

عنابة في 14 / 01 / 2025

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

المدة: ساعة ونصف

قسم علوم التسيير

تخصص ريادة الأعمال ماستر 2

اختبار المادة التعليمية إدارة المعرفة

السؤال الأول: (08 نقاط)

حدد المفاهيم التالية:

- إدارة المعرفة كوسيلة للتعلم.
- المدخل التقني والمعلوماتي للمعرفة.
- القيادة الإدارية كمتطلب لإدارة المعرفة.
- التعلم الفردي والجماعي.

السؤال الثاني: (12 نقطة)

"في عصر التحول الرقمي تعتمد الشركات على جمع كميات كبيرة من الأرقام والاحصائيات اليومية، هذه الأرقام تصبح أكثر قيمة عندما تتم معالجتها بطريقة تجعلها قابلة للفهم والاستخدام مما تساهم في اتخاذ قرارات استراتيجية"

- حلل العبارة واستنتج المفاهيم الثلاثة المذكورة.
- وضح العلاقة بين المفاهيم المذكور مع ذكر مثالين؟
- وضح كيف تعزز العلاقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية؟
- وضح كيف يتم تطبيق المعرفة، مع ذكر نموذج يتضمن التطبيق؟

بالتوفيق

أ. قوسي

## الإجابة النموذجية

### الإجابة على السؤال الأول: (08 نقاط)

تحديد المفاهيم التالية:

1. إدارة المعرفة كوسيلة لتعزيز التعلم التنظيمي: إدارة المعرفة توفر الأدوات والأساليب التي تجعل التعلم التنظيمي ممكنًا من خلال جمع المعرفة وتحليلها ونشرها. كما تضمن إدارة المعرفة أن يتم نقل المعرفة من موظف إلى آخر، وتوثيق المعارف والابتكارات، مما يعزز من فعالية التعلم التنظيمي. (2 نقطة)
2. المدخل المعلوماتي: يركز هذا المدخل على العلاقة المتبادلة بين المعرفة والمعلومات، وأن المعرفة ناتجة عن معالجة المعلومات، فتعرف المعرفة على أنها القدرة على التعامل مع المعلومات من جمعها وتبويبها، تصنيفها، وتوظيفها لتحقيق أهداف المنظمة. (1 نقطة)
- المدخل التقني: ويقوم على دمج البرمجيات مع البنية الأساسية من الأجهزة المرتبطة بها لدعم المعرفة والتعلم التنظيمي من خلال حرية الوصول إلى المعرفة والتشارك فيها ويتم ذلك عبر الشبكات التي تسمح بالوصول إلى المعلومات ومصادر المعرفة كالشبكة الدولية والشبكات المحلية. (1 نقطة)
3. التعلم الفردي: يتمثل في تعلم كل فرد مهارات جديدة أو اكتساب معارف تساعده على أداء مهامه بكفاءة أعلى. يمكن تحقيق هذا النوع من خلال برامج التدريب الشخصي أو القراءة والتطوير الذاتي (1 نقطة)
- التعلم الجماعي: يتم عبر تبادل الأفكار بين الفرق المختلفة في المؤسسة، وغالبًا ما يحدث من خلال الاجتماعات وورش العمل. يساعد التعلم الجماعي على مشاركة الخبرات وبناء حلول مشتركة. (1 نقطة)
4. القيادة الإدارية: في ظل تعدد بيئة الأعمال فإنه يجب على المنظمة أن تدرك أنها تحتاج إلى قيادة مدعومة لإدارة المعرفة في كل المستويات الإدارية وليس إلى قائد واحد للمعرفة، فالمنظمة الفعالة تعتمد على القادة في تسهيل عملية إدارة المعرفة، لذلك ظل أهم اهتمامات الباحثين في مجال القيادة حتى الوقت الحالي هو علاقتها بكل من إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي. (2 نقطة)

