**الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**

**وزارة التعليم العالي و البحث العلمي**

**جامعة ابن خلدون –تيارت–**

كلية: العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ميدان: علوم

اقتصادية .تجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة اعمال

# مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من اعداد الطلبة:

**صطال عبد الصمد**

**طالب عبد القادر**

# *دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي*

# *دراسة حالة جامعة ملايا بماليزيا*

**تحت عنوان:**

**نوقشت علنا امام اللجنة المكونة من:**

| | | |
|---|---|---|
| 1. **عون الله سعاد** | **(الدرجة العلمية: أستاذ محاضر أ)** | **رئيسا** |
| 2. **راشدي فاطمة** | **(الدرجة العلمية، أستاذ محاضر ب)** | **مشرفا ومقررا** |
| 3. **بن طراد أسماء** | **(الدرجة العلمية أستاذ محاضر أ)** | **مناقشا** |

**السنة الجامعية: 2023/2022**

# بسم الله الرحمن الرحيم

**قال تعالى :**

**﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا ۖ إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾**

**صدق الله العلي العظيم**

**[ البقرة: 32]**

# شكر وتقدير

الشكر اولا و اخيرا لله سبحانه و تعالى الذي امدنا بالصبر و العافية
لإنجاز هذا العمل في صورته المرجوة ،ثم نتقدم بأسمى آيات
الشكر و التقدير الى اعضاء هيئة التدريس
و يسرنا ان نتقدم بخالص الشكر و الاحترام للدكتورة الفاضلة
د. راشدي فاطمة
لما قامة به من جهد و توجيهات و ارشادات طيلة مدة انجاز هذا العمل ، و
نرجو من الله العلي القدير ان يجزيها عنا خيرا
ولا يفوتني الاشادة بالجهود المبذولة من الاخ طالب احمد
كما نتقدم بالشكر الى جميع افراد العائلة الذين قدموا لنا يد العون و المساعدة

# الإهداء:

اهدي هذا العمل المتواضع

الى :

الوالدين الكريمين حفظهما الله

و الى روح اخي الغالي محمدي جلول المختار رحمه الله

الى كل الاصدقاء ، ومن كانوا برفقتي و مصاحبتي اثناء دراستي في الجامعة

و الى كل من ساهم في تلقيني و لو بحرف في حياتي الدراسية

# محتويات

| المحتوى | |
|---|---|
| اهداء | |
| شكر وتقدير | |
| قائمة المحتويات | |
| قائمة الجداول | |
| مقدمة | أ |
| الفصل الأول: مدخل الى إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي | |
| تمهيد | 10 |
| المبحث الأول: مفاهيم أساسية في إدارة المعرفة | 11 |
| المطلب الأول : تعريف إدارة المعرفة | 11 |
| المطلب الثاني : عمليات ومكونات إدارة المعرفة | 14 |
| المطلب الثالث : أهمية و أهداف إدارة المعرفة | 19 |
| المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة خدمات التعليم العالي | 20 |
| المطلب الأول : مفهوم جودة خدمات التعليم العالي | 20 |
| المطلب الثاني : معايير جودة التعليم العالي | 21 |
| المطلب الثالث : اهمية واهداف جودة التعليم العالي | 24 |
| المبحث الثالث : مساهمة إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي | 25 |

| | |
|---|---|
| المطلب الأول : مستلزمات نجاح ضمان الجودة في التعليم العالي | 25 |
| المطلب الثاني : أهمية أنشطة إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي | 26 |
| المطلب الثالث : الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي | 28 |
| خلاصة الفصل الأول | 31 |
| الفصل الثاني :دراسة حالة جامعة ملايا | |
| تمهيد | 33 |
| المبحث الأول : التعليم العالي في ماليزيا | 34 |
| المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول دولة ماليزيا | 34 |
| المطلب الثاني: واقع التعليم العالي في ماليزيا | 38 |
| المطلب الثالث : تطور جودة التعليم العالي في ماليزيا | 46 |
| المبحث الثاني : دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا | 47 |
| المطلب الأول : دور المورد البشري في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا | 47 |
| المطلب الثاني : دور التكنولوجيا في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا | 54 |
| المطلب الثالث : نموذج جامعة ملايا بماليزيا | 57 |
| خلاصة الفصل الثاني | 62 |

| | |
|---|---|
| **الخاتمة** | **63** |
| **مصادر ومراجع** | **67** |
| **الملخص** | **72** |

# قائمة الجدول

| رقم | عنوان جدول | صفحة |
|---|---|---|
| 1 | الجدول رقم1 : نسبة الإنفاق العام على التعليم من الناتج المحلي الإجمالي | 42 |
| 2 | الجدول رقم 2: النفقات الحكومية المركزية على التعليم (بالدولار الأمريكي) 2000-1996 | 48 |
| 3 | الجدول رقم 3: عدد المدارس الثانوية الفنية والمهنية والمعاهد الفنية والمعلمين 1998-2002 | 50 |
| 4 | الجدول رقم 4 : بيانات حول التعليم الجامعي في ماليزيا 1996-2000م | 52 |
| 5 | الجدول رقم 5: خريجو الدراسات العليا من الجامعة الوطنية الماليزية 1999-95-1984/80 | 52 |
| 6 | الجدول رقم6: تصنيف جامعة ملايا وفق تقييم QS | 58 |

# مقدمة

**مـــقدمة :**

معظم المؤسسات اليوم و بموجب الثروة المعرفية ذهبت الى شراء الإمكانيات المعرفية الموجودة في عقول القائمين عليها ، وذلك لتأخذ منها طاقة ثروتها فهي لا تركز على الأصول المادية بل على الأفكار، ولذلك تحولت مصادر الثروة من اشياء إلى أفكار، و من الموجودات إلى المعرفة فالمهارة الذهنية هي المطلوبة الأن لا المهارة اليدوية.

رضخت المؤسسات اليوم تغير من طبيعتها وأسلوب عملها التقليدي سواء من ناحية الغايات و الأهداف و السياسات و الاستراتيجيات و إدارة الموارد البشرية و المادية والأساليب و الادوات و طرق التقويم و الهياكل التنظيمية و ذلك لما فرضته الثروة المعرفية من تعاظم مكانة الانشطة المعرفية لتصبح أكثر تأثيرا و هذا امر لا يمكن رده او الاختيار فيه ، بل حتمية الوقت الراهن حيث يتوقف نفوذ واستمرار ونمو سمعة المؤسسة على المعرفة .

ان كانت المعرفة هي الأصل الأكثر قيمة في مؤسسات التعليم العالي اليوم فإن المهمة الاساسية لهذه المؤسسات انما تتمثل في كيفية المحافظة على هذا الأصل اولا ، وكيفية استخدامه من اجل خلق القيمة و تحقيق التميز، ثانيا وهنا جوهر إدارة المعرفة ، حيث يفرض التحول على جميع مؤسسات الخاصة والعامة و بغض النظر عن أهدافها و نوع نشاطها.

تعتبر مؤسسات التعليم العالي نموذجا لمؤسسة معرفية، يتوقف نموها وازدهارها على كفاءة وفعالية الادارة في استثمار أصولها المعرفية و توظيفها لتطوير انشطة البحث على المستوى النظري والعلمي لذلك فالنظرة الجديدة الى مؤسسات التعليم العالي تتجاوز النظرة الوظيفية التقليدية التي تعتبر مؤسسة التعليم العالي مؤسسة علمية و تعليمية اجتماعية فقط ، بل هي مؤسسة شبكية مرنة و مفتوحة على العالم تسعى لتكوين مجتمع للمعلومات والمعرفة فهي احد اهم المعرفة الوطنية في اي بلاد.

**1.إشكالية الدراسة :**

على الرغم من انتشار مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقاته على نطاق معتبر في قطاع منظمات الأعمال المختلفة، إلا أنه ما زالت البحوث والتجارب والتطبيقات لهذا المفهوم في منظمات التعليم العالي محدودة وغير كافية .

مما سبق وباعتبار وإدراك منظمات التعليم العالي أن المعرفة هي مصدر تحسين العملية التعليمية ، وفي إطار التوجهات السالفة الذكر، وفي ظل محدودية الدراسات المعالجة لتطبيقات إدارة المعرفة وآثارها وانعكاساتها على جودة الخدمة في مجال التعليم العالي وخاصة في منظمات التعليم العالي الجزائرية ،

فالدراسة الحالية تهدف إلى إلقاء الضوء على دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة خدمة التعليم العالي وبالتالي تتبلور إشكالية هذا البحث على النحو التالي :

**ما هو دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا ؟**

للإجابة عن هذا السؤال قمنا بطرح الاسئلة الفرعية التالية :

1.فيم تتمثل جودة خدمات التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا ؟

2.هل هناك علاقة بين تطبيق ادارة المعرفة و تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا ؟

3.هل تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا ؟

**2.فرضيات الدراسة :**

1.تتمثل جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا في إدارة الموارد البشرية وتنميتها

2.توجد علاقة بين تطبيق إدارة المعرفة و تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا.

3.تساهم إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا.

**3.أهمية الدراسة :**

تعد دراسة دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي من الدراسات الهامة، كونها تبحث في كيفية توظيف أنشطة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث الهيكل التنظيمي و مواكبة بذلك سوق العمل و متطلبات المجتمع و الارتقاء بجودة التعليم العالي و السعي لتميز و اعادة النظر في الغايات و الاهداف و السياسات و الاستراتيجيات و البرامج و الخطط التعلمية و إدارة الموارد البشرية و المادية والوسائل التعلمية و طرق التقييم بها .

**4.أهداف الدراسة :**

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي :

1.معرفة مختلف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتوفرة في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا.

2.المكانة التي تحتلها إدارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بماليزيا.

3.البحث لمعرفة مميزات وخصائص إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بماليزيا.

**5.أسباب اختيار الموضوع :**

1.الميل شخصي للموضوع كمجال للبحث

2.طبيعة الموضوع التي تدخل اساسا ضمن التخصص المدروس

3.الحداثة النسبية للموضوع والأهمية الاستراتيجية له في مجال إدارة الأعمال

4.المكانة التي تحتلها إدارة المعرفة والدور الذي تلعبه في تحسين جودة التعليم العالي

**6.حدود الدراسة :** لإثراء موضوع بحثنا، قمنا بدراسة نموذج يحتذى به في إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي في دولة ماليزيا، وبالأخص نموذج جامعة ملايا.

**7.المنهج المستخدم:**

المنهج المعتمد هو وصفي تحليلي، نظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة و المعلومات المطلوبة للإجابة عن الاسئلة و تحقيق اهدافها فقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث , من خلال الاعتماد على العديد من المراجع والمتمثلة في الكتب , المجلات , ورسائل ( الماجيستر , الدكتوراه ) و غيرها , اما الجانب التطبيقي فقد استخدمنا دراسة حالة جامعة ملايا

**8.صعوبات الدراسة :**

1.قلة المعلومات والمصادر في المكتبة

**9.هيكل الدراسة :**

قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين:

**الفصل الأول: " مدخل إلى إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي "**

وتناولنا فيه الخلفية النظرية للموضوع , و الذي قسم بدوره إلى ثلاث مباحث : المبحث الاول والذي تضمن بعض المفاهيم الاساسية لإدارة المعرفة ,أما المبحث الثاني فتضمن المفاهيم الأساسية لجودة التعليم العالي والمبحث الثالث هو دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة خدمات التعليم العالي

أما ***الفصل الثاني:*** **"دراسة حالة جامعة ملايا "**

فقد تضمن دراسة ميدانية لدولة ماليزيا حيث قسم إلى مبحثين

المبحث الأول تضمن تعريف لماليزيا وواقع التعليم العالي والجامعي في ماليزيا أما المبحث الثاني فقد تحدثنا عن دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي في ماليزيا من خلال دور التكنولوجيا والاستثمار في المورد البشري وكذلك تحدثنا عن افضل جامعة في ماليزيا جامعة ملايا كنموذج

**10.الدراسات السابقة والمشابهة:**

**1.دراسة حرنان نجوى 2014 ،رسالة دكتوراه: بعنوان "مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي"**، والتي هدفت إلى تبيان مدى الترابط الموجود بين إدارة المعرفة وجودة التعليم العالي، من خلال مجموعة من العناصر: التوليد، التخزين، نقل المعرفة، والمعايير كمؤشرات التخطيط الاستراتيجي والبرامج وطرق التعليم، و تسيير الإدارة.

وتمثلت عينتها في أعضاء هيئة التدريس قدر حجمها بـ 187 أستاذا من ثالث جامعات جزائرية،

واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الاستنباطي الاستقراء، وكان من أبرز نتائجها:

غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة في الجامعات الجزائرية، ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو إدارة المعرفة من خلال تكوين الكفاءات و تشجيع البحث العلمي، فتح تخصصات في سوق العمل.

2.**دراسة عبد الرحمان إدريس البقيري أبو جلح 2015 ،أطروحة دكتوراه: بعنوان "دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي 2013-2015** ،"والتي هدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، وتوضيح المرتكزات الأساسية التي تقوم عليها إدارة المعرفة من عمليات وتكنولوجيا وفريق إدارة المعرفة ومؤشرات ومعايير جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، واستعراض بعض التجارب الدولية والممارسات العالمية لإدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي والعمل على الاستفادة منها بتطبيقها في الجامعات السودانية.

وتمثلت عينتها في أعضاء هيئة التدريس من جامعات الخرطوم، السودان للعلوم والتكنولوجيا والنيلين عينة قصدية حجمها 221 عضو هيئة تدريس موزعة على الترتيب 94 ،80 ،47 ،واستخدمت أداتي الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أبرز نتائجها:

1. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كل من عمليات، تكنولوجيا وفريق إدارة المعرفة وتحسين جودة كل من الخريجين، البحوث والأعمال العلمية والبرامج التدريبية المقدمة للمجتمع.

2.دور إدارة المعرفة في إحداث التغيير النوعي في العملية التعليمية وفي دعم قرارات الجامعات المبحوثة كبير، بينما ضئيل في مجال البحث العلمي وتقديم الاستشارات والأفكار.

