

التكليف الثاني (Assignment 2)

مقرر: مشروع تخرج - 1 (MGM496)

موضوع الدراسة: أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي

1. أسئلة البحث (Research Questions)

- السؤال الرئيسي: ما هو أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة في شركة المراعي؟
- الأسئلة الفرعية:
 - ما هو مستوى تطبيق ممارسات إدارة المعرفة (خلق، تخزين، مشاركة، تطبيق) في شركة المراعي؟
 - ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف) في شركة المراعي؟
 - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة المعرفة وجودة الخدمة في شركة المراعي؟

2. أهداف البحث (Research Objectives)

- التعرف على واقع ممارسات إدارة المعرفة في شركة المراعي من وجهة نظر العاملين.
- قياس مستوى جودة الخدمة المدرك في شركة المراعي.
- تحديد أثر كل بعد من أبعاد إدارة المعرفة على جودة الخدمة المقدمة.
- تقديم توصيات عملية لإدارة شركة المراعي لتعزيز جودة خدماتها من خلال تحسين عمليات إدارة المعرفة.

3. فرضيات البحث (Research Hypotheses)

- الفرضية الرئيسية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة المعرفة على جودة الخدمة في شركة المراعي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
- الفرضيات الفرعية:
 - H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لـ "خلق المعرفة" على جودة الخدمة.

- H2: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد "تخزين المعرفة" على جودة الخدمة.
- H3: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد "مشاركة المعرفة" على جودة الخدمة.
- H4: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد "تطبيق المعرفة" على جودة الخدمة.

4. نموذج البحث (Research Model)

- **المتغير المستقل:** إدارة المعرفة (أبعاد: خلق، تخزين، مشاركة، تطبيق المعرفة).
- **المتغير التابع:** جودة الخدمة (أبعاد نموذج SERVQUAL: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف).
- (يتم تمثيل النموذج برسم توضيحي يربط المتغير المستقل بالتابع).

5. مكان التطبيق المقترح (Suggested Industry/Organization)

- **المنظمة:** شركة المراعي (Almarai Company).
- **القطاع:** قطاع الصناعات الغذائية والألبان.
- **السبب:** تعتبر المراعي رائدة عالمياً في مجالها، وتمتلك نظاماً متطوراً لإدارة العمليات والمعرفة، مما يجعلها بيئة مثالية لدراسة كيف تساهم المعرفة المؤسسية في الحفاظ على معايير جودة الخدمة العالية.

6. منهجية البحث (Research Methodology)

- **المنهج:** المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأنسب لوصف العلاقة بين المتغيرات وتحليلها.
- **الأسلوب:** الأسلوب الكمي (Quantitative Approach) من خلال جمع البيانات الرقمية.
- **الأداة:** الاستبانة (Questionnaire) الموجهة للعاملين في الشركة.
- **التحليل:** استخدام برنامج SPSS لإجراء الاختبارات الإحصائية (الارتباط والانحدار).

7. المخطط المقترح للمشروع (Suggested Structure)

- **الفصل الأول:** الإطار العام للدراسة (المقدمة، المشكلة، الأهداف).
- **الفصل الثاني:** الإطار النظري والدراسات السابقة.
- **الفصل الثالث:** منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية.
- **الفصل الرابع:** عرض النتائج وتحليلها.
- **الفصل الخامس:** الاستنتاجات والتوصيات.

8. جدول المحتويات (Table of Contents)

- مقدمة البحث.
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.
- أهداف وأهمية الدراسة.
- فرضيات ونموذج الدراسة.
- منهجية الدراسة ومجتمعها.
- المراجع.

9. قائمة المراجع (References List)

- نوناكا، آي.، وتاكييتشي، إتش. (1995). الشركة الخالقة للمعرفة. مطبعة جامعة أكسفورد.
- باراسورامان، أ.، وآخرون. (1988). مقياس SERVQUAL لقياس جودة الخدمة. مجلة التجزئة.
- أحمد، عادل. (2020). أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة. مجلة العلوم الإدارية.
- موقع شركة المراعي الرسمي (2024). التقارير السنوية.