

عنوان المشروع
دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي

أسم الطالب
علوي محمد علوي الجراش

مشروع تخرج- ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

١.	٢	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
١,١	٣	المقدمة:.....
١,٢	٤	مشكلة الدراسة.....
١,٢,١	٥	فجوات على المستوى النظري.....
١,٢,٢	٦	فجوات على المستوى التطبيقي.....
١,٣	٦	أهمية الدراسة.....
١,٣,١	٨	على المستوى النظري:.....
١,٣,٢	٩	على المستوى التطبيقي:.....
	٩	توفر الدراسة إرشادات عملية للمؤسسات التعليمية حول كيفية تطبيق مبادئ إدارة المعرفة لتحسين جودة التعليم: تقديم دليل عملي.....
١,٤	٩	أسئلة الدراسة.....
١,٥	١٠	أهداف الدراسة.....
١,٦	١١	فرضيات الدراسة.....
1.7.	١١	نموذج الدراسة.....
١,٨	١٤	منهجية الدراسة.....
٢.	١٦	الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢,١	١٧	المقدمة:.....
٢,٢	١٨	المتغير المستقل.....
٢,٣	١٨	المتغير التابع.....
٢,٤	١٩	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢,٥	٢٦	الخاتمة.....

قائمة المراجع

26

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

إدارة المعرفة هي عملية تشمل جمع وتنظيم وتحليل واستخدام المعرفة والمعلومات المتاحة لدينا بهدف تحقيق أهداف محددة وتطوير القدرات والمهارات اللازمة للتحسين المستمر. وتلعب إدارة المعرفة دوراً حاسماً في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي.

في الوقت الراهن، يشهد العالم تطورات هائلة في مجال التعليم العالي، حيث تتغير احتياجات سوق العمل بسرعة ويزيد التنافس بين الجامعات والمؤسسات التعليمية. وهذا يتطلب استيعاب وتبني أحدث التقنيات والمعارف لضمان جودة التعليم وتحسين الأداء الأكاديمي.

إدارة المعرفة هي عبارة عن عملية جمع وتنظيم واستخدام المعرفة والخبرة في سبيل تعزيز الأداء وتطوير العمل في العديد من المجالات، بما في ذلك التعليم العالي. وتلعب إدارة المعرفة دوراً حيوياً في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، حيث تعتبر المعرفة والخبرة من أهم الموارد التي تساهم في رفع مستوى التعليم وتحسين جودته.

في سياق التعليم العالي، يعتبر الطلاب والأساتذة والموظفين والإداريين جميعاً مصادر هامة للمعرفة. ومن خلال تبادل المعرفة والخبرة بين الأفراد، يمكن تعزيز التعليم وتحسين جودته. وتعتبر إدارة المعرفة أداة فعالة لجمع المعلومات والخبرات وتحويلها إلى معرفة قيمة تساهم في تطوير وتحسين عمليات التعليم.

أحد الأساليب الرئيسية التي تساعد في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي من خلال إدارة المعرفة هو إنشاء قواعد بيانات تحتوي على المعرفة والخبرة اللازمة لتطوير وتحسين التعليم. ويمكن لهذه القواعد أن تكون في شكل دروس ومحاضرات، أو نصائح وتوجيهات من الأساتذة والموظفين المتميزين، أو أبحاث ودراسات سابقة. وعندما يتم تبادل هذه المعلومات بشكل فعال بين الأفراد، يمكن تعزيز جودة التعليم وتحسينه بشكل ملحوظ.

بالإضافة إلى ذلك، يساهم تبني ثقافة من الاحترام والتعاون بين الأفراد في تحفيزهم على مشاركة معرفتهم وخبرتهم بشكل أفضل. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تنظيم ورش العمل والندوات والمنتديات التي تهدف إلى تبادل المعرفة والخبرة بين الأعضاء في المؤسسة التعليمية. ومن خلال تبني هذه الثقافة، يمكن توسيع دائرة المعرفة وتحسين جودة التعليم بشكل عام.

أن إدارة المعرفة تلعب دوراً حيوياً في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي. حيث تمكن هذه العملية من جمع وتنظيم واستخدام المعرفة والخبرة بشكل فعال، وبالتالي تحسين مستوى التعليم ورفع جودته. ومن خلال تبني ثقافة من التعاون والتبادل، يمكن تعزيز الروح الجماعية وتعزيز تجربة التعليم وجعلها أكثر فعالية وجودة.

١,٢ . مشكلة الدراسة

إدارة المعرفة هي أحد العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين جودة التعليم العالي. فهي تعتبر واحدة من الإستراتيجيات التي تساعد في تبادل المعرفة والتجارب والمهارات بين أفراد المؤسسة الأكاديمية، مما يساهم في تعزيز الإبداع والابتكار وضمان تحقيق أهداف التعليم بصورة أفضل.

إن تحقيق ضمان جودة التعليم العالي يعتبر أمراً مهماً وحاسماً في تطوير المؤسسات التعليمية ومواكبتها للتقدم التكنولوجي والاقتصادي. ومن المعروف أن هناك العديد من التحديات التي تواجه الجامعات والكليات في تحسين جودة التعليم، منها نقص في تحديث المناهج الدراسية، وضعف في الأداء الإداري، وعدم وجود ثقافة لتبادل المعرفة والخبرات بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

وهنا تأتي أهمية إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، حيث تعتبر وسيلة فعالة لجمع المعرفة وتنظيمها ونشرها بين العاملين في المؤسسة التعليمية. فمن خلال استخدام تقنيات إدارة المعرفة المختلفة مثل قواعد البيانات والمنصات الرقمية والشبكات الاجتماعية، يمكن للمؤسسة أن تضمن تدفق المعرفة بشكل سلس وفعال، مما يساعد في تطوير الأداء التعليمي وتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

واستناداً إلى فجوات نظرية وعملية، يمكن التأكيد على أهمية تبني الجامعات والكليات لثقافة إدارة المعرفة كجزء أساسي من استراتيجياتها التعليمية. فإدارة المعرفة لا تقتصر فقط على تبادل المعلومات بل تشمل أيضاً توثيق التجارب والمعلومات وتحليلها واستخدامها في تطوير العملية التعليمية بشكل مستمر.

