وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعه بابل – كليه الادارة والاقتصاد

قسم أدارة الاعمال

دور ادارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي

بحث تقدم به الطالبان

ياس عامر ناصر

ورود احمد عبد الحكيم

الى مجلس قسم ادارة الاعمال كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس

بـأشراف

أ.م. جاسم محمد

1444هـ

2023م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالُواْ سُبْحَـٰنَكَ لَا عِلْمَ لَنَآ إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَآ ۖ إِنَّكَ أَنتَ ٱلْعَلِيمُ ٱلْحَكِيمُ ﴾

صدق الله العلي العظيم

سورة البقرة(أية 32)

الاهداء

إلى من أذهب الله عنهم الرجس وطهرهم تطهيرا . . . . .

نبينا الأكرم وأهل بيته الطيبين الطاهرين

إلى من اشتعل رأسه شيبا لينير لي الدرب . . . . .

ابي الغالي

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي

إلى أعلى - الحبايب . . . . . أمي الحبيبة

اخواني واخواتي إلى رياحين حياتي في الشدة والرخاء

اهدي نخبتي المتواضع هذ

ا

الشكر والتقدير

" كن عالما . . فإن لم تستطع فكن متعلما ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ، فإن لم تستطع فلا تبغضهم

احمد الله حمداً طيباً مباركاً على السماوات والأرض على ما أكرمني به من إتمام هذه الدراسة التي أرجو أن تنال رضاه

ثم أتوجه بجزيل الشكر والامتنان الى كل من :

الاستاذ: أ.م. جاسم محمد

بالأشراف على هذا البحث وتكرمه بنصحي وتوجيهي .

المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الاية القرانية	ب
الاهداء	ت
الشكر والتقدير	ث
المحتويات	ج
المقدمة	1
(منهجية البحث)	3 -2
المبحث الاول (ادارة المعرفة)	9-4
المبحث الثاني(ضمان الجودة)	14-10
المبحث الثالث (العلاقة بين ادارة المعرفة وضمان الجودة)	17-15
المبحث الرابع (الاستنتاجات والتوصيات)	19-18
المصادر	23-20

المقدمة

أصبحت إدارة المعرفة من الموضوعات الحيوية في علم الإدارة ، وقد ساعد في ذلك ما أفرزته العولمة من فرص ومخاطر ، بالإضافة إلى ثورة الاتصالات التي شكلت عاملاً مساعداً لإنتشار وتوسع إدارة المعرفة حيث أتاحت الكثير من المعلومات التي أدت إلى انتشار الواسع والا فهم الكبير لمفهوم حاجات العملاء وأصبحت منظمات الأعمال تركز بصورة كبيرة على بناء هيكلية تنافسية لأصول رأس المال الفكري في عالم منظمات الأعمال ، اذ بعد سلاحاً تنافسياً فاعلا في ظل اقتصاد المعرفة .

أن منظمات الأعمال تعمل بصورة دائمة على تحقيق أهدا فيها والمحافظة على بقا نها ونموها وهذا يدفعها باستمرار نحو تطوير وتعديل أستراتجياتها بما يتلائم مع المستجدات الحديثة . وتسعى إدارة المنظمة كذلك إلى الاستفادة من المعارف والعلوم التي يستحدثها ويطورها العلماء ودوائر المعرفة بإستمرار سواء خارج المؤسسات ام داخلها ، وهذه الجهود تؤدي للى ايجاد فرص جديدة ، والى تحقيق التقدم والتطور المستمر .

حيث يقصد بالمعرفة في سياق عالم منظمات الأعمال بأنها " مزيج شامل من الخبرة والقيم والمعلومات السباقة والرؤى الخبيرة التي تقدم إطاراً لتقييم وتقرير الخبرات والمعلومات الجديدة. نظراً لأهمية المعرفة في عالم منظمات الأعمال ، برزت أهمية إدارتها ، أذ تتمثل إدارة المعرفة في العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة ، وتحقيق رافعتها في الشركة ، وهي مدخل الإضافة أو إنشاء القيمة من خلال المزيج أو التركيب بين عناصر المعرفة من أجل توليفات معرفية أفضل مما هي عليه كبيانات او معلومات او معارف منفردة.

وينعكس اهتمام مؤسسات التعليم العالي بإدارة المعرفة من أجل الاستفادة من أنشطتها لتطوير أساليب الإدارة التعليمية ضمان الجودة في التعليم العالي ، فإدارة المعرفة ستكون تلك الأفعال المخططة أو النظامية الضرورية لتوفير الثقة بأن متطلبات الجودة في التعليم العالي ستؤمن

منهجية البحث

اولا: مشكلة البحث

تواجه المؤسسات المعاصرة على اختلاف أنواعها ومنها مؤسسات التعليم العالي موجة من التحديات والتغيرات التي تحتاج عالم اليوم ونتيجة لتلك التحولات أصبحت المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في بناء الميزة تنافسية للمؤسسات بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيرا وسيطرتها في نجاح المؤسسة أو فشلها بالإضافة إلى ذلك تمثل جودة التعليم العالي أحد المفاهيم الهامة لهذه الأخيرة في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم كنتيجة للعولمة ولهذا أصبح إلزاما على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها على تحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية والتكنولوجية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي ، وفي ظل ما سبق ذكره يمكننا صياغة الإشكالية الرئيسية لدراسة على النحو التالي :

(ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي)

ثانيا: اهمية البحث

١. تبرز أهمية البحث في دور إدارة المعرفة لتطوير و تحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي
٢. الكشف عن مواطن نقاط القوة و الضعف في تطبيق إدارة المعرفة داخل مؤسسات التعليم العالي

ثالثا: اهداف البحث

تهدف من خلال الدراسة إلى :

١. التعرف على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي .
٢. التوصل إلى الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي .
٣. استنتاج بعض التوصيات ذات الصلة لتدعيم تحسين جودة التعليم العالي من خلال مكانة إدارة المعرفة

