

دور عمليات ادارة المعرفة في تحسين الاداء الوظيفي بالتطبيق على شركة نادك الغذائية في مدينة جدة بالسعودية

أسم الطالب

شيمه ياسين ياسين عبيد

2021205284

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	11
2.1. المقدمة:	13
2.2. المتغير المستقل	13
2.3. المتغير التابع	13
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13
2.5. الخاتمة	14
قائمة المراجع	15

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

لقد أدركت المؤسسات في ظل ما يسمى باقتصاد المعرفة أن المورد البشري أو العامل في المؤسسة يعد الثروة الحقيقية التي يجب أن تولي به عناية مناسبة، والسعي إلى تحسين أداءه من أجل الوصول إلى الأهداف الإستراتيجية، فكانت إدارة المعرفة من بين المداخل التي تساهم مساهمة فعالة في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، فإدارة المعرفة بما تحتويه من توليد للمعرفة، تخزينها، نشرها وتطبيقها في المؤسسة لها دور فعال في التحسين من أداء العاملين، وتوصلنا إلى أن إدارة المعرفة تساعد على تطوير المعارف الفردية، كما أنها تسمح بالتواصل مع المحيط الخارجي، وأيضا فالأفراد في المؤسسات التي تطبق إدارة المعرفة يمكنهم الاستفادة من مخزون المعرفة لتحسين أداءهم، واتخذنا شركة نادك الغذائية في مدينة جدة بالسعودية لتطبيق هذه المساهمة فوجدنا أنها تقوم ببعض السياسات والتي تدخل في إطار إدارة المعرفة والتي تعمل على زيادة إنتاجية العاملين، التقليل من غيابهم ودورانهم في المؤسسة المعنية، وبالتالي التحسين في أداءهم، إلا أنها تعاني العديد من النقائص لذا حاولنا عرض بعض التوصيات التي تساعد على تفعيل دور إدارة المعرفة.(ضيفاني, هداجي, & عبد الجليل , 2022)

إن من أهم مقومات نجاح المؤسسة في ظل التطورات الحديثة ؛ هو التمتع بأداء أفضل من منافسيها؛ فالمؤسسات اليوم لابد أن تضع أهدافا تتناسب والمحيط الذي تعيش فيه وما يحتويه من تغيرات متتالية و سريعة. ومن الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها هو تحقيق أداء أفضل مما يحققه المنافسون، وتحقيق هذا الهدف ينطلق من محيطها الداخلي وما يتضمنه من موارد مادية، مالية وبشرية ولعل أهم هذه الموارد هي الموارد غير المادية والمتمثلة في المورد البشري أو العاملون في المؤسسة ؛ فالعامل هو الذي يقوم بالتنسيق بين مختلف الموارد فهو الذي يستطيع إيجاد التوليفات الضرورية

لتحقيق أهداف المؤسسة، من هذا المنطلق يمكن القول أن العامل ال جيد والذي يساهم في تحقيق أداء أفضل للمؤسسة هو ذلك العامل الذي يتمتع بأداء جيد مستمر ، ويعني ذلك أن التحسن في أداء العامل سيساهم بالضرورة في تحسين أداء المؤسسة، لذا تسعى المؤسسة إلى تحسين أداء عمالها كي تتمكن من تحقيق أهدافها طويلة المدى منها والقصيرة. (قسطلبي, الزهرة, باجي, & فطوم , 2021)

إن المؤسسة تعيش في ظل التغيرات الحديثة أين أصبح المورد البشري يشكل الثروة لها ومصدر لإنشاء القيمة لها فهو الذي يملك المعرفة، هذه الأخيرة التي تعد المورد الأكثر أهمية فهي المورد الذي لا ينضب بل إنه غير قابل للاهتلاك؛ يعني أن المؤسسة التي تمتلك هذه المعرفة فقد امتلكت ثروة حقيقية إذا ما استطاعت اكتشاف مواقعها والحاملين لها، فالمؤسسة أصبح لها هدف تريد الوصول إليه (الفضة, جميلة, عقباوي, لالة, حروشي, & جلول , 2020)

لتستعمله في النهاية كوسيلة لتحقيق أهدافها النهائية، وهذا الهدف يتمثل في إدارة المعرفة، فإدارة المعرفة أسلوب جديد تسعى من خلاله المؤسسة إلى التوصل إلى تحسين أداءها والحصول على الميزة التنافسية التي بامتلاكها ترقى وتستمر في محيط سريع التغيرات، وكما تم طرحه أعلاه فإن تحسين أداء المؤسسة من تحسين أداء العاملين فيها. (أنوار, منصور, & شريط سليمة , 2022)

أصبحت إدارة المعرفة من أهم مدخلات التطوير والتغيير في عصرنا الحالي، حيث استطاعت إحداث نقلة نوعية في مستوى أداء مختلف المؤسسات، وربط إدارة المعرفة بالأداء، وهذا من الموضوعات الحديثة والحيوية، ومن هذا المنطلق تركز الدراسة الحالية على التعرف على مفهوم إدارة المعرفة وأهدافها وأنظمتها وعملياتها، والوقوف على واقع إدارة المعرفة في المنظمات (د. عبد الرزاق رمضان شبشابة, & رمضان جمعة الشارف , 2020)

