

بسم الله الرحمن الرحيم





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار





بعض الوثائق الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات
لم ترد بالأصل





الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

دور نظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط فى العلاقة بين إدارة المعرفة والتميز فى الأداء التنظيمي

" دراسة ميدانية على قطاع الفنادق "

The Role of Human Resources Information Systems as Intermediate Variable in the Relationship between Knowledge Management and Excellence in Organizational Performance

" A field study on the Hotel Sector "

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة فى إدارة الأعمال

إعداد الباحث

محمد عمرو أمين

إشراف

د/ عنايات إبراهيم محمد
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

أ.د/ ممدوح عبد العزيز رفاعى
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمَ

[سورة طه: الآية ١١٤]



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

دور نظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة والتميز في الأداء التنظيمي

"دراسة ميدانية على قطاع الفنادق"

اسم الباحث: محمد عمرو أمين

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

القسم التابع له: إدارة الأعمال (تخصص إدارة الموارد البشرية)

اسم الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح:



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

رسالة دكتوراه

اسم الباحث: محمد عمرو أمين

عنوان الرسالة: دور نظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة والتميز في الأداء التنظيمي (دراسة ميدانية على قطاع الفنادق)

اسم الدرجة دكتوراه

لجنة الإشراف

رئيساً ١. الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد

أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة – جامعة عين شمس

مشرفاً ٢. الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة – جامعة عين شمس

عضواً ٣. الأستاذ الدكتور/ أحمد عزمي زكي

أستاذ إدارة الأعمال (م) بكلية التجارة – جامعة قناة السويس

تاريخ المنح

شكر وعرفان

يتقدم الباحث فى البداية بالشكر لله عز وجل على فضله العظيم وعونه فى إتمام هذه الرسالة، كما يتقدم الباحث بأسمى عبارات الشكر والعرفان إلى:

أستاذي الفاضل نبع العلم والمعرفة الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبد العزيز رفاعي أستاذ الموارد البشرية بكلية التجارة بجامعة عين شمس، على تفضله بقبول الإشراف على هذه الرسالة وعلى ما قدمه للباحث من توجيهات وآراء كان لها عظيم الأثر فى إتمام هذه الرسالة بشكل اللائق، وعلى ملاقه الباحث دوماً من معاملة طيبة وراقية فلسيادته جزيل الشكر والاحترام.

ومن الوفاء أن يتقدم الباحث بأسمى معانى الشكر والعرفان إلى **أستاذتي الفاضلة الدكتورة/ عنايات إبراهيم مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة بجامعة عين شمس،** على تفضلها بالإشراف على هذه الرسالة وعلى ما بذلته من جهد مشكور للباحث، وعلى ما تتمتع به من وافر الإحترام والأخلاق يظهر جلياً فى معاملاتها، فلسيادتها جزيل الشكر والاحترام.

والشكر موصول أيضاً للأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد أستاذ الموارد البشرية بكلية التجارة بجامعة عين شمس، لتكرم سيادته بقبول الإشتراك ورئاسة لجنة المناقشة والحكم، فلسيادته جزيل الشكر والتقدير وجزاه الله خير الجزاء.

والأستاذ الدكتور/ أحمد عزمى زكى أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة بجامعة قناة السويس، لتكرم سيادته بقبول الإشتراك فى لجنة المناقشة والحكم، مما يثرى هذه الرسالة، فلسيادته جزيل الشكر.

وأخيراً.... اللهم إنى أشهدك بأننى قد بذلت ما يسرت لي من جهد، فلستُ أدّعي لهذا العمل الكمال، فالكمال لله وحده، وحسبى أنى حاولت، باذلاً كل جهدٍ وطاقةٍ لإنجاز هذا العمل بهذه الصورة فإن وفقت فهذا فضلٌ من الله ونعمة، وإن كانت الأخرى فمن نفسي، وحسبى أنى حاولت.

أساتذتي الكرام هذا نتاجكم ، وامتداد ما غرستموه فينا، والله المستعان، وعليه قصد السبيل.