3. **دراسة هناء عبد الرؤوف محمد المنيراوي 2015 ،رسالة ماجستير: بعنوان "دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي"**، والتي هدفت إلى محاولة التعرف على دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، وضع تصور مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية باستخدام مدخل المعرفة الضمنية في مؤسسات التعليم العالي، وتسليط الضوء على مفهوم المعرفة الضمنية وانعكاسات أبعادها المختلفة على الجامعات الفلسطينية محل الدراسة.

وتمثلت عينتها في أعضاء هيئة التدريس والطلبة من الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة قدر حجمها بـ 196 مفردة من أعضاء هيئة التدريس و385 مفردة من الطلبة، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي. وكان من أبرز نتائجها:

1.هناك علاقة ارتباط طردي ومعنوي تتراوح ما بين قوية جدا ومتوسطة وإن كانت قوية في معظمها، وذلك بين متغيرات المعرفة الضمنية وهي الخبرة، المهارة، التفكير وأبعاد الجودة وهي الجوانب المادية، الاعتمادية ،التعاطف، الثقة ،الأمان، الاستجابة سواء من جانب هيئة التدريس أو الطلبة.

2.مستوى كل من المعرفة الضمنية وجودة خدمة التعليم العالي في الجامعات الفلسطينية مرتفع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس و الطلبة.

اتضح أيضا أن التطبيق الفعال للمعرفة الضمنية له أثر إيجابي على جودة الخدمة التعليمية من ناحية الجوانب المادية والتعاطف، مما يدل على مدى حاجة الطلبة إلى الاهتمام وتقدير ظروفهم والروح المرحة والصداقة في التعامل.

4.**دراسة صراع توفيق، "إدارة المعرفة ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي** –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير– جامعة العربي بن مهيدي– أم البواقي"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، –جامعة الجزائر 3 ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ، تخصص: تسيير الموارد البشرية، 2013–2014 توصل الطالب من خلال دراسته الميدانية أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالكلية متوسط وأن مستويات الجودة التعليمية بها متوسط،

وبالرغم من عدم وجود إدارة المعرفة بمفهومها الكامل والحديث ومستواها المتوسط في الكلية إلا أنه تبين وجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة ومستويات الجودة التعليمية في الكلية، ومن أهم التوصيات التي قدمها الطالب هي ضرورة اهتمام الكلية أكثر بعمليات إدارة المعرفة وتفعيل متطلباتها خاصة فيما يخص توزيع وتطبيق المعرفة، للوصول إلى أفضل النتائج المرجوة.

5. **دراسة إسماعيل سالم منصور ماضي 2010 ،رسالة ماجستير: بعنوان "دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي"**، والتي هدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم

العالي في الجامعة الإسلامية بالاعتماد على خصائص الهيئة التدريسية والبنية التحتية لإدارة المعرفة في الجامعات الإسلامية بغزة فلسطين.

وتمثلت عينتها في أعضاء هيئة التدريس حيث قدر حجمها بـ 359الحصر الشامل، واستخدمت

أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج التحليلي الوصفي، وكان من أبرز نتائجها:

1.وجود عالقة بين ضمان تحقيق جودة التعليم العالي وكل من: حوسبة المكتبات، توفير المستلزمات

العلمية الحديثة، الاشتراك بقواعد البيانات الداخلية والخارجية، تنويع المكتبة.

2.عدم وجود علاقة بين إيصال الأنترنت مع مكتبات الهيئة التدريسية وقاعات الدراسة من جهة وضمان

تحقيق جودة التعليم العالي.

3.وجود فروق في اراء أفارد العينة حول البنية التحتية لإدارة المعرفة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء الهيئة

التدريسية، وعدم وجود فروق في اراء أفراد العينة حول ضمان الجودة تعزى للدرجة العلمية لأعضاء

الهيئة التدريسية، ووجود فروق في آراء المبحوثين تعزى للخبرة لعضو هيئة التدريس.

**أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة:**

**1.**اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو: بيان دور إدارة المعرفة في تحسين وضمان تحقيق جودة التعليم العالي باستثناء دراسة عبد الرحمان إدريس البقيري أبو جلح التي هدفت إلى بيان دور إدارة المعرفة في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي، ودراسة هناء عبد الرؤوف محمد المنيراوي حيث هدفت إلى التعرف على دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي.

**2.**استخدمت الدراسات السابقة أداة الاستبيان لجمع البيانات باستثناء دراسة عبد الرحمان إدريس البقيري أبو جلح حيث استخدمت الاستبيان إضافة إلى المقابلة.

**3.**وظفت الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي باستثناء دراسة صراع توفيق التي اعتمدت إلى جانب المنهج الوصفي التحليلي المنهج التاريخي دراسة حرنان نجوى التي اعتمدت على المنهج الاستنباطي

# الفصل الأول:

## مدخل إلى إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي

**تمهيد :**

تعتبر مؤسسات التعليم العالي الركيزة التي تقف عليها أمال الأمة الراغبة في مواكبة التطور، كما أصبحت المعرفة محركا للاقتصاد والتقدم الاجتماعي، والسلاح الفعال لأي منظمة مهما كان نوعها أو نشاطها إذا أدارته بشكل جيد، لذا تعد كل من إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي من المواضيع التي تلقى اهتماما كبير من قبل الباحثين، لكونها من العناصر الأساسية التي تقوم عليها المنظومة التعليمية فهي تحدد بشكل رئيسي نوعية الخدمة التعليمية المقدمة ، وذلك بناءا على ما يدركه الباحثون من هذه الجودة وما يمكن أن تحققه من تميز وميزة تنافسية .

ونظرا للأهمية التي تحظى بها كل من إدارة المعرفة وجودة خدمات التعليم العالي ،سيتم التطرق في هذا الفصل إلى أهم المحاور المرتبطة بالموضوعين ،بدءا بتحديد مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها وأهدافها وعمليات تطبيق إدارة المعرفة، ،وبعدها سنتناول جودة خدمات التعليم العالي من ناحية التعريف والمعايير ، وكذا أهمية جودة خدمات التعليم العالي ،

## المبحث الأول : مفاهيم أساسية في إدارة المعرفة

يعد مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة نسبيا التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مجال الإدارة ،بحيث تعمل على استخدام المعرفة والكفاءات والخبرات المجمعة المتاحة داخليا وخارجيا أمام المنظمة كلما تطلب الأمر.

### المطلب الأول : مفهوم إدارة المعرفة

أولا: مفهوم إدارة المعرفة قبل التطرق لمفهوم إدارة المعرفة سنحاول بداية التطرق إلى تعريف المعرفة

1.**تعريف المعرفة** : تعددت التعاريف التي أعطيت للمعرفة إلى أننا سنقتصر على البعض منها نذكرها فيما يلي

1.عرفت المعرفة بأنها:" تتكون من البيانات أو المعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها لنقل الفهم والخبرة والتعلم المتراكم والتي تطبق في حل المشكلة أو النشاط الراهن[1]."

2.وكذلك عرفها Stewart على أنها: "رأس مال فكري وقيمة مضافة تتحقق عند استثمارها بشكل فعلي[2]."

3.وهناك تعريف اخر لها أيضا :"خليط من تجارب محددة وقيم ومعلومات سياقية، وبصيرة نافذة تجسد تجارب ومعلومات جديدة[3]."

من خلال ما سبق يمكن القول أن المعرفة مزيج من الأفكار والخبرات والمعلومات والمعتقدات التي

تغذي الأفعال والقرارات سواء تعلق الأمر بالأفراد أو المنظمات.

[1] نجم عبود نجم،إدارةالمعرفة،ط2،دار الوراق للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن 2007،ص 25

[2] علاء فرحان طالب ،إدارة المعرفة،ط1،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،الأردن ،2009،ص55.

[3] حسين موسى قاسم البنا ونعمة عباس الخفاجي ،استراتيجية التمكين التنظيمي لتعزيز فاعلية عمليات إدارة المعرفة، الطبعة العربية ،دار الأيام للنشر والتوزيع،عمان،ص11.

**2.تعريف إدارة المعرفة :** اختلف الباحثون في تناول مفهوم إدارة المعرفة تبعا لاختلاف اختصاصاتهم

وخلفياتهم العلمية والعملية وذلك سبب لهم اتساع حجم هذا الميدان، فهي تعد العنصر الأساسي الذي يؤثر في المنظمات وفي قدرتها على البقاء والمنافسة في الأسواق العالمية الحديثة، وبناءا على ذلك من الصعب جدا أن تجد تعريفا واحدا جامعا لإدارة المعرفة فهناك العديد من التعريفات لها وهي:

1. تعرف إدارة المعرفة بأنها: "العمل التي تؤديه المنظمة من أجل تعظيم كفاءة استخدام رأس المال الفكري في نشاط الأعمال، وهي تتطلب تشبيكا وربطا لأفضل الأدمغة عند الأفراد عن طريق المشاركة الجماعية والتفكير الجماعي.[4]

2. وهناك من عرف إدارة المعرفة على أنها: "جملة ممارسات تنظيمية منسقة ومنظمة بالشكل الذي يساعد في الحصول على الفهم الدقيق من خلال تفعيل الخبرات الذاتية كما تساعد على جمع وتحصيل واستخدام المعرفة من أجل حل مشاكل تنظيمية أو تدعيم التعلم الديناميكي، أو في صناعة القرارات، وغير ذلك.[5]

3. ويرى Delong بأن إدارة المعرفة هي: "منظومة الأنشطة الإدارية القائمة على احتواء وتجميع وصياغة كل ما يتعلق بالأنشطة الحرجة والمهمة بالمؤسسة بهدف رفع كفاءة الأداء وضمان استمرارية تطور المؤسسة في مواجهة المتغيرات المحيطة بها ".[6]

من خلال ما سبق يمكن القول أن إدارة المعرفة هي إدارة نظامية واضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها، والخاصة باستحداثها وتجميعها ونشرها واستغلالها، فهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة يمكن تقاسمها وتشاركها بشكل واضح من خلال المنظمة.

[4] جمال بن عروس، "نحو تبني أبعاد إدارة المعرفة في تأهيل مندوبي البيع لتحسين الإبداع لدى المؤسسات الصناعية الجزائرية "بجامعة بومرداس، مجلة الاقتصاد الصناعي ،العدد 08،جوان2015 ،ص250

[5] موساوي هاجر، "دور إدارة المعرفة في تدعيم مخرجات التعليم في الجامعات في ظل أزمة"COVID19 بجامعة الجزائر3،مجلة الاقتصاد الجديد،العدد01 ، جانفي 2021،ص154.

[6] نبوية عيسى و عواطف خلوط،"توظيف إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي "بجامعة تلمسان ،مجلة العلوم ابإنسانية،العدد01،جوان 2017 ،ص 98

## 2.أنواع المعرفة :

1.المعرفة الضمنية : وهي المعرفة الموجودة في عقول الأفراد، والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة، وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي، مما يصعب الحصول عليها لكونها مختزنة داخل عقل صاحب المعرفة إلى جانب أن المعرفة الضمنية يصعب إيصالها إلى الآخرين في مكان العمل ومحيطه فهي أيضاً ثمينة للغاية وممتلك فريد يصعب على مؤسسات أخرى استنساخه كل ذلك يجعلها أساساً للميزة التنافسية.[7]

2.المعرفة صريحة: وهي الخبرات والتجارب المحفوظة في الكتب، والوثائق، أو أية وسيلة أخرى سواء أكانت مطبوعة أو إلكترونية. وهذا النوع من المعرفة من السهل الحصول عليه، والتلفظ به بوضوح، ونشره. وهي معرفة متاح الوصول إليها لكل من يبحث عنها، واضحة يسهل نقلها والمشاركة فيها، ومن أمثلتها (بالنسبة للمؤسسات) مواصفات منتوج معين، صيغة علمية، برنامج حاسوب، قوانين، تشريعات، تعليمات، وما إلى ذلك.[8]

## 3.التمييز بين المصطلحات البيانات والمعلومات والمعرفة :

ضمن التوجهات الإدارية هناك من يربط بين "البيانات"، "المعلومات" و"المعرفة"، ويعتبرهم شيئا واحدا وعلى الرغم من عدم وضوح الحدود الفاصلة بين هذه المصطلحات فإن التفرقة بينها تعد خطوة أساسية وفيما يلي محاولة للتمييز بين المفاهيم الثلاثة:

1.البيانات عبارة عن معطيات ليس لها معنى قبل معالجتها، مواد خام وحقائق مجردة غير منظمة ومستقلة عن بعضها البعض تكون على شكل أرقام أو كلمات، أصوات وصور مرتبطة بالعالم الواقعي كما هو، مثل البيانات المالية والإحصائية عن نشاط المؤسسة، إنها المادة الخام التي تجمع بناءاً على ما يحصل من أفعال وأحداث بطريقة تسجيلية وبالتالي تعتبر الحاضنة الأساسية لمعطيات أرقى تنبثق عنها نتيجة المعالجة بشتى أشكالها.[9]

---

عماد الصباغ، إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات.Publication.ksu.uda.sa/nadi2.doc ، ص 6 -7 .

اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا" الاسكوا"، منهجية إدارة المعرفة: مقاربة تجريبية في قطاعات مركزية في دول الاسكوا الأعضاء، نيويورك 2004 ،ص5.

[9] Laudon, Kenneth & laudon, Jane, management Information system, 7th ed, Pearson Education, Inc., India, 2002, p 9.