رابعا : فرضيات البحث

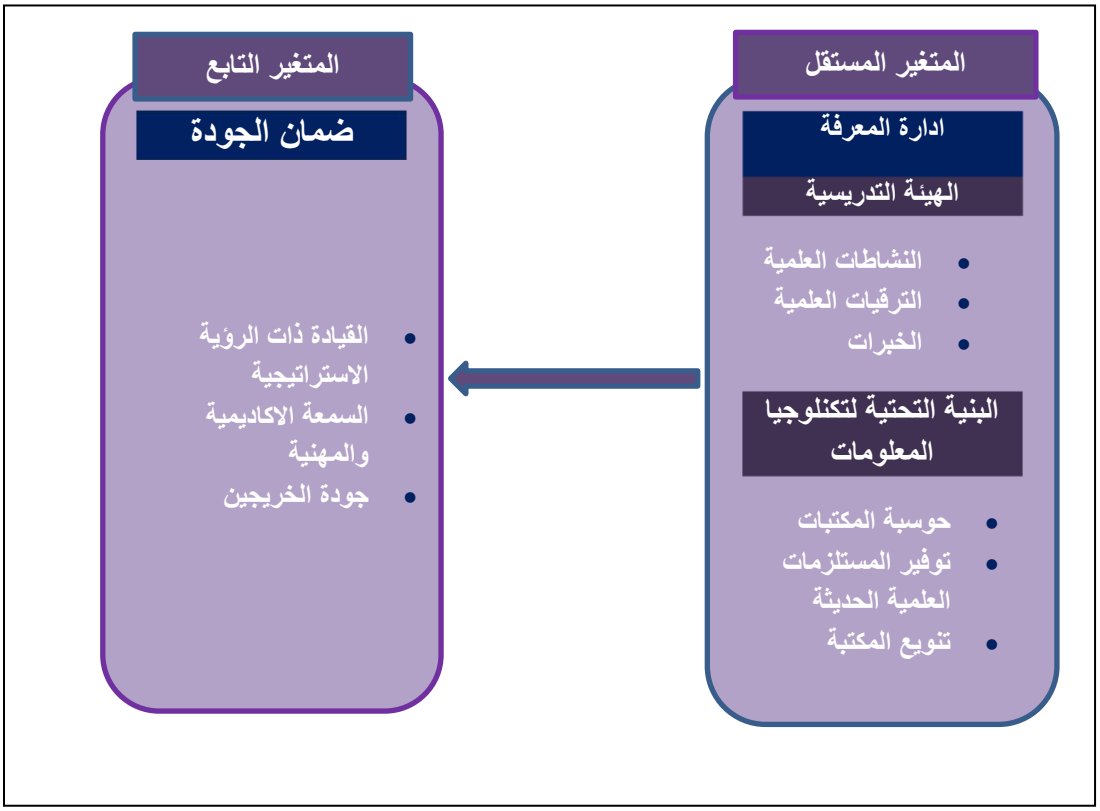
الفرضية الرئيسة الاولى التي تنص (لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الخصائص التي يتمتع بها اعضاء الهيئة التدريسية وضمان الجودة) وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

أ. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين النشاطات العلمية وضمان الجودة.
ب. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الترقيات العلمية وضمان الجودة
ت. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الخبرات وضمان الجودة.

الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص (لا توجد تأثير ذي دلالة احصائية لإدارة المعرفة في ضمان الجودة) وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

أ. لا توجد تأثير ذي دلالة احصائية بين حوسبة المكتبات وتحقيق ضمان الجودة
ب. لا توجد تأثير ذي دلالة احصائية بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة وتحقيق ضمان الجودة
ت. لا توجد تأثير ذي دلالة احصائية بين تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة.

خامسا: نموذج البحث



مخطط افتراضي للبحث

المصدر: اعداد الباحث

سادسا: هيكلية البحث

المبحث الاول: ادارة المعرفة

المبحث الثاني : ضمان الجودة

المبحث الثالث : علاقة ادارة المعرفة وضمان الجودة

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول

ادارة المعرفة

توطئة :

أن المعرفة هي محاولات العقل للوصول إلى الحقائق ، وفهم الأحداث ، والمجريات ، والحصول على كم هائل من المعلومات من خلال طرق مختلفة سواء كانت بخوض التجارب ودراسة نتائجها ، أو بواسطة التفكر والتمعن ، أو من خلال النظر في تجارب الغير وتأملها ومراقبتها عن كثب ، ويتلخص مفهوم المعرفة باله ؛ الرغبة بجمع أكبر عدد ممكن من الحقائق الهامة ، والمعلومات المختلفة ، والمحاولات الدائمة لاكتشاف الغامض ، والمجهول بحيث يصل الفرد إلى درجة عالية من التطور ، على كافة المستويات .

اولاً : نشأة ادارة المعرفة :

من اوائل مستخدمي مفردة ادارة المعرفة هو " دون مارجند " في أوائل ثمانينيات القرن السابق اذ عرفها بأنها (مجموع الفرضيات النهائية ذات العلاقة بإدارة المعرفة المتطورة ونظم المعلومات (الكبيسي ، ٦٥ : ٢٠١٤) . أما المعرفة لغة : قال عز من قائل : " مما عرفوا من الحق " " سورة المائدة : آية ٨٣ " اذ تبينوا أن المعنى اللغوي للمعرفة هو الأدراك البسيط أو الجزئي ، في حين أن العلم يقال للأدراك الكلي المركب . لا يقال عرفت الله ، ولا يقال علمته ، لذا انت المعرفة في اللغة العربية مقترنة بالعلم (عامر ، ٢٠١٦ : ١٠) .

ثانيا ـ مفهوم ادارة المعرفة :

أصبحت المعرفة موردا اقتصاديا رئيسيا ومصدرا رئيسيا / محركا للميزة التنافسية . ومن ثم ، فمن المهم للمنظمات أن تفهم المفاهيم الأساسية للمعرفة وكيفية إدارة أصول المعرفة بشكل فعال . (Uyoyo Zino Edosio , ١٧ : ٢٠١٤) ، واتها تخطيط المعرفة وتنظيمها وتنسيقها وتوليفها والاصول المرتبطة برأس المال الفكري والعمليات والقدرات والامكانيات الشخصية والتنظيمية ، (Wilg , ١٦ : ١٩٩٣) ولتحقيق الأهداف الكفؤة والفاعلة فالجدول (١) ادناه يبين اهم تلك المفاهيم الخاصة بادارة المعرفة التي تناولها الباحثين من منظورات مختلفة تبعا لاختلاف تخصصاتهم.

