



جامعة عين شمس

كلية التجارة

الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

أثر جودة الحياة الوظيفية على إدارة

المعرفة الضمنية

بالتطبيق على شركات المحمول المصرية

The Effect of quality of work life on tacit knowledge management

An Applied study on the Egyptian Communication Companies

رسالة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

مقدمة من

مي إبراهيم عبدالله

إشراف

أ.د. ممدوح عبد العزيز رفاعي د. سوسن عبد الفتاح وهب

أستاذ إدارة الأعمال

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة عين شمس

كلية التجارة – جامعة عين شمس



سورة البقرة الآية: ٣٢



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

اثر جودة الحياة الوظيفية على ادارة المعرفة الضمنية

(دراسة تطبيقية على شركات المحمول المصرية)

اسم الباحثة: مى ابراهيم عبد الله عبد الفتاح سلام

الدرجة العلمية: ماجستير فى إدارة الأعمال

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: ٢٠١٨



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

اسم الباحثه: مى ابراهيم عبدالله عبد الفتاح سلام
عنوان الرسالة: أثر جودة الحياة الوظيفية على إدارة
المعرفة الضمنية (دراسة تطبيقية على شركات المحمول
(المصرية)

الدرجة العلمية: ماجستير إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

- ١- الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد
(رئيساً)
أستاذ إولارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس
- ٢- الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبدالعزيز رفاعى
(مشرفاً)
أستاذ إولارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس
- ٣- الاستاذ الدكتور/ نهى محمد عبدالرحمن الخطيب
(عضواً)
أستاذ إولارة العامة وعمير كليه إولارة الأعمال بإكادوسمية الساولات سابقا

تاريخ المناقشة: ٢٩/١١/٢٠١٨م

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

٢٠١٨/...../.....

موافقة مجلس الجامعة

٢٠١٨/...../.....

ختم الإجازة

٢٠١٨/...../.....

موافقة مجلس الكلية

٢٠١٨/...../.....

هَدَاءٌ

إلى الأصل الذي ينسب إليه كل ما أنا فيه

[أبيي الحبيب]

إلى نبع الحب والحنان والعطاء

[أُمِّي الغالية]

إلى أحبائي حباي في الشدة والرخاء

[أخوتي، عائلتي، أصدقائي]

إلى أستاذي وفدوتي ومعلمي

[أ. د. محمود عبد العزيز رفاعي - استاذ إدارة الأعمال]

[كلية التجارة، جامعة عين شمس]

وإلى كل من ساعدني وشجعني وأزرنِي ودعا لي دعوة نجاح

وإلى كل من وقف بجاني ومنحني علماً وأفادني خبرةً ومعرفةً

فلولاهم ما كان للتحدي مذاق وما كان للصبر لذة وما كان للمشقة

ثمرة وما كان للنجاح فرحة

شكر وتقدير

إن أكرم لله حمده ونستعينه ونستغفره ونعوذ به من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا ، وأصلي وأسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً .
الشكر لله أولاً على فضله وتوفيقه لإتمام هذه الرسالة...
كما أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى :-

الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة جامعة عين شمس لقبوله المشاركة في لجنة المناقشة ورئاستها وأحكم على هذه الرسالة ، للباحث الشرف أن يوضع اسم هذا العالم على رسالتها . كما استفادت الباحثة كثيراً من مؤلفاته وأبحاثه في مرحلة الماجستير ، ولسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى عن الباحثة وعن جميع الباحثين خير أجراء ومنعه بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمره وأهمه الصواب والرشد في عمله .

الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العزيز رفاعي أستاذ إدارة الأعمال في كلية التجارة جامعة عين شمس ، لتفصلته بالإشراف على هذه الرسالة ، وما بذل من وقت وجهد في توجيه ومتابعة الباحثة وحرصه الدائم على تقديم الدعم والعون لها طوال فترة إشرافه في مرحلة الماجستير ، واستفادت الباحثة كثيراً من علمه وأخلاقه أكيدة . فلسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله عن الباحثة وعن جميع الباحثين خير أجراء ومنعه الله بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمره وأهمه الصواب والرشد في عمله .

