



## الإجابة النموذجية امتحان الدورة العادية في مقياس إدارة المعرفة

العلامة	السؤال/ التمرين الأول
1	1 يستند نموذج نوناكا وتاكيوتشي لإدارة المعرفة إلى: 2. التفاعل الديناميكي بين المعرفة الضمنية والصريحة
1	2 تُعرف خبرة وتجربة أفراد المنظمة التي لم يتم توثيقها رسميًا باسم: 2.معرفة ضمنية
1	3 يشير "ترميز المعرفة" إلى: 2.عملية تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة
1	4 تؤكد إدارة المعرفة أكثر على:- 3.فعل الأشياء الصحيحة
1	5 المعرفة الضمنية صعبة المشاركة لأنها: 2.متأصلة بعمق في تجارب ورؤى الأفراد
1	6 في سياق KM ، يرمز "نموذج SECI" إلى: 4.Socialization, Externalization, Combination, Internalization
06 ن	المجموع
<b>جواب السؤال الثاني:</b>	
01 ن	ما مقارنة الشركة لإدارة المعرفة؟ أعط تعريفا للإدارة المعرفة حسب ما تستنتجه من الملحق. يمكن استنتاج أن مقارنة شركة Qian Hu لإدارة المعرفة تركز على التقاط، حفظ، وتبادل المعرفة والخبرات داخل المنظمة لتحسين الأداء وخلق الابتكار. مع تعزيز مبادرات إدارة المعرفة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات حيث أن الشركة تتبنى مقارنة تكاملية تمزج بين الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والمدخل السلوكي لإدارة المعرفة. إدارة المعرفة، حسب ما يستنتج من الملحق، تعرف بأنها مجموعة من العمليات المنهجية لالتقاط، توثيق، ونشر المعرفة الضرورية للنشاطات التجارية لتعزيز التعلم التنظيمي، الابتكار، والأداء.
02 ن	2 قدم أمثلة عن البيانات، المعلومات، المعرفة والخبرة التي تتعامل معها الشركة. البيانات: قياسات الأداء التشغيلي، المخزون، والمالية. المعلومات: تحليلات المبيعات المحلية والدولية. المعرفة: فهم عميق لصناعة أسماك الزينة وكيفية تربيتها وتوزيعها. الخبرة: القدرة على تطوير ابتكارات المنتجات وتقديم خدمات عالية الجودة بناءً على المعرفة العميقة بالصناعة.
01 ن	حسب الملحق، وضح المراحل الأساسية أو خطوات المعتمدة لتطبيق الشركة الإدارة المعرفة. ارسم نموذجا مقترحا لذلك. المراحل الأساسية أو خطوات تطبيق إدارة المعرفة التقاط المعرفة: جمع الخبرات والكفاءات من الموظفين. تنظيم وتخزين المعرفة: استخدام نظام إدارة المعرفة القائم على الويب لتسهيل التقاط ونشر المعرفة. مشاركة المعرفة: تعزيز ثقافة المشاركة من خلال أدوات تفاعلية وميزات مثل الاشتراك في المعلومات والتذكيرات الآلية. تطبيق المعرفة: استخدام المعرفة المستندة إلى الخبرة لخلق منتجات وابتكارات جديدة.

0.5 ن	<p>رسم النموذج بالإشارة الى مايلي:  الممكنات: التكنولوجيا، الأفراد، دعم الإدارة العليا  العمليات: التقاط المعرفة، تنظيم وتخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة  المخرجات: الابتكار، تعزيز الربحية...</p>
0.5 ن	<p>• ما معنى مصطلح أفضل الممارسات <b>Best Practices</b> ؟، استخرج من الملحق أمثلة عنها.  <b>معنى مصطلح أفضل الممارسات (Best Practices)</b>  أفضل الممارسات هي طرق العمل المثلى التي تم تحديدها عبر التجربة والبحث، والتي أثبتت فعاليتها في تحقيق نتائج متميزة. هذه الممارسات تعتبر معايير للصناعة أو المجال المعني، ويمكن استخدامها كدليل لتحسين العمليات داخل المنظمات.  أمثلة عن أفضل الممارسات :  -تحسين الجوانب التنظيمية والثقافية والتكنولوجية للعمليات القائمة على المعرفة.  -استثمارات كبيرة في التكنولوجيا: خاصة موارد تكنولوجيا المعلومات، مما يعكس التزام الشركة بدعم إدارة المعرفة بالبنية التحتية اللازمة.  تطوير <b>web-based KM system</b>: لتسهيل التقاط ومشاركة واستخدام المعرفة بين الأفراد داخل المنظمة..</p>
0.5 ن	<p>• اعتمادا على ما درست استخرج ثلاثة أخطاء في تطبيق إدارة المعرفة تفادتها الشركة مع الشرح.  ثلاثة أخطاء في تطبيق إدارة المعرفة تفادتها الشركة  - فقدان المعرفة بسبب دوران الموظفين: تفادت الشركة هذه المشكلة من خلال التأكيد على الاحتفاظ بالمعرفة داخل الشركة وتطوير نظام لالتقاط المعرفة وخبرات الموظفين.  - عدم الاستثمار في التكنولوجيا المناسبة: بخلاف العديد من المنظمات التي قد تفشل في توفير الدعم التكنولوجي الكافي، استثمرت Qian Hu بشكل كبير في التكنولوجيا لدعم مبادراتها في إدارة المعرفة.  - عدم تبني ثقافة مشاركة المعرفة: أكدت الشركة على أهمية ثقافة مشاركة المعرفة والتعلم المستمر وذلك بتشجيع الموظفين على اعتبار الأخطاء نقاط للتعلم.</p>
0.5 ن	<p>• اشرح وضعية الشركة من خلال ما اقترحه <b>Zack</b> فيما تعلق بالتفاعل بين أنواع المعرفة الاستراتيجية.  من خلال تصنيف زاك المعرفة الاستراتيجية الى ثلاثة أنواع (أساسية، متقدمة، ابتكارية)، يتضح من خلال معرفة الشركة العميقة بالصناعة وخبرتها الطويلة في قطاع النشاط، أن وضعية الشركة تساعدها على قيادة صناعتها من خلال تعزيز المعرفة الابتكارية)</p>

