

**أثر تفعيل إدارة المعرفة في تحسين جودة أداء المنظمات
في بيئة العمل
(دراسة ميدانية)**

رسالة مقدمة من الطالبة

داليا صلاح الدين عطيه العطار

بكالوريوس تجارة (محاسبة) . كلية التجارة . جامعة عين شمس . ١٩٩٤

دبلوم في العلوم البيئية . معهد الدراسات والبحوث البيئية . جامعة عين شمس . ٢٠١٣

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير
في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة
أثر تفعيل إدارة المعرفة في تحسين جودة أداء المنظمات
في بيئة العمل
(دراسة ميدانية)

رسالة مقدمة من الطالبة

داليا صلاح الدين عطيه العطار

بكالوريوس تجارة (محاسبة) . كلية التجارة . جامعة عين شمس . ١٩٩٤
دبلوم في العلوم البيئية . معهد الدراسات والبحوث البيئية . جامعة عين شمس . ٢٠١٣
لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير
في العلوم البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

التوقيع

اللجنة:

١ - د. جمال سعد خطاب

أستاذ المحاسبة والمراجعة . كلية التجارة
جامعة عين شمس

٢ - د. محمد أحمد شاهين

أستاذ المحاسبة المساعد . كلية التجارة
جامعة عين شمس

٣ - د. وائل عمران علي

أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال . المعهد العالي لعلوم الحاسب ونظم المعلومات الإدارية
أكاديمية القاهرة الجديدة

**أثر تفعيل إدارة المعرفة في تحسين جودة أداء المنظمات
في بيئة العمل
(دراسة ميدانية)**

رسالة مقدمة من الطالبة

داليا صلاح الدين عطيه العطار

بكالوريوس تجارة (محاسبة) . كلية التجارة . جامعة عين شمس . ١٩٩٤
دبلوم في العلوم البيئية . معهد الدراسات والبحوث البيئية . جامعة عين شمس . ٢٠١٣

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير
في العلوم البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف :-

١ - د. جمال سعد خطاب

أستاذ المحاسبة والمراجعة . كلية التجارة
جامعة عين شمس

٢ - د. صلاح حسن سلام

مدرس بقسم إدارة الأعمال . كلية التجارة
جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٦

موافقة مجلس الجامعة / ٢٠١٦

موافقة مجلس المعهد / ٢٠١٦

**THE EFFECT OF ACTIVATING KNOWLEDGE MANAGEMENT
IN IMPROVING THE QUALITY OF THE PERFORMANCE OF
ORGANIZATIONS IN THE WORK ENVIRONMENT**

(A FIELD STUDY)

Submitted By

Dalia Salah El-ddine Attia Al-Attar

B.Sc. of Commerce (Accounting), Faculty of Commerce, Ain Shams University, 1994

Diploma in Environmental Sciences, Institute of Environmental Studies & Research,

Ain Shams University, 2013

A thesis submitted in Partial Fulfillment
Of
The Requirement for the Master Degree
In
Environmental Sciences

Department of Environmental Economics, Legal and Management Sciences
Institute of Environmental Studies and Research
Ain Shams University

2016

APPROVAL SHEET

**THE EFFECT OF ACTIVATING KNOWLEDGE MANAGEMENT
IN IMPROVING THE QUALITY OF THE PERFORMANCE OF
ORGANIZATIONS IN THE WORK ENVIRONMENT**
(A FIELD STUDY)

Submitted By

Dalia Salah El-ddine Attia Al-Attar

B.Sc. of Commerce (Accounting), Faculty of Commerce, Ain Shams University, 1994

Diploma in Environmental Sciences, Institute of Environmental Studies & Research,

Ain Shams University, 2013

A thesis submitted in Partial Fulfillment
Of
The Requirement for the Master Degree
In
Environmental Sciences

Department of Environmental Economics, Legal and Management Sciences
This thesis Towards a Master Degree in Environmental Sciences

Has been Approved by:

Name

Signature

1-Prof. Dr. Gamal Saad Khatab

Prof. of Accounting & Auditing

Faculty of Commerce

Ain Shams University

2-Dr. Mohamed Ahmed Shahin

Associate Prof. of Accounting

Faculty of Commerce

Ain Shams University

3-Dr. Wael Omran Aly

Associate Prof. of Business Administration

High Institute of Computer and Information System

Cairo Academy

**THE EFFECT OF ACTIVATING KNOWLEDGE MANAGEMENT
IN IMPROVING THE QUALITY OF THE PERFORMANCE OF
ORGANIZATIONS IN THE WORK ENVIRONMENT**

(A FIELD STUDY)

Submitted By

Dalia Salah El-ddine Attia Al-Attar

B.Sc. of Commerce (Accounting), Faculty of Commerce, Ain Shams University, 1994

Diploma in Environmental Sciences, Institute of Environmental Studies & Research,

