



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
بكالوريوس إدارة المشاريع

تأثير إدارة المعرفة على نجاح إدارة المشروع: دراسة حالة لشركة دانكن في جدة

اسم الطالب

عائشة محمد علي إبراهيم

الرقم الجامعي

2021205922

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا} [الكهف: 30]

الحمد لله والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على كريم فضله وحسن توفيقه لي على هذا الإنجاز، يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتورة منى مصطفى العشري، عضو هيئة التدريس في كلية الإدارة بجامعة ميدأوشن، على إشرافها الكريم على هذا البحث وكل المساعدات والتوجيهات والنصائح التي أسدتها لي.

فلك منا أسمى معاني الشكر والتقدير.

إن توجيهاتكم ودعمكم الدائم كان لهما الأثر الكبير في تحقيق هذا النجاح. لقد كانت نصائحكم وإرشاداتكم خير معين لي في رحلتي العلمية، مما ساهم في تطوير معرفتي وصقل مهاراتي.

فجزاكم الله عني كل خير، وبارك في علمكم وعملكم.

عائشة محمد علي إبراهيم

إهداء

الى كل من أضاء بعلمه عقل غيره
او هدى بالجواب الصحيح حيرة سائله
فأظهر بمساحته تواضع العلماء
وبرحابته سماحة العارفين

أهدي بحثي المتواضع إلى أبي الذي لم يبخل علي يوما بشي
و إلى امي التي غمرتني بالحب والحنان
و إلى نفسي التي تدعمني مرار وتمدني بالطاقة كلما انطفأت

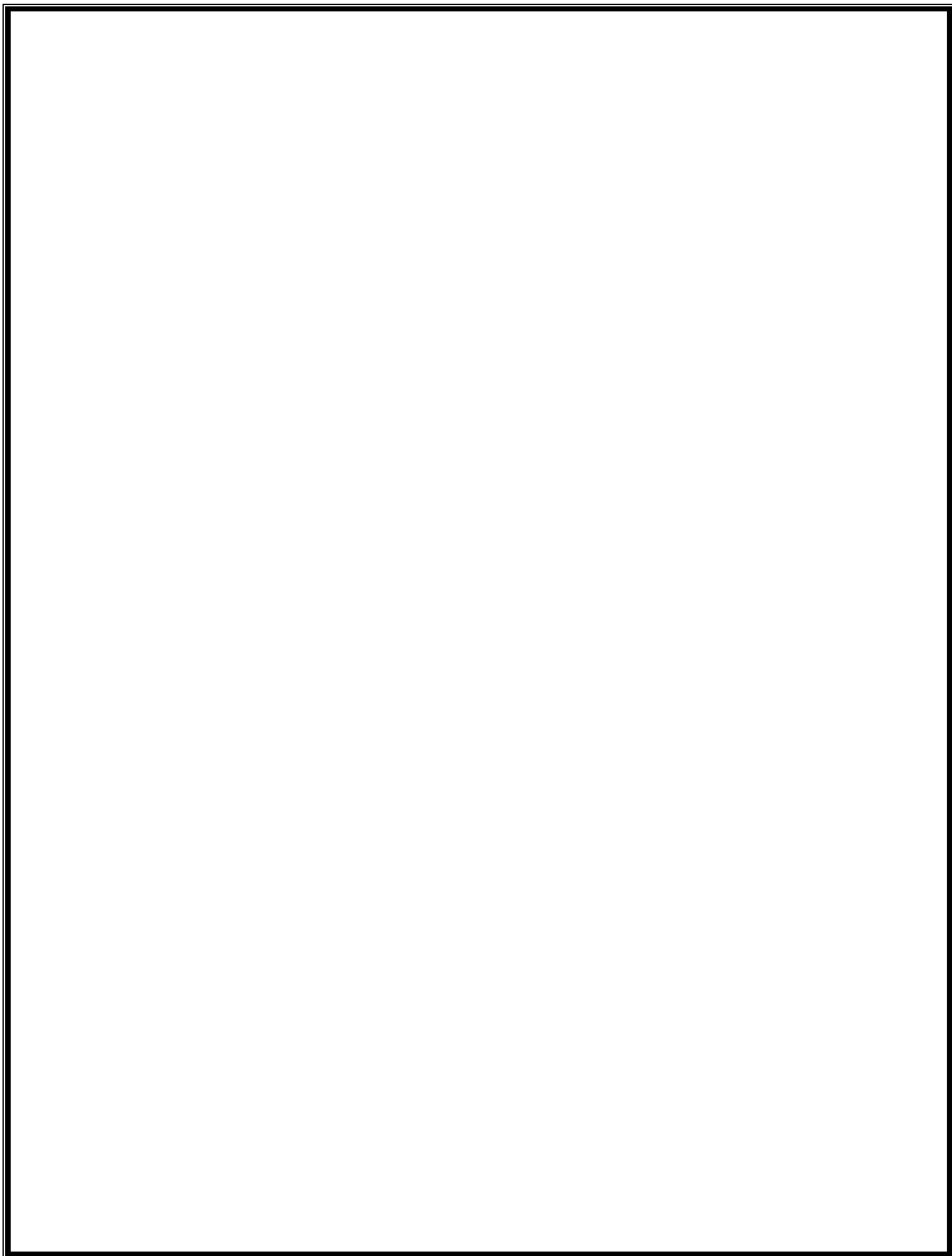
جدول المحتويات:

7	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
7	المقدمة:	1.1
8	مشكلة البحث:	1.2
9	الفجوات النظرية:	1.2.1
9	الفجوات العملية:	1.2.2
10	أهمية البحث:	1.3
10	الأهمية النظرية:	1.3.1
10	الأهمية العلمية:	1.3.2
11	أسئلة البحث:	1.4
11	أهداف البحث:	1.5
11	فرضيات البحث:	1.6
12	نموذج البحث:	1.7
12	منهجية البحث:	1.8

13	الدراسة الميدانية:	1.9
14	مخطط البحث:	1.10
16	الفصل الثاني: الإطار النظري	2
16	المقدمة:	2.1
17	المتغير الأول:	2.2
17	المتغير الثاني:	2.3
18	العلاقة بين المتغير الأول والمتغير الثاني:	2.4
19	الخاتمة:	2.5
20	المراجع:	2.6
21	الملاحق:	2.7

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج البحث (من إعداد الباحث)	12
2	ملخص منهجية البحث المصدر (الباحث)	13



1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

شهدنا في العصور المنصرمة والعصر الحالي تغييرات تمكنت من التأثير على مختلف مجالات الحياة، حيث أثرت على المنظمات ومشاريعها، وبالتالي سعت العديد من الإدارات المسؤولة عن المشاريع إلى محاولة تحسين جودة مشاريعها وضمان نجاحها. فقد أكد (عنبر 2016) أن تحقيق جودة المشروعات يسهم بالضرورة في خفض تكاليف الإنتاج وضمان رضا المستهلك عن الخدمات المقدمة، كما أنه يمنح الثقة للجهة المسؤولة عن المشروع ويحسن من مستواها التنافسي.

إن ضمان نجاح المشاريع واستمرارها يستلزم بالضرورة وجود معايير وأدوات مناسبة تساعد مدراء المشاريع في كيفية إدارة المشاريع وتخطيطها وتنظيمها، (دهليز وعنبر 2017). وتعتبر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع الصادرة من المعهد الأمريكي لإدارة المشاريع (PMAI) من أبرز هذه المعايير. حتى أن هذه المجالات المعرفية أصبحت من أهم المواضيع التي تساهم في تحقيق جودة المشاريع.

قد أشارت العديد من الأدبيات إلى دور تلك المجالات في تحقيق نجاح المشاريع ورفع مستوى أدائها. إن إدارة المشروع تشير في الأساس إلى تطبيق المعرفة المناسبة في كامل تفاصيل ومراحل دورة حياة المشروع، باعتبار أن الهدف الأساسي من وجود عمليات ومهارات وأدوات ونظم وتقنيات إدارة المعرفة هو المساهمة بفاعلية في نجاح المشروع (الغامدي 2019).

فقد أكد أحمد حمود (2010) أن المعرفة تعتبر المصدر الأساسي لتحقيق الثروة والإبداع بعدما شهد العالم من تطور تكنولوجي متسارع وواسع. وأوضح أن إدارة المعرفة تمثل مصدراً رئيسياً لتمكين المنظمات من تخفيض التكاليف ورفع مستوى الإنتاجية من خلال توليد الإيرادات الجديدة (دهليز وعنبر 2017).

إن إدارة المعرفة والتحديات المختلفة التي تواجهها تفرض على بيئة المشاريع -التي تعتبر من أهم البيئات المساهمة في دعم تنمية المجتمعات- أن تبذل جهداً أكبر في مجال إدارة المعرفة. حيث أن رأس المال الفكري يمثل الأساس الذي تركز عليه تقدم الأمم وتطورها، كما أنه يمثل الأصول المعرفية غير الملموسة. وهذا يشكل تحدياً بالنسبة لمدراء المشاريع من أجل إحداث نقلة نوعية في إدارة المعرفة وتبني استراتيجياتها وعملياتها في مشاريعهم (الغامدي 2019).