2.أما المعلومات فهي عبارة عن البيانات المعالجة، فهي بيانات تمت معالجتها عن طريق الجمع والتبويب والتنظيم والتصنيف للحصول على ناتج مفيد، وقد تكون على شكل منحنيات وجداول وتقارير، و إن أهم ما يحصل في عملية معالجة البيانات الآنفة الذكر هو خلق قيمة للمعطيات الجديدة (المعلومات) التي يجب أن يكون لها سياق محدد وانتظام داخلي ومستوى عالي من الدقة والموثوقية.[10]

3.أما المعرفة فهي مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تؤدي إلى القيام بالأعمال واتخاذ القرارات، أي أن المعرفة عبارة عن معلومات ممتزجة بالتجربة، والحقائق والأحكام والقيم التي تعمل مع بعضها كتركيب يسمح للأفراد والمؤسسات من خلق أوضاع جديدة.[11]

## 2المطلب الثاني : عمليات ومكونات إدارة المعرفة

### 1.عمليات ادارة المعرفة: [12]

تناول العديد من الباحثين والمتخصصين عمليات إدارة المعرفة من وجهات نظر مختلفة حسب مداخل متعددة ، وذلك أدى إلى وجود تباين في مجال إدارة المعرفة فيما يخص عملياتها وترتيبها، وبذلك اختلف الباحثين والمتخصصين في تحديد عدد العمليات التي تتضمنها إدارة المعرفة ، فهناك من يشير إلى أربعة عمليات بينما يتوسع آخرون إلى ثمانية مراحل،. وتتمثل أهم عمليات إدارة المعرفة في الأتي :

### 1.تشخيص المعرفة

يقصد بتشخيص المعرفة تحديد نوعية المعرفة المطلوبة التي تريدها المنظمة وتحديد مصادرها وطرق الحصول عليها ويعد التشخيص من الأمور المهمة في برنامج ادارة المعرفة و الهدف منها يتمثل في اكتشاف معرفة المنظمة وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم، وكذلك تحدد مكان هذه المعرفة في قواعد البيانات والمعلومات.

[10] سعد غالب ياسين، نظم مساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط2 ،عمان، 2000 ص 15.
[11] سعد غالب ياسين. المعلوماتية وإدارة المعرفة: رؤيا استراتيجية عربية ، المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2000 ، 123- 124.ص
[12] محمد خالد ابو عزام إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي صفحة36- 37

**2.اكتساب المعرفة :**

يقصد باكتساب أو اقتناء المعرفة عمليات المنظمة الداخلية التي تيسر خلق معرفة ضمنية ومعرفة واضحة ، بدءاً بأعضاء المنظمة، مروراً بكل المستويات التنظيمية، وتحديد المعلومات اللازمة والحصول عليها ، وتحديد مصادر المعرفة أي هي استخلاص المعرفة من مصادرها الإنسانية، كالمعرفة الموجودة عند الخبراء والمعرفة المتاحة في الوسائط الرقمية والمادية ونقلها، وتخزينها في قاعدة المعرفة أو في نظم إدارة المعرفة ، وفي الحالتين لا يمكن استقطاب واستخلاص المعرفة الضمنية من مصادرها الإنسانية، والمعرفة الصريحة من مصادرها الرمزية بصورة كاملة وبصفة مؤكدة الأسباب كثيرة منها وجود قيود تعيق تنفيذ عملية استقطاب المعرفة، وبالتالي تمثيلها وبرمجتها في نظم معلومات.

**3.توليد المعرفة :**

يعني توليد المعرفة إبداع المعرفة عند الكثير من الكتاب، ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة ، كما تزود المنظمة بالقدرة على التفوق في الانجاز، وتحقيق حصة سوقية كبيرة في مجالات مختلفة، كتنفيذ الاستراتيجية، واستحداث خطوط عمل جديدة ، والتسريع في حل المشكلات، ونقل الممارسات المثلى وتطوير مهارات المهنيين. وتشير مفردات: اقتناء أو شراء أو ابتكار أو اكتشاف أو امتصاص أو اكتساب أو استحواذ إلى توليد المعرفة والحصول عليها ولكن بأساليب مختلفة ومن مصادر مختلفة، فالشراء يشير إلى الحصول على المعرفة بالشراء المباشر أو عن طريق عقود الاستخدام والتوظيف، والاقتناء يشير إلى الحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين، والابتكار يشير إلى توليد معرفة جديدة غير مكتشفة وغير مستنسخة والاكتشاف يشير إلى تحديد المعرفة المتوفرة.

### 4.خزن المعرفة والاحتفاظ بها :

بالرغم من أن المنظمات تولّد المعرفة وتتعلم، إلا أن هذه المعرفة يتم نسيانها ، وتشير عملية تخزين المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطراً كبيراً ، نتيجة لفقدانها كثير من المعرفة التي يحملها كثيراً من الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهما جداً لا سيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية الدوران العمل، والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتولّد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم ، أما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعد البيانات. ويتم خزن المعرفة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الإلكترونية، والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الإجراءات، والعمليات التنظيمية الموثقة ، والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل.

### 5. توزيع المعرفة :

هي عملية نقل المعرفة الصحيحة إلى الأشخاص الذين يحتاجونها في الوقت المناسب من أجل القيام بمهام أساسية في المنظمة ، وذلك من خلال إيجاد وسائل اتصال جيدة وثقافة تُشجّع على نشرها ضمن حدود نطاقها . ومن المنظمة، فهي تمثل المشاركة بالمعارف المتوافرة سواء أكانت ضمنية أو مُصرحاً بها ومن المهم هنا التركيز على المعارف الضمنية والمتوافرة في عقول العارفين بها وبخبراتهم ومهاراتهم وعلى كيفية توزيعها، وهذا ما يمثل الاهتمام الأكبر لدى الادارات في المنظمة ويتم الاهتمام بهذه العملية من خلال توافر وسائل الاتصال وقنوات التوزيع لنشر المعرفة واستخدام الشبكات بأنواعها ، وضرورة توفر ثقافة التشارك والتبادل للمعارف بين موظفيها، إضافة لبناء فرق العمل والمجموعات وهذا يساعد على توزيع المعارف فيما بينهم ، وتوليد أفكار وإبداعات خلاقة، نتيجة ذلك تجعل المنظمة متميزة عن غيرها، وكذلك تشجيع عمليات البحث والتطوير، وتوزيع المعرفة .

**6. شراكة المعرفة**

ذلك الجزء من ادارة المعرفة الذي يشمل تبادل المعلومات، المهارات، والخبرات داخل المنظمات وفيما بينها وبالرغم من أن شراكة المعرفة قد تأخذ اتجاهاً وحداً ، الا أن الغالب هو أن تكون هذه الشراكة ذات اتجاهين، وقد تنسب في اتجاهات متعددة يتعلم فيها كل طرف من الأخر وشراكة المعرفة مصطلح يقتصر على الاتصالات فقط، لأن الكثير من المعارف في المنظمات يصعب التعبير عنها.

**7. تطبيق المعرفة :**

هدف إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمنظمة، وهذا التطبيق هو أبرز عملياتها، والمعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للأخرين، حيث تتطلب المعرفة التعلم والشرح ، ويتم تعلم المعرفة عبر التجريب والتطبيق، مما يُحسّن مستوى المعرفة ويعمقها، لذا فإنه يجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول، ويجب استخدام المعرفة كأساس لتطوير معارف جديدة من خلال التكامل والإبداع وتوسيع قاعدة المعرفة القائمة ، واستخدام هذه المعارف في اتخاذ القرارات التي تخص المنظمة .

**2.مكونات إدارة المعرفة :[13]**

1.**أهداف العمل :** . هناك علاقة مباشرة بين المنظمة التي تطبق إدارة المعرفة وقدرتها على تحقيق أهداف العمل , لذا ينبغي أن تكون أهداف العمل واضحة ومعروفة قبل الاستثمار في إدارة المعرفة , وان تقييم نجاح المنظمة يأتي من خلال مقارنة نتائج الاستثمار المتحققة مع أهداف العمل وأهداف إدارة المعرفة المخططة؛

2.**القيادة :** . تؤدي قيادة المنظمة دورا مهما في تعزيز إدارة المعرفة من خلال دعمها ومشاركتها الفاعلة في ذلك , لان مفتاح نجاح المنظمة هو إدارة المعرفة , فعملية القيادة وارشاد الافراد العاملين وترسيخ قناعاتهم بأهمية إدارة المعرفة يؤثر ايجابا في نمو ومستقبل المنظمة ؛

[13] محمد علي، فادية لطفي عبد الوهاب،(2007)، دور استخدام عمليات إدارة المعرفة في تحديد مكونات الرؤيا الاستراتيجية للمنظمة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعتي بغداد والمستنصرية، رسالة ماجستير(غير منشورة)،كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

3.**التقنيات** : . على الرغم من فاعلية قواعد البيانات كأداة لخزن ونشر المعرفة الا ان هناك العديد من الوسائل الاخرى التي تسهم في تفعيل إدارة المعرفة مثل برامج تطوير المحترفين وبرامج توجيه وتوعية الجماعات وغيرها التي تعد امثلة شائعة ولا تتضمن استخدام تقنيات عالية ؛

4.**التنظيم** : . ان عمل إدارة المعرفة المتعلق بتعريفها وخزنها ونشرها واستخدامها المعرفة يتطلب تنظيما فائقا وقيادة مركزية لتوجيهه وتطبيقه فضلا عن ضرورة توافر فرق عمل تساهم في انجاز المهام الخاصة بأقسام إدارة المعرفة كالمكتبات والانترنيت وغيرها لخدمة جميع المستفيدين في مختلف المستويات الادارية والتشغيلية في المنظمة ؛

5.**الثقافة** : . ان من بين أهم غايات إدارة المعرفة هي محاولة ايجاد طريقة للحصول على حكمة العاملين ومعرفتهم داخل المنظمة لأجل رفع تلك المعرفة إلى أقصى حد ممكن والاحتفاظ بها . وان تطبيق إدارة المعرفة واستخدامها يستلزم وجود موارد بشرية ذو مؤهلات عالية وثقافة رفيعة , أي بمعنى ان المنظمة عليها أن تحصن نفسها ومواردها البشرية ثقافيا ؛

6.**العمليات** : . يمكن الاشارة إلى إدارة المعرفة بأنها العملية النظامية التكاملية لتنسيق نشاطات المنظمة في ضوء اكتساب المعرفة وتوليدها وخزنها والمشاركة فيها وتطويرها وتكرارها من قبل الافراد والجماعات الساعية وراء تحقيق الاهداف التنظيمية الرئيسية؛

7.**العلاقات** : . تحاول المنظمات ان تنظم ذاتها من خلال زيادة قدرتها على التكيف فرديا وجماعيا وبصورة مستمرة مراعاة للظروف المتغيرة , ويفترض انها تقوم بتعديل معرفتها بما يؤدي إلى التغيير في السلوك ويلعب الانسان دورا مهما في بناء المعرفة لذا يكون من الضروري بناء وادامة علاقات وثيقة فيما بين الموارد البشرية من جهة وفيما بين العقول البشرية والمعرفة من جهة أخرى ؛

8.**التعلم** : . ان توليد المعرفة الجديدة يتم من خلال اقسام البحث والتطوير والتجريب وتعلم الدروس والتفكير الابداعي , وتكتسب المعرفة عبر طرائق ثلاثة هي التعلم والبحث العلمي والتطوير التقني.

**المطلب الثالث : أهمية و أهداف إدارة المعرفة**

**1.أهداف إدارة المعرفة :**

إن عمليات إدارة المعرفة تتضمن مجموعة من الفعاليات و الجهود التي تهدف إلى تحقيق أهداف متعددة نذكر منها:[14]

1.التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية و الثقافية و التنظيمية لإدارة المعرفة؛

2.المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية و الإجراءات المتعلقة بإدارة و تطوير البنية التحتية مع المعرفة ؛

3.التعريف و التنمية بشكل شمولي بمعنى إدارة تطوير المعرفة و نشره بين رجال الأعمال بحيث يتم استخدام بشكل اكبر مبادئ إدارة المعرفة و تعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاص بأعمال إدارة المعرفة ؛

4.دراسة الأوضاع الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية و الأنظمة ذات العلاقة و التي تؤثر على فاعلية مبادرات إدارة المعرفة؛

5.العمل على تنمية العوامل الاجتماعية و الثقافية التي تشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنطقة ؛

**2.أهمية إدارة المعرفة**

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة و نخص بالذكر ما يلي: [15]

1.تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف و رفع من جودتها الداخلية لتوليد الإرادات الجديدة؛

2.تعد عملية تضامنية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها؛

---

خضر مصباح إسماعيل طيطي ، إدارة المعرفة التحديات و التقنيات و الحلول ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن ،ط1،سنة 2009 ،ص 45

[15] فلاق محمد ، عمليات إدارة المعرفة و تأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية سنة 2012 ،الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج 3 قطاع المحروقات في الدول العربية ،

3.تعزيز قدرة المنظمة بالاحتفاظ بالأداء المنظمين المعتمد على الخبرة و المعرفة و تحسينه؛

4.تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري ، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة و ممكنة ؛

5.تساهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها و مواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة ؛

**المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة خدمات التعليم العالي**

يعد الاهتمام بتحسين جودة خدمات التعليم العالي مطلبا ملحا من اجل التفاعل مع متغيرات العصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي ، ولقد تعددت الدراسات التي سلطت الضوء على جودة خدمات التعليم العالي وهو ما سنحاول التطرق إليه في هذا المبحث

**المطلب الاول : مفهوم جودة خدمات التعليم العالي**

**1.مفهوم جودة التعليم العالي :**

1.الجودة :تعرفها المنظمة العالمية للتقييس على أنها " مجموعة من الصفات و الخصائص التي تتمتع بسلعة أو خدمة ما تؤدي الى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنيا.[16]

**2.مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي**

هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير و المواصفات التعليمة و التربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمة و في جميع جوانب العمل التعليمي و التربوي .

و يمكن القول بأن جودة التعليم هي نظام تقع مسؤوليته على عاتق إدارة الجامعة لرفع المستوى العلمي فيها و تحسينه باستمرار من خلال وضع الخطط اللازمة للعملية التعليمية المتمثلة في المدخلات (الطالب

[16] Tarfaya Nassima :''Qualité dans l'entreprise et l'analyse des risqué '' , Ed HOUMA , Alger .2004p

) و العمليات ( المدارس و القاعة ، المنهج ) و المخرجات ( خريج متعلم )، محققة في ذلك رضا الطالب و المجتمع على حد سواء .[17]

الجودة في التعليم العالي لها معنيان مترابطان أحدهما واقعي والأخر حسي والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل : معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية ، ومعدلات تكلفة التعليم .

