc/Display/487>

Ferðamálastofa. (2010). Ferðapjónusta á Íslandi í tölum. Sótt 5. apríl 2011 af:  
[http://www.ferdamalastofa.is/upload/files/Ferdatjonusta\\_i\\_tolum\\_febr2010%281%29.pdf](http://www.ferdamalastofa.is/upload/files/Ferdatjonusta_i_tolum_febr2010%281%29.pdf)

Ferðamálastofa. (2011). Leiðbeiningarrit um uppbyggingu ferðamannastaða. Sótt 4. apríl 2011 af:  
<http://www.ferdamalastofa.is/Category.mvc/DisplayElement?catid=743&moduleid=220&sid=6971>

Ferðamálastofa. (2011). Stefna Ferðamálastofu. Sótt 8. maí 2011 af:  
<http://ferdamalastofa.is/upload/files/Stefna%20Fer%C3%B0am%C3%A1lastofu%20011%20-%202013%20-%20endanlegt.pdf>

Grace, Debra og O’Cass, Aron. (2004). Examining service experiences and post-consumption evaluations. *Journal of Services Marketing Santa Barbara*, 18 (6/7), 450 – 461. Sótt 26. febrúar 2011, af ProQuest-gagnabankanum á veraldarvefnum:  
<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=767172961&fmt=4&clientID=58032&RQT=309&VName=PQD>

Gylfi Dalmann Aðalsteinsson. (2000). Stjórnun þekkingar: Leið til að ná samkeppnisforskoti. *Þekkingarmiðlun*. Sótt 16. apríl 2011, af:  
<http://www.thekingarmidlun.is/template23244.asp?pageid=4096&newsid=4003>

Helgi Gestsson, Ingi Rúnar Eðvarðsson og Ólafur Jakobsson. (2004). *Stjórnunarhættir íslenskra fyrirtækja – frumniðurstöður*. Akureyri: Viðskiptadeild Háskólans á

Akureyri. Sótt 9. maí 2011 af:

<http://www.unak.is/static/files/upplýsingasvid/annadhgireoj.pdf>

Hoffman, K.D., Kelley, S.W. og Chug, B. C. (2003). A CIT investigation of servicescape failure and associated recovery strategies. *The Journal of Service Marketing*, 17 (4/5), 322 –340. Sótt 26. febrúar 2011, af ProQuest-gagnabankanum á veraldarvefnum: <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=414863691&Fmt=4&clientId=58032&RQT=309&VName=PQD>

Íslandsstofa. (2011). Sótt 10. mars 2011 af: <http://www.islandsstofa.is/Islandsstofa/>

Íslenskir Fjallaleiðsögumenn. (2011). Um okkur. Sótt 18. apríl 2011 af:

<http://www.fjallaleidsogumenn.is/Umokkur/>

Mat á þekkingarverðmætum og útgáfa þekkingarskýrslu. Viðskipta- og iðnaðarráðuneytið, stýrihópur Nordika Ísland, RANNÍS, Viðskiptafræðistofnun Háskóla Íslands og Stjórnvísi.

Sótt 15. apríl 2011 af: [http://www.rannis.is/files/%7B15FB343A-D192-4FA2-9170-512F5C6715EC%7D\\_%C3%9Eekkingarver%C3%B0m%C3%A6ti%20sk%C3%BDrsla%20feb.%202003.pdf](http://www.rannis.is/files/%7B15FB343A-D192-4FA2-9170-512F5C6715EC%7D_%C3%9Eekkingarver%C3%B0m%C3%A6ti%20sk%C3%BDrsla%20feb.%202003.pdf)

Messmer, Max. (1990). How to Put Employee Empowerment into Practice. *The Woman CPA*. Sótt 26. febrúar 2011, af ProQuest-gagnabankanum á veraldarvefnum:

<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=24&did=858698&SrchMode=1&sid=1&Fmt=6&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1177861556&clientId=58032&cfc=1>

Samgönguráðuneytið. (2004). Afþreying í ferðaþjónustu. Sótt 30. apríl, 2011 af:

[http://www.ferdamalastofa.is/upload/files/Aftreying\\_i\\_ferdatj.pdf](http://www.ferdamalastofa.is/upload/files/Aftreying_i_ferdatj.pdf)

Samtök atvinnulífsins. (2006). Sótt 15. apríl 2011 af:

<http://www.sa.is/frettir/almennar/nr/3727/>

Samtök ferðaþjónustunnar. (2005). Þarfagreining fyrir fræðslu í menntun í ferðaþjónustu. Sótt 1. maí, 2011 af:

[http://saf.is/saf/upload/files/pdf/utgafa\\_saf/tharfagreining/lokaskyrsla101005.pdf](http://saf.is/saf/upload/files/pdf/utgafa_saf/tharfagreining/lokaskyrsla101005.pdf)

Samtök ferðapjónustunnar. (2010). Hagtölur 2010. Sótt 14. apríl 2011 af:

[http://www.saf.is/saf/upload/files/pdf/hagtolur\\_2007/20886-2009\\_%282%29.pdf](http://www.saf.is/saf/upload/files/pdf/hagtolur_2007/20886-2009_%282%29.pdf)

Samtök ferðapjónustunnar. (2008). Stefna SAF 2008-2012. Sótt 1. maí 2011 af:

<http://www.google.is/#hl=is&source=hp&biw=1366&bih=575&q=stefna+saf+2008-2012&aq=f&aqi=&aql=&oq=&fp=1ffc77dfe8630a5e>

Samtök ferðapjónustunnar. (2011). Hvað er SAF? Sótt 27. apríl 2011 af:

[http://saf.is/is/starfsemi/hvad\\_er\\_saf/](http://saf.is/is/starfsemi/hvad_er_saf/)

Tang, Jenn. (2008). The Effects of Firm Size on Knowledge Management in Electrical and Electronic Manufacturing. *International Journal of Management*. Vol. 25, Iss. 2; bls. 308–309. Sótt 26. febrúar 2011, af ProQuest-gagnabankanum á veraldarvefnum:

<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=1512753931&SrchMode=2&sid=2&Fmt=4&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1267623437&clientId=58032>

Wong, Kevin K.F og Kwan, Cindy. (2001). An analysis of the competitive strategies of hotels and travel agents in Hong Kong and Singapore. *International Journal of contemporary hospitality Management*. (6), 293 – 304. Sótt 3. mars 2011, af Proquest-gagnabankanum á veraldarvefnum:

<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=9&did=209653201&SrchMode=1&sid=3&Fmt=6&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1176684890&clientId=58032/>

## Munnlegar heimildir

Elín Sigurveig Sigurðardóttir, framkvæmdastjóri Íslenskra Fjallaleiðsögumanna. Viðtal tekið í Reykjavík, 19. apríl 2011.

Erna Björnsdóttir verkefnisstjóri, Íslandsstofu. Símaviðtal tekið í Reykjavík, 10. maí 2011.

Hróðmar Bjarnason, framkvæmdastjóri og hluthafi í Eldhestum. Viðtal tekið í Hveragerði, 19. apríl 2011.

Magnea Guðmundsdóttir, upplýsinga- og kynningarfulltrúi Bláa Lónsins. Viðtal tekið í Grindavík, 11. apríl 2011.

Marín Magnúsdóttir, framkvæmdastjóri og eigandi Practical. Viðtal tekið í Reykjavík, 29. apríl 2011.

Rannveig Grétarsdóttir, framkvæmdastjóri og hluthafi í Eldingu Hvalaskoðun. Viðtal tekið í Reykjavík, 4. maí 2011.