ويتضح لنا من ذلك دور إدارة المعرفة في إدارة المشاريع في دعم أهدافها وتكوين ثقافة المنظمة وخلق القيمة المضافة وتعزيز الميزة التنافسية. ومن هنا، تحاول دراستنا توضيح دور وأهمية إدارة المعرفة في إدارة المشاريع، وذلك من خلال دراسة حالة لشركة دانكن في جدة.

1.2 مشكلة البحث:

إن التطورات الحديثة والمتسارعة في عالمنا وما نشاهده من تغيرات نوعية في كافة مجالات الحياة أدت إلى مواجهة تحديات جديدة في شؤوننا الشخصية وما نمارسه من أعمال في المنظمات. وللحفاظ على ديمومة واستمرارية هذه المنظمات، أصبحت إدارة المعرفة أحد أبرز الحلول التي يمكن من خلالها تحسين مستوى الأداء وتطويره. من خلال مراجعة العديد من الدراسات السابقة، سواء العربية منها أو الأجنبية، تبين لنا مستوى الاهتمام بإدارة المعرفة باعتبارها منهجاً حديثاً ومبتكراً لإدارة المنظمات ولأثرها على تحسين مستوى أداء العمل والإنتاجية والخدمات.

ومع ذلك، هناك ندرة في الدراسات العلمية العربية التي ركزت على دور وأهمية استخدام إدارة المعرفة في تحسين مستوى الأداء، وخاصة في إدارة المشاريع. يعتبر هذا المجال ضرورياً بسبب تعقيد بيئة المشاريع وما تتضمنه من عناصر بشرية وتقنية عديدة، وبما تسهم به في تحقيق عجلة التنمية الاقتصادية.

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في توضيح دور إدارة المعرفة في نجاح إدارة المشاريع، حيث يتم ذلك من خلال دراسة حالة لشركة دانكن في جدة. ونظراً لأهمية بيئة المشاريع وما تتضمنه من تحديات، يتضح أن هناك فجوة نظرية وتطبيقية في الأدبيات الحالية حول هذا الموضوع.

1.2.1 الفجوات النظرية:

- ندرة الدراسات التي تركز على دور إدارة المعرفة في نجاح إدارة المشاريع في السياق العربي.
- قلة البحوث التي تحلل تأثيرات مختلف أبعاد إدارة المعرفة على مختلف مراحل إدارة المشروع بشكل مفصل.
- عدم وجود إطار نظري موحد يمكن أن يوجه دراسات تأثير إدارة المعرفة على إدارة المشاريع بشكل متكامل.
- نقص التركيز على التفاعلات بين العناصر البشرية والتقنية في سياق إدارة المعرفة وتأثيرها على أداء المشروعات.

1.2.2 الفجوات العملية:

- عدم تبني المنظمات لاستراتيجيات إدارة المعرفة بشكل فعال لتحقيق أهدافها ونتائج ملموسة في المشاريع الفعلية.
- ضعف التوجيه والدعم من قبل القيادات التنفيذية في تطبيق أساليب إدارة المعرفة في بيئات المشاريع.
- عدم توفر الخبرات والمهارات اللازمة للفرق المشاركة في المشاريع لتنفيذ استراتيجيات إدارة المعرفة بشكل فعال.
- قلة الدراسات الحالية التي تقدم أمثلة عملية ودراسات حالة توضح كيفية تطبيق إدارة المعرفة في إدارة المشاريع وتحقيق نتائج ملموسة.

مع أخذ المناقشة أعلاه في الاعتبار، فإن الوظيفة المهمة لهذه الدراسة هي الإجابة على سؤال البحث التالي :

كيف يؤثر إدارة المعرفة على نجاح إدارة مشاريع شركة دانكن في جدة؟

1.3 أهمية البحث:

يعد هذا البحث مهماً نظراً للتحديات التي تواجهها المنظمات في إدارة مشاريعها في ظل التطورات الحديثة وسرعة التغيرات في البيئة العملية. إدارة المعرفة تمثل إطاراً حديثاً ومبتكراً لتحسين أداء المشاريع وزيادة فعالية الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة. من خلال فهم دور إدارة المعرفة بشكل أفضل، يمكن للمنظمات تعزيز قدراتها على التكيف مع التحديات والابتكار في مجالات عملها، مما يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