المصدر	المفهوم
Leonard , ١٩٩٥ : ٩ ١٩٩٨ : ١٢	ادارة المعرفة هي اسر المعرفة وخزنها واعادة استعمالها . هي امكانية
Dykeman , ١٩٩٨ : ١٢	هي امكانية الاستفادة من المعلومات الموجودة في الأرشيف والمعلومات غير المؤرشفة وكيف يستطيع العاملون الاستفادة من تطبيقاتها
Montana , ٢٠٠٥ : ٥٤	التركيز على الأسس النظامية والابداعية والممارسات وادوات واستخدام المعرفة ورأس المال الفكري والموجودات ينتج هذا النوع من المعرفة
الشمري ، ٢٠٠٦ : ١٥٧	هي مجموعة العمليات والأدوات والسلوكيات ، ترتب مصادر العمليات وتساعدها في استخلاص القيمة المضافة منها .
Burk , ١٩٩٩ : ٢٦	اشتراك المجتمعات في خبرتها المكتسبة ومشاركتها في الرسالة المنجزة لهذه المجتمعات
الرطبة ، ٢٠١١ : ٢٨٨	تلك الأنشطة والممارسات التي يتم من خلالها تحديد المعرفة واستخدامها وتخزينها ونشرها ، مما يؤدي الى رفع مستويات ادائها وبالمحصلة يؤدي ذلك إلى تخفيض الكلفة وزيادة قدرات الافراد للتكيف والتماشي مع التغييرات السريعة في البيئة التي تحيط بالمنظمة .
الطائي والعادلي: ٢٣, ٢٠١٤	أنها العمليات النظامية لإيجاد المعلومات واستحصالها , وتنظيمها , وتنقيتها , وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمليه , وتساعد في الحصول على الفهم العميق من خلال الخبرات الذاتية .

جدول رقم (١)

ثالثا : انواع المعرفة :

١- المعرفة الصريحة أو الظاهرة : - هي المعرفة الرسمية والمنهجية التي يمكن نقلها وأيصالها والمشاركة بها بسهولة وتكون موثوقه وعامة ، منظمة وثابتة المحتوى ويمكن الحصول عليها وتبادلها من خلال وتتمثل بمواصفات المنتجات أو صيغة العمليات او برنامج تكنلوجيا المعلومات حاسوب . (الغامي : ٢٠١٦،٥٤) .

٢- المعرفة ضمنية : والتي تعرف على انها المعرفة والخبرة والمهارات الموجودة في أذهان العاملين ويتم التوصل اليها من خلال العصف الذهني (الأغا وأبو الخير ، ٢٠١٢ : ٣٦)

العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة .

أ. البيانات : - هي معلومات وحقائق بدائية ليس لها فائدة أو قيمة أومعنى بشكلها الخام ، فالبيانات تأخذ هيئة أرقام او رموز أو عبارات أو جمل ، فاقدة لمعناها الا اذا عولجت وارتبطت منطقيا بعضها ببعض لتكون معلومات من خلال برامج واساليب حواسبية فنية (قنديلجي ٢٠١٥ : ٢-١) .

ب. المعلومات : - هي معالجة البيانات وتنظيمها فانها تحول إلى معلومات ذات محتوى مناسب بخدم استعمالات معينة , مثلا : عند اضافة أسماء موظفيين إلى بودرة الرواتب تمكننا المعلومات الاحصائية من ايجاد المعدل الموزون لتلك الرواتب . (Leonard D. A. and S. Sensiper ١٩٩٨ : ١١٢-١٣٢ ,)

ت. المعرفة : - تصاعد تأثير المعرفة على منظمات الأعمال ونجاحها وهذا اسهم في تحويلها إلى الاقتصاد العالمي الجديد المعروف باقتصاد المعرفة اذ يعتمد رأس المال الفكري والمعرفي والتنافس باستخدام قدرات العاملين ، اذ تؤدي المعرفة دورا حاسما لتحويل المنظمات إلى مجتمعات ذات معارف ، بامكانها احداث تغيير جذري داخل المنظمة تؤدي الى تلائمها المتسارع مع محيطها . (الزطمة ، ٢٠١١ : ١٢) .

رابعاً : عناصر ادارة المعرفة :

١- لأدارة المعرفة نشاطات تهتم بأبداع المعرفة ، والتنظيم ، والتخزين ، والتدقيق ، والتهذيب ، وامتلاكها والنشر والتنمية والتطبيق لمفرداتها .

٢- لتنفيذ ادارة لأدارة المعرفة نشاطات لابد من توفر بيئة ملائمة لتنفيذها ولابدمن توافر مقومات ضرورية لكي تنجح جهود ادارة المعرفة

٣- لكي نحقق اهداف المنظمة و تبني جهود إدارة المعرفة و تحسين قدراتها لابد من أضافة الى عناصرها عمليات اخرى متمثلة ب واستخدامها في اتخاذ القرارات من خلال علملياتها المتمثلة (التكوين ، والتحديد ، والجمع والمشاركة) الى ماذكر في الفقرة (١) اعلاه . (الغانمي : ٢٠١٦،٦٥) .

خامسا : أهداف إدارة المعرفة :

تختلف وتتنوع المجالات في مختلف انواع المنظمات التي يمكن ان تحقق فيها ادارة المعرفة أهدافها وهي كما يلي : (الزمطة : ٢٠١١ , ٦٠) , (عتيقة : ٢٠١٧ , ٤٥) .

١. أن توفر وتجمع المعرفة المناسبة بشكل وسرعة ووقت يناسب المستفيدين منها .
٢. انشاء مخازن المعلومات بحيث يسهل الاستفادة من المعلومات الموجودة فيها و تسهيل امكانية استرجاعها متى ما احتاجوها .
٣. يجب ان توفر خطوط لمشاركة وتبادل المعلومات بين كل العاملين الموجودين في المنظمة بأسهل طريقة
٤. تحويل المعرفة الكامنة (الضمنية) الى معرفة ظاهرة ، بنقلها من العقول الى ملفات وبرامج حاسوبية .
٥. الاستفادة من الأمكانات الناتجة من المعرفة الداخلية والخارجية إلى معرفة توظف وتستثمر في رفع قدرات وعمل المنظمة
٦. صنع القرار تتحسن بالمعلومات والوقت الدقيق ، لتحقيق أفضل النتائج .

وقد اشار

أ. أن تقديم الحلول للمشكلات المكلفة للمنظمة والتي قد تؤدي إلى نقص بكفاءتها وتسب خسائر مالية .
ب. اعداد خطط استراتيجية وحل المشكلات من خلال توظيف رأس المال الفكري وجذبه
ت. العمل على كسب رضا الزبائن من خلال انجاز الأعمال والخدمات بأقل وقت ممكن.