المعنى الحسي للجودة فيرتكز على مشاعر وأحاسيس متلقي لخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية، فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد ، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوى توقعاتها .[18]

**المطلب الثاني : معايير جودة التعليم العالي**

نظرا لاختلاف توجيهات الباحثين و أدائهم ، إلا أنه لا يوجد اختلاف كبير في الأمراء التي تناولت معايير جودة التعليم العالي و يمكن حصرها كالاتي : [19]

**1.القيادة :**

تشكل محور النظام المتكامل الذي يسعى إلى تحقيق جودة مؤسسات التعليم لذلك نحتاج إلى منهجية إدارة الجودة و تحسينها و ضمانها في هذه المؤسسات ، من خلال قيادة إدارة متحمسة ذات رؤية قادرة على تحقيق التفاعل و التعاون و الانسجام بينهما و بين المرؤوسين كما تتطلب فريق العمل متعاون لديه ولاء و انتماء .

[17] أسعد حمدي محمد ماهر ، محمد إبراهيم محمد حسين ، أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق، مؤتمر الدولي السعودي ، سبتمبر 2014 ، ص 223

[18] بربري محمد أمين ،بكحيل عبد القادر ،"أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، الملتقى الدولي الخامس بعنوان "راس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة

[19] حرنان نجوى ، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي ، سنة 2014 ،تخصص تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ص 41 , ص 42, ص 43

**2.رؤية ورسالة الجامعة :**

يجب أن تتوفر لدى مؤسسات التعليم العالي رسالة واضحة المعالم و محدودة تعبر عن رؤيتها و أهدافها العامة و الخاصة ، لأن هذه الأخيرة تركز على المسار المستقبلي للمؤسسة من خلال ترجمة القدرات و الإمكانيات و التي تخطط التنمية أما الرسالة الجامعية ترتكز على النشاط الحالي لها من خلال الإجماع على الأهداف الواحدة و تسهيل ترجمتها إلى مهام و أعمال تنفيذ و تحقيق المركز التنافسي .

**3.الثقافة التنظيمية :**

تشكل الثقافة التنظيمية بيئة اجتماعية تشتمل على مجموعة من المبادئ و القيم و المفاهيم و المعتقدات التي يجب أن تسود المؤسسة التعليمة، و لها دورا مؤثرا في عملية اتخاذ القرارات و الحل المشكلات التي تصادفها

**4.أعضاء هيئة التدريس :**

يقوم أعضاء هيئة التدريس بإنجاز العملية التعليمة و تحقيق أهدافها التي يعملون بها ، و هذا من خلال تأهيله العلمي و السلوكي و الثقافي و خبراته العلمية عن طريق :

1..توفير العدد الكافي لأعضاء هيئة التدريس المؤهلين ؛

2.اعتماد معاير واضحة و شفافة لاختيار أعضاء هيئة التدريس ؛

3.أن تتوفر للجامع برامج متخصص للتطوير المهني و التعليم المستمر لأعضاء هيئة التدريس ؛

**5.البرامج والمناهج الدراسة :**

يقصد بها شمولية ومرونة استيعاب مختلف التحديات العالمية و الثورة المعرفية ، و توظيفها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية كما يجب على المناهج التعليمة أن تتلاءم مع الفلسفة العامة و تحقيق رسالة و

أهداف و حاجات الطلبة و المجتمع ككل و أن تتوافق مع مخرجات هذه البرامج مع المعايير المحلية و الدولية .

**6.إدارة الموارد البشرية و المادية و تنميتها :**

حتى نحصل على تفوق جامعي ناجح و متميز ، لابد من التركيز على تطوير و تنمية مواردنا البشرية ، باعتبارها الركيزة الأساسية في خلق التميز و تمكينها من الميزة التنافسية ، هذا عن طريق تنمية القدرات الإدارية و التدريبية و تحسين المرافق و الخدمات و تجهيزاتها ؛

توفير نظام الكتروني للبحث عن المعلومات في المكتبة؛

توفير مكاتب منافسة لأعضاء الهيئة التدريبية و توفير مرافق خدمة أساسية كافية .

**7.البحث العلمي :**

يستحسن وضع استراتيجية البحث العلمي، التي تتفق مع رسالة المؤسسة كما يجب على أعضاء هيئة التدريس أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية و مناسبة ، حتى يضمن بقائهم وتطلعهم على المستجدات الحديثة في مجال تخصصهم مع توفير الأجهزة اللازمة للعمليات البحثية .

**8.خدمة المجتمع :**

يجب أن تساهم المؤسسة التعليمية في المجتمع ، من خلال تنمية البيئة المحيطة وإنشاء وحدة عملية تعزز علاقة مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي مع سوق العمل ،في تنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية.

**9.الطلبة :**

يمثلون بؤرة العملية التعليمة و يجب تأهيلهم علميا و ثقافيا و نفسيا ، حتى يتمكنوا من استيعاب المعرفة التي تنعكس ايجابيا على مستوى الجودة و مواكبتهم للتطورات العصرية و انفتاحهم على البرامج

المستقبلية

**المطلب الثالث : اهمية واهداف جودة التعليم العالي**

**1.أهمية جودة التعليم العالي :**

تعتبر جودة التعليم العالي أمرا ضروريا وهاما لعدة أسباب منها :[20]

1..تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية؛

2.تساعد على تحسين جودة الخدمات الاخرى وزيادة الانتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الادارة الجامعية ؛

3.تساعد على صنع القرار المتعلق بالعمل ، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة ؛

4.تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضى ،الان المخرجات لا تلقي الطالب الفعال في سوق العمل ، تقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصر في المداخلات والعمليات والمخرجات

**2.أهداف جودة التعليم العالي :**

و يقصد الأهداف التي تحققها جودة التعليم للمؤسسات التعليمية التي تنهي العمل فيها وهي :

1.توضيح أساسيات أكاديمي زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة ؛

2.تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية؛

3.تزويد المؤسسة خبرة في تطوير التعليم بكافة مجالاتها ؛

4.ضمان تحسين المستمر الشامل لكل أنشطة المؤسسة؛

[20] حرنان نجوى ، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي ، سنة 2014 ،تخصص تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، ص29

## المبحث الثالث : مساهمة إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي

لنجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي ينبغي العمل بما يلي:

### المطلب الاول : مستلزمات نجاح ضمان الجودة في التعليم العالي

لنجاح تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي ينبغي العمل بما يلي[21]:

1. تأسيس نظم معلوماتية توظف التكنولوجيا الحديثة و وسائط الاتصالات المتطورة التي تتيح لصانعي القرار والعاملين في مؤسسات التعليم العالي إمكانية الحصول بسرعة ودقة على البيانات الضرورية لتطبيق هذا النموذج؛

2. إعداد الكوادر التدريبية المؤهلة عن طريق عقد دورات مكثفة لتأهيل هذه الكوادر وتدريبها على تطبيقات نموذج ضمان الجودة حتى تقوم بتدريب العاملين في المؤسسات التعليمية المختلفة؛

3. التوسع في تفويض الصلاحيات والمسؤوليات في المؤسسات التعليمي؛

4. تصميم برامج ضمان الجودة تتوافق مع البيئة العربية من حيث : قيمها، معتقداتها، تقاليدها وعاداتها؛

5. إنشاء وحدات تعني بأمور الجودة والحاقها بإدارات التعليم في الميدان؛

6. إعادة النظر في أساليب التقويم التربوي ووسائله ؛

7. ضرورة التعرف على حاجات ورغبات المستفيدين من خدمات القطاع والعمل على تلبيتها؛

[21] قادة ي.، "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية- دراسة تطبيقية على متوسطات ولية سعيدة"-، مذكرة الماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 8044-8048 ،ص 58 و 59

8.إعادة صياغة الاطار الفكري للعمل حتى لا تقوم مؤسسات التعليم العالي على ضخ المعارف وحشوها في أذهان الطلبة فقط بل تتعدى ذلك إلى شحذ الطاقات الفكرية والقدرات الابداعية لديهم وتنميتها ؛

**المطلب الثاني : دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي**

تعد انشطة إدارة المعرفة الأداة الفعالة والكفء لضمان جودة التعليم العالي والتي يستند عليها في اتخاذ القرارات وحل المشكلات والتميز على الجامعات الأخرى، وفما يلي سيتم التطرق إلى فوائد كل نشاط من أنشطة إدارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي:

**1. أهمية تشخيص المعرفة**

يعد تشخيص المعرفة أول الأنشطة لإدارة المعرفة من الأمور المهمة في برنامج إدارة المعرفة سيؤدي إلى اكتشاف المعرفة وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم وكذلك يحدد مكان هذه المعرفة في قواعد البيانات والمعلومات ويحدد المعرفة الملائمة لوضع حلول للمشكلات؛

يؤدي تشخيص المعرفة بمؤسسات التعليم العالي إلى تحديد الفجوة المعرفية من خلال تحديد نوع المعرفة المتوافرة ومقارنتها بما هو مطلوب معرفته وايضا الى التعرف على مصادر المعرفة الضمنية و المتمثلة في الاصول الفكرية و المعرفية وادارة الرصيد الفكري فرأس المال الفكري أو رأس مال المعرفي يعتبر مورد لإنتاج المعرفة الجديدة والابتكار و تبرز أهميته في كون "المؤسسة التي تمتلك رأس المال الفكري يكون لها القدرة في المحافظة على مستوى متفوق للمعرفة داخل المؤسسة وتدعم لاستخدام العلمي للمعلومات، بما يؤدي إلى تعزيز الأداء المنظمة لها ؛

كما سيتم من خلال تشخيص المعرفة إدارة رأس المال الهيكلي للتعرف على مصادر المعرفة الصريحة حيث يعبر هذا النوع من رأس المال عن المعرفة الصريحة التي تم الاحتفاظ بها داخل هياكل المؤسسة وأنظمتها والتي تتحول وفق قواعد معينة إلى بيانات وتدابير وأساليب عمل وبرمجيات.

**2. أهمية توليد المعرفة**

يتم توليد أو خلق المعرفة أي الحصول عليها عن طريق الشراء أو الامتصاص أو الأسر أو الابتكار أو الاكتشاف، كما اقترح Nonaka & Takeuchi نموذج(SECI) لخلق المعرفة الذي يركز على التفاعل بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة؛

يتعين على مؤسسات التعليم العالي لتوليد أو خلق المعرفة التي من المعروف أنها مصدر الابتكار إلى تنمية المواهب ورعايتها وخلق بيئة تحفز وتشجع وتعمل على انضاج المواهب ووضعها في طريق الابتكارات والإبداع وحثهم على التنافس المثمر وتفعيل الاتصالات بين الافراد والمشاركة في فرق عمل وجماعات عمل داعمة لتوليد رأس المال المعرفي ،مما سيضمن لمؤسسات التعليم العالي جودة خدماتها نتيجة لتحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العالقة بنشاط البحث العلمي، ومن تم تطوير الأداء الفردي والتنظيمي ما سيؤدي لضمان جودة مخرجاتها وتحقيق الرضا على خدماتها، و هذا سيجعلها أكثر مرونة واستجابة وما يجعلها أكثر إسهاما في التقدم العلمي والتقني.

### 3. أهمية تخزين المعرفة

يستدعي تخزين المعرفة بمؤسسات التعليم العالي ضرورة إنشاء ذاكرة تنظيمية للاحتفاظ بالمعرفة وادامتها بصورة مستمرة ما سيوفر الوقت المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ، كما يسهل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة، و تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من تجارب الخبرات السابقة المخزنة ما يضمن جودة أداء أعضاء هيئة التدريس؛

يؤدي تخزين المعرفة إلى توضيح البرامج التعليمية وتحسين سرعة وجهود مراجعة وتطوير وتحديث البرامج، وبالتالي سهولة تصميم وتطوير البرامج المشتركة بين أكثر من تخصص نتيجة لتوفر المعلومات الدقيقة والواضحة عنها وهذا ما سيضمن جودة البرامج الأكاديمية، كما سيتم من خلال هذا النشاط لإدارة المعرفة توفير المعلومات الدقيقة للطلبة وتحسين جودة خدمتهم وعليه فتخزين المعرفة سيضمن جودة الخدمات الطالبية لتكون خالصة هذا النشاط جودة الخرجين، كما يجدر الإشارة أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا فعالا في هذه المرحلة لضمان كفاءة التخزين المعرفة .

### 4. أهمية نشر المعرفة

نشر ومشاركة المعرفة مع الآخرين يعد امرا طبيعيا جدا بين اعضاء هيئة التدريس و المحاضرين والطالب بصفة عامة ويعتمد نشر المعرفة ومشاركتها على تيسير الاتصالات الفردية من خلال الندوات، الملتقيات، والمؤتمرات بالاعتماد على التدريب من قبل الزملاء القدامى أصحاب الخبرة مثلا كما ولا بد تطوير تكنولوجيا الاتصالات بمؤسسات التعليم العالي التي تعتبر أوسع وأشمل وسائل الاتصال الحديثة لإمكانياتها الكبيرة في تجاوز حدود المكان والزمان والوصول إلى ملايين الاشخاص، فالهدف من نشر المعرفة هو الوصول إلى مجتمع المعرفة وذلك بتحقيق المعرفة للجميع وهذا ما سيساهم بالتأكيد في تكوين الخرجين و اعداد الكفاءات الواعية والقادرة على تلبية احتياجات السوق المهني وخدمة المجتمع بصفة عامة .

### 5. أهمية استخدام المعرفة وتطبيقها

يعتبر استخدام المعرفة وتطبيقها غاية إدارة المعرفة فاستثمار المعرفة وخزنها والمشاركة فيها أمور لا تعد كافية والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ بالشكل الذي يؤدي إلى توليد معرفة جديدة، ولقد فرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزيد من الفرص لاستخدام المعرفة واعادة استخدامها في اماكن بعيد عن مكان توليدها، يساهم استخدام وتطبيق المعرفة بمؤسسات التعليم العالي إلى خدمة المجتمع وضمان جودتها من خلال بناء الثقة لدى المشاركين في تحقيق جودة الأداء المؤسسي الجامعي .