1.3.1 الأهمية النظرية:

- توسيع الفهم النظري حول دور إدارة المعرفة في إدارة المشاريع في السياق العربي.
- اتوفير إطار نظري يمكن أن يستخدم لتوجيه الأبحاث المستقبلية حول تأثير إدارة المعرفة على أداء المشاريع.
- دعم الدراسات السابقة بأدلة علمية جديدة تسلط الضوء على التفاعلات المعقدة بين العوامل البشرية والتقنية في سياق المشاريع.
- تحفيز البحوث المستقبلية لاستكشاف تطبيقات إدارة المعرفة بشكل أكثر عمق وتعميق في مختلف الصناعات والبيئات.

1.3.2 الأهمية العلمية:

- وفير توجيهات عملية للمنظمات حول كيفية تطبيق إدارة المعرفة لتحسين نجاح مشاريعها وزيادة كفاءة أدائها.
- تقديم استراتيجيات تساعد المنظمات على تجاوز التحديات المتعلقة بتنفيذ إدارة المعرفة في بيئات المشاريع.

- تعزيز الفرق المشاركة في المشاريع بالمهارات والتدريبات اللازمة لاستخدام أدوات إدارة المعرفة بشكل فعال.
- إثراء الممارسات الصناعية بأمثلة واقعية عن كيفية استخدام إدارة المعرفة في تحقيق نتائج إيجابية وملموسة في المشاريع.

1.4 أسئلة البحث:

بناءً على ما سبق، يمكن صياغة أسئلة البحث كما يلي:

- ما هي ممارسات إدارة المعرفة التي تعتمد عليها شركة دانكن في جدة؟
- ما هو تأثير ممارسات إدارة المعرفة على نجاح مشاريع شركة دانكن في جدة؟
- ما هي العوامل المؤثرة في نجاح مشاريع شركة دانكن في جدة؟

1.5 أهداف البحث:

الهدف العام: توضيح أثر إدارة المعرفة في تحقيق نجاح المشاريع في شركة دانكن بجدة.

الأهداف الفرعية:

- التعرف على ممارسات إدارة المعرفة التي تعتمد عليها شركة دانكن.
- ممارسات إدارة المعرفة على نجاح مشاريع شركة دانكن.
- تحديد العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في نجاح مشاريع شركة دانكن.

1.6 فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام المعرفة ونجاح إدارة المشاريع.

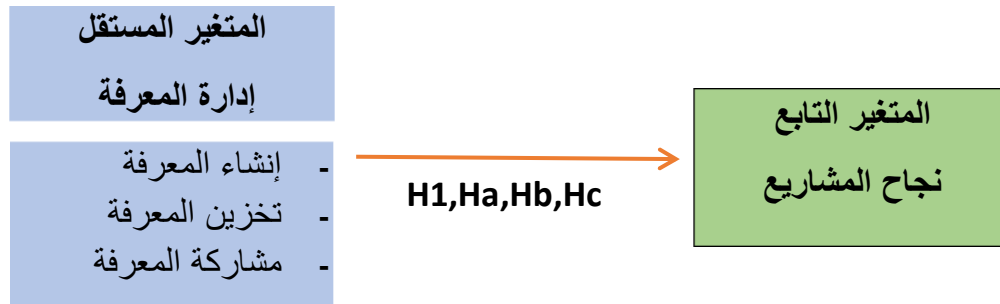
وينفرع عنها الفرضيات الآتية:

Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إنشاء المعرفة ونجاح إدارة المشاريع.

Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة ونجاح إدارة المشاريع.

Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة المعرفة ونجاح إدارة المشاريع.

1.7 نموذج البحث:



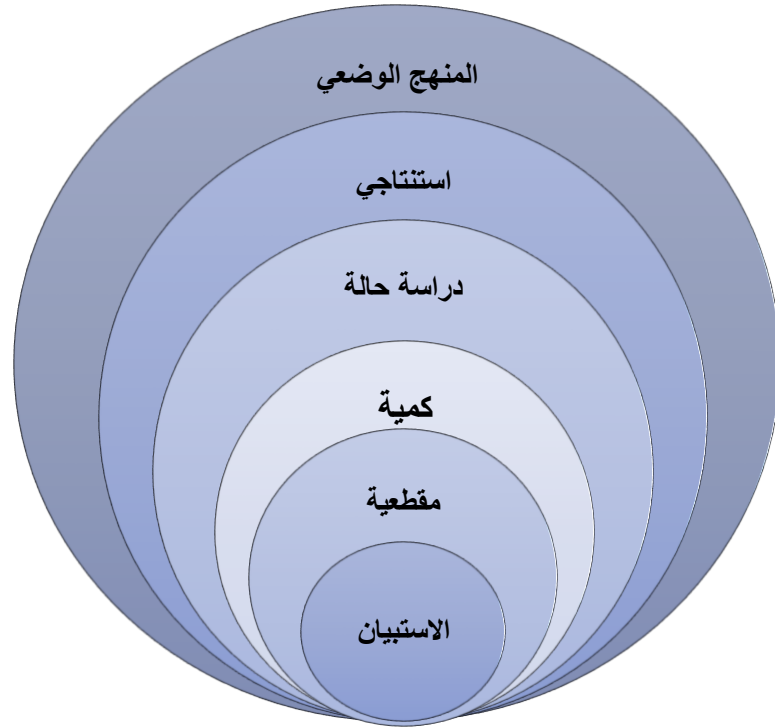
الشكل (1): نموذج البحث (من إعداد الباحث)

1.8 منهجية البحث:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث يهدف المنهج الوصفي إلى دراسة تأثير إدارة المعرفة على نجاح المشاريع في شركة دانكن. من جانبه، يهدف المنهج التحليلي إلى العلاقة بين متغيري الدراسة وتحديد أثر كل منهما في الآخر.

- فلسفة البحث: المنهج وضعي positivism
- أسلوب التحليل: استنتاجي Deductive
- استراتيجية البحث: دراسة حالة Case study
- أداة البحث: دراسة كمية Mono method
- الأفق الزمني: دراسة مقطعية cross sectional

• طرق جمع وتحليل البيانات: الاستبيان



الشكل (2) ملخص منهجية البحث
المصدر (الباحث)

1.9 الدراسة الميدانية:

شركة شهية المحدودة للأطعمة هي الوكيل الرئيسي لشركة دانكن في المملكة العربية السعودية التي بدأت عملها منذ عام 1986 وبرزت كسلسلة للقهوة والمخبوزات كرقم 1 في جميع أنحاء المملكة التي تخدم أكثر من 250,000 عميل كل يوم

دانكن هو جزء من سلسلة مطاعم إنسباير براندز،

تقدم دانكن السعودية لعملائها على مدار اليوم الدونات الطازجة وسندويشات الإفطار وغيرها من المخبوزات إلى جانب مجموعتها المتميزة من المشروبات الرائعة .

فروع شركة دانكن في جدة

توجد العديد من فروع شركة دانكن دونتس في مدينة جدة. من بين الفروع المعروفة:

- فرع الشرفية: يقع أمام المركز الطبي الدولي.
- فرع الصفا: يقع بالقرب من شبرا للملابس الجاهزة.
- فرع المحمدية: يقع بالقرب من مطعم شيفز هوم ميد برج.
- فرع الفيحاء: يقع بالقرب من كلية دار الحكمة.
- فرع طيبة: يقع بالقرب من مطعم عريكة الديرة.

مواقعنا:

اينما كنت نحن قريبين منك بأكثر من 600 موقع حول المملكة لتقديم أروع تجربة للقهوة والدونات.

التوسع والنمو

شهدت شركة دانكن دونتس نمواً سريعاً في المملكة العربية السعودية منذ بداية دخولها إلى السوق. بدأت الشركة بفتح أول فرع لها في الرياض، ومن ثم توسعت لتغطي معظم مناطق المملكة، بما في ذلك الرياض، جدة، الدمام، والمناطق الأخرى. يعود هذا النمو إلى استراتيجية دانكن دونتس في تقديم منتجات عالية الجودة وخدمة العملاء الممتازة، مما أسهم في جذب العديد من الزبائن والمستهلكين في المملكة العربية السعودية،

1.10 مخطط البحث:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2 الفصل الثاني: الإطار النظري

2.1 المقدمة:

2.2 المتغير الأول:

2.3 المتغير الثاني:

2.4 العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني:

2.5 الخاتمة:

2.6 المراجع:

- 1) عنبر، هشام (2016) دور المعايير الدولية لإدارة المشاريع في زيادة جودة المشروع في المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة.
- 2) دهليز، خالد وعنبر، هشام (2017) أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع في المؤسسات الأهلية في فلسطين.
- 3) الغامدي، عبد السلام محمد (2019) أهمية علاقة إدارة المعرفة بإدارة المشاريع تكامل العمليات ونجاح المشروع شبكة المؤتمرات العربية المؤتمر العلمي العاشر). تركيا.

