

## عنوان الرسالة :

### تطبيقات إدارة المعرفة في الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني بالمملكة العربية السعودية : دراسة حالة

إعداد : سوزان أحمد سلطان

إشراف : أ.د / هدى محمد العمودي

## المستخلص

إدارة المعرفة دور مهم جداً في قطاع السياحة داخل المملكة ، حيث أن تداول المعرفة داخل القطاعات المنوطة بمسئولية السياحة والترويج لها قد يؤثر تأثير إيجابي في مستوى الخدمات المقدمة من أجل إكسابها الميزة التنافسيّة المستدامة ويعزز من مصادر الدخل الوطني تحقيقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠. وبناء عليه فقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع ومعوقات تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر الموظفين بها. ولتحقيق تلك الأهداف تم توظيف منهج دراسة الحالة . تم جمع البيانات باستخدام استبانة أعدتها الباحثة تتضمن محورين أولهما خاص بواقع تطبيق ٤ عمليات لإدارة المعرفة وهي: توليد المعرفة- خزن المعرفة – توزيع المعرفة – تطبيق المعرفة. أما المحور الثاني فقد تضمن معوقات إدارة المعرفة . وقد تم تطبيق الاستبيان على عينة قوامها (٣٢٠) من الموظفين المنتسبين للهيئة . وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود درجة تطبيق "كبيرة" لعمليات إدارة المعرفة الأربعة المذكورة آنفاً ، ووجود درجة "متوسطة" للمعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة المعرفة في الهيئة ، ومن أبرزها : ضعف توافر الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق نظام إدارة المعرفة ، والافتقار إلى التدريب المتعلق بتطبيق إدارة المعرفة . وفي ضوء هذه النتائج تمت التوصية بالدعوة لعقد مؤتمر وطني في المملكة العربية السعودية عن الاتجاهات الحديثة في إدارة قطاع السياحة وصناعة الضيافة خاصة إدارة المعرفة وتطبيق عملياتها وممارساتها، كما تم اقتراح إجراء دراسة عن تصور مقترح لتفعيل تطبيق إدارة المعرفة في ذلك القطاع في ضوء خبرات بعض الدول والاتجاهات العالمية المعاصرة ، وتمت التوصية باستحداث لجان مسئولة عن توظيف وتطبيق الأفكار والمعارف الضمنية والصريحة في المشروعات السياحية الجديدة ، التي تشرع فيها المملكة في الوقت الحالي ، مثل مشروع نيوم وغيره .

**الكلمات الدالة:** إدارة المعرفة - قطاع السياحة - الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني - المملكة العربية السعودية

**Thesis title :**

Knowledge Management Applications at the Saudi Commission for  
Tourism and National Heritage (SCTH) in the Kingdom of Saudi Arabia :  
A Case Study

**Prepared by :** Suzan Ahmed Sultan Sultan

**Supervision of :** Huda Mohammed Al-Amoudi

**ABSTRACT**

knowledge management plays an important role in the tourism sector within the Kingdom. Knowledge transfer within the sectors responsible for tourism promotion may positively impact the level of services provided to achieve sustainable competitive advantage and enhance national income sources to achieve the vision of the Kingdom 2030 . Accordingly, The study aims at uncovering the reality and obstacles to the implementation of knowledge management processes in the General Authority for Tourism and National Heritage in the Kingdom of Saudi Arabia from the point of view of the employees. In order to achieve the objectives , A case study method was used. The data was collected using a questionnaire prepared by the researcher, which includes two axes, the first of which is specific to the application of four knowledge management processes: knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution, knowledge application. The second axis included the obstacles of knowledge management. The questionnaire was applied to a sample of (320) employees affiliated with the National Commission for Tourism and National Heritage in the Kingdom of Saudi Arabia . The results of the study revealed a "high" degree of application to the four knowledge management processes , and the existence of a moderate degree of knowledge management impediments in the body . Among the most prominent are: the weak availability of the human cadres necessary to implement the knowledge management system, and the lack of training related to the application of knowledge management . In light of these results, it was recommended to convene a national conference in Saudi Arabia on the latest trends in the management of the tourism sector and the hospitality industry, especially knowledge management and the application of its operations and practices. A study was also proposed on a proposed vision for activating the application of knowledge management in the tourism sector in the Kingdom of Saudi Arabia Experiences of some countries and contemporary global trends. It was recommended to create committees responsible for the employment and application of ideas and implicit and explicit knowledge in new tourism projects, which the Kingdom is currently embarking on, such as the NEOM project and others.

**Keywords:** Knowledge Management - Tourism Sector - General Authority for Tourism and National Heritage – Saudi Arabia