## المطلب الثالث : الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي

### 1. الفوائد المحققة في مجال البحث العلمي

من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال البحث العلمي ما يلي:

1.توفير الوقت الضائع المستغرق في عملية البحث نتيجة لسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات وسهولة جمعها وتوفيرها بأسرع وقت ممكن؛

2.تخفيض تكلفة مصاريف البحث نتيجة لتخفيض تكاليف المصاريف الادارية؛

3.تسهيل عمليات البحث المشتركة بين التخصصات المتنوعة والمتداخلة؛

4.تحسين مستوى وفعالية الخدمات الداخلية والخارجية ذات العالقة بنشاط البحث العلمي؛

**2. الفوائد المحققة في مجال تطوير المناهج**

من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال تطوير المناهج ما يلي:

1.تدعيم مستوى جودة المناهج والبرامج التعليمية المقدمة، من خلال تحديد وتوفير أفضل الممارسات والتجارب وفحص وتقييم المخرجات؛

2.تحسين فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة للزملاء، وتقييم الطالب، وغيرها من المدخلات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الاداء؛

3.سهولة تصميم وتطوير المناهج والبرامج المشتركة بين أكثر من تخصص أو أكثر من برنامج نتيجة لسهولة النقاش والتخطيط عبر الأقسام والكليات المختلفة، نتيجة لما توفره إدارة المعرفة من أساليب وممارسات للربط بين الافراد.

**3. الفوائد المحققة في الخدمات الطلابية وخدمات الخريجين**

لعلى من أهم الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة في مجال الخدمات الطالبية وخدمات الخريجين الآتي:

1.تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطالب مثل :خدمات المكتبات، المعلومات التي يوفرها نظام المعرفة للطالب، إضافة إلى تقنيات المعلومات التي تدعم الخدمات الطالبية بالجامعة وخارجيا عبر الخدمات الإلكترونية المقدمة للطالب عبر موقع الجامعة الإلكتروني وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للخريجين من الجامعة وغيرهم كالمقومين الخارجيين لخدمات الجامعة؛

2.تحسين مستوى الخدمات الطالبية وتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية سيؤدي تلقائيا إلى الرفع من مستوى خريجي الجامعة؛

### 4. الفوائد المحققة في مجال الخدمات الإدارية

تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي سيكون له أثر على الخدمات الادارية، حيث سيؤدي حتما إلى:

1.تحسين مستوى كفاءة وفعالية الخدمات الإدارية المقدمة في الجامعة، وذلك نتيجة لما ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة من تحسينات في مجال العمل الإداري كالاتجاه نحو اللامركزية في العمل وفي أسلوب تقديم تلك الخدمات، تطوير السياسات والإجراءات الإدارية، تطوير وتحسين مستوى الاستجابة للخدمات الإدارية المطلوبة، إضافة إلى تحسين قدرة المؤسسة التعليمية في اتصال؛

2.زيادة قدرة الجامعة الإدارية فيما يتعلق بالاتجاه نحو أسلوب اللامركزية في أداء العمل الإداري، وذلك بوضع قواعد عامة (خطوط عريضة) للتصرفات لتحقيق الانسجام في الإجراءات المتبعة في كافة إدارات الجامعة وأقسامها ، وإعطاء الصلاحية للكليات والأقسام والإدارات بالتصرف وفق ما تراه ضمن إطار القواعد العامة للتصرف.

### 5. الفوائد المحققة في مجال التخطيط الاستراتيجي

من الفوائد المحققة من تطبيق إدارة المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في مجال التخطيط الاستراتيجي ما يلي :

1.تحسين القدرة على دعم الاتجاه نحو اللامركزية والتخطيط الاستراتيجي وصنع القرار؛

2.تحسين تبادل المعلومات الداخلية والخارجية للتقليل من الجهود الزائدة، وتخفيف عبء توصيل المعلومات والتقارير التي تعد لترفع إلى جهات عديدة؛

3.تعزيز القدرة على وضع خطة استراتيجية ملبية لاحتياجات سوق العمل ؛

**خلاصة الفصل :**

يتطلب ضمان جودة التعليم العالي إعادة النظر في رسالة وأهداف واستراتيجيات مؤسسات التعليم العالي وكذلك مراجعة المعايير والإجراءات المتبعة للتقويم والتعرف على حاجات الطلبة من برامج وتخصصات وخدمات ضرورية لتلبية حاجاتهم وتحقيق الأهداف الحالية والمستقبلية، وأيضا يتطلب الأمر إعادة النظر في كيفية توظيف واستثمار أعضاء هيئة التدريس بكفاءة وفعالية وإعادة هيكلة التنظيم على نحو يتماشى مع واقع المناهج الدراسية التي من الضروري مراجعة محتواها والتعرف على مدى توافقها مع متطلبات السوق وتلبية حاجات الطلبة والمجتمع.

تعد بيئة التعليم العالي أحسن البيئات للاستفادة من إدارة المعرفة حيث أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطالب للوصول إليها من خلال التحاقهم بالجامعات والكليات هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن، كما أن مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمرا طبيعيا جدا بين أعضاء هيئة التدريس والطالب بصفة عامة .

تلعب إدارة المعرفة دورا كبيرا في إنجاح برنامج ضمان جودة التعليم العالي من خلال توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعا وتطبيقها والمشاركة بها، و الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدعيم إدارة المعرفة بالطريقة التي تم عرضها في هذا الفصل ستساهم وبشكل كبير في المحافظة على معلومات ومعرفة المؤسسة وتقاسم المعرفة وسرعة وفاعلية الاتصالات بها، ما سيكون له الأثر الحتمي في توضيح البرامج التعليمية وتوفير المعلومات الدقيقة والواضحة عن الطلبة وهذا بالتأكيد سيضمن جودة البرامج وجودة أداء هيئة التدريس وجودة الخدمات المقدمة وجودة البحوث العلمية والارتقاء بمستوى الطلبة الخرجين بما يتوافق مع سوق العمل، كما سيتيح لمؤسسات التعليم العالي اتجاهات حديثة لتكون صالحة للمستقبل.

# الفصل الثاني:

# دراسة حالة جامعة ملايا بماليزيا

**تمهيد:**

حققت دولة ماليزيا نموا اقتصاديا كبيرا بفضل استثمارها في العنصر البشري الذي يعد من أهم عناصر العملية الإنتاجية ، حيث نجحت في تأسيس نظام تعليمي قوي ساهم في توجيه المنظمة الاقتصادية الماليزية من القطاع الزراعي نحو القطاع الصناعي الحديث ، وها هي اليوم ماليزيا تتحول إلى تحويل المجتمع الماليزي إلى مجتمع مبني على المعرفة لحلول عام 2020.

إن نظام التعليم في ماليزيا قطع أشواطا كبيرة في ميدان جودة التعليم ،من خلال إتباع المعايير الدولية في التدريس وتحديد التخصصات والمناهج الدراسية، إضافة إلى تشجيع العلاقات الدولية بين الجامعات المحلية والأجنبية من أجل اكتساب الخبرة ،وتأسيس شبكة من المعلومات ممتدة بين المؤسسات الجامعية ،مع تشجيع القطاع الخاص يلعب دور محوري في جودة التعليم الجامعي ،ففي تصنيف شنغهاي العالمي للجامعات سنة 2017 أكدت الجامعات الماليزية مكانتها ضمن أفضل 500 جامعة على المستوى الدولي حيث كانت رتبة جامعة ملايا 478 وقد تم في هذا التصنيف الاعتماد على عدة مؤشرات من بينها جودة التعليم ،جودة الأساتذة، نتائج الأبحاث ، كما بين التصنيف الدولي QS حسب التخصصات لسنة 2017 أن جامعة ملايا احتلت المرتبة 38 على المستوى العالمي، ويلاحظ أن أغلب التخصصات إلا وكانت الجامعة الماليزية ضمن أفضل 200 جامعة على المستوى العالمي وفق هذا التصنيف.

لاريب أن هذه المؤشرات تستقطب الباحثين على المستوى الدولي والوطني لدراسة طبيعة وجود النظام التعليمي في ماليزيا ، ومحاولة الاستفادة من هذا النموذج الرائد في الدول الإسلامية، وذلك ما نطمح إلى تحقيقه في هذا الجانب التطبيقي ضمن مبحثين رئيسين :

المبحث الأول : التعليم العالي في ماليزيا

المبحث الثاني : دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي

**المبحث الأول : التعليم العالي في ماليزيا**

**تمهيد:**

ماليزيا من الدول التي اثبتت كفاءة في التعليم العالي والصحة والاقتصاد خلال السنوات الأخيرة ومن خلال هذا المقال سنركز على ماليزيا في جانب التعليم العالي

**المطلب الأول : مفاهيم أساسية حول دولة ماليزيا**

**أولا. نبذة عن ماليزيا :**

**1.تقع ماليزيا** جنوب شرق قارة آسيا، وتشكّلت بعد حصول اتحاد ملايا على الاستقلال في 31 أغسطس 1957م، واندماجه مع كلّ من ولاية سنغافورة، وسراوك، وصباح شمال بورنيو البريطانية سابقاً لتشكِّل معاً دولة ماليزيا، علماً بأنّ سنغافورة غادرت الاتّحاد في 9 أغسطس 1965م. وتُعدّ ماليزيا إحدى أغنى بلدان العالم وأكثرها تطوّراً، وهي دولة متعدد الأعراق والأديان،[22] وتتمتّع بثقافة غنيّة ومتنوّعة تعود إلى القرن الثالث قبل الميلاد؛[23]

**2.عاصمة ماليزيا** تُعدّ ماليزيا إحدى دول العالم ذات العواصم المتعدّدة، وتُعدّ مدينة بوتراجاي المركز الإداريّ والقضائيّ للبلاد (العاصمة الإدارية)، أمّا مدينة كوالالمبور فهي العاصمة الرسمية والملكيّة لها، حيث تمّ إدراجها كعاصمة رسمية لماليزيا في الوثائق الدولية، وتحتل الترتيب الأول من حيث الحجم فيها، وتُدعى أيضاً باسم قلب ماليزيا، وتقع في ولاية سلا غور في الجهة الوسطى الغربية من شبه جزيرة ماليزيا، وتندرج تحت قائمة الأراضي الاتحادية، وبما أنّها عاصمة للبلاد فمن الطبيعي أن تتركز فيها العديد من الأعمال التجارية، والثقافية، والاقتصادية لدولة ماليزيا؛[24]

3.**تاريخ ماليزيا** : بدأ تاريخها من سلطنة ملقا التي غطّت معظم الساحل الشرقي لشبه جزيرة ماليزيا وسومطرة، والتي برزت كحكومة مميّزة وكمركز تجاري رئيسي لتجارة التوابل، وكانت ملقا تعتنق الدين الإسلاميّ، وفي عام 1511م، بدأت الحقبة الاستعمارية في ملايا بعدما احتلّ البرتغاليون سلطنة ملقا، وفي عام 1641م احتلها الهولنديين ،وبعدها سقطت في أيدي البريطانيين عام 1824م من خلال المعاهدة

[22] "Malaysia", www.nationsonline.org, Retrieved 14-7-2020. Edited.
[23] Malaysia", www.newworldencyclopedia.org, Retrieved 14-7-2020. Edited
[24] Benjamin Elisha Sawe (25-04-2017), "What Is The Capital Of Malaysia?"، www.worldatlas.com, Retrieved 07-09-2018. Edited

الأنجلو هولندية واستمر الاستعمار البريطاني لفترة طويلة جداً مقارنة بغيره، وقد عمل البريطانيون على توحيد جميع الإدارات الماليزية التي كان يديرها حكام ملايا وكبار الشخصيات

الدولة، وخلال عشرينيات وثلاثينيات القرن العشرين بدأ سكان ملايا بالمناضلة من أجل القوميّة بعد دخول التعليم للدولة بالاستعانة بوسائل الإعلام كالصحف، وإنشاء الجمعيات[25] وقد تمّ إنشاء اتحاد بين كل من شعب الملايو، والصينيين، والهنود، والتي أدّت تلك في النهاية إلى توقيع اتفاقية لندن في

8 شباط/فبراير 1956م، والتي أشارت إلى استقلال ملايا في 31 أغسطس 1957م، وبعد تحقيق الاستقلال وبالتحديد في 16سبتمبر 1963م، تمّ تشكيل دولة تُعرف حالياً باسم دولة ماليزيا.[26]

**4.جغرافيا** : ماليزيا تقع جنوب شرق آسيا، تماماً شمال خط الاستواء، وتبلغ مساحتها حوالي329,847 كم2، وتتكون من قسمين غير متجاورين يفصل بينها بحر الصين الجنوبي، هما؛ شبه الجزيرة الماليزية الواقعة في شبه جزيرة ملايا، وتُعرَف أحياناً باسم ماليزيا الغربية والقسم الثاني ماليزيا الشرقية أو بالإنجليزية : الواقعة في جزيرة بورنيو، وتحدها دولتي إندونيسيا وبروناي، بينما تتمثل حدود البلاد البحرية في دول: سنغافورة، وفيتنام، والفلبين[27] تشتمل ماليزيا على مجموعة متنوعة من التضاريس، منها؛ الجزر الصغيرة مثل؛ جزيرة لا بوان ولانكاوي و بانجي وبينانج وغيرهم، بالإضافة إلى ذلك يكثر وجود الشعاب المرجانية في المياه المحاذية للسواحل الماليزية، وتحتوي ماليزيا على العديد من الجبال، حيث تمتد جبال تيتي وانجسا في شبه الجزيرة الماليزية من شمالها إلى جنوبها، وتكتسي بالغابات الاستوائية، في حين تتمثل جبال ماليزيا الشرقية في سلسلة جبال كروكر، ويُعدّ جبل كينابالو أعلى قمة فيها بارتفاع يصل إلى حوالي 4 كم، كما تضمّ الدولة مجموعة من الأنهار الطويلة والبحيرات والكهوف الجيرية،[28] وتتمتّع ماليزيا بمناخ استوائيّ، أي أنّ طقسها يكون حاراً، ورطباً، وماطراً على مدار العام؛[29]

**5.ديموغرافيا:** ماليزيا يبلغ عدد سكان ما يُقارب 32,408,048مليون نسمة، وذلك وفقاً لإحصائيّات عام 2020م، وبذلك تحتل المرتبة 45 في قائمة دول العالم من حيث عدد السكان،[30] ويتوزّع السكان في أراضي ماليزيا بشكل غير متساوٍ، حيث يتركز حوالي 15 مليون نسمة في الأراضي المنخفضة من شبه الجزيرة الماليزية، وتضم الدولة العديد من المجموعات العرقية، إذ يشكّل الماليزيون من أصل هندي 8% من عدد