1.2. مشكلة الدراسة

أجرت العديد من المنظمات دراسات إلى تحديات في إدارة المعرفة تشمل غياب الكوادر المؤهلة، عدم تشجيع المشاركة في المعرفة، نقص الوعي بالفوائد، والخوف من المشاركة. المركزية الإدارية، ضعف المهارات القيادية، غياب الأهداف الواضحة، نقص الوقت، ضعف التدريب، وغياب الدعم من القيادة العليا تزيد من التحديات. كما تواجه الشركات نقص البنية التحتية المناسبة، الخوف من تبادل المعرفة الخاطئة، وضعف توثيق المعرفة، والتركيز المفرط على الفرص التسويقية والاعتماد على الاتصال التكنولوجي بدلاً من التواصل البشري.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

يعتبر تحديد وجود مشكلة لدى شركة نادك وإيجاد حل لها أمراً هاماً لضمان سلامة الشركة، وتحقيق الاستقرار والتميز في الاداء الوظيفي ككل، لأن الاداء الوظيفي يعتبر احد المكونات الرئيسية لنظام الشركة كما أن تعثر في عمليات ادارة المعرفة ستكون آثاره السلبية كبيرة على الاداء الوظيفي بشكل عام مما يؤدي إلى زعزعة الاستقرار للشركة ونجاحها .

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

الإدارة الناجحة لعمليات إدارة المعرفة داخل الشركة تقلل من احتمالات الفشل الإداري وتجنب الأزمات في الأداء الوظيفي لذلك، وضع إطار شامل ومبادئ توجيهية لإدارة العمليات في الشركة أمر ضروري. بدأت السلطات الإدارية تولي اهتماماً كبيراً لإدارة العمليات بهدف تحليل وتحديد المشكلات التي قد تواجهها الشركة، وتوقيت وكيفية إدارة المعرفة. التعامل مع مشكلات الأداء الوظيفي يجب أن يبدأ بإدارة جيدة لعمليات إدارة المعرفة وإنشاء إطار للتعامل مع المخاطر الإدارية والأدائية، والتي تتطلب مهارات ومنهجيات مختلفة. تبني عمليات إدارة المعرفة ضروري لتحديد ومراقبة وتقليل المخاطر على الأداء الوظيفي بشكل عام

إذا سنجيب في هذه الدراسة عن التساؤل الرئيسي التالي:

" ما هو دور عمليات ادارة المعرفة في تحسين الاداء الوظيفي بالتطبيق على شركة نادك الغذائية في مدينة جدة بالسعودية ؟"

1.3. أهمية الدراسة

أهمية البحث تكمن في إبراز دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العمال وتحقيق أهداف المؤسسة. المعرفة تعد المورد الأكثر أهمية في اقتصاد المعرفة، مما يجعل من الضروري على المؤسسات الساعية لأداء جيد وميزة تنافسية مستدامة أن تهتم بإدارة المعرفة. إدارة المعرفة تركز على اليد العاملة، التي تعتبر المورد الأكثر قيمة نظراً لمعارفها ومهاراتها التي لا تنضب بالاستخدام، وبالتالي تعزز من خلق القيمة والثروة الحقيقية للمؤسسة.

1.3.1. على المستوى النظري:

إدارة المعرفة تُعد عملية حيوية في العصر الحديث، حيث تهدف إلى جمع وتنظيم وتحليل ومشاركة المعرفة داخل المؤسسة. تلعب دوراً أساسياً في تحسين الأداء وتعزيز التفوق التنافسي من خلال استغلال الأصول الاستراتيجية وتحسين قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة بناءً على المعرفة الدقيقة. كما تُعزز من الابتكار والإبداع من خلال إنشاء بيئة تشجع على الاقتراحات الجديدة والتعلم المستمر. تُحسّن أيضاً جودة المنتجات والخدمات من خلال استخدام المعرفة لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، وتساهم في بناء قدرات الموظفين وتعزيز التعاون والتفاعل داخل المؤسسة. إدارة المعرفة لا تقتصر فقط على تحسين العمليات الداخلية بل تربط بين المعرفة المتاحة والأداء العملي لتحقيق التميز والتفوق في سوق المنافسة المعاصر.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات والتنبؤ بها مبكراً، مما يمكن الإدارة من التحضير لمواجهة التحديات. توفر فرص نمو المؤسسة وتطويرها باستخدام العلم والتقنية والخبرة المتراكمة. تدعم عملية التمدد الفكري واستيعاب المفاهيم والتقنيات الجديدة لتحقيق التعلم التنظيمي. تخلق بيئة تحفز العاملين على مشاركة معارفهم بشكل كامل، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وإضافة قيمة للمؤسسة، وبالتالي تمكينها من التكيف مع التغيرات وتحقيق الأداء المتميز.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- ضيفاني, هدايجي, & عبد الجليل/مؤطر. (2022). دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي
Doctoral dissertation, (جامعة احمد دراية-ادرار)
- قسطلي, الزهرة, باجي, & فطوم. (2021). دور عمليات ادارة المعرفة في التخطيط الاستراتيجي
(Doctoral dissertation, جامعة العربي التبسي تبسة).
- الفضة, جميلة, عقباوي, لالة, حروشي, & جلول/مؤطر. (2020). دور عمليات إدارة المعرفة في تفعيل
توجه نحو التميز التنظيمي (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
- أنوار, منصور, & شريط سليمة. (2022). دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التنظيمي
(Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA).
- د. عبد الرزاق رمضان شبشابة, & رمضان جمعة الشارف. (2020). دور عمليات إدارة المعرفة في
تحقيق الميزة التنافسي. (18 (1)). Alostath,
- خليف, عائشة وصال, رقادي, مولاي علي, العوفي, & افنان/مؤطر. (2023). دور عمليات إدارة المعرفة
في تعزيز التعلم التنظيمي (Doctoral dissertation, جامعة أحمد دراية-أدرار).