المستخلص

اسم الباحث: محمد عمرو أمين

عنوان الرسالة: دور نظم معلومات الموارد البشرية كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المعرفة والتميز في الأداء التنظيمي (دراسة ميدانية على قطاع الفنادق).

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال.

هدفت الدراسة إلى بحث تأثير إدارة المعرفة على تحقيق استراتيجية التميز في الأداء التنظيمي والتعرف على الدور الوسيط التي تلعبه نظم معلومات الموارد البشرية في هذه العلاقة، وتم إجراء الدراسة على عينة قوامها (٢٨٦) مفردة من العاملين بقطاع الفنادق بشركة إنتركونتيننتال هوتيل جروب.

توصلت الدراسة إلى:

- أن هناك تأثيرًا طرديًا ومعنويًا لأبعاد إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة - اكتساب المعرفة - مشاركة المعرفة - تخزين المعرفة) على أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية (نظام تخطيط الموارد البشرية - نظام توظيف الموارد البشرية - نظام تدريب وتطوير للموارد البشرية - نظام تعويضات الموارد البشرية - نظام تقييم أداء الموارد البشرية).
- أن هناك تأثير طردي ومعنوي لأبعاد إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة - اكتساب المعرفة - مشاركة المعرفة - تخزين المعرفة) على أبعاد التميز في الأداء التنظيمي (القيادة - الاستراتيجيات والسياسات - الموارد البشرية - إدارة الموارد - العمليات - رضا العملاء - رضا العاملين - نتائج المجتمع - نتائج الأعمال).
- أن هناك تأثير طردي ومعنوي لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية (نظام تخطيط الموارد البشرية - نظام توظيف الموارد البشرية - نظام تدريب وتطوير للموارد البشرية - نظام تعويضات الموارد البشرية) على أبعاد التميز في الأداء التنظيمي (القيادة - الاستراتيجيات والسياسات - الموارد البشرية - إدارة الموارد - العمليات - رضا العملاء - رضا العاملين - نتائج المجتمع - نتائج الأعمال).
- كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير وسيط جزئي لأبعاد نظم معلومات الموارد البشرية (نظام توظيف الموارد البشرية - نظام تدريب وتطوير للموارد البشرية - نظام تعويضات الموارد البشرية) في العلاقة (تشخيص المعرفة - اكتساب المعرفة - مشاركة المعرفة - تخزين المعرفة) كأبعاد لإدارة المعرفة، وبين التميز في الأداء التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة ، نظم معلومات الموارد البشرية ، التميز في الأداء

Abstract

Researcher Name: Mohamed Amr Amin

Thesis Title: The Role of Human Resources Information Systems as Intermediate Variable in the Relationship between Knowledge Management and Excellence in Organizational Performance (A field study on the Hotel Sector)

Degree: Doctor of Philosophy in Business Administration.

The study aimed at examining the impact of knowledge management on achieving a strategy of excellence in organizational performance and identifying the mediating role that human resources information systems play in this relationship. The study was conducted on a sample of (286) individuals from the hotel sector in the Intercontinental Hotel Group.

The study found:

- That there is a direct and moral impact of the dimensions of knowledge management (knowledge diagnosis - knowledge acquisition - knowledge sharing - knowledge storage) on the dimensions of human resources information systems (HR planning system - human resources recruitment system - human resources training and development system - human resources compensation system - Human Resource Performance Evaluation System).
- That there is a direct and moral effect of the dimensions of knowledge management (diagnosing knowledge - acquiring knowledge - sharing knowledge - storing knowledge) on the dimensions of excellence in organizational performance (leadership - strategies and policies - human resources - resource management - operations - customer satisfaction - employee satisfaction - community outcomes - Business results)
- There is a direct and moral impact of the dimensions of human resources information systems (human resources planning system - human resources recruitment system - human resources training and development system - human resources compensation system) on the dimensions of excellence in organizational performance (leadership - strategies and policies - human resources - resource management Operations - customer satisfaction - employee satisfaction - community results - business results).
- The study also found that there is a partial intermediate effect of the dimensions of human resources information systems (human resources recruitment system - training and development of human resources - human resources compensation system) in the relationship (knowledge diagnosis - knowledge acquisition - knowledge sharing - knowledge storage) as dimensions of knowledge management, And among the distinction in organizational performance.

