



كلية المستقبل الجامعة

قسم ادارة الاعمال

المرحلة الرابعة/ الفصل الثاني

العام الدراسي ٢٠٢٠ / ٢٠٢١

ادارة المعرفة

المحاضرة الثامنة

أدارة المعرفة وادارة الجودة الشاملة

نماذج المعرفة

أعداد مدرس المادة

م.د. أمجد حميد مجيد الحسون

## اولا : ادارة المعرفة وادارة الجودة الشاملة

تسعى ادارة الجودة الشاملة لتحسين المستمر للجودة والمرونة ووقت التسليم وان الشركات التي تعتمد نمط ادارة الجودة الشاملة يجب الالتزام بالاتي :

- (١) تكون افضل واكثر مطابقة للمنتوج أو الخدمة.
- (٢) استجابة اسرع في التصميم والتطوير طبقا لحاجات المستفيد
- (٣) المرونة الاكبر في التكيف للحجم المتغير للزبائن ومتطلبات المزيج المتغيرة للزبائن
- (٤) التكاليف الادنى من خلال تحسين الجودة وتقليل التصليح وازالة التلف الذي لا يضيف قيمة

## علاقة ادارة المعرفة براس المال الفكري

- أ- تعد ادارة المعرفة النمط الانسب للتعامل مع العقول البشرية اللامعة والنجوم الساطعة للاستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية.
- ب- احد اهم عناصر ادارة المعرفة هم الاشخاص حملة الافكار.
- ت- راس المال الفكري يعد مهم للمنظمات المكثفة معرفيا.
- ث- التجديد المستمر والابتكار وهما نشاطان بشريان يعملان على تنقيح المعرفة.
- ج- من اهم وظائف ادارة المعرفة تحديد راس المال الفكري المطلوب.
- ح- من اوليات ديناميكية العلاقة بين ادارة المعرفة وراس المال الفكري هي:
  - توسع الذكاء ويعبر عن القدرة على التعلم والتفكير وتفسير النماذج
  - تشجيع الابداع والابتكار والتجديد والقدرة على توليد افكار جديدة
  - ممارسة التكامل في العلاقة الدؤوب للتعاون.

خ- قيمة الشركات في الاقتصاد العالمي الجديد هي تسليط الضوء على المعنى المتنامي لراس المال الفكري لان القدرات الابداعية والمعرفية في عقول العاملين فيها جعلت تلك الشركات ذات قيمة كبيرة .

## ثانيا/ نماذج المعرفة

قدم عدد من الباحثين النماذج الآتية لإدارة المعرفة حسب وجهة نظر كل منهم :

1- أشار (Darling ,1996:61-66) إلى أنموذج البنك الكندي التجاري (CIBC) (Canadian Imperial Bank of Commerce) لإدارة المعرفة، والذي يركز على مفهوم الثقافة المعرفية (Knowledge culture) ونشر قيم المعرفة، ووضع هذه المعرفة في خدمة الزبون، وجعلها أكثر ديمقراطية من خلال إشاعة استخدامها وتنوع القيم والتأثير في هرم القيادة التقليدية، فيصبح المديرون مدربين ومستشارين ورؤساء فرق، وتوافر شبكة المعرفة التي تعد الأداة لفحص معرفة المنظمة. وينطلق هذا الأنموذج من أربعة عناصر أساسية التي تمكن المنظمة من إدارة المعرفة، وهي:

- أ- **التعلم الفردي** : حيث وضعت مسؤولية التعلم المستمر على الأفراد أنفسهم.
- ب- **تعلم الفريق** : تحميل المجموعة المكلفة بإدارة المعرفة مسؤولية التعلم الذاتي .
- ج- **تعلم المنظمة** : عن طريق نشر المعرفة المتولدة في التنظيم من خلال شبكة التعلم .
- د- **تعلم الزبون** : أدرك المصرف أن الزبون بحاجة إلى المعرفة، وخاصة المتعلقة بالعمل المصرفي فلجأ إلى إدخال أكثر من (3400) زبون في دورات عامة .

الانموذج الثاني لادارة المعرفة يتكون من:-

أ- **حلقات المعرفة (Knowledge Links)**، وهي مجموعة معرفية لتطوير المنتج تستند إلى شبكة من مختلف أقسام (PPO) تحتوي على معرفة ساهم فيها كتبة التقارير من خلال المقابلات مع الخبراء .

ب- **مجتمعات الممارسة (Communities of Practices)** للأفراد المشتركين في إدارة المعرفة بقصد إقامة منتدى لمناقشة موضوعاتها، تشكلت من (30) شخصاً يسهمون في تبادل الأفكار حولها .

ج- وأخيراً قامت بتطوير فريق مدخل إدارة المعرفة (The KM Approach Team) يضم (15) عضوا برئاسة أحد المديرين يقدمون المشورة إلى الأقسام الأخرى في المنظمة لقاء أجر، وأصبحوا مشاركين في مبادراتها.