25 Malaysia Information", www.malaysia.gov.my, Retrieved 14-7-2020. Edited
26 Malaysia Information", www.malaysia.gov.my, Retrieved 14-7-2020. Edited
27 "Malaysia", www.britannica.com, Retrieved 9-5-2018. Edited.
Retrieved 9-5-2018. Edited ،Where is Malaysia Located?", www.mapsofworld.com,5-8-2016
28 Retrieved 10-5-2018. Edited ،Malaysia Map", www.mapsofworld.com,12-7-2017
29 Climates to travel", www.climatestotravel.com, Retrieved 14-7-2020. Edited
30 Malaysia Population", www.worldometers.info, Retrieved 14-7-2020. Edited

السكان، ويشكّل الماليزيون الأصليون حوالي 58%، أمّا الماليزيون من الأعراق الصينية فيشكّلون حوالي 26%؛[31]

**6.اللغة الرسمية:** وتُعدّ اللغة الملوية أو التي تُعرَف باسم بهاسا ملايو اللغة الرسمية في ماليزيا، وهناك العديد من اللغات الأخرى المنتشرة في الدولة؛ كاللغة الإنجليزيّة، والتايلانديّة واللغة التاميليّة والبنجابية والعديد من اللهجات الصينية؛

7.**الدين:** الإسلام هو الدين الرسمي فيها، حيث يُشكّل المسلمون ما يُقارب 60.4%، وهم يشكّلون النسبة الأعلى في جميع الولايات باستثناء ولاية سراوك؛[32]

8.**نظام الحكم في ماليزيا** : ملكيّ دستوريّ فدراليّ شبيه بالنظام البريطانيّ، وتتألف الحكومة من مجلس الأعيان أو مجلس الشيوخ، ويضمّ 68 عضواً، ومن مجلس النواب الذي يضمّ 192عضواً، يمثلون الولايات الماليزية الثلاثة عشر وإقليمين اتحاديّين، ويحكم الملك البلاد بمساعدة رئيس الوزراء الذي يتمّ منحه معظم السلطة الفعلية، ويتمّ انتخاب الملك الذي يُسمّى رئيس الدولة أو الحاكم الأعلى للدولة لمدة خمس سنوات من قبل مؤتمر الحكام أو مجلس الحكام ؛[33]

**9.اقتصاد ماليزيا** : يُعدّ الاقتصاد الماليزي اقتصاداً صناعياً وتسويقياً حديث النشأة؛ حيث يشغل المرتبة الخامسة والثلاثين ضمن أكبر مجموعات الاقتصاد العالمي، والمرتبة الرابعة بين مجموعات الاقتصاد في بلاد جنوب شرق آسيا، وتُعدّ ماليزيا ثالث أغنى الدول في جنوب شرق آسيا من ناحية إجمالي الناتج المحلي الفردي، بالإضافة إلى ذلك يتَّصف اقتصاد ماليزيا بمستوى عالٍ من التنوع والقوة، هذا إلى جانب كونها ثاني أكبر مصدر لمنتجات زيت النخيل على مستوى العالم بعد إندونيسيا، ويُضاف إلى زيت النخيل مجموعة رئيسية من الصادرات الماليزية بما فيها؛ المنتجات الإلكترونية والكهربائية، والبترول، والغاز الطبيعي المسال، والآلات، والمنتجات الكيميائية، والأجهزة العلمية والبصرية، والمنتجات الخشبية والمعدنية، والمطاط.[34] تُعدّ ماليزيا من أسرع دول العالم نمواً من الناحية الاقتصادية، بالتحديد خلال منتصف عام 1997م، ويعود السبب في ذلك إلى دعم الاستثمار الأجنبي لاقتصادها من قِبل كلّ من الولايات المتحدة واليابان خلال فترة منتصف السبعينيات والثمانينيات، إذ بلغ متوسط النمو الاقتصادي السنوي خلال الأعوام 1988–1996م

---

[31] أ ب ت ث publicintell igence, Malaysia Country Handbook, Pages 16, 27, 36, 37, 41. Edited

[32] أ ب "Library of Congress – Federal Research Division ", Library of Congress – Federal Research Division , 9-2006, Pages 10, 11. Edited

[33] أ ب ت ث publicintell igence, Malaysia Country Handbook, Pages 16, 27, 36, 37, 41. Edited

[34] "Benjamin Elisha Sawe (25-4-2017), "The Economy Of Malaysia، www.worldatlas.com, Retrieved 10-5-2018. Edited

رقماً قياسيّاً قُدِّر بنحو 8% من متوسط النمو الإجمالي، وقد أدّى الازدهار الواضح في الاقتصاد الماليزي إلى انخفاض كبير في نسبة الفقر في الدولة؛[35]

10.**التعليم في ماليزيا** : توفّر الحكومة الماليزيّة التعليم المجانيّ للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 6–18عاماً في المدارس الحكومية، كما تنتشر فيها المدارس الخاصة التي تخضع للوائح الحكومة وسياساتها التعليمية، وينقسم التعليم فيها إلى مرحلتين: التعليم الابتدائي الذي يبدأ من 6–12 عاماً، وهو تعليمٌ إلزاميّ، والتعليم الثانوي الذي يبدأ في سن 12–18 عاماً، ويستطيع الطلاب الالتحاق بالمدارس المهنيّة أو التقنيّة بدلاً من دراسة السنوات الأربع الأخيرة من التعليم الثانوي، ويتمّ تدريس المناهج باللغة الماليزية بشكل رسميّ، كما يتمّ تدريس اللغة الصينيّة والتاميليّة في التعليم الابتدائي فقط، وتدرس اللغة الإنجليزيّة في المدارس كلغة ثانوية[36] يتميّز نظام التعليم العالي في ماليزيا بخبرته الطويلة في التعليم الدولي التي تصل إلى 30 عاماً، وهو نظام ذو كفاءة عالية ويوفر الفرصة من أجل الحصول على مؤهل دوليّ بأسعار تنافسيّة، وتضمّ ماليزيا ما يزيد على 100 مؤسسة حكومية وخاصة بما فيها الفروع الأجنبية للجامعات ذات الكفاءة العالية من إيرلندا، والولايات المتحدة، وأستراليا، والمملكة المتحدة، ومن الجدير بالذكر أنّ تلك المؤسسات تموّلها الحكومة وتكون تحت إشراف وزارة التعليم الماليزيّة؛[37]

11.**الثقافة في ماليزيا:** تتميّز ماليزيا بتنوُّع ثقافاتها، كثقافة شعوب الملايا، والثقافة الهندية، والثقافة الصينية، وثقافة أوراسيا، وثقافة السكان الأصليين فيها، كما تتميز بتنوّع الطعام، فهي تضمّ أروع المأكولات في العالم، وتشتهر بالمأكولات الحارة، ويُستخدم الأرز والنودلز بكثرة في أطعمتها، وتتوفّر فيها الفواكه الاستوائيّة، وبالنسبة للموسيقى فتتأثر بشكل كبير بالموسيقى الصينية والإسلامية، وتركّز على استخدام نوع من أنواع الطبول يُسمى (Gendang) بصورة كبيرة، بالإضافة إلى الربابة (وهي آلة وترية ولها قوس يعزف به)، والفلوت والبوق، أمّا الرقص ومسرحيات الرقص، فتعود معظمها إلى أصول هندية، وتايلاندية، وبرتغالية، كما تشتهر ماليزيا بمسرح الدمى والظلال، والحرف اليدوية مثل؛ الباتيك والنسيج والمنتجات المصنوعة من الفضة أو النحاس، كما تتميز ماليزيا بالسياحة[38]

يتميّز قطاع السياحة في ماليزيا بالنمو السريع، فقد وصل عدد السياح فيها إلى ما يُقارب 7 ملايين سائح سنوياً، ويُعدّ قطاع السياحة ثالث أكبر مصدر للنقد الأجنبي في ماليزيا بعد قطاع الصناعة والبترول[39] ويعود السبب في ذلك إلى تنوُّع المناظر الطبيعية والثقافة والأنشطة فيها، ويُعدّ التجوّل في مدينة جورج

35 أ ب ت ث publicintell igence, Malaysia Country Handbook, Pages 16, 27, 36, 37, 41. Edited

36 أ ب-9 "Library of Congress – Federal Research Division ", Library of Congress – Federal Research Division , 2006, Pages 10, 11. Edited

37 Malaysia Higher Education in Brief", www.educationmalaysia.gov.my, Retrieved 14-7-2020. Edited

38 Malaysia", www.newworldencyclopedia.org, Retrieved 14-7-2020. Edited

39 أ ب ت ث publicintell igence, Malaysia Country Handbook, Pages 16, 27, 36, 37, 41. Edited

تاون، وقضاء الوقت في غابة بورنيو التي يبلغ عمرها130مليون سنة، واستكشاف الجزر المعزولة، من أهمّ الأنشطة التي يتمّ ممارستها في ماليزيا، وتضمّ ماليزيا العديد من الأماكن التي يُمكن زيارتها للتنزه، ومنها ما يأتي[40] في ولاية ملقا. مدينة جورج تاون في ولاية بينانق. جزر فرهنتين في ولاية ترغكانو

**المطلب الثاني: واقع التعليم العالي في ماليزيا**

إن الاطلاع على النظام التعليمي في ماليزيا يعين على فهم تجربة التنمية وما أسهمت به مخرجا التعليم في دفع عجلة النمو الاقتصادي، والوصول إلى معدلات الإنتاجية العالية، وتحسين نوعية الحياة والتحول الهيكلي للاقتصاد القومي من قاعدة إنتاجية تقوم على المواد الخام، والأولية إلى اقتصاد صناعي حديث يعتمد على منتجات تقنية والمعلومات والمعرفة.وتشير إحصائيات عام 2010إلى أن 98%من سكان ماليزيا يعرفون القراءة والكتابة وان 99%من الأطفال الذين بلغوا السابعة من أعمارهم قد التحقوا بالمدارس وان 92 %من طلاب المدارس الابتدائية انتقلوا إلى الدراسة في المراحل الثانوية الإعدادية والثانوية والعليا وهذه النسب جميعا تعتبر من النسب الأفضل في العالم؛[41]

وهنا تجب الإشارة إلى أن ماليزيا ومنذ استقلالها في عام 1957 التزمت بتقديم خدمات التعليم

الأساسي 11عاما مجانا ، وتصل ميزانية التعليم في المتوسط إلى أكثر من 20 سنويا من إجمالي

اعتمادات الميزانية العامة للدولة.[42]

**1.التعليم العالي والجامعي:**

ينظر إلى هذا التعليم في ماليزيا على أنه البوتقة التي تتفاعل فيها كل المكونات الثقافية والاجتماعية، وتنصهر داخلها العناصر الاقتصادية والسياسية والتعليمية والتربوية في البلاد من اجل تحقيق رفاهية المجتمع، وتقدمه والوصول به إلى حياة كريمة، وتحقيقا لتلك الأهداف قامت الدولة بفتح المزيد من مؤسسات التعليم الجامعي من الكليات والتوسع في الجامعات الخاصة، والبرامج المشتركة مع الجامعات الأجنبية، وتدعم الحكومة وتمول حسب إحصاءات 2006 حوالي 12000 طالب للدراسة خارج البلاد ، وتقدم الوكالات الحكومية والمصارف العامة والشركات الاتحادية والولائية قروضا مالية، ومنحا دراسية، وتهتم وزارة التعليم العالي بجودة التعليم حيث تطالب الجامعات بتقويم ومراجعة مناهجها الدراسية كل ثلاث سنوات كحد ادني، أو كل خمس سنوات كحد أقصى، ويوجد في الجامعات الماليزية أزيد من 50000 طالب أجنبي

[40] Sam Bedford (31-5-2018), "The 10 Most Beautiful Places to Visit in Malaysia" ،www.theculturetrip.com, Retrieved 14-7-2020. Edited

[41] -Ministre of éducation Malaysia.2008.annual report. Kuala Lumpur.

[42] الميداني عبد الرحمن. "السياسة التعليمية." مجلة المعلم, السعودية، العدد , 42 1992 . , ص12

حسب إحصاءات 2005 ، وتشكل نسبة الدراسات الجامعية % 80ومعظم هؤلاء الطلاب من غرب أسيا ودول الآسيان والباسفيك.[43]

**2. جهود الحكومة في الثمانينيات والتسعينيات والألفية**

**حقبة الثمانينيات:** تركز الاهتمام بالتعليم العالي وانتهت مرحلة تعميم استعمال اللغة الوطنية في كافة مراحل التعليم، وتم تبني توصيات اللجنة الوزارية لتطوير التعليم واكتمل تطوير المناهج الدراسية للمدارس الابتدائية والإعدادية. كما أعطى التعليم الفني والمهني أهمية بالغة وازداد عدد المدارس في هذه المساق ؛

**حقبة التسعينيات:** ازداد الاهتمام بالتعليم العالي في الاتجاه النوعي والوظيفي فازداد عدد المؤسسات، والمراكز العلمية المتخصصة وأنشطة البحوث والتطوير، وبالتالي ارتفع إنفاق الدولة بشكل كبير على التعليم العالي وشكل حوالي 3.18% عام 1991 .

**المخطط التوجيهي للتنمية التعليمية 2006-2010:**

بحيث يندرج هذا المخطط التوجيهي تحت الخطة الماليزية التاسعة ذات المدة خمس سنوات، وخصصت الحكومة لهذه التنمية التعليمية مبلغ 198.23مليار رنجيت، بحيث مس هذا المخطط كل المدارس وكل المواقع الجغرافية، وتلبي احتياجات كل الأعراق.[44] ويشمل المخطط مساعي استراتيجية وهي:

1.تطوير القوى البشرية: وهي مهمة تكوين شخصية الخريج التي لها قيمة في سوق العمل ،من الاستعداد الداخلي للإبداع إلى ساحة المنافسة في العلوم والتقنية.