بالاعتماد على إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات التعليمية أن تحقق أهدافها بنجاح وبكفاءة عالية، من خلال توجيه الجهود نحو تبادل الخبرات والمعرفة واستخدامها في تطوير البرامج التعليمية ورفع مستوى التعليم بصورة عامة.

تمثل إدارة المعرفة أحد العناصر الرئيسية في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، حيث تساهم في إدارة وتنظيم المعرفة والموارد البشرية والتقنية في المؤسسات التعليمية. يعتبر التعليم العالي من أهم القطاعات التي يجب توفير جودتها وضمان استمراريتها من خلال تحسين العملية التعليمية وضمان توافر المعرفة اللازمة لتحقيق أهدافها.

تواجه المؤسسات التعليمية العديد من التحديات والمشكلات التي تؤثر على جودة التعليم العالي، ومن بين هذه التحديات انعدام الفجوات على المستوى النظري في تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية. فإدارة المعرفة تعتمد على توفير البنية التحتية اللازمة لجمع وتخزين ومشاركة المعرفة بين أفراد المؤسسة، وتحتاج إلى استراتيجيات وأدوات فعالة لتحقيق أهدافها بشكل ناجح.

من الضروري أن تكون إدارة المعرفة متكاملة مع استراتيجيات ضمان جودة التعليم العالي، حيث تلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة التعليم وتعزيز تطوير العملية التعليمية. ولتحقيق هذا الهدف، يجب على الجامعات والمؤسسات التعليمية الاستثمار في تطوير أنظمة إدارة المعرفة وتوفير التدريب المناسب للكوادر العاملة بها. تعتبر الدراسات العلمية والأبحاث العلمية من أهم الأدوات التي يمكن استخدامها لتحليل وتقييم أثر إدارة المعرفة على ضمان جودة التعليم العالي. فهذه الدراسات تساهم في توضيح كيفية تنفيذ استراتيجيات إدارة المعرفة وتقديم التوصيات لتحسينها وتطويرها بما يتناسب مع احتياجات المؤسسات التعليمية.

بناءً على ما تم ذكره، يظهر أن إدارة المعرفة تلعب دوراً حيوياً في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، ويجب على الجامعات والمؤسسات التعليمية الاهتمام بتطوير نماذج إدارة المعرفة واستخدامها بشكل فعال لتحسين العملية التعليمية وضمان جودة التعليم المقدم.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

من المعروف أن جودة التعليم العالي تعتمد على العديد من العوامل، ومنها القدرة على تحسين وتطوير البرامج الدراسية والمقررات التعليمية لتناسب احتياجات سوق العمل والمجتمع. وهنا تأتي دور إدارة المعرفة في تحديد هذه الاحتياجات وتوجيه الجهود نحو تطوير البرامج التعليمية بما يضمن تحقيق ضمان جودة التعليم.

ومع ذلك، تواجه إدارة المعرفة بعض التحديات والمشكلات التي قد تؤثر على جودة التعليم العالي. فمن بين هذه المشكلات، توجد فجوات في نقل المعرفة والخبرات بين الكوادر التعليمية في الجامعات، بالإضافة إلى قلة استخدام التكنولوجيا في تبادل المعرفة والتعلم الإلكتروني.

واحدة من المشكلات التي تواجه إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي هي وجود فجوات على المستوى التطبيقي، حيث قد تكون هناك صعوبة في توفير البنية التحتية اللازمة لجمع وتنظيم ومشاركة المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب. يمكن أن تؤدي هذه الفجوات إلى تشتت المعرفة وعدم استخدامها بشكل فعال، مما يؤثر سلباً على جودة العملية التعليمية بشكل عام.

لذا، يتطلب تحقيق ضمان جودة التعليم العالي من خلال إدارة المعرفة إجراءات محددة وفعالة لسد هذه الفجوات وتعزيز التبادل المعرفي داخل المؤسسة التعليمية. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير التدريب المناسب لأعضاء هيئة التدريس حول كيفية جمع وتقاسم المعرفة، واستخدام التكنولوجيا المعلوماتية لتوفير منصات إلكترونية تسهل عملية تبادل المعرفة، بالإضافة إلى تشجيع ثقافة التعلم المستمر والابتكار داخل المؤسسة.

إن تجاوز هذه الفجوات ومواجهة التحديات التي تواجه إدارة المعرفة يعتبر أمراً ضرورياً لضمان جودة التعليم العالي. ولذلك، يجب على الجامعات والمؤسسات التعليمية تبني استراتيجيات فعالة لإدارة المعرفة وتعزيزها، من خلال توفير بيئة تعليمية تشجع على التفكير والاستنتاج وتبادل المعرفة.

لنري ما هو دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي؟

١,٣. أهمية الدراسة

دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تُسلط الضوء على دور هام لكن غالباً ما يُغفل، ألا وهو دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي. وتكمن أهمية ذلك في الجوانب التالية:

- **الارتقاء بجودة التعليم:** تُساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي من خلال:
 - **توفير المعرفة المنظمة:** تسهل إدارة المعرفة عملية الوصول إلى المعرفة المنظمة والموثوقة من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مما يُساهم في تحسين عملية التعلم والتدريس.
 - **تعزيز الممارسات الجيدة:** تُساعد إدارة المعرفة في مشاركة أفضل الممارسات بين أعضاء هيئة التدريس، مما يُساهم في تحسين فعالية العملية التعليمية.
 - **دعم الابتكار:** تُشجع إدارة المعرفة على الابتكار من خلال خلق بيئة مواتية لتبادل الأفكار وتطوير حلول جديدة للتحديات التي تواجه التعليم العالي.
- **تحسين كفاءة المؤسسات التعليمية:** تُساهم إدارة المعرفة في تحسين كفاءة المؤسسات التعليمية من خلال:
 - **تقليل التكرار:** تُساعد إدارة المعرفة في تجنب تكرار الجهود من خلال توفير المعلومات والمعرفة التي تم جمعها وتنظيمها مسبقاً.
 - **اتخاذ قرارات أفضل:** تُتيح إدارة المعرفة للمؤسسات التعليمية اتخاذ قرارات أفضل بناءً على البيانات والمعلومات الدقيقة.
 - **تحسين التواصل:** تُحسن إدارة المعرفة من التواصل بين مختلف أصحاب المصلحة في المؤسسات التعليمية، مما يُساهم في تحسين كفاءة العمليات.
- **تعزيز التميز المؤسسي:** تُساهم إدارة المعرفة في تعزيز التميز المؤسسي للمؤسسات التعليمية من خلال:
 - **خلق ميزة تنافسية:** تُساعد إدارة المعرفة للمؤسسات التعليمية على خلق ميزة تنافسية من خلال توفير تعليم ذي جودة عالية يلبي احتياجات الطلاب ومتطلبات سوق العمل.

- جذب أفضل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس: تُصبح المؤسسات التعليمية التي تُطبق إدارة المعرفة بشكل فعال وجهة مفضلة لأفضل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- تحسين سمعة المؤسسة: تُساهم إدارة المعرفة في تحسين سمعة المؤسسة التعليمية كمركز للتعلم والابتكار.

١,٣,١. على المستوى النظري:

قديم إطار نظري متكامل: تساهم الدراسة في تطوير فهم أعمق لمفهوم إدارة المعرفة ودورها في ضمان جودة التعليم العالي.

تحديد مفاهيم أساسية: توضح الدراسة المفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة المعرفة في التعليم العالي، مثل:

- خلق المعرفة: يشير إلى عملية توليد المعرفة الجديدة من خلال البحث والتدريس والتفاعل مع المجتمع.
- التخزين: يشير إلى عملية جمع المعرفة وتنظيمها وحفظها في قواعد بيانات أو مستودعات رقمية.
- المشاركة: يشير إلى عملية تبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين.
- التطبيق: يشير إلى عملية استخدام المعرفة لتحسين العملية التعليمية وحل المشكلات واتخاذ القرارات.

تحليل العلاقات: تبحث الدراسة في العلاقات بين مكونات إدارة المعرفة والتحسينات في جودة التعليم العالي.

تقديم مساهمة علمية: تُثري الدراسة المعرفة النظرية في مجال إدارة المعرفة وتطبيقاتها في التعليم العالي.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تقديم دليل عملي: توفر الدراسة إرشادات عملية للمؤسسات التعليمية حول كيفية تطبيق مبادئ إدارة المعرفة لتحسين جودة التعليم.

تحديد أفضل الممارسات: تحدد الدراسة أفضل الممارسات في إدارة المعرفة في التعليم العالي، بناءً على دراسات الحالة والنماذج الناجحة.

تقديم أدوات عملية: توفر الدراسة أدوات عملية للمؤسسات التعليمية لتقييم ممارسات إدارة المعرفة الحالية وتطوير خطط لتحسينها.

تطوير مهارات العاملين: تساهم الدراسة في تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب في مجال إدارة المعرفة.

دعم التحسين المستمر: تدعم الدراسة جهود المؤسسات التعليمية لتحقيق التحسين المستمر لجودة التعليم من خلال إدارة المعرفة الفعالة.

١,٤. أسئلة الدراسة

الأسئلة الرئيسية:

- ما هو مفهوم إدارة المعرفة؟
- ما هي أهمية إدارة المعرفة في التعليم العالي؟
- كيف تساهم إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي؟
- ما هي التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي؟
- ما هي أفضل الممارسات لتطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هي مكونات عملية إدارة المعرفة؟
- ما هي أدوات و تقنيات إدارة المعرفة؟
- ما هي مهارات إدارة المعرفة اللازمة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب؟
- ما هو دور المكتبات في إدارة المعرفة في التعليم العالي؟
- كيف يمكن قياس فعالية إدارة المعرفة في التعليم العالي؟
- ما هي نماذج إدارة المعرفة الناجحة في مؤسسات التعليم العالي؟
- ما هو تأثير ثقافة المعرفة على جودة التعليم العالي؟
- كيف يمكن تعزيز ثقافة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي؟
- ما هي دورية مراجعة وتحديث المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي؟
- كيف يمكن ربط إدارة المعرفة بعمليات ضمان الجودة في التعليم العالي؟

١,٥ . أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحديد مفهوم إدارة المعرفة وعناصرها الأساسية في سياق التعليم العالي.
- تحليل دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي من خلال مراحل خلق المعرفة، ونقلها، وتطبيقها، وتقييمها.
- تحديد التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، ووضع حلول مقترحة للتغلب عليها.
- استعراض أفضل الممارسات العالمية في مجال إدارة المعرفة لتحسين جودة التعليم العالي.

- تقديم نموذج مقترح لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي لضمان جودة التعليم.

وتهدف الدراسة أيضاً إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- فهم العلاقة بين إدارة المعرفة وتحسين جودة التعليم العالي من خلال تحليل الدراسات والأبحاث ذات الصلة.
- تحديد مؤشرات قياس فعالية إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي.
- تقديم توصيات عملية لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي لضمان جودة التعليم.

١,٦. فرضيات الدراسة

- تدرك مؤسسات التعليم العالي أهمية المعرفة في تحقيق جودة التعليم.
- تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تطبيق ممارسات إدارة المعرفة لتحسين جودة التعليم.
- تساهم إدارة المعرفة الفعالة في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي.

