

بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت و مؤلفه مهارت و شایستگی (به انضمام مطالعه موردی)

حامد کشاورزی^۱، محمد تقی پور^{۲*}

^۱گروه مدیریت، واحد صفادشت، دانشگاه آزاد اسلامی، صفادشت، ایران

Hamed.keshavarzi@gmail.com

^{۲*}گروه مهندسی صنایع، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت و مؤلفه مهارت و شایستگی انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر شیوه اجرا یک تحقیق توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر از کلیه کارکنان شرکت ایران ایر تشکیل می شود که تعداد آنها ۴۰۰ نفر بوده است. جهت انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. یافته‌های این پژوهش نشان داد بین مدیریت کیفیت و مؤلفه مهارت و شایستگی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که شایستگی می تواند تا ۰/۸۲۳ بر مدیریت کیفیت سازمان تاثیر داشته باشد.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت، مؤلفه مهارت و شایستگی، سازمان خدماتی

۱. مقدمه

در دنیای پیچیده امروز، دانش سازمانی به سرعت در حال تبدیل شدن به مزیت رقابتی اصلی سازمان ها است. توجه به مدیریت دانش و حمایت از آن، شرایط مطلوبی را برای هر سازمانی به وجود می آورد؛ تا علاوه بر این که در محیط پیچیده رقابتی حیات مستمر داشته باشد، بتواند گوی سبقت را از سایرین ربوده و پیشتاز عرصه های مختلف فعالیت باشد. دانش سازمانی، در دنیای پرشتاب معاصر، فرصت مناسبی است برای سازمانهایی که به خوبی آن را می شناسند و مدیریت می کنند و در عین حال تهدیدی جدی برای سازمان هایی است که به تحولات محیطی کم توجه بوده و آن را نمی شناسند. در حال حاضر، مدیریت دانش یک مفهوم جدید و پرطرفدار محسوب می شود و فرایندی است که به سازمان ها کمک میکند تا اطلاعات و تخصص های مهمی که قسمتی از حافظه سازمان هستند و معمولاً به یک حالت بدون ساختار در سازمان وجود دارند، را شناسایی، انتخاب، سازماندهی، توزیع و منتقل نماید. همچنین، گرایش سازمان ها به سمت تیم سازی و طراحی ساختار مبتنی بر کار تیمی از رویکردهای جدیدی است که علاوه بر افزایش مشارکت، انعطاف پذیری و رضایتمندی مشتریان، می تواند با تسهیل و تقویت فرایند مدیریت دانش بر موانع خلق، انتقال و یکپارچگی دانش فایق آید و سازمان را در عرصه پویا و پیچیده رقابتی یاری رساند. مهارت، دانش و بهره وری انسان ها از جمله عوامل مهمی هستند که در موفقیت سازمان ها نقش اساسی دارند و مدیریت کیفیت جامع نیز به عنوان نوعی سیستم مدیریتی توجه ویژه ای به آن دارد. از طرفی دانش به عنوان منبعی برای بقای سازمانها ضروری است و برای اجرای مدیریت دانش به یک بازه زمانی به نسبت طولانی، فراهم سازی بسترهای فکری و فرهنگی، مهارتی و آموزشی، کانون های دانشی و تکنولوژیکی نیاز است. در این پژوهش به بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت فراگیر و مدیریت دانش در شرکت هواپیمایی ایران ایر پرداخته شد.

۲. فرضیه پژوهش

این پژوهش به منظور بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت و مؤلفه مهارت و شایستگی انجام شد. این پژوهش برای پاسخ به فرضیه و هدف زیر انجام گرفت:

۳. هدف تحقیق

بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت و مؤلفه مهارت و شایستگی (به انضمام مطالعه موردی).

۴. فرضیه تحقیق

بین مؤلفه مهارت و شایستگی و مدیریت کیفیت جامع رابطه معناداری وجود دارد.

۵. پیشینه تحقیقات

اکبرنژادبائی و همکاران ۱۴۰۲، در تحقیقی به بررسی تعیین مدلی جهت ارزیابی سیستم مدیریت دانش در جهت بهبود صنایع با محوریت فناوری آموزشی و بکارگیری مفاهیم داده کاوی پرداختند.