الدكتورة / سوسن عبد الفتاح وهب مدرّسة إدارة الأعمال في كلية التجارة جامعة عين شمس لتفصلها بالإشراف على الرسالة وما قدمته للباحثة

من يد العون وتقديم كل شيء في البحث العلمي في مرحلة الماجستير ، فلم تبخل بمعلومت واحدة واستفادت الباحثة كثيراً من علمها وأخلاقها أكيدة فلم تشعر يوماً بأنها مشرفة من جم تواجدها ، فلسيادتها كل الشكر والامتنان وجزاها الله تعالى عن الباحثة وعن جميع الباحثين خير أجراء ومنعه الله بوافر الصحة والعافية .

الدكتورة / نهى محمد عبد الرحمن الخطيب أستاذ الإدارة العامة وعميد كلية إدارة الأعمال باكارميت السادات سابقاً ، لقبوها المشاركة في لجنة المناقشة وأحكم على هذه الرسالة ، للباحثة الشرف أن يوضع اسم الدكتورة على رسالتها . ولسيادتها كل الشكر والامتنان وجزاها الله تعالى عن الباحثة وعن جميع الباحثين خير أجراء ومنعه الله بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمرها وأهمها الصواب والرشد في عملها .

الباحثة

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
٤٦-١	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
١	١/١ : المقدمة
٣	٢/١ : مشكلة البحث
٣	٣/١ : أهداف البحث
٤	٤/١ : أهمية البحث
٤	٥/١ : فروض البحث
٥	٦/١ : متغيرات البحث
٧	٧/١ : مجتمع وعينة البحث
٩	٨/١ : أساليب التحليل الإحصائي
١٠	٩/١ : منهجية الدراسة
١٠	١٠/١ : حدود الدراسة
١١	١١/١ : الدراسات السابقة
٨٦-٤٧	الفصل الثاني : مفاهيم وأبعاد جودة الحياة الوظيفية
١	١/٢ : المقدمة
١	٢/٢ : مفهوم جودة الحياة الوظيفية (المفهوم - الأبعاد - الأهمية)
٦١	٣/٢ : أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية
٦٥	٤/٢ : قياس جودة الحياة الوظيفية
٦٧	٥/٢ : العوامل التي أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية
٧٤	٦/٢ : معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
٧٦	٧/٢ : مقومات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
٧٩	٩/٢ : نماذج مختلفة في جودة الحياة الوظيفية بالشركات الدولية
١٢١-٨٧	الفصل الثالث : الإدارة الفعالة للمعرفة الضمنية
٨٧	١/٣ : مقدمة
٩٠	٢/٣ : إدارة المعرفة الضمنية (التعريف - أنواع المعرفة - مصادر المعرفة - مكونات المعرفة - أهمية المعرفة)
٩٥	٣/٣ : عمليات إدارة المعرفة
٩٨	٤/٣ : مفهوم المعرفة الضمنية

كهر قائمة الجداول

الصفحة	المحتوى
١٠٣	٥/٣ : خصائص المعرفة الضمنية
١٠٥	٦/٣ : أبعاد المعرفة الضمنية
١٠٩	٧/٣ : استقطاب المعرفة الضمنية
١١١	٨/٣ : تقنيات استقطاب المعرفة الضمنية
١١٢	٩/٣ : عمليات خلق المعرفة
١٥٦-١٢٢	الفصل الرابع : مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفروض
١٢٢	١- منهجية الدراسة
١٢٣	٢- مجتمع الدراسة
١٢٣	٣- عينة الدراسة
١٢٤	٤- أداة الدراسة
١٢٥	٥- أساليب المعالجة الإحصائية للأداة
١٢٦	توصيف عينة الدراسة
١٢٨	صدق وثبات الاستقصاء
١٣٤	ثبات الاستقصاء Reliability
١٣٥	طريقة (ألفا كرونباخ) Cronbach's Alpha
١٣٥	تحليل محاور الدراسة واختبار الفروض
١٣٦	عرض وتحليل بيانات الاستقصاء
١٣٦	تحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية
١٣٧	أولاً: جودة الحياة الوظيفية
١٤٣	ثانياً: إدارة المعرفة الضمنية
١٤٨	اختبار فروض البحث
١٦٤-١٥٧	الفصل الخامس: نتائج وتوصيات الدراسة
١٥٧	أولاً: التصنيف الأول: نتائج متعلقة بمتغيرات الدراسة
١٥٨	ثانياً: التصنيف الثاني: نتائج الدراسة الميدانية
١٦٣	ثالثاً: توصيات الدراسة
١٩٠-١٦٥	قائمة المراجع
١٦٥	أولاً: المراجع العربية
١٧٣	ثانياً: المراجع الأجنبية
٢٠١-١٩١	الملاحق
١٩١	ملحق رقم (١): قائمة الاستبيان
٢٠٠	ملحق رقم (٢): قرار رئيس الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء
٢٠١	ملحق رقم (٣): خطاب الموافقة بإجراء الدراسة الميدانية