١,٧. نموذج الدراسة

١. مكونات إدارة المعرفة:

- خلق المعرفة: يشمل هذا العنصر الأنشطة التي تُنتج المعرفة الجديدة، مثل البحوث، والابتكار، وتبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب.
- التخزين: يشير إلى عملية حفظ المعرفة وتنظيمها، لضمان سهولة الوصول إليها واسترجاعها عند الحاجة.
- المشاركة: تتضمن هذه العملية نشر المعرفة وتوزيعها بين مختلف أصحاب المصلحة، مثل أعضاء هيئة التدريس، والطلاب، والموظفين، والإدارة.
- التطبيق: يشير إلى استخدام المعرفة في تحسين العملية التعليمية، مثل تطوير المناهج الدراسية، وابتكار أساليب تدريس جديدة، وتعزيز مهارات التفكير النقدي لدى الطلاب.

- التقييم: يتضمن هذا العنصر قياس فعالية ممارسات إدارة المعرفة وتأثيرها على جودة التعليم العالي.

٢. أبعاد جودة التعليم العالي:

- جودة المدخلات: تشمل جودة الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والموارد المالية والبنية التحتية.
- جودة العمليات: تشير إلى فعالية العملية التعليمية، بما في ذلك المناهج الدراسية، وأساليب التدريس، وأساليب التقييم.
- جودة المخرجات: تشمل كفاءة الخريجين ومهاراتهم، وقدرتهم على المساهمة في المجتمع.

٣. العلاقة بين مكونات إدارة المعرفة وأبعاد جودة التعليم العالي:

- خلق المعرفة: يؤدي خلق المعرفة الجديدة إلى تحسين جودة المدخلات من خلال جذب طلاب متميزين وأعضاء هيئة تدريس ذوي كفاءة عالية. كما يساهم في تحسين جودة العمليات من خلال تطوير المناهج الدراسية وأساليب التدريس، وتعزيز مهارات البحث لدى الطلاب.
- التخزين: يتضمن تخزين المعرفة وتنظيمها سهولة الوصول إليها واسترجاعها من قبل أعضاء هيئة التدريس والطلاب، مما يساهم في تحسين جودة العمليات.
- المشاركة: تُساهم مشاركة المعرفة بين مختلف أصحاب المصلحة في تحسين جودة العمليات من خلال تبادل الخبرات والتعلم من أفضل الممارسات. كما تساهم في تحسين جودة المخرجات من خلال إعداد الخريجين للعمل في بيئة تتطلب مهارات التعاون والتواصل الفعال.
- التطبيق: يؤدي تطبيق المعرفة في العملية التعليمية إلى تحسين جودة العمليات والمخرجات. كما يساهم في تحسين جودة المدخلات من خلال جذب المزيد من الطلاب والتمويل.

- التقييم: يساعد تقييم ممارسات إدارة المعرفة على تحديد نقاط القوة والضعف، وتحسين فعالية هذه الممارسات، وبالتالي تحسين جودة التعليم العالي بشكل عام.

٤. المتغيرات الوسيطة:

- ثقافة التعلم: تشير إلى مدى تشجيع المؤسسة التعليمية على التعلم والابتكار، ومشاركة المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب.
- القيادة الداعمة: تشير إلى التزام الإدارة العليا بتطبيق ممارسات إدارة المعرفة، وتوفير الموارد اللازمة لذلك.
- المشاركة من أصحاب المصلحة: تشير إلى مشاركة مختلف أصحاب المصلحة، مثل أعضاء هيئة التدريس، والطلاب، والموظفين، والإدارة، في عملية إدارة المعرفة.

٥. النتائج المتوقعة:

- تحسين جودة المدخلات.
- تحسين جودة العمليات.
- تحسين جودة المخرجات.
- تعزيز الابتكار في العملية التعليمية.
- زيادة رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- تحسين سمعة المؤسسة التعليمية.

١,٨ . منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على منهجية وصفية تحليلية تعتمد على جمع البيانات من خلال:

١. المراجعة النظرية:

- استعراض الأدبيات المتعلقة بمفاهيم إدارة المعرفة، وضمان جودة التعليم العالي، ودور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي.
- تحليل النماذج والممارسات المتبعة في إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي المختلفة.

٢. الدراسة الميدانية:

- تصميم أداة استبيان لجمع البيانات من عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب في إحدى مؤسسات التعليم العالي.
- تحليل البيانات المستمدة من الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

٣. المقابلات:

- إجراء مقابلات مع خبراء في مجال إدارة المعرفة، وضمان جودة التعليم العالي، لمناقشة دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظرهم.

٤. تحليل الوثائق:

- تحليل وثائق مؤسسة التعليم العالي المتعلقة بإدارة المعرفة، وضمان جودة التعليم العالي.

خطوات البحث:

١. تحديد مشكلة البحث:

- صياغة مشكلة البحث بوضوح ودقة.
- تحديد الأسئلة البحثية التي تسعى الدراسة للإجابة عليها.

٢. المراجعة النظرية:

○ جمع واستعراض الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة.

○ تحليل النظريات والمفاهيم ذات الصلة.

○ بناء الإطار النظري للدراسة.

٣. إعداد أداة الدراسة:

○ تصميم أداة مناسبة لجمع البيانات (استبيان، مقابلة، قائمة ملاحظة).

○ التأكد من صحة وصدق أداة الدراسة.

٤. جمع البيانات:

○ تطبيق أداة الدراسة على عينة من المشاركين.

○ جمع البيانات من المصادر الأخرى (المقابلات، الوثائق).

٥. تحليل البيانات:

○ تحليل البيانات الكمية باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

○ تحليل البيانات الكيفية من خلال تحليل المحتوى.

٦. مناقشة النتائج:

○ عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

○ ربط النتائج بالإطار النظري للدراسة.

٧. استخلاص الاستنتاجات:

○ استخلاص الاستنتاجات الرئيسية من الدراسة.