رضایی دیزگاه و همکاران ۱۴۰۱، در تحقیقی به تاثیر رهبری توانمندساز بر رفتار ایمنی با توجه به نقش میانجی تسهیم دانش و جو ایمنی کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان گیلان پرداختند. نتایج تحقیق نشان دادند که رهبری توانمندساز بر جو ایمنی و تسهیم دانش کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان گیلان تاثیر دارد، رهبری توانمندساز بر رفتار ایمنی کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان گیلان تاثیر ندارد، جو ایمنی بر رفتار ایمنی کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان گیلان تاثیر دارد و رهبری توانمندساز از طریق جو ایمنی و تسهیم دانش بر رفتار ایمنی کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان گیلان تاثیر دارد.

محمدی و همکاران ۱۴۰۰، در تحقیقی به بررسی نقش و تأثیر به کارگیری ابزارهای فناوری ارتباطات و اطلاعات بر ارزیابی عملکرد سازمان‌های خدماتی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که بین خدمات وب، پردازش ابری اطلاعات، هوش مصنوعی، فناوری ارتباطات تلفن همراه، اطلاعات کسب‌وکار هوشمند، و فناوری ارتباطات و اطلاعات در مدیریت منابع انسانی سازمان‌های خدماتی همبستگی وجود دارد.

قصوری (۱۴۰۱) در پژوهش به بررسی جایگاه مدیریت دانش در تحقیق اهداف سازمانی پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد که اجرای مدیریت دانش به شکل صحیح و مطابق با فرایندهای برنامه ریزی شده، علاوه بر تحقق اثربخشی و افزایش کارایی، موجب پیشرفت سازمان شده و سازمان در سایه آن می‌تواند در محیط‌های پیچیده رقابتی موفق عمل نماید.

اعظمی (۱۴۰۱) پژوهشی تحت عنوان تأثیر مدیریت راهبردی بر مدیریت دانش منابع انسانی: نقش میانجی رسانه‌های اجتماعی انجام داد. پژوهش حاضر با هدف تحلیل تأثیر مدیریت راهبردی و مدیریت دانش منابع انسانی با نقش میانجی رسانه‌های اجتماعی در اداره کل ورزش و جوانان استان کرمانشاه انجام شده است. نتایج این پژوهش نشان داد مدیریت راهبردی بر رسانه‌های اجتماعی و مدیریت دانش منابع انسانی به ترتیب دارای تأثیر مستقیم و معنادار؛ تأثیر غیرمستقیم و معنادار و در نهایت رسانه‌های اجتماعی بر مدیریت دانش منابع انسانی دارای تأثیر مستقیم می‌باشد.

عمید (۱۴۰۱) پژوهشی تحت عنوان تبیین الزامات نظام مدیریت دانش بر اساس استاندارد مدیریت دانش ایزو (مورد مطالعه: در یک صنعت منتخب) انجام داد. نتایج این پژوهش علاوه بر متمرکز بودن در سازمان‌های تولیدی و تحقیقاتی برای مدیریت دانش هسته‌ای، می‌تواند بعنوان یک مرجع در برنامه بازدید کمکی مدیریت دانش آژانس بین‌المللی انرژی اتمی، مورد استفاده کشورهای عضو قرار گیرد.

کابلی (۱۴۰۱) پژوهشی تحت عنوان مطالعه اثر مدیریت منابع انسانی در نوآوری سازمانی با تکیه بر مدیریت دانش (مورد مطالعه کارکنان بهزیستی تهران) انجام داد. هدف تحقیق حاضر بررسی میزان تأثیر مدیریت منابع انسانی بر نوآوری سازمانی با تکیه بر مدیریت دانش بوده است. نتایج حاکی از آن است که مدیریت منابع انسانی توأم با مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی مراکز تامین و توسعه بهزیستی تهران موثر بوده است. همچنین مدیریت منابع انسانی بر نوآوری سازمانی و مدیریت دانش تأثیر معنی داری داشته است.