2.جعل الجامعات الوطنية جامعات مفضلة لدى الجميع: والسعي إلى ذلك يحتاج إلى العناصر

الجاذبة من المعدات والأجهزة التي تتطابق مع مقاييس الجودة والمواصفات العصرية ؛

3.جعل مهنة التدريس المدرسي من المهن المرموقة: هذا المحور يتطلب تشكيل شخصية المدرسين، حيث أن إحراز الاحترام اللائق لهذه المهنة يتطلب من قيادة التعليم أن تجعل أجور فئة المربيين للأجيال تبلغ المتوسط العالمي الذي حددته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية أو على الأقل تكون قريبة منه؛

4.التطلع إلى تحقيق التميز في المؤسسات التعليمية: من خلال تشجيع المؤسسات لكل البرامج الدراسية، والعمل على تجديدها كل ثلاث سنوات [45]

43- Ninh Malaysia plan.op.cit.p238

44- Ministre of éducation Malaysia. Exécutive su mary éducation développement Plan 2011-2020

45- Malaysia,2003. Fédéral constitution , Kuala Lumpur, International Law book service. Article 153.1

### 3.الخطة الاستراتيجية للتعليم العالي الوطني نحو2020

جاء ميلاد الخطة الاستراتيجية للتعليم العالي الوطني نحو2020 ،من منطلق عزم الرئيس السابق عبد الله بدوى على امتلاك ماليزيا رأس المال الاجتماعي على جودة عالية، حين أعرب عن حاجة البلد إلى الثروة التعليمية، وتتضمن هذه الخطة ستة مساع هي:[46]

1.توسيع فرص الالتحاق بالتعليم العالي مع مراعاة تحقيق المزيد من العدالة فيها: وتتمثل العدالة المقصودة هنا الالتزام بمبدأ الديمقراطية، وهي سياسة الحرص على تقديم الأفضل لذوى الجدارة، بصرف النظر عن الانتساب إلى أي من الأعراق أو الديانات أو المستويات الاجتماعية؛

2.الترقي بجودة التعليم والتعلم :لا تتحقق جودة التعليم والتعلم إلا بالترقي بمستوى المناهج، ومستوى السلك التدريسي ، وتجهيز العدد الكافي من الأدوات والأجهزة العصرية للتدريس ؛

3.التعزيز لميادين الأبحاث والاختراعات: مما يؤخذ عليه أداء التعليم العالي هو تدني عدد أعضاء الأعمال البحثية والتنموية، حيث المعدل 8.21 %فقط مقابل 10000 عدد أفراد القوى العاملة، لذلك تسعى الحكومة الماليزية في الخطة الماليزية التاسعة إلى هدف تحقيق 50%مع نهاية الخطة ؛

4.الارتقاء بمستوى المؤسسات التعليمية العالية: ومن خلال هذا المسار تسعى ماليزيا إلى جعل المؤسسات التعليمية العالية في ماليزيا تضاهي مستو ى أفضل جامعات العالم ؛

5.إبراز دور المؤسسات العالمية على الساحة الدولية : وأولى خطوة للتطلع إلى الساحة العالمية هي انعقاد برامج التبادل بين الجامعات الماليزية وبين الجامعات بالخارج ؛

6.إرساء الثقافة الداعمة لفكرة التعليم مدى الحياة: حيث أن التعلم والتعليم لدى الدول المتقدمة

عملية لا تتوقف عند سن معين أو مستوى معين. وبذلك يؤمن الفرد بعدم وجود حاجز يتصدى

لطموحاته تحت اي مسميات؛

### 4.سياسات تطوير التعليم العالي في ماليزيا .

[46] - Mashkuri yaacob, science and technologie Policy Makung in Malaysia :responding to the challenge économie, first annuel conférence département studios, cairo université .2003.pp3-7

**1**.دعم جودة التعليم : عملت الحكومة على تعزيز التعليم العام من خلال دعم المدارس القومية والسعي لان تكون المدرسة الحكومية هي الخيار الأفضل لكل الماليزيين، وان تكون العملية التعليمية متوافقة ومواكبة للمعايير الدولية، والممارسات الممتازة على المستوى العالمي كما دعمت التعليم العالي ووجهته لخدمة الاقتصاد القومي وتحقيق الأهداف التنموية.[47]

2.الإنفاق التنموي على التعليم: التزمت الحكومة بتمويل قطاع التعليم بجميع مراحله ومستوياته وبلغت نسبة الإنفاق على التعليم من إجمالي النفقات العامة للفترة 200-2011 حوالي92.18 %في المتوسط، وتصل مخصصات قطاع التعليم من إجمالي الموازنة العامة السنوية الخاصة بالتنمية حوالي % 25في المتوسط، والجدول التالي يوضح نسبة الإنفاق على التعليم من الناتج المحلي الإجمالي:

**الجدول رقم1** : نسبة الإنفاق العام على التعليم من الناتج المحلي الإجمالي[48]

| السنوات | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| نسبة الإنفاق على التعليم من GDP | 18.88 | 17.68 | 17.71 | 18.11 | 19.56 | 21.67 | 18.83 |

المصدر: معطيات البنك الدولي، 2012 موقع https://www.albankaldawli.crg/ar/home

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا ارتفاع نسبة متوسط الإنفاق العام على التعليم وهذا ناتج عن رغبة الحكومة الماليزية في الوصول إلى مصاف الدول المتقدمة من خلال التعليم. وعلى صعيد التعليم الجامعي فقد دعمته الحكومة بالكامل ، خاصة في الفترة ما بين 1997/ 1970 وذلك من خلال ابتعاث المحاضرين للحصول على الدرجات العلمية من الجامعات البريطانية، والأمريكية والاسترالية واليابانية، كما عملت على منح الطلبة المتفوقين منح إلى الخارج، وذلك بغرض تأهيل كوادر الخدمة المدنية ، وهيئات التدريس بالجامعات المحلية ، وذلك يتوافق مع خطة التعليم الجامعي التي تعطي الأولوية للتأهيل وإعداد الكفاءات العلمية، ووصل عدد الطلبة الذين يدرسون في الخارج أكثر من 120000 طالب سنة 2010 يدرسون في مجالات الطب، الهندسة، والتقنية والعلوم.[49]

47 Des donnée de la banque Mondiale.2011.

48 1 - Ministre of finance of Malaysia 2008.Economic report .Kuala Lumpur : National printing.

49 - Awang had salleh 1994."phase of Développent of moderne éducation in Malaysia ".in malaysien développement expérience , National instituts of public administration .Malaysia.pp98-101.

**3.الاهتمام بالتعليم التكنولوجي وربطه بالبحث العلمي:**

من خلال التشجيع على إنشاء هيئات للبحوث في مؤسسات التعليم العالي، للقيام ببحوث علمية تخدم قضايا التعليم، والاستفادة من العلاقة مع المؤسسات المماثلة في خارج البلاد. وادخال برامج الدراسات العليا في الجامعات الماليزية في التخصصات العلمية والتكنولوجية ، مع ربط مخرجات التعليم العالي بمخرجات سوق العمل وتلبية متطلبات الاقتصاد[50].

**4.تطوير نظامها التعليمي باستمرار**

عملت ماليزيا على تطوير نظامها التعليمي و إدخال تقنيات جديدة في مؤسساتها التعليمية، وتحديث مناهجها الدراسية في كافة المراحل وتبني مفهوم المدرسة الذكية، والخروج بالتعليم الأساسي من إطاره التقليدي الجامعي، إلى عملية تربوية حيوية يتركز فيها الاهتمام بالتلميذ واحتياجاته، كما لقي التعليم الثانوي اهتماما كبيرا من خلال المراجعة والتطوير المستمر للخطط ،حيث اكتسب خريجو هذه المرحلة مرونة اكبر في الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي، أو الدخول إلى سوق العمل، وفي سبيل ذلك نفذت سياسات متعددة نذكر منها[51]:

1.تطوير برامج إعداد المدرسين وتدريبهم قبل الوظيفة و أثناءها، مما يؤدى إلى تحسن نوعية التعليم ومهنته؛

2.إنشاء شبكات الاتصال بين المؤسسات التعليمية والوحدات الإدارية المعنية بالتعليم، ومراكز التدريب وبين المؤسسات العلمية والتكنولوجية والثقافية، والجامعات خدمة لأغراض تطوير التعليم وتحسين أدائه.

**5.تشجيع التعليم العالي الخاص:**

بدأت الدولة بدءا من عام 1983بإتباع برنامج لخصخصة المؤسسات العامة، وبدأت مؤسسات التعليم

[50] - Ibrahim Abu shah, et, al, the humain ressource perspective towards acheiving vision 2020, Institute technologie mara.1999.p19.

[51] ميرفت عبد العزيز : العلاقة بين الديمقراطية والتنمية في اسيا، مركز الدراسات الاسيوية، القاهرة، 2000 ،ص 315 ص-316

العالي الخاص في الظهور، وبدأ هذا التعليم بتقديم برامج مشتركة مع جامعات أجنبية في استراليا وكندا والولايات المتحدة الأمريكية، بحيث يدرس الطالب في هذه الجامعات في ماليزيا لمدة سنتين، ثم يكمل دراسته في الجامعات في هذه الدول ، أو يدرس في هذه الجامعات ويتحصل على الدرجة العلمية دون الحاجة للسفر، وسعيا نحو ضبط أوضاع التعليم الخاص والحفاظ على نوعية ومستوى التعليم العالي أنشأت الدولة المجلس القومي للاعتماد، ليتولى مسؤولية مراقبة مستوى ونوعية التعليم العالي المقدم بواسطة المؤسسات التعليمية الخاصة ،وفي نفس الوقت توفير المتخصصين لتقييم المواد الدراسية إلى تقدمها المؤسسات التعليمية .[52]

**6.اهتمام ماليزيا بالبعثات العلمية:**

أصبح الانفتاح على الخارج والاستفادة من الخبرات التعليمية للدول الأخرى ضرورة تسعى إليها كثير من الدول، لتواكب التغيرات العالمية السريعة والمتلاحقة، وذلك بهدف توفير كوادر قادرة على التعامل مع المتغيرات الجديدة، واستيعاب التكنولوجيا المتقدمة، وماليزيا ليست استثناء من هذه الدول فراحت تشجع أبنائها على الدراسة في الخارج.

**7..إعداد المعلمين قبل الخدمة:**

يتم إعداد المعلمين قبل الخدمة في كليات تدريب المعلمين التي تقع تحت إشراف قسم إعداد المعلمين في وزارة التربية. ويوجد في ماليزيا 31 كلية لتدريب المعلمين منتشرة في جميع أنحاء البلاد، تعد المعلمين للتدريس في المدارس الابتدائية والثانوية. ومن ضمن هذه الكليات واحدة لإعداد معلم التربية الإسلامية، وأخرى لإعداد معلمي التعليم المهني والفني ، تختلف مدة الدراسة في هذه الكليات حسب نوع البرامج التي تقدمها فتشمل: سنة واحدة للخريجين الجامعيين للحصول على الدبلوم العالي ما( بعد التخرج)، سنتين ونصف السنة (خمسة فصول دراسية) يحصل الطالب عند نهايتها على شهادة التدريس، ثلاث سنوات (ستة فصول دراسية) يمنح عند نهايتها شهادة التدريس للمتخصصين في التعليم الفني إلى جانب تلك البرامج، تنظم بعض الكليات برنامجاً مدته فصل دراسي واحد يحصل الطالب عند نهايته على الشهادة الأساسية في التربية.[53]

**8.الاهتمام بالبحوث والدراسات ويتمثل هدا الاهتمام فيما يلي :**

[52] Kuala Lumpur : Ministre of éducation : éducation in Malaysia a journée to exellence,
éducationnel planning and research division, 2002.p5

[53] - نبيه نديم العبيدي، استراتيجية التمويل للجامعات المنتجة، مجلة الاكاديمية العربية في الدنمارك، جامعة المستقبل في اليمن، العد 10 ، 2011، ص49.

دراسة شاملة بالتعاون مع جامعة هارفرد حول وضع قاعدة معلومات يتم من خلالها جمع المعلومات

عن المدارس والمناهج والطلاب وغيرها وثم تحليلها ودراستها ويتم عن طريق شبكة الحاسب بدءا من المدرسة فانتهاء بالوزارة ؛

ظهر ذلك في تقديم جوائز مالية قيمة لكل معلم يقدم اقتراح بحث أو دراسة يحظى بالقبول، وتمويل البحوث والدراسات من وزارة التربية ووزارة العلوم والتقنية بالإضافة إلى دعم مالي كبير من الشركات والمصانع ؛

تهتم الدراسات الحالية بالإبداع في تدريس الرياضيات والعلوم وبالطلاب الدين يعملون ويدرسون في الوقت نفسه ومدى رضا أصحاب العمل من مصانع وشركات عن أداء الخريجين ومستوى إعدادهم .