سادساً :خصائص إدارة المعرفة :

أستعان أغلب الباحثين برسم دائرة كمخطط يوضح جوهر العمليات التي تخص ادارة المعرفة وكيف تعمل تتابعياً وتكاملياً مع بعضها البعض بحيث تعتمد كلا منها على ماسبقها و اشاروا الى انها تشمل : (تشخيص المعرفة ، انشاء المعرفة ، خزن المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) ، والافادة منها بتطبيقها والاستخدام في المنظمة.

١- تشخيص المعرفة : لتحقيق امكانية الميزة التنافسية لابد من التمكن من استخدام المعرفة المستدامة للمنظمة ، لأنها تؤدي بالمنظمة الى ان تبدع في دورها الذي يعتمد على الخبرة

الموجودة وان التعلم المستمر من تراكم الخبرات الشخصية واستمرارية القراءة وكفاءة استخدام وسائل التكنولوجيا التنافسية , (٩١ : ١,٢٠٠٤Waruer Switze) لكن دور المنظمة يمثل بتوفير البيئة المناسبة العاملين فيها ، فعملية توليد المعرفة المنظمية يجب فهمها بأنها عملية توسيع المعرفة التي يولدها العاملين وتطويرها جماعياً عن طريق التحاور والمشاركة في الحوار والافكار والخبرات ونقل الجانب العملي منها أيضاء (مشرف ، ٢٨٧ : ٢٠٠٨) .

٢- انشاء المعرفة : يعتقد كلا من ماك شاين وكليناو أن عملية توليد المعرفة هي عملية مستمرة تبدأ باستخلاص المعلومات والافكار وجلبها من بيئات مختلفة خارجية وداخلية ، وبتعيين افراد جدد تكتسب المنظمة ، طرقا اقوى واسرع تؤدي الى المعرفة لأن العاملون في المنظمة يكتشفون مصادر جديدة تبدأ عندما تنتقل المعرفة المنظمة من عضو إلى آخر ، لأن العاملون الجدد يدركون تطلعات ورغبات الزبائن الأخرى ويجدون في مراكز تجهيز جديدة (Glinow & McShane-٢٠٠٧ : ٣)

٣- تخزين المعرفة ، وهي تعني تلك العمليات التي تشتمل

أ. الأحفظ

ب. الإدامة

ت. البحث ت الوصول

ث. استرجاع

ج. المكان

يشير (كوستوجالك) إلى أن عملية تخزين المعرفة ترجع إلى قدرة الذاكرة التنظيمية والتي توجد في المعرفة الموجودة باشكالها المتعدة من وثائق مكتوبة ومعلومات حزنت في ملفات البيانات الإلكترونية المسافة إلى تراكم الخبرة الأنسانية نتيجة الذكاء الفردي أو نتيجة الاجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة وأيضا تأتي من المعرفة الضمنية التي يكتسبها الفرد عند عمله في المنظمات (Gottschalk , ٩٣ : ٢٠٠٥) .

وان المعرفة لابد أن يتم تخزينها من أجل ان يمكن استرجاعها من قبل العاملين عند الحاجة ، وذلك عن طريق انشاء قاعدة بيانات واسعة تعتمد نظام ادارة الوثائق الشامل الذي يتضمن

قواعد بيانات وانظمة متطورة تحول المعرفة الى عمليات تنظيمية وثقافة يتداولها العاملون ، (Laudon & Laudon , ٤٣٥ : ٢٠٠١) .

٤- توزيع المعرفة : يتم توزيع المعرفة عن طريق تقاسمها وبثها ونقلها ومشاركة الآخرين بها ، كما تزداد المعرفة بالاستخدام والمشاركة وتبادل الأفكار وما يختبره وما يمتلكه العاملين من مهارات لتنمو وتتطور لديهم ، لذلك كثيراً ماتشجع المنظمات مشاركة العاملين ، وحسب رؤية كثير من الباحثين فأن تبني انظمة ادارة المعرفة الأصل في تحقيق النجاح ، (٢٩٩- ٢٠١٢,٢١٧ , Oscar & Glory) .وتعد المرحلة الأولى لعملية المشاركة هي نقل المعرفة وتمثل الفرد المناسب على ماينا سب موقعه الوظيفي من المعرفة وبأقل وقت وأقل كلفة ، ولافائدة في توليد المعرفة ولاتؤدي الهدف منها اذا لم تنقل تلك المعرفة إلى العاملين المناسبين وبدون تكليف المنظمة كلف عالية نتيجة تداول تلك المعرفة (٢٠١١ : ٦٤٧ , Hsiao.ctal.)

٥- تطبيق المعرفة : . هو اعتبار المنظمة قادرة على إيجاد ضمانة للتطبيقات المعرفية ، بواسطة أصحاب الأداء المميز ، لكي تصبح مثل هذه المعرفة مكررة ومضاعفة عند الجميع , وعليه الجانب المهم في نظام إدارة المعرفة هو أن تتوسع المعرفة وتنتشر إلى تطبيقات لاحقة ، من قبل الأفراد العاملين . قد يحتاج إداء وتطبيقات مثل هؤلاء العاملين الى المساعدة والتوجيه في إنجاز وظيفة محددة ، وقد لا تظهر التطبيقات نتائج آنية بل ربما تتطور إلى تعلم الفرد المستخدم . ومثل هذا الاتجاه يمكنه أن يتطور عن طريق ما يسمى بالمساعدة الحساسة أو الدقيقة في سياق العمل ، لتكون جزءاً لا يتجزأ من التطبيق للدعم والأسناد مثل المواصفات والمصطلحات ووسائل الايضاح والامثلة ويجب تكون متاحة عند الطلب ليتم تحسين الأداء (قنديلجي ، ١١ : ٢٠١٥) .

المبحث الثاني

ضمان الجودة

المقدمة : يتناول هذا المبحث تعريف ضمان الجودة ومحاوره الأساسية بوجه عام كما سيتطرق إلى الجودة في مؤسسات التعليم العالي (تعريفها ومقوماتها ومتطلبات تطبيقها خطوات تطبيقها وفوائدها) , كما سيتطرق إلى ضمان جودة التعليم العالي والغرض منه ومحاوره الأساسية .

اولا: مفهوم ضمان الجودة

يعرف مفهوم ضمان الجودة بأنه :هي القوة الموجهة والمرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا يتطلب أن تندمج آليتها مع جميع نشاطات المؤسسة التعليمية.

ويرى روبنسن (Robinson) ،بأنها : مجموعة النشاطات التي تتخذها مؤسسة أو منظمة لضمان معايير محددة وضعت مسبقا لمنتج ما أو خدمة ما يتم بالفعل الوصول اليها بأنتظام ،وهدف هذه النشاطات هو تجنب وقوع عيوب في المنتجات أو الخدمات.