Ain Shams University, 2013

A thesis submitted in Partial Fulfillment
Of
The Requirement for the Master Degree
In
Environmental Sciences

Department of Environmental Economics, Legal and Management Sciences

Under The Supervision of:

1-Prof. Dr. Gamal Saad Khatab

Prof. of Accounting & Auditing

Faculty of Commerce

Ain Shams University

2-Dr. Salah Hassan Salam

Lecturer, Department of Business Administration

Faculty of Commerce

Ain Shams University

2016

بسم الله الرحمن الرحيم

(قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا

إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ)

(سورة البقرة - آية ٣٢)

إهداء

إلى من أفاض على بحكمته

إلى من شجعتنى على مواصلة الحياة وتخطى صعابها

إلى أبى الحبيب

إلى من غمرتني بحبها وحنانها

إلى أمى الغالية

إلى أختائى الحبيبتين

إلى نبضات قلبى وروحي التى أحيا لأجلها.... أولادى الأعزاء

إلى عائلتى أعز ما أملك

شكر وتقدير

- الشكر لله والحمد لله الذى وفقنى لإتمام الرسالة فما توفيقى إلا من عند الله ، وإقراراً بالفضل لذويه أتقدم بأسمى معانى الشكر والتقدير والعرفان الى أستاذى ومعلمى الفاضل أ.د / جمال سعد السيد خطاب - أستاذ المحاسبة والمراجعة - كلية التجارة - جامعة عين شمس ، الذى كان لى الشرف لتفضل سيادته بالإشراف على هذه الرسالة ، ورعايته الكريمة لى ، ومساعدته الدائمة بعلمه الغزير ، وما قدمه من جهد صادق وعون متواصل وتوجيهات بناءة رغم ضيق وقته ، فتعجز الكلمات أن توفيه حقه ، فبارك الله فيه وأتمنى من الله عز وجل له دوام الترقى ومزيداً من الرقى ، وجزاه الله عنى خير جزاء ...
- ومن الوفاء أن تتقدم الباحثة بأسمى معانى الشكر والتقدير والعرفان بالجميل الى أستاذى ومعلمى الفاضل د . صلاح حسن سلام - مدرس إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس ، فقد كرمنى الله عز وجل بتفضل سيادته أيضاً بالإشراف على هذه الرسالة، فلسيادته منى كل الشكر لما قدمه من دعم متواصل وجهد صادق كان خير عون فى إثراء هذه الدراسة وإنجازها ، وأتمنى من الله عز وجل له دوام الصحة والعافية ، وجزاه الله عنى خير جزاء...
- كما يشرفنى أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى نبع المعرفة الذى زادنى شرفاً بقبوله المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على هذا العمل ، وإثرائه بملاحظاته القيمة إنتفاعاً بعلمه رغم ضيق وقته د. محمد أحمد شاهين - أستاذ المحاسبة والمراجعة المساعد كلية التجارة - جامعة عين شمس ، أشكر لسيادته كرمه وطيب أخلاقه ، فجزاه الله عنى وعن طلاب العلم خير جزاء...
- وقد زادنى شرفاً أن يكون من بين أعضاء لجنة المناقشة والحكم د. وائل عمران على - أستاذ إدارة الأعمال المساعد بالمعهد العالى لعلوم الحاسب ونظم المعلومات بأكاديمية القاهرة الجديدة ، فلسيادته منى كل الشكر والعرفان لقبوله مناقشة هذا العمل العلمى المتواضع ، على الرغم من كثرة أعبائه ومسئوليته ، ، فزاده الله علماً ورفعة فى الدنيا والآخرة...
- كما أتقدم بالشكر والإمتنان الى كل أصدقائى وزملائى ، وكل من ساهم وشارك وتعاون لإتمام هذه الرسالة وإخراجها الى النور ...

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	افتتاحية
IV	إهداء
IV	شكر وتقدير
IV	قائمة المحتويات
IX	قائمة الأشكال
XI	قائمة الجداول
XIV	مستخلص الدراسة
IV	خلاصة الدراسة
	الفصل الأول : الإطار العام للبحث
٣	١-١ المقدمة
٣	١-٢ مشكلة الدراسة
٤٥-٤	١-٣ الدراسات السابقة
٤٥	١-٤ أهداف الدراسة
٤٥	١-٥ أهمية الدراسة
٤٥	١-٦ فروض الدراسة
٤٦	١-٧ متغيرات الدراسة