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	جدول رقم
٥.....	جدول رقم (١): متغيرات البحث وعناصر قياسها	٥.....
٦.....	جدول رقم (٢): متغيرات الدراسة	٦.....
٧.....	جدول رقم (٣): تعريف المتغيرات	٧.....
٩.....	جدول رقم (٤): عينة الدراسة	٩.....
٩٠.....	جدول رقم (٥): أنواع المعرفة	٩٠.....
١٢٤.....	جدول رقم (٦) : جدول الأوزان النسبية لبنود الاستبيان	١٢٤.....
١٢٤.....	جدول رقم (٧): الأوزان النسبية لبنود الاستبيان	١٢٤.....
١٢٦.....	جدول رقم (٨): توزيع عينة الدراسة حسب العمر	١٢٦.....
١٢٦.....	جدول رقم (٩): توزيع عينة الدراسة حسب النوع	١٢٦.....
١٢٦.....	جدول رقم (١٠): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل	١٢٦.....
١٢٧.....	جدول رقم (١١): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	١٢٧.....
١٢٧.....	جدول رقم (١٢): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة.	١٢٧.....
	جدول رقم (١٣): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات ظروف	
١٢٩.....	بيئة العمل والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥	١٢٩.....
	جدول رقم (١٤): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات	
١٢٩.....	خصائص الوظيفة والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥	١٢٩.....
	جدول رقم (١٥): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الأجور	
١٣٠.....	والمكافآت والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥	١٣٠.....
	جدول رقم (١٦): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات جماعة	
١٣٠.....	العمل والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥	١٣٠.....
	جدول رقم (١٧): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات أسلوب	
١٣١.....	الرئيس في الإشراف والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥	١٣١.....

الصفحة	العنوان	جدول رقم
	جدول رقم (١٨): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المشاركة في اتخاذ القرار والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥ ١٣١	
	جدول رقم (١٩): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الخبرة والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥ ١٣٢	
	جدول رقم (٢٠): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المهارة والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥ ١٣٢	
	جدول رقم (٢١): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات التفكير والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥ ١٣٣	
	جدول رقم (٢٢): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الثقافة التنظيمية والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥ ١٣٣	
	جدول رقم (٢٣): الصدق البنائي لمجالات الاستثمار Structure Validity ١٣٤	
	جدول رقم (٢٤): معاملات الثبات (طريقة ألفا كرونباخ) ١٣٥	
	جدول رقم (٢٥): المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي ١٣٧	
	جدول رقم (٢٦): المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي ١٣٨	
	جدول رقم (٢٧): المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي ١٣٩	
	جدول رقم (٢٨): المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي لبعد جماعة العمل ١٤٠	
	جدول رقم (٢٩): المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي ١٤١	
	جدول رقم (٣٠): المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي ١٤٢	
	جدول رقم (٣١): المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي لبعد الخبرة ١٤٣	
	جدول رقم (٣٢): المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي لبعد المهارة ١٤٤	
	جدول رقم (٣٣): المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي لبعد التفكير ١٤٥	
	جدول رقم (٣٤): المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبي الثقافة التنظيمية ١٤٦	
	جدول رقم (٣٥): اختبار الانحدار لأثر ظروف العمل على إدارة المعرفة الضمنية ١٤٨	
	جدول رقم (٣٦): معادلة الانحدار البسيط لأثر ظروف العمل ١٤٨	
	جدول رقم (٣٧): اختبار الانحدار لأثر خصائص الوظيفة ١٤٩	