إن الوصول الى الجودة المطلوبة في المنتج أو الخدمة المقدمة من المؤسسة فيجب على المؤسسة أن تتخذ آجراءات متعددة تضمن اتصاف المنتج أو الخدمة بالجودة النوعية، وهذه الإجراءات الهادفة لتحقيق الجودة الجيدة تسمى (ضمان الجودة (Quality Assurance) .

وعرفها الزيات(٢٠٠٧) بأنها مجموعة النشاطات والأجراءآت التي تتخذها المؤسسة وفقا لمعايير محددة مسبقا للمنتج أو الخدمة يتم بالفعل الوصول اليها بأنتظام ،وهي القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي. وتهدف دائما الى التقليل من الوقوع في أخطاء تؤدي الى الفشل ومن أمثلتها تطوير المقررات الدراسية وإجراء مراجعات مستمرة للبرامج الأكاديمية، ووضع الحوافز، وتطوير كفايات أعضاء هيئة التدريس والعاملين في المؤسسة.

ويعرفها تعريفاً عاماً بأنها " الإجراءات المنظمة في الإدارة والتنظيم لضمان الوصول إلى مستوى معين من الجودة أو الارتقاء بمستوى الجودة , بما يعزز ثقة من يهمه الأمر مباشرة في نظام العمل ومخرجاته " كما يعرفه معهد علوم الاتصالات بوزارة التجارة الأمريكية تعريفا إجرائيا بأنها " جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات

وخدمات تحقق متطلبات الأداء " . يعتبر مبدأ ضمان الجودة لأي منتج بصرف النظر عن نوعيته , حتى لو كانت طبيعة العمل المقدم خدميا وليس إنتاجيا , ويعد من أهم السبل التي كانت تساهم في سرعة واستمرار

تقدم الاستثمار أو على الأقل تضمن عدم تقهقره أو تراجعه للخلف (الوادي والطائي، ٤: ٢٠٠٣) ولمتابعة وتحقيق جوانب ضمان الجودة لابد من متابعة محورين أساسين بشكل كامل في أساس ضمان جودة أي منتج وهما :

١. متابعة عناصر الجودة للمواد : يعد هذا المحور الأهم والذي يقضي بمتابعة نوعية وجودة كل المواد , سواء تلك التي تدخل ضمن عملية التصنيع أو المواد المنتجة نفسها .

٢. متابعة عناصر الجودة للقائمين والعاملين : أما عن متابعة القائمين والعاملين فلا تقل أهمية عن أي عنصر آخر فمدى اهتمامهم والتزامهم بمواصفات المنتج ومطابقتها بكل ما هو مطلوب سينعكس بشكل تلقائي على جودة المنتج نفسه . من هنا يمكن القول بأن ضمان الجودة أمر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالجودة وتحديد المسؤولية في التعليم الجامعي (www.accuavab.com)

الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي

إن المؤسسة التعليمية تسعى إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد - الطالب الجامعي وإلى سوق العمل , وهذا التميز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميز في الجودة . وقد تناولت الدراسات والبحوث مسألة الجودة من أكثر من زاوية وبأكثر من منظور وهذا أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم , ومن أشهر هذه التعريفات تعريف الجمعية الأمريكية " الجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتوج (سلعة أو خدمة) والتي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتوج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية " وتعبر الجودة أيضاً عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازا وكون خصائص أو بعض خصائص المنتوج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المؤسسة أو من منظور المستفيد (أبو فارة ، ٢٠٠٤ : ٣-٥) . ولا ينحصر مفهوم الجودة في التعليم بتعريف محدد , فهو يختلف باختلاف الرؤى ووجهات النظر , فهنالك من يعرف الجودة بأنها التميز وهناك من يعرفها بمعنى استمرارية الإتقان من مخرجات التعليم , وأيضاً تعرف بأنها قابلية الملائمة بين مخرجات التعليم وسوق العمل , وهناك من يستخدمها كمؤشر للمقارنة بين قيمة الناتج التعليمي وحجم الإنفاق على التعليم أو كمؤشر لقياس العائد المادي وغير

المادي مقابل الاستثمار في التعليم , وهناك من يرى الجودة في التعليم العالي على أنها القابلية على التكيف مع التغييرات الهيكلية في سوق العمل ، وفي الاقتصاد القومي فضلا عن القابلية على مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية وقابلية التغيير المستمر نحو الأفضل ، وهناك مفهوم حديث للجودة وهو تلبية رغبات المستهلك في المنتج " . توضح تلك التعاريف أن الجودة مفهوم متعدد الجوانب يصعب حصره في دائرة ضيقة ؛ لاشتماله على أبعاد مختلفة تتضمن مفاهيم فنية , وإدارية وسلوكية , واجتماعية , لعل أبرزها المساواة والفعالية والملاءمة ، وسهولة المنال والقبول والكفاية.

ثانيا: مقومات الجودة في مؤسسات التعليم العالي :

مقومات الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي يمكن إيجازها فيما يأتي (الربيعي , ٢٠٠٨ : ٣)

١- وجود أهداف واقعية ومهام قابلة للتحقيق .
٢- وجود سياسات ونظم وآليات لتنفيذ الوصول إلى الأهداف.
٣- التنسيق وتفعيل الاتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة .
٤- مشاركة جميع الجهات وجميع الأفراد العاملين , في جهود تحسين جودة العملية التعليمية تأسيس نظام معلومات دقيق وفعال لإدارة الجودة .

ثالثا: خطوات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي :

ولكي تستطيع الجامعات تطبيق نظام الجودة لابد لها أن تقوم بخطوات معينة من أجل تحقيق ما تصبو إليه من رفع مستوى الأداء لدى العاملين واستمرارية الجامعات على المنافسة وغيرها من هذه الأهداف , ومن أهم هذه الخطوات :

١. تشكيل فرق العمل ذات الكفاءة .
٢. تدريب العاملين والمديرين في الجامعة .
٣. إعداد دليل الجودة .
٤. تحديد عناصر إدارة الجودة .

رابعا: فوائد تطبيق جودة التعليم (شعبان , ٢٠٠٨ : ٢٥) :

١. تقديم رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة .

٢. تقديم خطة استراتيجية للمؤسسات التعليمية , وخطط سنوية للوحدات متوفرة مبنية على أسس علمية .
٣. تنفيذ هيكلة واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية .
٤. توفر إجراءات علمية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة .
٥. توفر نوعية تدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية .
٦. تحديد أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.
٧. تحقيق مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والعاملين في المؤسسات التعليمية .
٨. توفر جوا من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية , والعمل بروح الفريق .
٩. تحقيق رضا المستفيدين .
١٠. التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات .

خامسا: ضمان جودة التعليم العالي :

ظهر مفهوم ضمان الجودة في التعليم الجامعي بوصفه نتيجة للانتقادات المتصاعدة لتدني نوعية التعليم العالي , وارتفاع كلفته , وانتشار التعليم العالي الخاص , والدفع بمؤسسات التعليم العالي نحو الاستقلال الذاتي , فضلاً عن المنافسة الحادة في سوق العمل والتنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للتوجه العالمي للعولمة وانتصرت لذلك الهيات العالمية لضمان الجودة في التعليم العالي , والتي عملت على تحديد السياسات والمعايير لضمان جودة البرامج في التعليم العالي , وأصبح لزاما على مؤسساته الأخذ بها وتحقيقها في برامجها كمتطلب أساسي للاعتراف بها واعتمادها . تعاني مؤسسات التعليم العالي العربية تحديات تتصل بتدني نوعية مخرجاتها وعدم مواءمتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية في معظم البلدان العربية على حد سواء ونحن في ليبيا في الوقت الذي نحرص كل الحرص على الذود عن هويتنا الثقافية ومراعاة خصوصيتنا الحضارية لا نهدر أي فرصة تتيح لنا الاستفادة من تجارب الغير خصوصا تلك التي ثبت نجاحها وزيادتها .

سادسا: الغرض من ضمان الجودة من منظور الجامعات في النقاط التالية (حسان , ٢٠١٥ : ٣-١٣)

١- ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.
٢- توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة , جهات الاستخدام في القطاعين العام والخاص , وغيرهم من المعنيين حول أهداف البرامج الدراسية التي تقدمها الجامعة ، والتأكد من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية , وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى .
٣- ضمان أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي , وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم الجامعي ، ومتطلبات المهن وكذلك حاجات الجامعة . والطلبة , والدولة والمجتمع .
٤- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج التي تقدمها الجامعة .
٥- الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها الجامعة للمجتمع , حيث أن التقويم الخارجي والاعتماد يتطلبان تعديلا في الممارسات بما يلبي حاجة ومتطلبات التخصصات والمهن .
٦- تعزيز سمعة البرامج المقيمة والمعتمدة لدى المجتمع الذي يثق بعمليتي التقويم الخارجي والاعتماد الأكاديمي , وتوفير آلية لمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية .

سابعا: المحاور الأساسية لضمان جودة التعليم العالي :

إن تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليمية يتطلب الاهتمام بمجموعة من المحاور الأساسية , وتؤكد أدبيات الإدارة على هذه المحاور وأهمها ما يلي (الربيعي , ٢٠١٨ : ٢٢)

١- تخطيط جودة التعليم .
٢- الرقابة على جودة التعليم , مع التركيز على تقويم الأداء الكلي للجامعة وتقويم العملية التعليمية وتقويم أداء أعضاء الكادر التدريسي , والتدقيق المستمر لجودة الخدمة التعليمية .
٣- التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للمؤسسة التعليمية .
٤- الإجراءات والموارد والعمليات اللازمة لتحقيق ضمان جودة التعليم
٥- التوثيق للبيانات والمعلومات
٦- ضمان جودة المدخلات وجودة التصميم وجودة المخرجات .
٧- الاهتمام بتكاليف الجودة .
٨- تحسين وتطوير جودة التعليم بالتركيز على المنهج الدراسي .

المبحث الثالث

العلاقة بين ادارة المعرفة وضمان الجودة

تأتي علاقة ادارة المعرفة وضمان الجودة التعليم العالي من خلال أهمية إدارة المعرفة وفاعليتها في ضمان جودة التعليم العالي

اولا: إسهامات إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي

تعد البيئة التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي والجامعات ، من أكثر البيئات مناسبة لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة ، بل تكاد تكون الأكثر احتياجا لتطبيق المفهوم مقارنة بغيرها من المنظمات ، وذلك انطلاقا من طبيعة الدور المناط بها في المجتمع ، فمؤسسات التعليم العالي بمختلف أنواعها وأنماطها هي المسؤولة عن إعداد وتهيئة الكوادر البشرية المؤهلة والمدرية ، والتي تعد العنصر الحيوي لجميع عمليات التنمية المجتمعية الشاملة ، سواء على مستوى القطاع الحكومي أو الخاص ، مما يستلزم ضرورة الاهتمام بتبني المفاهيم والأساليب والممارسات الإدارية الحديثة ، التي تسهم في الرفع من مستوى الأداء (التعليمي ، البحثي ، والإبتكاري) ، ويؤدي إلى الارتقاء بمستوى جودة مخرجاتها .(ياسين،٢٠١٧،٣٩)

إن إيجاد المعرفة وابتكارها واكتشافها ونشرها وتداولها هو السبب الرئيسي في وجود وإنشاء الجامعات لذا فإن ذلك يؤكد أهمية بل حتمية تبني إدارة المعرفة باعتبارها مداخل التحسين والتطوير التي تسهم وبشكل فاعل في تحقيق أهدافها ورسالتها التي وجدت من أجلها ، كما وتعتبر البيئة الجامعية أنسب البيئات التطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة وذلك للآتي : (الكبيسي،٢٠١٥،٤٤)

أ. تمتلك الجامعات عادة بنية تحتية معلوماتية حديثة .
ب. مشاركة المعرفة مع الآخرين بعد أمرا طبيعيا جدا بين أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والطلاب بصفة عامة .
ت. أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب للوصول إليها من خلال التحاقهم بالجامعة هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن
ث. يتوافر بالجامعات عادة مناخاً تنظيميا يتسم بالثقة ، فلا يتردد أو يخاف أي عضو من نشر توزيع ما لديه من معرفة .