<p>05 ن</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p> <p>0.5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توضيح مفهوم المصطلحات التي تحتها خط.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. شركة قائمة على المعرفة :منظمة تعتمد بشكل أساسي على المعرفة الفكرية والخبرات العميقة في مجالات محددة كأساس لتقديم قيمة لعملائها. تعتبر الابتكارات، الخدمات، والمنتجات المعرفية من أهم محركات نجاحها.</li> <li>2. خلق معرفة :عملية توليد معرفة جديدة أو فريدة من نوعها داخل المنظمة من خلال دمج، إعادة تشكيل، أو توسيع المعرفة القائمة، أو من خلال اكتشافات جديدة.</li> <li>3. معرفتها العميقة بالصناعة :يشير إلى الفهم المتخصص والمفصل الذي تمتلكه المنظمة عن الصناعة التي تعمل ضمنها، بما في ذلك التوجهات، التحديات، الفرص، والممارسات الأفضل وتتعلم أساسا بالمعرفة الابتكارية التي تضمن الريادة.</li> <li>4. التفاعل ومشاركة واستخدام المعرفة :إجراءات متعلقة بجمع المعرفة الصريحة والضمنية داخل المنظمة، نشرها بين الأفراد والفرق، وتطبيقها بفعالية لتحقيق أهداف الشركة.</li> <li>5. الرأس المال الفكري :مجموع الموارد المعرفية التي تمتلكها المنظمة والتي تشمل البراءات، العلامات التجارية، الخبرات الفردية، والعلاقات مع العملاء، والتي يمكن استخدامها لخلق قيمة.</li> <li>6. التعلم المستمر :عملية تطوير مستمرة للمهارات والمعرفة لدى الأفراد داخل المنظمة من خلال التدريب، التعليم، والتجارب، لتعزيز قدراتهم والأداء العام.</li> <li>7. إدارة المعرفة الاستراتيجية :تطبيق مخطط ومنهجي لإدارة المعرفة داخل المنظمة بشكل يدعم أهدافها الاستراتيجية، مثل تعزيز الابتكار، تحسين الكفاءة، وتقديم قيمة مضافة للعملاء.</li> <li>8. المكونات الرئيسية لإدارة المعرفة :عوامل تسهل وتدعم تطبيق ونجاح إدارة المعرفة داخل المنظمة، مثل التكنولوجيا، الثقافة التنظيمية، البنية التنظيمية، والقيادة.</li> <li>9. المعرفة الزبونية :فهم عميق لاحتياجات، تفضيلات، وسلوكيات العملاء، يتم استخدامه لتحسين العروض، تصميم منتجات أو خدمات جديدة.</li> <li>10. أصول المعرفة :يشير هذا المصطلح إلى جميع الموارد والعناصر المعرفية التي تمتلكها المنظمة والتي تساهم في قيمتها وقدرتها على التنافس</li> </ol>	
<p>02 ن</p> <p>01 ن</p> <p>01 ن</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• شرح المقولتين:</li> </ul> <p>في سياق إدارة المعرفة، الجملة "أن المعرفة التي اكتسبناها على مر السنين تظل داخل الشركة بغض النظر عن دوران الموظفين" تعكس تركيزاً هاماً على الحفاظ على المعرفة ورسمتها داخل المؤسسة. يشير ذلك إلى أهمية توثيق المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة صريحة يمكن الوصول إليها ومشاركتها بين العاملين. من الملحق، يمكن استنتاج أن شركة Qian Hu تعي تماماً تحديات فقدان المعرفة التي قد تنجم عن تغيير العاملين، وبالتالي تعمل على تطوير أنظمة وعمليات تضمن بقاء هذه المعرفة متاحة ومستخدمة بفعالية داخل المنظمة.</p> <p>بخصوص "خلق القيمة من خلال الأخطاء"، هذا المفهوم يعبر عن استراتيجية إدارية تشجع على التعلم من الأخطاء وتحويلها إلى فرص للتحسين والابتكار. يظهر من الملحق أن شركة Qian Hu تتبنى هذا المبدأ، مما يعزز ثقافة التعلم والتطوير المستمر داخل الشركة. من خلال التعلم من الأخطاء وتحليلها، تستطيع الشركة تطوير منتجات وخدمات أفضل وتحسين عملياتها الداخلية، مما يؤدي إلى خلق قيمة مضافة للعملاء وتعزيز ميزتها التنافسية في السوق.</p>	
<p>14 ن</p>	<p>المجموع</p>	