الصفحة	العنوان	جدول رقم
١٤٩	جدول رقم (٣٨): معادلة الانحدار البسيط لأثر خصائص الوظيفة	
١٥٠	جدول رقم (٣٩): اختبار الانحدار لأثر الأجور والحوافز	
١٥٠	جدول رقم (٤٠): معادلة الانحدار البسيط لأثر الأجور والحوافز	
١٥١	جدول رقم (٤١): اختبار الانحدار لأثر سلوك الرؤساء في الإشراف	
١٥١	جدول رقم (٤٢): معادلة الانحدار البسيط لأثر سلوك الرؤساء	
١٥٢	جدول رقم (٤٣): اختبار الانحدار لأثر فريق العمل على إدارة المعرفة الضمنية	
١٥٢	جدول رقم (٤٤): معادلة الانحدار البسيط لأثر فريق العمل	
١٥٣	جدول رقم (٤٥): اختبار الانحدار لأثر مشاركة العاملين	
	جدول رقم (٤٦): معادلة الانحدار البسيط لأثر مشاركة العاملين في إتخاذ القرار على	
١٥٣	إدارة المعرفة الضمنية	
١٥٤	جدول رقم (٤٧): اختبار الانحدار لأثر جودة الحياة الوظيفية	
١٥٤	جدول رقم (٤٨): معادلة الانحدار البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية	
	جدول رقم (٤٩): المقارنة بين اتجاهات العاملين نحو جودة الحياة الوظيفية باختلاف	
	متغيراتهم الديموجرافية (السن - النوع - المؤهل - المستوى الوظيفي -	
١٥٥	عدد سنوات الخبرة)	
	جدول رقم (٥٠): المقارنة بين اتجاهات العاملين نحو إدارة المعرفة الضمنية	
١٥٦	باختلاف متغيراتهم الديموجرافية (السن - المؤهل - المستوى الوظيفي)	

قائمة الأشكال

شكل رقم	العنوان	الصفحة
شكل رقم (١): أبعاد جودة الحياة الوظيفية.....	٥٣	
شكل رقم (٢): نموذج D. Harrison Mcknight	٥٦	
شكل رقم (٣): (نموذج Genaidy Ash et al.)	٦٣	
شكل رقم (٤): نموذج Dong- Jin Lee et al.	٦٩	
شكل رقم (٥): نموذج Indira Kandasamy and Ancheri Sreekumar	٧٠	
شكل رقم (٦): يوضح مكونات المعرفة الضمنية.....	٩٢	
شكل رقم (٧): خصائص المعرفة الضمنية.....	١٠٥	
شكل رقم (٨): يوضح العناصر الثلاثة لعملية خلق المعرفة.....	١١٥	
شكل رقم (٩): شكل خلق المعرفة مع العناصر الخارجية.....	١١٦	
شكل رقم (١٠): يوضح العملية الاجتماعية التجسيدية التوافقية الذاتية وعلاقتها بالابتكار	١٢٠	

١ / الفصل الأول

الإطار العام للبحث

١.١- المقدمة

إن الإدارة هي العنصر الأساسي والحاكم في نجاح أو فشل المنظمات، وتلعب الإدارة دورًا حيويًا في حياة كل فرد أو مجموعة أفراد؛ حيث إنها تقوم بوظيفة طبيعية من وظائف المجتمع الإنساني ألا وهي العمل على تحقيق الأهداف وتشكل الإدارة، وأهميته بالنسبة للفرد والمجموعة والمنظمة، وهي لا تقل أهمية بالنسبة للمجتمع.

أصبح من المتعارف عليه أن المورد البشري من أهم الموارد التي تعتمد عليها المنظمات لتحقيق أهدافها ورؤيتها الاستراتيجية، مما يتطلب التوسع في التفكير في كيفية الحفاظ على هذا المورد المهم وتطويره وتنميته حتى يؤدي عمله بكفاءة وفاعلية .

وطالما أن تنمية وتطوير المورد البشري يؤثر بشكل كبير على أداء ونمو المنظمات خاصة في مجال المنظمات الخدمية التي يحدث فيها لقاء مباشر بين مقدم الخدمة والعميل، فإنه يصبح لديه قدرة ومهارة في توصيل الخدمة وتأثير جوهري ومباشر على عملية توصيل الخدمة وإرضاء العميل^(١).