يقع على عاتق الجامعات ضرورة الاهتمام بأنشطة إدارة المعرفة بما يناسب بيئتها التعليمية خاصة وأنها تعتبر أضخم حفل يمكن استثماره في عصر المعرفة ، كما وينعكس اهتمام مؤسسات التعليم العالي بإدارة المعرفة من أجل الاستفادة من أنشطتها لتطوير أساليب الإدارة التعليمية ضمان الجودة في التعليم العالي ، فإدارة المعرفة ستكون تلك الأفعال المخططة أو النظامية الضرورية لتوفير الثقة بأن متطلبات الجودة في التعليم العالي .(عماد،٧٩،٢٠٢٠)

ثانيا: طرق إدارة المعرفة في التعليم العالي

سيحقق لمؤسساته الآتي : (حنونة،٣٤،٢٠٢٧)

أ. تطوير الإدارة الجامعية ودعم عمليات صنع القرار الجامعي

ب. إرساء ثقافة العمل الجماعي والمشاركة في المعرفة والإبداع والابتكار ،

ت. استثمار الممتلكات المعرفية في تطوير المناهج التعليمية وأنشطة البحث والتطوير .

ث. زيادة قدرة أطراف العمل الجامعي على مواجهة المشكلات .

ج. زيادة الرضا الوظيفي والانتماء للمؤسسة الجامعية .

ح. الاستثمار الجيد لرأس المال الفكري المتاح للجامعة .

خ. خفض كلفة العمليات الجامعية . - تدويل الخدمات الجامعية .

د. الحصول على القيمة المضافة والميزة التنافسية .

ثالثا: أساليب الاستفادة من إدارة المعرفة لنجاح تطبيقها وضمان الجودة في التعليم العالي

يمكن ذكر الآتي : (سوسن،٤٤،٢٠١٨)

أ. على المؤسسات الجامعية الاعتماد وبشكل مكثف على التكنولوجيا الحديثة في تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها كالنظم الخبيرة .

ب. اتجاه الجامعات نحو إجراء تغييرات جوهرية في الهياكل والبني والعمليات لتتلاءم مع إدارة المعرفة .

ت. أن هناك دعماً متواصلا لدور البحث العلمي في عملية توليد المعرفة واكتسابها .

ث. الاتجاه نحو تطوير المكتبات القائمة والتوسع في المكتبات الرقمية لدعم اكتساب المعرفة ونشرها .

ج. توسع الجامعة المعاصرة في الشراكات والتحالفات مع المؤسسات المناظرة وغير المناظرة لتبادل المعرفة ونشرها .

ح. تبني الجامعة المعاصرة لأنماط تعليمية متطورة ، كالتعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني ، بما يساعد على نشر المعرفة والحصول على قيمة مضافة .

خ. استغلال الشبكة العالمية الإنترنت في توزيع المعرفة وتبادلها .

د. التوسع في إنشاء الأقسام والتخصصات العلمية المعنية بعلوم وتكنولوجيا المعلومات والمكتبات ونظمها ، كأسلوب يساعد على التكيف مع متطلبات مجتمع المعرفة وسوق العمل.

ذ. التوجه نحو المناهج التعليمية المرتبطة بالشبكات والتكنولوجيا الحديثة .

ر. اتجاه الجامعة المعاصرة نحو دعم الصلة بين البحث العلمي والمؤسسات الإنتاجية .

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

١- تعتبر إدارة المعرفة أحد الاتجاهات الإدارية الحديثة ، والتي تتبناه المنظمات لتحقيق العديد للتكيف مع تحديات ومتطلبات التغيير السريع في البيئة المحيطة بها ولزيادة قدرتها على الابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها وغيرها من الفوائد .

٢- مؤسسات التعليم العالي ولطبيعة الدور المناط بها والمسئوليات الملقاة على عاتقها في تنمية مجتمعها والوظائف التي تمارسها ، في حاجة ملحة لتطبيق إدارة المعرفة ، فيما تمتلكه من مقومات تتمثل فيما تمتلكه من موارد بشرية وتكنولوجيا وبما يتوفر لديها من مصادر ونظم للمعلومات وبما تسهم به في خدمة المجتمع تعد منظمات تنتج المعرفة ، فهي مهيأة أكثر من غيرها لتبني إدارة المعرفة .

٣- ينعكس اهتمام مؤسسات التعليم العالي بإدارة المعرفة من أجل الاستفادة من أنشطتها لتطوير أساليب الإدارة التعليمية ضمان الجودة في التعليم العالي ، فإدارة المعرفة ستكون تلك الأفعال المخططة أو النظامية الضرورية لتوفير الثقة بأن متطلبات الجودة في التعليم العالي ستؤمن .

٤- تبني مؤسسات التعليم العالي لإدارة المعرفة يضمن لها جودة البرنامج التعليمية ، جودة الخدمات التعليمية ، جودة أداء عضو هيئة التدريس ، جودة الطالب وجودة البحوث العلمية

التوصيات

١- الاهتمام بالنشاطات العلمية التي تنجزها الهيئات التدريسية وإعطاؤها وزناً أكبر في الترقية العلمية لما لهذه النشاطات من أهمية في تحقيق أهداف جوة التعليم العالي .

٢- إعطاء الفرصة للمرتبة العلمية المدرس لما لهذه المرتبة من تبعات على نتائج جودة التعليم العالي ، بالإضافة إلى الاهتمام أكثر بالمرتبة العلمية الأستاذ لما قدمه أصحاب هذه المرتبة من خدمات كبيرة في سبيل تحسين جودة التعليم العالي بالإضافة إلى الأخذ بآرائهم لما يحملونه من خبرة كبيرة في مجال عملهم .

٣- العمل على الاهتمام بالتعليم الإلكتروني من خلال حوسبه المكتبات وجعل مستخدميها كثر من خلال التحفيز على الإستخدام الإلكتروني للكتب والمجلات العلمية .

٤- الإهتمام كثير لإيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية في الجامعة لما لهذا المتغير أثر كبير في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي والتحفيز على إستخدام الإنترنت للإطلاع على أحدث ما صدر والتطورات الكبيرة في المجالات العلمية كل حسب إختصاصه .

٥- صياغة خطة محددة المعالم لترسيخ ممارسات إدارة المعرفة وأليات تطبيقها وأهميتها في عمل الجامعات.

المصادر

١. ابراهيم السعيد مبروك (٢٠١٢) , " المعلومات و دورها في دعم و إتخاذ القرار الإستراتيجي " المجموعة العربية للنشر والتوزيع

٢. ابراهيم , بدني (٢٠٠١) " استراتيجيات النجاح واصرار التميز " ، دار التوزيع والنشر الاسلامية , مصر .