Keywords: Knowledge Management, Human Resources Information Systems, Organizational excellence.

قائمة المحتويات

م	بيان	الصفحة
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة		
	مقدمة	٢
١/١	مشكلة الدراسة	٣
٢/١	أهداف الدراسة	٦
٣/١	فروض الدراسة	٧
٤/١	هيكل متغيرات الدراسة	١٠
٥/١	أهمية الدراسة	١٠
٦/١	مقاييس الدراسة	١١
٧/١	منهج الدراسة	١٢
٨/١	مجتمع وعينة الدراسة	١٣
٩/١	حدود الدراسة	١٦
١٠/١	مصطلحات الدراسة	١٦
١١/١	الدراسات السابقة التى تناولت إدارة المعرفة	٢٠
١٢/١	الدراسات السابقة التى تناولت نظم معلومات الموارد البشرية	٢٢
١٣/١	الدراسات السابقة التى تناولت التميز فى الأداء التنظيمى	٢٥
١٤/١	التعليق على الدراسات السابقة	٣٠
	خلاصة الفصل الاول	٣٠
الفصل الثانى: إدارة المعرفة		
	تمهيد	٣٢
١/٢	مفهوم المعرفة	٣٣
٢/٢	أهمية المعرفة	٣٤

٣٥	هرمية ومكونات المعرفة	٣/٢
٣٧	أنواع المعرفة	٤/٢
٤٠	مفهوم إدارة المعرفة	٥/٢
٤١	أهداف إدارة المعرفة	٦/٢
٤٢	أبعاد إدارة المعرفة	٧/٢
٤٨	خلاصة الفصل الثانى	
الفصل الثالث: نظم معلومات الموارد البشرية		
٥٠	تمهيد	
٥١	وظائف إدارة الموارد البشرية	١/٣
٥٩	الإطار المفاهيمى لنظم معلومات الموارد البشرية (المفهوم-الأهداف)	٢/٣
٦٢	عناصر ومكونات نظم معلومات الموارد البشرية	٣/٣
٦٨	برمجيات نظم معلومات الموارد البشرية وإنعكاستها على شركة إنتركونتيننتال هوتيل جروب	٤/٣
٧١	أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية	٥/٣
٧٤	علاقة إدارة المعرفة بنظم معلومات الموارد البشرية	٦/٣
٧٥	خلاصة الفصل الثالث	
الفصل الرابع: التميز فى الأداء التنظيمى		
٧٧	تمهيد	
٧٨	الإطار المفاهيمى للتميز فى الأداء التنظيمى (المفهوم-الأهداف-الأهمية)	١/٤
٨٣	خصائص ومبادئ التميز فى الأداء التنظيمى	٢/٤
٨٥	نماذج التميز فى الأداء التنظيمى	٣/٤
٨٨	أبعاد النموذج الأوروبى للتميز فى الأداء التنظيمى	٤/٤
٩٤	فوائد وخطوات تطبيق النموذج الأوروبى	٥/٤

٩٥	علاقة إدارة المعرفة بالتميز في الأداء التنظيمي	٦/٤
٩٦	خلاصة الفصل الرابع	
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية		
٩٨	تمهيد	
٩٨	أداة القياس	١/٥
١٠٧	اختبارات الثبات والصدق (ألفا كرونباخ)	٢/٥
١٠٨	الإحصاءات الوصفية	٣/٥
١٣٧	اختبار فروض الدراسة	٤/٥
١٧٠	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية	٥/٥
١٨١	توصيات الدراسة وآليات تنفيذها	٦/٥
١٨٧	فرص البحوث المستقبلية	٧/٥
١٨٧	خلاصة الفصل الخامس	
قائمة المراجع		
١٨٩	المراجع العربية	١
١٩٤	المراجع الأجنبية	٢