ويتحقق نمو المنظمات من خلال عملاء لديهم الولاء للمنظمة راضين عن القيمة المدركة للخدمة التي يحصلون عليها، وحيث إن قيمة الخدمة المقدمة تتم من خلال الموظفين فيجب أن يتمتع هؤلاء الموظفون بجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها

(١) مرفت إبراهيم راشد (٢٠١٢): "نموذج ثلاثي الأبعاد للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي والاستغراق في العمل"، دراسة ميدانية على العاملين المدنيين في وزارة الداخلية، كلية التجارة، جامعة عين شمس ص ٣ .

لهم منظماتهم^(١). وطرق تحفيز العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي وتنمية الالتزام الوظيفي وتنمية المعرفة الضمنية لديهم، وأن وصول التنظيم لأهدافه لا يتحقق إلا بوجود قوى عاملة ملتزمة ومخلصة ومقتنعة بالسياسات الإدارية ومتعاونة، وأصبح تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية وكفاءة يتطلب أفراد لديهم شعور إيجابي نحو الإدارة تساعد على تحمل الضغوط الوظيفية لديهم، ومن هذا المنطلق يختص موضوع جودة الحياة الوظيفية (Quality of work Life) بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات، يقصد بها توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجات ورغبات العاملين بها^(٢).

فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين أسهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية إلى أداء أفضل^(٣).

ولقد اهتم الكتاب في مجال السلوك التنظيمي بهذا الموضوع، وفي ضوء ما سبق تسعى الباحثة لكشف طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة، وأبعاد المعرفة الضمنية وأهميتها وتأثيرها على العاملين في إدارة خدمة العملاء في شركات الشبكات المحمولة في مصر، والتي تسعى لتقديم خدمة أفضل من خلال الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة

(٢) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (٢٠٠٤): "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي"، مجلة البحوث، كلية التجارة - جامعة الزقازيق، المجلد السادس والعشرون، العدد الثاني، يونيو، ص ٧.

(٢) مرفت إبراهيم راشد، (نموذج ثلاثي الأبعاد للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي) مرجع سبق ذكره ص ٤.

(1) Chiu Tai Sheng & Shiou LU, Meei (2003): A study of the Relationship between the organization climate and job Involvement- taking certain medical Center and its entrusted hospitals Scandinavian, Journal of psychology, vol. 40.No2, PP.13-30

للمواطنين مستخدمة أحدث الطرق والأساليب والأجهزة التكنولوجية الحديثة بخدمه العملاء والارتقاء بمستوى مهارة وكفاءة وتنمية المعرفة الضمنية لدى العاملين وبما يسهم مباشرة في تقديم خدمه مميزة لعملاء هذه الشركات في ظل التنافس الشديد بينهم.

٢/١- مشكلة الدراسة

يمكن القول أن الاعتماد الأول والأساسي في أي منظمة يكون على العامل البشري بها ومدى قدرته على القيام بمهام وظيفته، وكيفيه استخدام الأجهزة المتاحة لديه للقيام بعمله بكفاءة وفاعلية، وذلك مما يساعد في تحقيق الأهداف المرجوة ولا يقتصر الجانب المهم في القوى العاملة في مجال الخدمات فقط وإنما يمتد ويشمل نوعيتها وكفاءتها والتزاماتها ورغباتها في العمل، وهو ما يقتضي ضرورة الاهتمام بهذه القوى وتطويرها وتنميتها، حتى تؤدي واجبها بكفاءة وفاعلية. وضعف الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات المصرية قد يؤدي إلى ضعف خلق إدارة المعرفة الضمنية بتلك الشركات، ويمكن حصر مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- ١- ما هو مستوى جودة الحياة الوظيفية المتوفرة للعاملين في قطاع خدمه العملاء بشركات المحمول المصرية (فوافون / اتصالات / أورانج)؟
- ٢- هل درجة المعرفة الضمنية لديهم للقيام بالمهام المطلوبة منهم؟
- ٣- ما هي درجة تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية والمعرفة الضمنية على العاملين في خدمه العملاء بشركات المحمول المصرية.

٣/١- أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأبعادها.
- ٢- التعرف على مفهوم وأنواع إدارة المعرفة الضمنية.
- ٣- تحليل واقع واتجاهات العاملين بقطاع خدمة العملاء بشركات المحمول المصرية نحو جودة الحياة الوظيفية وإدارة المعرفة الضمنية.