٣. السالم ، مزيد سعيد ٢٠٠٢) تنظيم المنظمات دراسة في تطوير الفكر خلال مدة عام " دار الكتاب الحديث ، عمان الأردن من ١٨٤

٤. إدريس موال محمد صبحي الغالبي ، طاهر محسن منصور ، (٢٠٠٩) , الإدارة الاستراتيجية المفاهيم و العمليات " ، طل دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن

٥. ثعلب ، سيد صابر (٢٠١١) * نظم دعم والتخاذ القرارات الادارية - عمان ، دار الفكر النشر والتوزيع ما

٦. الربيعي ، ابراهيم ، فمن وأسرار النفاذ القرار " (ط ١ سبتمبر ٢٠٠٨ م / ١٤٢٩ هـ) بداية للإنتاج الاعلامي العتبة القاهرة- ج م ع)

٧. مديلجي - عامر ابراهيم (٢٠١٦) أسم ادارة المعرفة واستراتيجياتها التكنولوجية - جامعة قطر اقسم الأعلام وعلم المعلومات ، ٢ . " كتاب إدارة المعرفة طر مكتبة الحامد الارسن

٨. أبو النصر ، مدحت مي (٢٠١٢) مقومات التخطيط والتفكير الاستراتيجي المتميز " طلاء المجموعة العربية للتدريب والنشره القاهرة ، مصر .

٩. الكبيسي ، صلاح الدين عواد كريم (٢٠١٤) " دارة المعرفة جامعة بغداد كتاب رقم الابداع في دار الكتب والوثائق بغداد لسنة ١٩٧٠ ،

١٠. ياسين سعد غالب (٢٠١٥) , " نظم المعلومات الادارية " , دار البازوري العلمية الطبعة الأولى ، عمان . الأردن .

١١. حسان، عبد الستار علي ، عامر قنديلجي , عمان العمري ، المدخل إلى إدارة المعرفة ، ط ١ دار المسيرة للنشر والطباعة والتوزيع ، ٢٠١٩ عمان ،الاردن.

١٢. علي السلمي إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو ٩٠٠٠ القاهرة : دار الغريب ، ٢٠١٧
١٣. محمد عبد الغني هلال ، " إدارة الجودة الشاملة ومقياس الأداء " الرياش ، مركز الأداء للنشر والتوزيع ٢٠١٢
١٤. مطيران عبدالله مطيران ، إدارة المعرفة : الرأس المال الفكري - عمان : منشورات جامعة الزيتونة , ٢٠١٦
١٥. ممدوح عبد العزيز رفاعي ، إدارة المعرفة . ط ٣ , القاهرة : منشورات جامعة عين شمس ، ٢٠١٩ .
١٦. حنونة ، مريم (٢٠١٧) , الإدارة الاستراتيجية وضمان الجودة " ، طل دار القمر للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن

ثانيا : - الرسائل والاطاريح

١- ابو صبحة سمر عبد الله (٢٠١٦) " علاقة إدارة المعرفة باتخاذ القرار الأستراتيجي " في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة .٢٠١٢٠٧٣٥ / : http //www.alnahar.edu.ps/arabic/lle/files
٢- ، أبو معمر ، نهائي فيصل موسى (٢٠١٧) " نور ممارسة ادارة المعرفة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية " دراسة تطبيقية على وكالة الغوث الاونروا (غزة) الجامعة الأقصى . " https://ingspace.iugaza.edu.ps
٣- - احمد ، على هشام راتب (٢٠٠٩) ، " تحليل اثر استراتيجيات ادارة الزمات الأعمال على الاداء المنتظمي للشركات الفلسطينية " ، اعداد كلية الأعمال - جامعة عمان العربية .
٤- ابو كلل ، اسراء ، (٢٠١٨) " جودة القرارات الاستراتيجية وتأثيرها في تحقيق الاستدامة التنظيمية من خلال السلوك الذهبي للقيادة " ، رسالة ماجستير ، جامعة كربلاء .
٥- سوسن (٢٠١٨) " جودة الاستراتيجية وتأثيرها في تحقيق ضمان الجودة من خلال السلوك الذهبي للقيادة " ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد .

المصادر الاجنبية

١. Burk Mike (١٩٩٩) , " Knowledge management , everyone by sharing information " . PR Nov. Des . ٤ practice " , Mot . Vol . ٤٣. Issue ٤
٢. Dykemm J. B. (١٩٩٨) , " Knowledge Management moves from theory towards
٣. D.A. De Vaus (٢٠٠٢) , Surveys In Social Research " Fifth Edition Published In
٤. Dovenport , T. H. and Hansen , Mt (١٩٩٦) , " Knowledge management . Brief Knowledge management at hewlett Packard " , Jun - Sep
٥. Joseph F. Hair Jr. , William C. Black , Barr Y J. Babin , Rolph E. Anderson (٢٠١٩) " Multivariate Data Analysis " Eighth Edition , Cengage Learning Emea
٦. Kenneth S. Bordens Bruce B. Abbott (٢٠١٧) , " Research Design And Methods : A Wayne , Tenth Edition . Process Approach , Tenth Edition " Indiana University - Purdue University Fort
٧. Keeley , Edward J. (٢٠٠٤) , " Institutional Research as The Catalyst for The Extent and Effectiveness of Knowledge Management Practices in Improving Planning and Decision Making in Higher Education Organizations "
٨. Leonard Barton . Doroth (١٩٩٥) , " Well Sparing of Knowledge : Building and Sustaining the Sources of Innovation " , Boston . M. A. Harvard
٩. Russell - Jones Neil (٢٠٠٠) , " The decision - making pocketbook " British Management Pocketbooks.Itd.

١٠. Girard John P., JoAnn L. Girard, (٢٠١٥), “Social Knowledge: Using Social Media to Know What You Know,” CHOICE, Vol. ٤٨, No

١١. Gottschalk, Peter, (٢٠٠٥), “Strategic Knowledge Management Technology,” Idea Group, Inc.

١٢. Gupta, Jatinder; Sharma, Sushil (٢٠١٤). Knowledge Economy and Intelligent Enterprises, annuary ٢٠٠٤. DOI: ٤٠١٨/٩٧٨-١-٥٩١٤٠-١٦٠-٥.ch٠٠١.

١٣. Hsiao, Yung-Chang, Chen, Chung-Jen & Chang. Shao-Chi, (٢٠١١), “Knowledge management capacity and organizational performance: the social interaction view”, Emerald Group Publishing Limited, International Journal of Manpower, Vol. ٣٢, No. ٥/٦ .. ٦٤٧ .

١٤. Intezari, A., Intezari, A., Gressel, S., & Gressel, S. (٢٠١٧), “Information and reformation in KM systems: big data and strategic decision-making. Journal of Knowledge Management,” ٢١ (١), ٧١-٩١