الصفحة	الموضوع
٤٨	٨-١ تعريفات إجرائية
٤٩	٩-١ حدود الدراسة
٤٩	١٠-١ منهج الدراسة
٥٠	١١-١ تنظيم الدراسة
٥١	١٢-١ خلاصة الدراسة
	الفصل الثاني : الملامح العامة لإدارة المعرفة
٥٢	المقدمة
	المبحث الأول : ماهية المعرفة
٥٤	تمهيد
٥٤	١/١ مفهوم المعرفة
٥٨	٢/١ أنواع المعرفة
٦٢	٣/١ مصادر المعرفة
	المبحث الثاني : ماهية إدارة المعرفة
٦٥	تمهيد
٦٥	١/٢ مفهوم إدارة المعرفة
٦٧	٢/٢ أهمية إدارة المعرفة
٧٠	٣/٢ أهداف إدارة المعرفة

الصفحة	الموضوع
٧٠	٤/٢ مقومات نجاح إدارة المعرفة
٧١	٥/٢ معوقات تطبيق إدارة المعرفة
٧٢	٦/٢ أبعاد إدارة المعرفة
٧٤	٧/٢ عمليات إدارة المعرفة
	المبحث الثالث : ماهية رأس المال الفكرى
٧٩	تمهيد
٨٠	١/٣ مفهوم رأس المال الفكرى
٨٣	٢/٣ مكونات رأس المال الفكرى
٨٦	٣/٣ أهمية رأس المال الفكرى
٨٨	٤/٣ دور إدارة المعرفة في ادارة رأس المال الفكرى
٩٢	خلاصة الفصل الثانى
	الفصل الثالث : أداء المنظمات (المفهوم - المغزى - متطلبات الجودة)
٩٣	المقدمة
	المبحث الأول :الملامح العامة لأداء المنظمات
٩٥	تمهيد
٩٥	١/١ مفهوم الأداء
٩٧	٢/١ خصائص الأداء

الصفحة	الموضوع
٩٨	٣/١ عناصر الأداء
٩٩	٤/١ أهمية الأداء
١٠٠	٥/١ مكونات الأداء
١٠٤	٦/١ معايير تصنيف الأداء
١٠٦	٧/١ أبعاد الأداء
	المبحث الثاني : تطوير أداء المنظمة وتحسين جودته
١٠٨	تمهيد
١٠٨	١/٢ مفهوم الجودة
١١٠	٢/٢ خطوات تحسين الأداء
١١٣	٣/٢ نموذج تحسين الأداء
١١٤	٤/٢ مداخل التحسين المستمر
١٢٤	٥/٢ علاقة عمليات إدارة المعرفة بتطوير مستوى الأداء
١٢٦	خلاصة الفصل الثالث
	الفصل الرابع : الدراسة الميداني واختبار الفروض
١٢٧	تمهيد
١٢٧	١/٤ إعداد قائمة الاستقصاء
١٢٧	٢/٤ مجتمع الدراسة
١٢٧	٣/٤ عينة الدراسة

الصفحة	الموضوع
١٢٨	٤/٤ الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة
١٣٢	٥/٤ فروض الدراسة
١٣٢	٦/٤ متغيرات الدراسة
١٣٣	٧/٤ مراحل التحليل الإحصائي
١٣٤	٨/٤ الأساليب الإحصائية المستخدمة
١٣٧	٩/٤ الإحصاء الوصفي لمحاور الدراسة
١٥٤	١٠/٤ الإحصاء التحليلي واختبارات الفروض
١٦٥	١١/٤ نتائج الدراسة الميداني
	الفصل الخامس : الخلاصة - النتائج - التوصيات - الدراسات المستقبلية
١٧٠	١/٥ خلاصة الدراسة
١٧٣	٢/٥ نتائج الدراسة
١٧٣	٣/٥ التوصيات
١٧٤	٤/٥ الدراسات المستقبلية
١٧٥	قائمة المراجع
أ	الملاحق

قائمة الأشكال

م	الشكل	الصفحة
١	النموذج الافتراضى للبحث	٤٦
٢	العلاقة بين المفاهيم الثلاثة : البيانات والمعلومات والمعرفة	٥٧
٣	أنماط المعرفة المختلفة	٦٠
٤	مصادر الحصول على المعرفة	٦٤
٥	أبعاد إدارة المعرفة	٧٤
٦	عمليات إدارة المعرفة	٧٧
٧	مكونات رأس المال الفكرى	٨٣
٨	نموذج العلميات الجوهرية المستندة لرأس المال البشرى	٨٥
٩	نموذج الأداء الفعال	٩٦
١٠	الأداء من منظور الكفاءة والفاعلية	١٠٣
١١	العلاقة بين كل من الرؤية والاستراتيجية وأبعاد الأداء	١٠٧
١٢	خطوات تحسين الأداء	١١٢
١٣	نموذج تحليل فجوة التوقعات	١١٤
١٤	استراتيجية تحقيق مستوى على من الجودة	١٢١
١٥	فوائد عمليات إدارة المعرفة في تطوير مستوى الأداء	١٢٤
١٦	توزيع أفراد العينة حسب النوع	١٣٠