### الإجابة على السؤال الثاني: (12 نقطة)

1. المفاهيم الثلاثة المذكورة هي: البيانات، المعلومات، والمعرفة (3 نقطة)
- البيانات: هي الحقائق والأرقام الخام التي يتم جمعها من مختلف المصادر داخل وخارج المنظمة، مثل سجلات المبيعات، بيانات العملاء، الأرقام المالية، وسجلات الموظفين،
- المعلومات: المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها وتنظيمها في سياق معين لتصبح ذات معنى وقابلة للتفسير.
- المعرفة: المعرفة هي استنتاجات وأفكار مستخلصة من المعلومات، تتكون من خلال الاستفادة من الخبرات السابقة وتحليل المعلومات بأسلوب عميق.
2. العلاقة بين المفاهيم الثلاثة: (4 نقطة)

- تحويل البيانات إلى معلومات: تبدأ منظمات الأعمال بجمع البيانات من مصادر متعددة. من خلال تنظيم البيانات وتحليلها باستخدام أدوات تحليل البيانات وأنظمة المعلومات، تتحول هذه البيانات إلى معلومات واضحة ومفيدة تُظهر الاتجاهات وتكشف عن الرؤى الأساسية.
- تحويل المعلومات إلى معرفة: تتطلب هذه الخطوة تدخل الخبرات البشرية، حيث يقوم المديرون بتحليل المعلومات المستخرجة في سياق أكبر، وتفسيرها بناءً على المعرفة السابقة وبيئة العمل. ينتج عن ذلك رؤى معرفية يمكن أن توجه استراتيجيات الشركة.

### أمثلة توضح العلاقة في منظمات الأعمال:

- في إدارة الموارد البشرية: البيانات: بيانات حول أداء الموظفين، نسبة الغياب، عدد ساعات العمل. المعلومات: تحليل بيانات الأداء لإنتاج تقرير يوضح الموظفين الأكثر إنتاجية والأقل التزامًا. المعرفة: استخدام المعلومات في اتخاذ قرار حول تقديم تدريب إضافي للموظفين الأقل أداءً، أو تقديم حوافز إضافية لتحفيز الأداء.
- في التسويق والمبيعات: البيانات: أرقام المبيعات اليومية، عدد العملاء الجدد، بيانات حول رضا العملاء. المعلومات: تقارير حول اتجاهات المبيعات الموسمية وتفضيلات العملاء. المعرفة: استنتاج أن العملاء يفضلون العروض الترويجية خلال فترات معينة، مما يؤدي إلى وضع خطة تسويقية تركز على تقديم العروض في تلك الفترات

### 3. أهمية العلاقة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية: (2 نقطة)

- تعزيز عملية اتخاذ القرار.
- تحقيق ميزة تنافسية.
- زيادة الكفاءة.
- تطوير الثقافة التنظيمية.
- إدارة المخاطر.

### 4. تطبيق المعرفة: يتم ذلك من خلال: (1.5 نقطة)

- دمج المعرفة في العمليات: استخدام المعرفة المكتسبة لتحسين الإجراءات الحالية وتطوير استراتيجيات جديدة
- قياس الأثر: تقييم تأثير المعرفة المطبقة على الأداء العام للمؤسسة، مثل زيادة الكفاءة أو تحسين الجودة
- التغذية الراجعة: جمع الملاحظات حول كيفية تطبيق المعرفة واستخدامها لتحسين العمليات المستقبلية

### نموذج إدارة المعرفة يتضمن تطبيق المعرفة: (1.5 نقطة)

نموذج باترون (Barton Model): يركز على أهمية المعرفة كأصل استراتيجي في المؤسسة،، يتضمن عدة مراحل:

- إنتاج المعرفة: كيفية إنشاء المعرفة من خلال البحث والتطوير،
- تبادل المعرفة: مشاركة المعرفة بين الأفراد والفرق.
- تطبيق المعرفة: استخدام المعرفة المكتسبة في العمل - يشدد على ضرورة أن تكون إدارة المعرفة جزءًا من الثقافة التنظيمية وأن تُعزز من خلال القيادة الفعالة.