

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم إدارة الأعمال

أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي

جدول المحتويات

قائمة الأشكال	3.....
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1. 4.....
المقدمة	1.1. 5.....
مشكلة الدراسة	1.2. 7.....

1.2.1. 7.....	فجوات على المستوى النظري
1.2.2. 7.....	فجوات على المستوى التطبيقي
1.3. 8.....	أهمية الدراسة
1.4. 9.....	أسئلة الدراسة
1.5. 9.....	أهداف الدراسة
1.6. 10.....	فرضيات الدراسة
1.7. 10.....	نموذج الدراسة
1.8. 11.....	منهجية الدراسة
1.9. 12.....	الدراسة الميدانية
1.10. 13.....	مخطط المشروع المقترح
2. 14.....	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
2.1. 15.....	المقدمة
25.....	قائمة المراجع

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج البحث (من إعداد الطالب)	10
2	ملخص منهجية البحث (إعداد الطالب)	11

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 1.

1.1. المقدمة

تواجه المنظمات المعاصرة في بيئة الأعمال اليوم العديد من التحديات التي تفرض عليها ضرورة البحث عن مصادر جديدة لتحقيق الميزة التنافسية. لم تعد الموارد المادية وحدها كافية لضمان البقاء والنمو، بل أصبحت الموارد غير الملموسة، وعلى رأسها "المعرفة"، هي المحرك الرئيسي للتميز والابتكار. تُعد إدارة المعرفة من أهم الفلسفات الإدارية الحديثة التي تركز على خلق وتخزين ونشر ومشاركة المعرفة بين العاملين في المنظمة، بهدف تحسين الأداء واتخاذ القرارات الفعالة (نونكا وتاكيتشي، 1995).

من ناحية أخرى، تُعتبر جودة الخدمة أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات الخدمية لبناء ميزة تنافسية مستدامة. في ظل المنافسة الشديدة، أصبح العملاء أكثر تطلباً، وأصبح تقديم خدمة عالية الجودة هو السبيل الوحيد لكسب رضاهم وولائهم. تُقاس جودة الخدمة عادة من خلال مدى مطابقة الخدمة المقدمة لتوقعات العملاء (باراسورامان، 1988).

يرتبط مفهوم إدارة المعرفة ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمة. فالموظف الذي يمتلك المعرفة اللازمة، ويستطيع الوصول إلى خبرات زملائه بسهولة، ويكون على دراية كاملة بإجراءات العمل، سيكون قادراً على تقديم خدمة أفضل وأسرع وأكثر دقة للعملاء. عندما تنجح المنظمة في إدارة معرفتها، فإنها تخلق بيئة تعليمية مستمرة تنعكس إيجاباً على سلوك ومهارات العاملين، وبالتالي على جودة الخدمة المقدمة.

انطلاقاً مما سبق، يسعى هذا البحث إلى دراسة أثر إدارة المعرفة (بأبعادها: خلق المعرفة، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) (على جودة الخدمة) (بأبعادها: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، والتعاطف) (من وجهة نظر العاملين في شركة المراعي، وذلك لمحاولة فهم هذه العلاقة في سياق تطبيقي حيوي.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوعي إدارة المعرفة وجودة الخدمة في الأدبيات الإدارية، إلا أن العديد من المنظمات لا تزال تعاني من فجوة في تطبيق ممارسات إدارة المعرفة بشكل فعال، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات التي تقدمها. كما أن الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة في قطاع الأغذية والمشروبات (مثل شركة المراعي) ما زالت محدودة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- ندرة الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة في قطاع الصناعات الغذائية بشكل عام وشركة المراعي بشكل خاص.
- قلة الأبحاث التي تقدم نموذجاً متكاملًا يشرح كيفية تأثير أبعاد إدارة المعرفة المختلفة (خلق، تخزين، مشاركة، تطبيق) (على أبعاد جودة الخدمة).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- ملاحظة وجود تباين في مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء في بعض الأحيان، مما يستدعي البحث في الأسباب الكامنة وراء ذلك.

- الحاجة إلى فهم كيفية استغلال المعرفة الموجودة لدى العاملين في شركة المراعي بشكل أفضل لتحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء.

السؤال الرئيسي: ما هو أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري

- المساهمة في إثراء المكتبة العربية بدراسة حديثة تربط بين مفهومي إدارة المعرفة وجودة الخدمة.
- محاولة سد الفجوة المعرفية الناتجة عن ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في قطاع الصناعات الغذائية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي

- تقديم توصيات عملية للإدارة العليا في شركة المراعي حول كيفية تعزيز ممارسات إدارة المعرفة لتحسين جودة الخدمة.
- مساعدة صناع القرار في الشركة على فهم الاحتياجات التدريبية والمعلوماتية للعاملين.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما هو مستوى تطبيق ممارسات إدارة المعرفة في شركة المراعي من وجهة نظر العاملين؟
2. ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة المراعي من وجهة نظر العاملين؟
3. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة المعرفة على جودة الخدمة في شركة المراعي؟

1.5. أهداف الدراسة

1. التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة المعرفة في شركة المراعي.
2. التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة المراعي.
3. قياس أثر أبعاد إدارة المعرفة على جودة الخدمة في شركة المراعي.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة المعرفة على جودة الخدمة في شركة المراعي ($0.05 \geq \alpha$) عند مستوى دلالة

1.8. منهجية الدراسة

- (Interpretivism) فلسفة البحث: الوضعية
- (Deductive) منهج البحث: استنتاجي
- (Survey) استراتيجية البحث: مسحي
- (Quantitative) اختيار البحث: كمي
- (Cross-sectional) الأفق الزمني: مقطعية

1.9. الدراسة الميدانية

شركة المراعي هي واحدة من أكبر الشركات في مجال إنتاج الألبان والأغذية في العالم، وقد تأسست في عام 1977. يقع المقر الرئيسي للشركة في الرياض، المملكة العربية السعودية. تُعتبر شركة المراعي أكبر شركة ألبان في العالم، ولها تاريخ حافل بالإنجازات والابتكارات.

1.10. مخطط المشروع المقترح

المحتوى	الفصل
الإطار العام للدراسة	الأول
الدراسات السابقة	الثاني
المنهجية	الثالث
النتائج	الرابع
التوصيات	الخامس

الفصل الثاني: الدراسات السابقة. 2.

2.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري شامل لمتغيري الدراسة الرئيسيين: إدارة المعرفة وجودة الخدمة. سيتم التطرق إلى مفاهيم كل منهما، وأبعادهما، وأهم النظريات المفسرة لهما، بالإضافة إلى استعراض لأهم الدراسات السابقة.

قائمة المراجع

- أحمد، عادل). 2020. (أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة في البنوك التجارية الأردنية. مجلة العلوم الإدارية.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems. MIS Quarterly.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company. Oxford University Press.
- Parasuraman, A., et al. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale. Journal of Retailing.