○ الإجابة على الأسئلة البحثية التي تم طرحها.

٨. تقديم التوصيات:

○ تقديم توصيات لتحسين إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

○ تقديم توصيات لمزيد من البحث في هذا المجال.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

دراسة ناجي (١٩٩٨) بعنوان إدارة الجودة الشاملة والإمكانيات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي..

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن . وقامت بتطبيقها على جامعة عمان الأهلية تم فيها استقراء آراء عمداء الكليات ورؤساء الأقسام ومديري الدوائر والطلبة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة. ودلت نتائج هذه الدراسة أن مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية كان مرتفعاً فيما يخص تجهيزات الجامعة ومنخفضاً بالنسبة للخطط الدراسية والكادر الأكاديمي والأنظمة والتعليمات الداخلية . كما تتوافر لدى الجامعة القناعة والرغبة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، كما أن الجامعة تقوم بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل تقديم الحوافز للموظفين والعمل على تلبية احتياجات الطلبة

دراسة (الموسوي ٢٠٠٣) بعنوان : تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

هدفت هذه الدراسة إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الكويت وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن ٤٨ فقرة موزعة على أربعة مجالات الإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وهي متطلبات الجودة والمتابعة وتطوير القوى البشرية، واتخاذ القرار وخدمة المجتمع، وأوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية.

دراسة (الشمري والدوري ٢٠٠٤) : بعنوان: "إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وجود علاقة ارتباط جوهريّة ما بين إدارة المعرفة بأنواعها الصريحة والضمنية) وعملية اتخاذ القرار الاستراتيجي الذي تعتمد القيادات الإدارية في الشركات الصناعية في بغداد

دراسة الساعد والحريم (٢٠٠٤) بعنوان : " دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية. "

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية للمنظمات المبحوثة وتحديد العلاقة ما بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية للمنظمات المبحوثة. وتحديد العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما على اكتساب الميزة التنافسية للمنظمات المبحوثة وب تطبيق الدراسة على ثلاث من كبريات شركات صناعة الدواء بالأردن توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها وجود علاقة معتدلة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية وعلاقة معتدلة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية. وكذلك وجود فروق في هذه العلاقة تعزى إلى العوامل الشخصية للمبحوثين بالإضافة إلى إسهام إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بدور أكبر مما تسهم به تكنولوجيا المعلومات .

٢,٢. المتغير المستقل

- جودة التعليم العالي : يُقصد بها مدى كفاءة وفعالية العملية التعليمية في تحقيق أهدافها، بما يشمل:
- المخرجات التعليمية : كفاءة ومهارات الخريجين، وقدرتهم على تطبيق ما تعلموه في حياتهم العملية.
- المدخلات التعليمية : جودة أعضاء هيئة التدريس، والمناهج الدراسية، والمرافق والبنية التحتية.
- العمليات التعليمية : فعالية أساليب وطرق التدريس، وأنشطة التعلم، وتقييم الطلاب.
- رضا أصحاب المصلحة : رضا الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، وأولياء الأمور، والمجتمع.

٢,٣. المتغير التابع

- إدارة المعرفة : هي مجموعة من الممارسات والأنشطة التي تهدف إلى:

- **خلق المعرفة:** من خلال البحث العلمي، والابتكار، وتبادل الخبرات.
- **التخزين والتنظيم:** تجميع المعرفة وتنظيمها بطريقة سهلة الوصول والاستخدام.
- **النشر والاستخدام:** مشاركة المعرفة مع أصحاب المصلحة، وتطبيقها في العملية التعليمية.
- **التقييم والتحسين:** تقييم فعالية ممارسات إدارة المعرفة، وإجراء التحسينات المستمرة.

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

- تلعب إدارة المعرفة دورًا هامًا في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي من خلال:
- **توفير المعرفة اللازمة لأعضاء هيئة التدريس:** لمساعدتهم على تطوير المناهج الدراسية، وتحسين أساليب التدريس، وتقييم الطلاب بشكل فعال.
- **تعزيز التعلم لدى الطلاب:** من خلال توفير فرص الوصول إلى المعرفة، وتشجيعهم على البحث العلمي، والتفكير النقدي.
- **تحسين كفاءة الإدارة:** من خلال توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، وتقييم الأداء، وحل المشكلات.
- **دعم الابتكار:** من خلال خلق بيئة مواتية لتبادل الأفكار، وتطوير حلول جديدة للتحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي.
- **تعزيز سمعة مؤسسات التعليم العالي:** من خلال إظهار التزامها بجودة التعليم، وتقديم خدمات تعليمية متميزة.

مقدمة حول إدارة المعرفة وأهميتها في التعليم العالي

في عصر تتسارع فيه وتيرة الابتكار والتطورات التكنولوجية بشكل غير مسبوق، أصبحت إدارة المعرفة (Knowledge Management) إحدى الركائز الأساسية التي تساهم في تعزيز القدرات المؤسسية، ولا سيما في مجال التعليم العالي. هذه الإدارة تهدف إلى تعزيز استثمار المعرفة، وتحسين كيفية اكتسابها، وتخزينها، وتوزيعها، واستخدامها بكفاءة داخل المؤسسات الأكاديمية .

المفهوم العام لإدارة المعرفة

إدارة المعرفة ليست مجرد عملية تقنية تعتمد على الأدوات والبرمجيات، بل هي ثقافة إدارية تتطلب رؤية واستراتيجية واضحة. تقوم على تنظيم المعرفة المتاحة، سواء كانت ضمن أبحاث ودراسات سابقة، أو تجارب تعليمية، أو حتى المهارات والخبرات الشخصية للهيئة التدريسية والطلاب. تهدف هذه العملية إلى تحويل المعلومات إلى معرفة قيمة يمكن استغلالها لتحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي.