رحیمیان (۱۴۰۱) پژوهشی تحت عنوان طراحی الگوی استقرار مدیریت دانش در مدرسه انجام داد. هدف از این پژوهش طراحی مدلی برای استقرار مدیریت دانش در مدارس بوده است. یافته‌های پژوهش که پس از انجام مراحل کدگذاری باز و محوری و انتخابی بدست آمده‌اند نشان می‌دهند که استقرار مدیریت دانش از ۲۸۰ کد و ۱۷ مفهوم در ۵ مقوله تشکیل شده است. استقرار مدیریت دانش در مدارس در ۵ مقوله ایجاد و جذب دانش (آموزش، بازدید، ثبت دانش، پژوهش، حضور کارشناسان و تشکیل گروه‌های حرفه‌ای)، سازماندهی دانش (مستندسازی، پالایش و هستی‌شناسی دانش)، ذخیره دانش (استفاده از فناوری و ایجاد محیط تعاملی)، انتشار دانش (عوامل فردی، عوامل سازمانی و تربیت سرمایه انسانی) و کاربرد دانش (عوامل فردی و ساختار سازمانی) شکل گرفت.

سیفاللهی (۱۴۰۰) پژوهشی تحت عنوان تحلیل اثر مدیریت دانش و جهت‌گیری بازار بر عملکرد بازار با نقش میانجی نوآوری باز (نمونه پژوهش: بانک تجارت) انجام داد نتایج پژوهش نشان دادند که متغیرهای مدیریت دانش (با ضریب مسیر ۰/۳۷)، جهت‌گیری بازار (با ضریب مسیر ۰/۴۱) و نوآوری باز (با ضریب مسیر ۰/۳۲) بر عملکرد بازار اثر مستقیم مثبت و معنادار دارند؛ همچنین مدیریت دانش و جهت‌گیری بازار علاوه بر تأثیر مستقیم، از طریق نوآوری باز بر عملکرد بازار اثر غیرمستقیم و معنادار نیز دارند که با توجه به میزان به‌دست‌آمده برای آماره VAF مشاهده گردید که ۲۳/۲ درصد تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد بازار و ۳۳/۷ درصد تأثیر جهت‌گیری بازار بر عملکرد بازار از طریق نوآوری باز می‌تواند تبیین گردد.

فرهادیار (۱۳۹۹) پژوهشی تحت عنوان بررسی ارتباط متقابل مدیریت دانش مشتری و نوآوری و اثرات آنها بر عملکرد بازار (مطالعه موردی: شرکت‌های نانو غذا در ایران) انجام داد. نتایج به دست آمده مؤید آن است که مدیریت دانش مشتری و

نوآوری بر یکدیگر تاثیر مثبت و معناداری دارند و تاثیر هر یک از آنها بر عملکرد بازار به تنهایی و نیز از طریق نقش میانجی دیگری به اثبات رسید.

شهریاری (۱۴۰۰) پژوهشی تحت عنوان تبیین نقش بازاریابی دوستوان در ارتباط توسعه دانش بازار و سرمایه فکری با عملکرد شرکت‌های دانش بنیان انجام داد. هدف این پژوهش تبیین تاثیر سرمایه فکری و توسعه دانش بازار بر عملکرد سازمانی با تاکید بر نقش میانجی بازاریابی دوستوان است. نتایج نشان می‌دهد سرمایه فکری بر بازاریابی دوستوان اثرگذار نیست؛ اما بازاریابی دوستوان تاثیر توسعه دانش بازار بر عملکرد را میانجی می‌کند.

تقی پور و دیگران (۱۳۹۵) به بررسی تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع به اشتراک گذاری دانش (به انضمام مطالعه موردی) پرداختند. نتایج تحقیق حاکی از وجود رابطه‌های مثبت و معنادار میان تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع به اشتراک گذاری دانش در مدیریت دانش است.

۶. روش تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی و این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی می باشد.

