



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

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



MONA MAGHRABY



الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق إدارة المعرفة على جودة الخدمة

دراسة تطبيقية على الهيئة المصرية العامة للمعارض والمؤتمرات

**The Impact of the Application of Knowledge Management on the
Quality of Service**

An applied study to Egypt Expo and Conferences Authority (EECA)

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد

الباحثة / سها محمد عبد الرحمن الخطيب

تحت إشراف

الدكتور

جازية صلاح الدين زعتر

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

عايدة سيد خطاب

أستاذ إدارة الموارد البشرية

كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ
عَلَقٍ * اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ * الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ *
عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سورة العلق: ١-٥

القرآن الكريم



الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق ادارة المعرفة على جودة الخدمة

دراسة تطبيقية على الهيئة المصرية العامة للمعارض والمؤتمرات

The Impact of the Application of Knowledge Management on the Quality of Service

An applied study to Egypt Expo and Conferences Authority (EECA)

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

الباحثة: سها محمد عبد الرحمن الخطيب

الدرجة: دكتوراه

الكلية: تجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: ٢٠٢١



الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

رسالة دكتوراه

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

(رئيساً ومشرفاً)

الأستاذ الدكتور: عايدة سيد خطاب

أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة عين شمس

(عضواً)

الأستاذ الدكتور: عمرو محمد أحمد عواد

أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة عين شمس

(عضواً)

الأستاذ الدكتور: شريفة فؤاد شريف

أستاذ الإدارة العامة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة والمدير التنفيذي للمعهد القومي

للمحوكمة والتنمية المستدامة

أجيزت الرسالة بتاريخ

/ /

موافقة مجلس الجامعة

/ /

ختم الاجازة

/ /

موافقة مجلس الكلية

/ /



أهدى هذا العمل المتواضع إلى

أرواح فارقت دنيانا ولم تفارق قلبي..

أبي العزيز وأمي العزيزة (رحمهما الله)

الذين طالما سانداني طوال فترة اعداد هذا البحث الى أن توفاهما الله دون أن

أستكملة وكنت أتمنى أن يسعدا به ويجنوا ثمار جهدهما معي..

الى رفيق الحياة ومن يساندني دائماً..

زوجي الحبيب

جزاه الله عني خيراً وأطال الله في عمره ومتعه بموفور الصحة والعافية.

الى من هم أعز ما أملك..

أبنائي الأعزاء نورا وعمر

بارك الله لي فيهما.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

تتقدم الباحثة بأسمى آيات الشكر والتقدير والاحترام

للأستاذة الدكتورة / عائدة سيد خطاب

أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة عين شمس

والتي تفضلت بقبول الاشراف على هذه الرسالة والتي شملت الباحثة بكريم عطائها ورعايتها
ومساندتها ونصحها وكانت خير مُعينة للباحثة. فليسيادتها جزيل الشكر والعرفان وجزاها الله
عنها خير الجزاء.

كما تتقدم الباحثة بالشكر والتقدير والاحترام

للدكتورة / جازية صلاح الدين زعتر

مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس

والتي تفضلت بقبول الاشراف المساعد على هذه الرسالة. فليسيادتها جزيل الشكر والعرفان
وجزاها الله عنها خير الجزاء.

وتتشرف الباحثة بتقديم خالص الشكر والتقدير والاحترام

للأستاذ الدكتور / عمرو محمد أحمد عواد

أستاذ ادارة الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة عين شمس

والذي تفضل سيادته بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة والذي شمل الباحثة برعايته ومساندته المخلصة طوال مراحل الدراسة فليسيادته جزيل الشكر والعرفان وجزاه الله عنها خير الجزاء .

كما تشترف الباحثة بأن تتقدم بكل الشكر والتقدير والاحترام

للأستاذة الدكتورة / شريفة فؤاد شريف

أستاذ الادارة العامة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة والمدير التنفيذي

للمعهد القومي للحكومة والتنمية المستدامة

والتي تفضلت سيادتها برغم مشاغلها وكثرة أعبائها الوظيفية بتشريف الباحثة بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة. فليسيادتها جزيل الشكر والعرفان وجزاها الله عنها خير الجزاء .

ولا يفوت الباحثة أن تتوجه بخالص الشكر والتقدير للمرحوم والمغفور له بأذن الله

الأستاذ الدكتور / علي عبد الوهاب

أستاذ ادارة الموارد البشرية حيث تدين الباحثة له بالكثير من الفضل والرعاية.

رحمه الله رحمة واسعة وأسكنه فسيح جناته وجزاه الله عنها خير الجزاء .

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير والاحترام

للأستاذ الدكتور / نادر البير فانوس

أستاذ الادارة المالية ورئيس قسم ادارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس

والذي تفضل سيادته بتذليل كل العقبات ومد يد العون للباحثة لإتمام رسالتها. فليسيادته جزيل
الشكر والعرفان وجزاه الله عنها خير الجزاء.

وختاماً تتقدم الباحثة بكل الشكر والتقدير

لأسرة الدراسات العليا بكلية التجارة جامعة عين شمس

وقيادات الهيئة المصرية للمعارض والمؤتمرات

وكل من قدم يد العون على ما قدموه من دعم ومساندة وتيسير لإتمام هذا العمل.

فلهم جميعاً كل الشكر والتقدير وجزاهم الله خير الجزاء .

الباحثة