أهمية إدارة المعرفة في التعليم العالي

تحسين جودة التعليم:

إن استخدام استراتيجيات إدارة المعرفة يمكن أن يعزز جودة التعليم المقدم للطلاب. من خلال نقل المعرفة وتحليلها، يمكن للهيئات التعليمية تصميم مناهج تعليمية أكثر فعالية وتلبية لحاجات السوق وتوجهات الطلاب.

تعزيز الابتكار والبحث:

يسهم نظام إدارة المعرفة في تسهيل التعاون بين الأكاديميين والباحثين، مما يعزز من فرص الابتكار ويحفز على تطوير أفكار جديدة. من خلال تبادل الأفكار والمعلومات، يتاح للباحثين استغلال الشراكات لتوسيع آفاق البحوث العلمية.

تيسير عملية اتخاذ القرار:

تساهم إدارة المعرفة في توفير أدوات وبيانات دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسات الأكاديمية. بل تسهم في اتخاذ قرارات استراتيجية دقيقة فيما يتعلق بتطوير المناهج، وتوجهات البحث، وتوزيع الموارد.

تعزيز التعلم المستمر وتبادل الخبرات:

تشجع إدارة المعرفة على بيئة تعليمية تفاعلية تدعم التعلم المستمر. فهي تتيح للطلاب وأعضاء هيئة التدريس فرصة لتبادل الخبرات والتعلم من الأقران، مما يعزز من القدرة على التحليل النقدي والتفكير الإبداعي.

التفاعل مع المجتمع والبيئة:

من خلال توسيع دائرة المعرفة، يمكن للمؤسسات الأكاديمية أن تتفاعل بشكل أكثر فعالية مع المجتمع المحيط بها. فإدارة المعرفة تعزز الروابط مع الصناعات المحلية، مما يسهل عمليات تبادل المعرفة والخبرات ويؤثر إيجاباً على تنمية المجتمعات المحلية.

تهيئة طلاب جاهزين لسوق العمل:

من خلال دمج عملية إدارة المعرفة في البرامج الدراسية، يمكن للطلاب اكتساب المهارات الضرورية التي يحتاجونها في سوق العمل، مما يزيد من فرص توظيفهم. تساهم هذه المهارات أيضاً في بناء شخصية أكاديمية متميزة تعزز من قدرة الطالب على التكيف مع بيئات العمل المتغيرة.

إن إدارة المعرفة تعتبر أداة حيوية لتعزيز فعالية التعليم العالي وتطويره. من خلال استراتيجيات مدروسة وممارسات فعالة، يمكن للمؤسسات الأكاديمية تحقيق تقدم ملموس في مجالات الجودة والابتكار والتفاعل المجتمعي. لذا، ينبغي على جميع المعنيين بالعملية التعليمية أن يسعوا لتبني ثقافة إدارة المعرفة كاستجابة لمتطلبات العصر الحديث، لضمان توفير تعليم ذي جودة عالية يواكب التغيرات السريعة في العالم المعاصر.

استراتيجيات إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية

أ. إنشاء نظام إدارة المعرفة

يجب على المؤسسات التعليمية تطوير نظام متكامل لإدارة المعرفة يتضمن تخزين المعلومات، وتصنيفها، وتيسير الوصول إليها. يُمكن استخدام أنظمة إدارة المحتوى، وقواعد البيانات، والتطبيقات السحابية لضمان أن تصبح المعرفة سهلة الوصول والاستخدام.

ب. تطوير ثقافة المعرفة

تحفيز ثقافة المشاركة والمعرفة بين الأفراد يعتبر أمراً ضرورياً. يجب تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب على تبادل المعرفة والخبرات من خلال ورش عمل، ندوات، ومجموعات دراسة. الثقافة المعرفية تعزز من الشعور بالانتماء والمسؤولية تجاه المؤسسة.

ج. التدريب والتطوير المهني

توفير برامج تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين يساعد على تعزيز مهاراتهم في إدارة المعرفة. يجب أن تشمل هذه البرامج تقنيات البحث عن المعلومات، استخدام التكنولوجيا، وكيفية تنظيم المعرفة. الاستثمار في تطوير الكادر التعليمي يسهم بشكل كبير في تحسين مخرجات التعليم.

د. استخدام التكنولوجيا

تعد التكنولوجيا من الأدوات الأساسية في إدارة المعرفة. يجب على المؤسسات التعليمية استخدام تقنيات مثل أنظمة إدارة التعلم (LMS)، والفصول الدراسية الافتراضية، والمنصات الإلكترونية لتسهيل عملية التعلم والتفاعل. يمكن أن تلعب هذه التقنيات دوراً في تعزيز الوصول إلى المعلومات وتسهيل التعاون بين الأفراد.

هـ. قياس وتقييم المعرفة

تعتبر عملية قياس وتقييم المعرفة أمراً ضرورياً لفهم فعالية استراتيجيات إدارة المعرفة. يمكن استخدام استبيانات، وتقييمات دورية، ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لتقييم مدى تحقق الأهداف المعرفية. يساعد ذلك في تحسين الأنشطة المعرفية وتعديل الاستراتيجيات حسب الحاجة.

و. بناء شبكات المعرفة

تشجيع بناء شبكات من المعلمين والباحثين والطلاب يعطي فرصاً أكبر لتبادل المعرفة. يمكن أن تتمثل هذه الشبكات في الفعاليات الأكاديمية، المؤتمرات، أو المجتمعات الإلكترونية. التواصل المستدام بين هذه الشبكات يعزز من قدرة المؤسسة على تطوير استراتيجيات جديدة وفعالة.

التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي

تُعتبر إدارة المعرفة إحدى الركائز الأساسية التي تدعم الابتكار والتطور في مؤسسات التعليم العالي. تهدف إدارة المعرفة إلى تعزيز العملية التعليمية من خلال تحسين تدفق المعلومات، وتحفيز التعاون بين الأفراد، وتنظيم المعرفة المتاحة بطريقة تسهل الاستفادة منها. على الرغم من الفوائد المحتملة الكبيرة لتطبيق إدارة المعرفة، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي عند محاولتها تنفيذ واستدامة هذه الأنظمة. في هذا المقال، سنستعرض أبرز هذه التحديات.