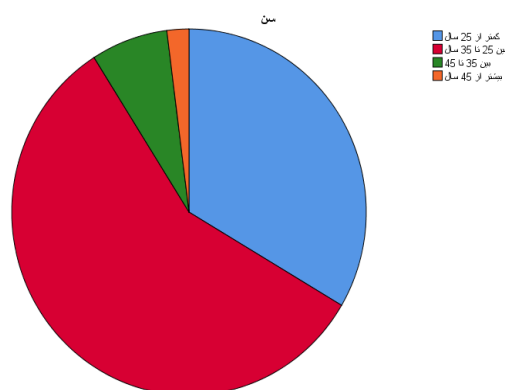
۶-۱-آمار توصیفی

وضعیت سنی پاسخ دهندگان

وضعیت سنی پاسخ دهندگان در جدول و شکل (۱) آورده شده است.

جدول ۱. وضعیت سنی پاسخ دهندگان

سن	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۲۵ سال	۶۷	۳۳/۵
۲۵-۳۵ سال	۱۱۵	۵۷/۵
۳۵-۴۵ سال	۱۴	۷
بیشتر از ۴۵ سال	۴	۲
جمع	۲۰۰	۱۰۰



شکل ۱. وضعیت سنی پاسخ دهندگان

همانطور که در جدول مشاهده می‌شود ۳۳/۵ درصد کمتر از ۲۵ سال، ۵۷/۵ درصد بین ۲۵-۳۵ سال، ۷ درصد بین ۳۵ تا ۴۵ سال و ۲ درصد بیشتر از ۴۵ سال می‌باشد.

به طریق مشابه می توان به بررسی وضعیت تحصیلی پاسخ دهندگان و موارد دیگر پرداخت.

۶-۲- بررسی فرضیه تحقیق

مهارت و شایستگی بر مدیریت کیفیت تاثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۲. ضریب همبستگی بین مهارت و شایستگی و مدیریت کیفیت

مهارت و شایستگی	مدیریت کیفیت		
۰/۸۳۱	۱	ضریب همبستگی پیرسون	مدیریت کیفیت
۰/۰۰۱		سطح معنی داری	
۲۰۰	۲۰۰	تعداد نمونه	
۱	۰/۸۳۱	ضریب همبستگی پیرسون	مهارت و شایستگی
	۰/۰۰۱	سطح معنی داری	
۲۰۰	۲۰۰	تعداد نمونه	

نتایج جدول (۲) نشان می دهد بین مهارت و شایستگی و مدیریت کیفیت همبستگی معناداری وجود دارد. لذا برای بررسی رابطه علت و معلولی بین متغیرها می توان از تحلیل رگرسیون استفاده نمود.

جدول ۳. ضریب تعیین رگرسیون رابطه بین مهارت و شایستگی و مدیریت کیفیت

مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعدیل	خطای انحراف استاندارد
مدلی کلی	۰/۸۳۱	۱/۶۹۰	۰/۶۸۸	۲/۹۵۵۲۶

مطابق جدول ۳ و با توجه به ضریب رگرسیونی به دست آمده نتیجه گرفته می شود مهارت و شایستگی می تواند تا ۸۳ درصد مدیریت کیفیت پروژه را پیش بینی کند.

جدول ۴. نتایج مربوط به تحلیل واریانس بین مدیریت کیفیت و مهارت و شایستگی

سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات
۰/۰۰۱	۴۴۰/۲۷۴	۳۸۳۸/۲۵۶	۱	۳۸۳۸/۲۵۶
		۸/۷۱۸	۱۹۸	۱۷۲۶/۱۳۹
			۱۹۹	۵۵۶۴/۳۹۵

جدول ۴ تحلیل واریانس نتایج ضریب رگرسیونی را تایید می کند و نتایج جدول نشان می دهد F مشاهده شده در سطح آلفای ۵ درصد معنادار است و فرض صفر رد می شود و در نتیجه ضریب تعیین رگرسیون قابل تایید است.