١. الثقافة التنظيمية

تعتبر الثقافة التنظيمية من أكبر العوائق التي تعرقل تطبيق إدارة المعرفة في التعليم العالي. في العديد من المؤسسات، قد يكون هناك تردد في مشاركة المعرفة بسبب الخوف من التقليل من قيمة الفرد أو فقدان السيطرة على المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، قد تفتقر بعض الجامعات إلى بيئة تشجع الابتكار والمبادرة، وهو ما يؤثر سلبًا على رغبة الأفراد في المشاركة في جهود إدارة المعرفة.

٢. نقص الموارد

تحتاج إدارة المعرفة إلى موارد بشرية ومادية كافية لضمان تطبيقها بشكل فعال. يواجه العديد من مؤسسات التعليم العالي نقصًا في التمويل والموارد اللازمة لتطوير أنظمة إدارة المعرفة، مثل منصات التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المعلوماتية. كما أن قلة الموظفين المدربين والمتخصصين في هذا المجال قد تعوق جهود إنشاء نظام متكامل لإدارة المعرفة.

٣. التكنولوجيا والبنية التحتية

تعتبر التكنولوجيا من العوامل الحيوية في تطبيق إدارة المعرفة. ومع ذلك، توجد قيود تتعلق بالبنية التحتية التكنولوجية في بعض الجامعات، مثل نقص الأنظمة البرمجية المتطورة اللازمة لجمع وتحليل وتبادل المعرفة. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون من الصعب بعض الشيء دمج أنظمة المعرفة مع الأنظمة القائمة بالفعل.

٤. التحول من التعليم التقليدي إلى التعلم المستند إلى المعرفة

تمثل الحاجة إلى تعديل المناهج الدراسية وأساليب التدريس تحديًا آخر. ينبغي أن تنتقل مؤسسات التعليم العالي من نماذج التعليم التقليدية إلى نماذج تعتمد على التعلم المستند إلى المعرفة، حيث تركز على التجريب والتفاعل. هذا التحول يتطلب إعادة تقييم شاملة للممارسات التعليمية، وهو ما قد يحظى بمعارضة من بعض أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

٥. إدارة الفجوات المعرفية

تعتبر الفجوات المعرفية بين مختلف الأقسام والتخصصات في الجامعات من التحديات الرئيسية. في كثير من الأحيان، تحتوي التخصصات المختلفة على معارف وموارد غير متاحة أو غير معروفة للآخرين. يتطلب الأمر استراتيجيات فعالة للتعلم المشترك والتعاون بين التخصصات المختلفة حيث يمكن تبادل المعرفة.

٦. دوافع الأفراد والمشاركة

تواجه مؤسسات التعليم العالي تحديًا في تحفيز الأفراد على المشاركة الفعالة في جهود إدارة المعرفة. يعود ذلك إلى أن الأفراد قد لا يرون فائدة مباشرة من مشاركة المعرفة، أو أنهم قد يواجهون صعوبة في تحديد كيف يمكن لمساهماتهم الشخصية أن تؤثر على النتائج العامة. لذا، من الضروري تطوير آليات تشجيعية تلبي احتياجات الأفراد والمجموعة على حد سواء.

٧. القياس والتقييم

تكتسب إدارة المعرفة قيمتها الحقيقية من خلال قياس نتائجها وأثرها على المهام التعليمية والبحثية. غير أن قياس فعالية إدارة المعرفة يمكن أن يكون معقدًا. تتطلب الإدارة الفعالة المعرفة وضع معايير واضحة وموثوقة لتقييم مدى النجاح في تطبيق هذه الأنظمة، مما قد يستغرق وقتًا طويلاً ويستدعي موارد إضافية.

الاستنتاجات والتوصيات لتحسين ضمان جودة التعليم من خلال إدارة المعرفة

الاستنتاجات

- **تفعيل دور إدارة المعرفة:** أثبتت الدراسات أن المؤسسات التعليمية التي تعتمد على نظم إدارة المعرفة تتمتع بمستوى أعلى من الفعالية والجودة في التعليم. حيث تُسهّم هذه النظم في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتعزيز التواصل بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب.
- **تحسين عمليات التعلم:** إدارة المعرفة تُساهم في تطوير استراتيجيات تعلم مخصصة تلبي احتياجات الطلاب المختلفة. من خلال تبادل المعرفة والخبرات، يمكن للمعلمين تقديم تجارب تعليمية أكثر فعالية.
- **تعزيز الابتكار والبحث العلمي:** المؤسسات التي تطبق إدارة المعرفة تُشجع على البحث والابتكار، مما يساهم في تطوير مناهج جديدة وتحسين جودة التعليم. يوفر تبادل المعرفة بيئة مثالية للإبداع، مما يؤدي إلى نتائج تعليمية متميزة.
- **قياس الأداء وتقييم الجودة:** إن استخدام أدوات إدارة المعرفة يُساعد في جمع البيانات اللازمة لتقييم الأداء التعليمي، مما يسمح بتحليل دقيق لنقاط القوة والضعف، وتوجيه الجهود لتحسين جوانب التعليم.

- **الاستجابة للتغيرات السريعة:** في عالم سريع التغير، يتيح تبني إدارة المعرفة للمؤسسات التعليمية القدرة على التكيف مع التغيرات ومستجدات سوق العمل، مما يضمن توافق المناهج التعليمية مع احتياجات المجتمع.

التوصيات

- **إنشاء نظم فعالة لإدارة المعرفة:** يتعين على المؤسسات التعليمية تطوير وتفعيل نظم إدارية تسهل جمع وتخزين وتبادل المعرفة. يجب أن تشمل هذه الأنظمة قاعدة بيانات للموارد التعليمية والبحوث والممارسات الجيدة لتعزيز التعاون بين المعلمين والطلاب.
- **تدريب الكوادر التعليمية:** تقديم برامج تدريبية للمعلمين حول كيفية استخدام أدوات إدارة المعرفة بفاعلية. يتضمن ذلك تدريبهم على تقنيات التعليم الحديثة وأساليب التعلم التفاعلي التي تعزز من مشاركة الطلاب.
- **تشجيع ثقافة المشاركة والتحفيز:** ينبغي تحفيز بيئة تعليمية تشجع على مشاركة المعرفة بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنظيم ورش عمل وبرامج تبادل الخبرات.
- **تنفيذ نظام تقييم دوري:** يجب أن يتم تقييم الأداء التعليمي بشكل دوري باستخدام أدوات قياس مرتبطة بإدارة المعرفة. سيساعد ذلك في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.
- **تعزيز الشراكات مع المؤسسات الأخرى:** ينصح بتعزيز التعاون مع المؤسسات التعليمية والبحثية الأخرى، مما يتيح تبادل المعرفة والخبرات، وبالتالي تحسين جودة البرامج التعليمية.
- **توظيف التكنولوجيا في إدارة المعرفة:** يجب أن تستخدم المؤسسات التعليمية التكنولوجيا الحديثة لدعم إدارة المعرفة، مثل منصات التعليم الإلكتروني، التي تساعد في تحسين الوصول إلى المعلومات وتيسير التواصل.
- **توجيه السياسات التعليمية نحو إدارة المعرفة:** ينبغي أن تشمل السياسات التعليمية استراتيجيات واضحة لإدارة المعرفة وتعزيزها ضمن المناهج التعليمية، لضمان تحقيق الأهداف التعليمية المنوطة بها.

٢,٥ . الخاتمة

تُعتبر جودة التعليم عنصرًا محوريًا في تطوير المجتمعات وتعزيز قدراتها التنافسية. ومع التغيرات السريعة التي يشهدها العالم في مجال المعرفة والتكنولوجيا، أصبح من الضروري إعادة النظر في آليات ضمان جودة التعليم. تأتي إدارة المعرفة كأداة رئيسية لتحسين هذه الجودة، حيث تساهم في تنظيم وتبادل المعرفة بين جميع المعنيين في العملية التعليمية. في هذا المقال، سنستعرض أبرز الاستنتاجات والتوصيات لتحسين ضمان جودة التعليم من خلال إدارة المعرفة.

إن ضمان جودة التعليم يُعتبر هدفًا أساسيًا يتطلب جهودًا متواصلة وابتكارًا في الأساليب المعتمدة. تمثل إدارة المعرفة أداة قوية لتحقيق هذا الهدف، حيث تعزز من فعالية التعليم وتجعل المؤسسات التعليمية أكثر استعدادًا لمواجهة التحديات. من خلال تنفيذ التوصيات المذكورة أعلاه، يمكن تحسين جودة التعليم بشكل ملحوظ ومدرّس، مما يساهم في بناء مجتمعات تعليمية قادرة على التكيف مع مستجدات العصر وتعزيز المنافسة.

قائمة المراجع

١. رشاد الساعد، حسن الحريم " دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية للمنظمات - دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن". بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي السنوي الرابع عمان جامعة الزيتونة، نيسان ٢٠٠٤
٢. هاني حامد عز الدين " ضمان الجودة في التعليم المصري " ندوة علمية القاهرة ٢٠٠٨ يونيو
٣. محمد عبد العال النعيمي نجم عبود نجم نحو إطار مفاهيمي لدراسة وتقييم رأس المال الفكري في الجامعات " . بحث مقدم إلى المؤتمر الإتحاد الجامعات العربية جامعة الجزائر أبريل ٢٠٠٦
٤. يوسف سف أحمد أبو فارة دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس". ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني رام الله . جامعة القدس يوليو ٢٠٠٤
٥. عامر قنديلجي إيمان السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ١٥ عمان : دار الوراق للنشر والتوزيع ٢٠٠٢
٦. عبد الرحمن أبو عمة التعليم العالي في بريطانيا الرياض : مكتب التربية العربي لدول. ٢٠٠٠ . الخليج

٧. عبد الرحمن توفيق المناهج التدريسية المتكاملة : منهج إدارة الجودة الشاملة " , ٢. القاهرة : مركز الخبرات المهنية ٢٠٠٤
٨. عبد اللطيف محمود مطر إدارة المعرفة والمعلومات ١ عمان دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ٢٠٠٧.
٩. عبد الستار علي عامر قنديلجي غسان العمري المدخل إلى إدارة المعرفة ٢. عمان : دار المسيرة للنشر والطباعة والتوزيع، ٢٠٠٩
١٠. علي السلمي إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو ٩٠٠٠ القاهرة: دار-٦ الغريب
١١. محمد عبد الغني هلال إدارة الجودة الشاملة ومقياس الأداء الرياش، مركز الأداء للنشر والتوزيع ٢٠١٢.
١٢. مطيران عبد الله مطيران إدارة المعرفة : الرأس المال الفكري عمان : منشورات جامعة الزيتونة ٢٠٠٦.
13. Anderson, Gina (2006) "Assuring Quality /Resisting quality assurance: academics quality in some Australian universities quality in higher education, vol. 12, no.2.july.
14. Turban e & Aronson J.A., (2001) decision support systems and intelligent systems" prentice hall: new Jersy, USA.
15. Elayne Coakes, Knowledge Management Current Issues and Challenges, (U.S.A Idea Grop Publishing.2003).
16. Malhotra, yogesh, (2002) "knowledge management & knowledge organization & knowledge worker".
17. Griner M.Bohman T.kremar H,2007, Asrategy for knowledge management Journal of knowledge management, 11(6):3-15 www.online library.wiley.com