جدول ۵. معادله خط رگرسیون رابطه بین مهارت و شایستگی و مدیریت کیفیت

مدل رگرسیونی	خطای معیار	B	تتا	T	سطح معناداری
عرض از مبدا	۱/۲۲۰	۱۷/۷۳۱		۱۴/۵۳۷	۰/۰۰۱
موفقیت پروژه	۰/۱۰۱	۲/۱۱۷	۰/۸۳۱	۲۰/۹۸۳	۰/۰۰۱

جدول ۵ نتایج نهایی مدل رگرسیونی را نشان می دهد و با توجه به نتایج این جدول می توان معادله خط رگرسیونی را ترسیم نمود. معادله خط رگرسیونی مطابق زیر تعریف می شود:

مدیریت کیفیت = (مهارت و شایستگی) * ۲/۱۱۷ + ۱۷/۷۳۱
با توجه نتایج به دست آمده از نتیجه رگرسیونی، مدیریت دانش نقش بسیار موثری بر موفقیت پروژه دارد. با توجه به میزان بتا می توان گفت به ازای یک واحد تغییر در مهارت و شایستگی ۲/۱۱۷ واحد متغیر کیفیت پروژه نیز تغییر می کند.

۷. نتیجه گیری

فرضیه تحقیق: مهارت و شایستگی بر مدیریت کیفیت تاثیر مثبت و معناداری دارد.

با توجه به مقدار سطح معنی داری به دست آمده که کمتر از ۰/۰۵ است، نتیجه گرفته می شود بین مهارت و شایستگی و مدیریت کیفیت در سطح اطمینان ۰/۹۵ رابطه معنی داری وجود دارد و شدت این رابطه ۱/۳۰۷ می باشد. برای بررسی جهت این تاثیر از محاسبه ضریب بتا استفاده شده است و این ضریب نشان داد که جهت این تاثیر مثبت است. از سویی مقدار ضریب تعیین به دست آمده در بررسی این فرضیه ۰/۶۸۸ است یعنی متغیر مستقل می تواند تا ۰/۶۸۸ از متغیر وابسته را پیش بینی کند. بنابراین مدل رگرسیونی به شکل زیر نوشته می شود:

مدیریت کیفیت = (مهارت و شایستگی) * ۲/۱۱۷ + ۱۷/۷۳۱.

نتایج حاصل از این فرضیه با تحقیقات (سیدالحسینی، ۱۴۰۰)، همسو بوده است.

سیدالحسینی (۱۴۰۰) نشان داد مهارت های عمومی، مدیریتی، برنامه ریزی، ارتباطی، نظری و طراحی برای شهرسازان جهت ورود به حرفه امر مهم و اساسی است.

۸. پیشنهادات کاربردی

- بررسی رابطه مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شرکت
- بررسی مدیریت کیفیت جامع و مهندسی مجدد فرآیندها
- انجام پژوهش حاضر با استفاده از روش کیفی
- رابطه متقابل مدیریت دانش و مدیریت جامع کیفیت در سازمان های دیگر بررسی شود.

منابع

۱. رحیمیان، نظام الدین، توکل نیا، اسماعیل، اسدی، زینب (۱۳۹۷). مسئولیت اجتماعی و پایداری شرکت ها، مجله حسابدار.
۲. قصوری، علی (۱۴۰۱). بررسی جایگاه مدیریت دانش در تحقیق اهداف سازمانی. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت. جلد دوم، دوره ۵ شماره ۷.
۳. اعظمی، محسن، اکبری، پیمان، کریمی، علی (۱۴۰۱). تأثیر مدیریت راهبردی بر مدیریت دانش منابع انسانی: نقش میانجی رسانه های اجتماعی. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، مقاله در دست چاپ.
۴. اسلامی، قاسم، مقدم (۱۴۰۱). تاثیر تعهد محاسباتی و تعهد هنجاری بر بلوغ مدیریت دانش با توجه به نقش میانجی انتقال دانش. دومین کنفرانس بین المللی آزمایشگاه مدیریت و رویکردهای نوآورانه در مدیریت و اقتصاد.
۵. اکبرنژادبائی، کمیل، محمدی، محمود، کولوبندی، عبدالله، تقی پور، محمد ۱۴۰۲. تعیین مدلی جهت ارزیابی سیستم مدیریت دانش در جهت بهبود صنایع با محوریت فناوری آموزشی و بکارگیری مفاهیم داده کاوی، نشریه علمی نوآوری های مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، اردیبهشت ۱۴۰۲.
۶. عمید، حسام، ذاکری، امیر، عبدالحمید، مهدی (۱۴۰۱). تبیین الزامات نظام مدیریت دانش بر اساس استاندارد مدیریت دانش ایزو (مورد مطالعه: در یک صنعت منتخب). مدیریت استاندارد و کیفیت، ۱۲(۲)، ۷۷-۱۰۱.
۷. هاشمی، حسین، روشن، سیدعلیقلی، سالارزهی، حبیب الله، یعقوبی، نورمحمد (۱۴۰۱). عوامل مورد نیاز برای پیاده سازی سیستم مدیریت دانش بر مبنای ایزو ۳۰۴۰۱: رویکرد عملیاتی. فصلنامه بازبانی دانش و نظام های معنایی، ۲(۵)، ۱۸-۲۵.
۸. کابلی، ژوبین، شاه حسینی، محمد (۱۴۰۱). مطالعه اثر مدیریت منابع انسانی در نوآوری سازمانی با تکیه بر مدیریت دانش (مورد مطالعه کارکنان بهزیستی تهران). فصلنامه بازبانی دانش و نظام های معنایی، ۹(۳۲)، ۴۰-۶۰.
۹. قصوری، علی (۱۴۰۱). بررسی جایگاه مدیریت دانش در تحقق اهداف سازمان. چشم انداز حسابداری و مدیریت، ۵(۵۷)، ۱۴۶-۱۵۳.

فصلنامه رویکردهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت

سال سوم، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۴

۱۰. رحیمیان، حمید، عباسپور، عباس، زرین، حمیدرضا. (۱۴۰۰). طراحی الگوی استقرار مدیریت دانش در مدرسه. فصلنامه مدیریت دانش سازمانی، ۲(۲)۴، ۱-۲۹.
۱۱. رضایی دیزگاه، مراد، تقی پور، محمد، داداشی جوکندان، علیرضا، ملائی نژاد، محسن ۱۴۰۱، تاثیر رهبری توانمندساز بر رفتار ایمنی با توجه به نقش میانجی تسهیم دانش و جو ایمنی کارکنان شرکت آب و فاضلاب روستایی استان گیلان، فصلنامه نوآوری های مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، دوره ۱۷، شماره ۴، پاییز ۱۴۰۱، صفحه ۱۳-۱.
۱۲. سیف الهی، ناصر، حمیدزاده اربابی، علیرضا. (۱۴۰۰). تحلیل اثر مدیریت دانش و جهت گیری بازار بر عملکرد بازار با نقش میانجی نوآوری باز (نمونه پژوهش: بانک تجارت). فصلنامه مدیریت دانش سازمانی، ۱(۱)۴، ۸۹-۱۲۲.
۱۳. فرهادیار، اسکندریان، قاضی نظامی، راحله، بیات. (۱۳۹۹). بررسی ارتباط متقابل مدیریت دانش مشتری و نوآوری و اثرات آنها بر عملکرد بازار (مطالعه موردی: شرکتهای نانوغذا در ایران). مطالعات مدیریت و حسابداری، ۲۸(۶)، ۲۹۵-۳۱۰.
۱۴. شهریاری، سلطانعلی، جهانشاهی، فاطمه. (۱۴۰۰). تبیین نقش بازاریابی دوسوتوان در ارتباط توسعه دانش بازار و سرمایه فکری با عملکرد شرکتهای دانش بنیان. نشریه تحقیقات بازاریابی نوین، ۱۱(۴)، ۱۰۷-۱۲۶.
۱۵. تقی پور. محمد، محبوبی. مریم، قراگوزلو. حمید، (۱۳۹۵). بررسی تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر موانع به اشتراک گذاری دانش (به انضمام مطالعه موردی)، پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره ۳۱، شماره ۴، ص ۱۰۴۹-۱۰۷۴، تابستان ۹۵.
۱۶. سیدحسینی(۱۴۰۰). پژوهش تحت عنوان "توسعه شبکه یادگیری سازمانی با محوریت مدیریت دانش." پیشرفت های اخیر در مدیریت و مهندسی صنایع انجام داد.