1. المتفوقون من الطلاب يتم تهيئة مدارس خاصة لهم ألحق بها سكن داخلي وتتم العناية بهم علميا وتربويا؛

2. إنشاء14 مركز لمصادر التعلم و352مركزا لنشاط المعلمين حيث تساهم في نشر تقنيات التعليم في البلاد؛

3. ضمن الوحدات المهمة في مجال التقنيات وحدة البحوث والتقويم حيث تعد دراسات استطلاعية عن مدى ملائمة البرامج ومناسبة أوقات عرضها ؛

4. الجودة في الميدان فقد وضعت الحكومة الماليزية استراتيجيات وخطط لضمان التميز ومواجهة المنافسة في سوق التعليم العالي الدولية ،قررت حكومة ماليزية سنة 2002 بإنشاء شعبة ضمان الجودة داخل وزارة التربية لمراقبة مؤسسات التعليم العالي العمومية ،وفي عام 2015 أدلى مجلس الوزراء بقرار مهم يتمثل في إنشاء وكالة الجودة الماليزية حيث تتكون من مجلس مكون من رئيس و16 عضوا، وقد حددت مسؤولياتها كالتالي :

1.ضمان جودة مقدمي خدمات وبرامج التعليم العالي على أسس من المعايير والمقاييس ؛

2.تطوير المقاييس والأدوات المتعلقة بالجودة في ميدان التعليم العالي عن طريق التعاون مع جميع الشركاء ؛

3.تقديم استشارات للوزراء في أي مسألة تتعلق بضمان جودة التعليم العالي ؛[54]

[54] Viola Thimm; EDUCATION, MIGRATION, GENDER: POLICI - ES OF EDUCATION IN

**9.تبني مبدأ أن التعليم عملية مستمرة:**

ويؤكد على هذا الاتجاه كثير من السياسات القومية الماليزية, حيث تعتبر أن هذا الاتجاه دعامة من دعائم التربية، تبنته كفكرة رئيسة في السياسة التعليمية، وهي تعمل على وضعه موضع التنفيذ. حيث أن نظام التعليم من خلال صيغه وأشكاله المتعددة يتيح امكانية التعليم المستمر، ولا يكون هذا خلال المراحل التعليمية فقط بل من خلال القدرة المستمرة في ذلك، ويتطلب ذلك المعاونة بين المدرسة والمجتمع.[55]

**10.تعدد مجالات الاختيار أمام الطالب:**

يعتبر هذا المبدأ شرطاً مهماً لنجاح السياسة التعليمية, فالكثير من السياسات التعليمية تنادي بضرورة تنويع وتوسيع مسارات التعليم وتشعيبه، ليتضمن التخصصات ذات الطابع الاقتصادي والتقني والعلمي والاجتماعي والسياسي، والتي أصبحت سمة واضحة من سمات عصرنا الحاضر .من هذا المنطلق نجد أن ماليزيا عملت على إتاحة الفرصة للطالب لاختيار ما يلائمه من نشاطات ومهارات حسب إنجازه الأكاديمي، وميوله واتجاهاته ومقدرته العقليةً والجسمية والنفسية, على الاختيار وذلك في المراحل التي يكون فيها الطالب أكثر نضجاً وقدرة الجيدة . كما ركزت السياسة التعليمية على المناوبة بين البرامج المنوعة ما بين النظري والعملي والتقني والتطبيقي واليدوي، حتى يكون هناك توفيق بين التكوين العقلي والتكوين اليدوي, لكي يكون للتعليم قيمة تربوية نافعة، مع الحرص على التوازن الموضوعي بين التعليم الأكاديمي والفني والمهني, وربطها جميعاً بمتطلبات التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

**المطلب الثالث : تطور جودة التعليم العالي في ماليزيا**

MALAYSIA AND SINGAPORE; Institute for Social and Cultural Anthropologie& DFG Research Training Group "Dynamics of Space and Gender"; Université of Göttingen, Germany; 2005. P10.

[55] - UNESCO. International Commission on Education for the 21st Century. Report of the Commission Preliminary Synthesis. Paris: UNESCO. Oct. 1995 . P20.

يوجد ما مجموعه عشرون مؤسسة حكومية للتعليم العالي في ماليزيا ، توفر هده المؤسسات تعليما دو جودة عالية وتنقسم إلى ثلاث فئات رئيسية :[56]

**1.جامعات بحثية** : تركز هده الجامعات على الأبحاث وتتسم محاضراتها بالجودة ثم التنافسية في معايير الولوج إليها؛

**2.جامعات مركزية** : تقوم هده الجامعات بالتركيز على المجالات المتخصصة مع تعليم عالي الجودة[57] ومعايير تعليمية ممتازة ،هده الجامعات موجهة نحو البحوث المخصصة ، تنقسم جامعات مركزية بدورها إلى: جامعات تقنية ، جامعات التدبير ، جامعات خاصة بالتعليم ، جامعات خاصة بالقانون ، ومؤسسات التعليم العالي الخاصة تنقسم بدورها أيضا إلى:

1.المعاهد التقنية:

تهدف إلى نقل المهارات التقنية من أجل ضمان نمو وتطور في المجال التكنولوجي بالبلاد بالإضافة إلى تطور المجال الاقتصادي، وتركز على تشجيع الابتكار والإبداع لدى الطلاب ،ومن المعروف أن المعاهد في ماليزيا تعمل على إنتاج القوى العاملة تتوفر على قدر مهم من المعارف والمهارات في المجال التقني وكل ما له علاقة به؛

2.كليات خاصة :تهدف برامج التدريب التي تقدمها نحو خلق بيئة التعلم مدى الحياة توفر هده الكليات مهارات التعلم من أجل تنمية المهارات وتمهيد الطريق من أجل توفير التعليم لطلاب المدارس الثانوية الدين قاموا بمغادرة الفصول الدراسة ، برامج التدريب التدريجي لتعزيز المستوى الاجتماعي والاقتصادي للمجتمعات المحلية ؛

3.جامعات أجنبية :تقدم برامج ودورات دراسية منوعة ودلك في إطار شراكة مع المؤسسات الماليزية يمكن للطلاب الحصول على المؤهل الدولي دون مغادرة ماليزيا من خلال ه ذه الطريقة ، ه ذه الجامعات لها فروع في ماليزيا ، كما تعد الرسوم الدراسية معقولة للغاية لدلك قد تحظى بتعليم راقي تتوفر فيه كل الشروط بتكلفة منخفضة ، وهناك العديد من الجامعات الأجنبية في ماليزيا ندكر منها : جامعة كيرتن للتكنولوجيا التابعة لأستراليا ،جامعة موناش أستراليا ، جامعة نوتنهام المملكة المتحدة ؛

[57] https://aljawaz.com/category/%d9%85%d8%a7%d9%84%d9%8a%d8%b2%d9%8a%d8%a7/ تطور التعليم العالي في ماليزيا

**3.جامعة شاملة :** تقدم برامج دراسية في تخصصات متنوعة ، وجودة التعليم متوفرة ولكن شروط التسجيل فيها عالية نظرا لما توفره من برامج دراسية شاملة.

**المبحث الثاني : دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا**

لم يكن تحقيق ماليزيا لنمو اقتصادي مطرد إلا انعكاسا واضحا لاستثمارها للبشر، فقد نجحت في تأسيس نظام تعليمي قوي ساعدها على تلبية الحاجة من قوة العمل الماهرة. كما ساهم هذا النظام بفعالية في عملية التحول الاقتصادي من قطاع تقليدي زراعي إلى قطاع صناعي حديث، وُيوظف التعليم اليوم كأداة حاسمة لبلوغ مرحلة الاقتصاد المعرفي القائم على تقنية المعلومات والاتصالات.

**المطلب الاول : دور المورد البشري في تحقيق جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا [58]**

إن نجاح السياسات التعليمية في ماليزيا أدى إلى أن يحقق الاقتصاد تراكمًا كبيرًا من رأس المال البشري الذي هو عمود التنمية وجوهرها ،فقد أولت الحكومة عناية خاصة بالتعليم، خاصة التعليم الأساسي والفني، واستخدمت اعتمادات مالية كبيرة في مجالات العلوم والتقنية، حتى المجالات الإنسانية تم دعمها أيضا بواسطة القطاع الخاص، وتم استقدام خبرات أجنبية في كافة مستويات التعليم العالي والتقني لتلبية احتياجات سوق العمل المحلية، وهو ما ساهم في رفع مهارة قوة العمل التي أصبحت من المزايا التفضيلية للاقتصاد الماليزي؛

ويمكن رصد أهم السياسات التعليمية التي انتهجتها الحكومة الماليزية، وتكلفتها الاقتصادية والنتائج المثمرة التي حققتها هذه السياسات على مدى العقود الماضية فيما يلي:

**1.إلتزام الحكومة بمجانية التعليم الأساسي:** حرصت الإدارة الماليزية منذ أن أخذت البلاد استقلالها في 1957م على تقديم خدمات التعليم الأساسي مجانًا (إحدى عشرة سنة) وبلغ دعم الحكومة الاتحادية لقطاع التعليم ما يصل في المتوسط إلى 20.4% سنويًا من الميزانية العامة للدولة، بينما زادت النفقات العامة على التعليم كنسبة من الناتج القومي الإجمالي من 2.9% عام 1960 إلى 5.3% عام 1995م، ومن ثمار هذا الاستثمار السخي أن عدد الذين يعرفون القراءة والكتابة وصل في العام 2000م حوالي 93.8% من جملة السكان مقارنة بـ53% عام 1970، وهي من النسب العالية في العالم، وأن حوالي 99% من الأطفال الذين بلغوا العاشرة من أعمارهم قد قُيدت أسماؤهم بالمدارس، و92% من طلاب المدارس الابتدائية انتقلوا إلى الدراسة في المراحل الثانوي،.وكنتيجة منطقية للدعم والتسهيلات الكبيرة التي

[58] بشير ،محمد شريف،(2003م) : استثمار البشر في ماليزيا ،دراسة منشورة في الإنترنت ضمن موقع (إسلام أو لاين )

تقدمها الدولة فإن إلزامية التعليم أصبحت من الأمور التي لا جدال فيها، ويعاقب القانون الماليزي اليوم الآباء الذين لا يرسلون أبناءهم إلى المدارس.

**الجدول رقم 2: النفقات الحكومية المركزية على التعليم (بالدولار الأمريكي) 1996-2000**

| نوع الإنفاق | 1996 | 2000 |
|---|---|---|
| إجمالي النفقات العامة على التعليم | 2.9 مليار | 3.7 مليار |
| نفقات التعليم كنسبة من النفقات الإجمالية | 21.7 | 23.8 |
| نصيب الفرد من نفقات التعليم | 145 مليون | 150 مليون |
| المدرسة الابتدائية | 318 | 408 |
| المدرسة الثانوية | 448 | 597 |
| المدرسة الفنية والمهنية | 1606 | 2160 |

**المصدر: وزارة التعليم الماليزية 2002**

وتوضح النفقات الحكومية على التعليم بصفة عامة أهمية تنمية الموارد البشرية والدور الذي يمكن أن يلعبه التعليم في اللحاق بالتطور الرقمي والوصول إلى اقتصاد المعرفة.

**2.توجيه التعليم الثانوي نحو خدمة الأهداف القومية:**

تقدم مدارس المرحلة الثانوية تعليمًا شاملاً، حيث يشمل المقرر الدراسي كثيرًا من المواد الدراسية مثل العلوم والآداب والمجالات المهنية والفنية التي تتيح للطلاب فرصة تنمية وصقل مهاراتهم. تمر المرحلة الثانوية أولا بالمدارس الثانوية الصغرى (شبيهة بالإعدادية أو المتوسطة في البلاد العربية) وثانيًا المدارس الثانوية العليا شبيهة بالمدارس الثانوية وتعقد المدارس الثانوية الصغرى امتحانًا في السنة الثالثة، ويتم بعده انتقال الطلاب إلى مرحلة أكثر تخصصًا تعتمد على رغبة وأداء الطالب معًا، ويعاد تقييم (مفاضلة) الطلاب في السنة الخامسة أيضًا عبر امتحان شهادة التعليم الماليزية ،وفي مستوى الثانوية العليا يوجه الطالب إلى تحصيل المزيد من مواد التخصص، لا سيما التعليم الفني والمهني. وهناك العديد من المدارس الفنية والمهنية الثانوية التي تعتبر خطوة مبكرة لتدريب الطالب بمهارات العمل اللازمة، وبعض المدارس الثانوية تجري امتحانات عامة يتحصل بموجبها الطالب على الشهادة الماليزية الثانوية التي تؤهل الطلاب للخروج إلى سوق العمل، أما المستوى السادس من المرحلة الثانوية فهو يهيئ الطلاب للدخول مباشرة إلى الجامعات

المحلية والأجنبية. ويمكن للطلاب أن يلتحقوا من المستوى الخامس بالسنة الإعدادية في الجامعات المحلية مباشرة، وتوجد هناك مدارس خاصة للمعوقين وعددها 31 مدرسة. كما توجد المدارس العالمية بمراحلها المختلفة (المدارس الابتدائية والثانوية 40 مدرسة، ومدارس الرياض وما قبل المدرسة 5 مدارس) وتتبع المنهاج الدراسي الأمريكي، الإنجليزي، الياباني، التايواني، السعودي، الإندونيسي، الألماني. وقد ارتفع معدل الأساتذة بالنسبة للطلاب في المدارس الثانوية من مدرس واحد لكل 19 طالبا عام 1990 إلى مدرس واحد لكل 18 طالبا عام 2000م.

**3.العناية بتأسيس معاهد تدريب المعلمين والتدريب الصناعي:**

ولت الحكومة عناية خاصة بتأسيس معاهد خاصة لتدريب المعلمين وتأهيلهم على المستوى القومي، وتهدف هذه المعاهد إلى تزويد قطاع التعليم بالتوجيهات المهمة لإعداد المعلمين والتفتيش والتأهيل التربوي،.أسست أول كلية لتدريب المعلمين في ماليزيا عام 1947م ووصل عدد المتخرجين منها 296 معلمًا في العام 2001م مقارنة بـ 45 معلمًا في العام 1949م. وأهم هذه المعاهد التدريبية المعهد القومي للإدارة التربوية وله فروع في الولايات الماليزية المختلفة، وهو مسؤول عن وضع وتنفيذ السياسة القومية في مجال تدريب المعلمين، وكذلك القيام بإنشاء الكثير من معاهد التدريب المهني التي تستوعب طلاب المدارس الثانوية وتؤهلهم لدخول سوق العمل بمهارات في مجال الهندسة الميكانيكية والكهربائية وتقنية البلاستيك. وأشهرها معهد التدريب الصناعي الماليزي – وله 9 فروع في الولايات الماليزية إلى جانب العاصمة الفيدرالية – والذي ترعاه وزارة الموارد البشرية، وتقوم إدارة التعليم الفني والمهني التي أسست في 1964وتتبع وزارة التعليم بالإشراف على المعاهد العامة للتدريب الصناعي ووضع الخطط والسياسات التدريبية على المستوى القومي.

**جدول رقم 3: عدد المدارس الثانوية الفنية والمهنية والمعاهد الفنية والمعلمين 1998–2002(4)**

| المؤسسة التعليمية | 1988 | 2002 |
|---|---|---|
| المدارس الفنية الثانوية | 46 | 80 |
| المعاهد الفنية | 9 | 11 |
| المدارس المهنية الثانوية | 5 | 12 |
| معاهد تدريب المعلمين | 21 | 27 |

**المصدر: مكتب إحصاء 2002**

**4.التوافق مع التطورات التقنية والمعلوماتية:**

توافقًا مع ثورة عصر التقنية في مجال الاتصالات والمعلومات.. تخطو الحكومة الماليزية نحو إعادة تصنيف المدارس الحكومية بالاتجاه نحو إقامة العديد مما يعرف بالمدارس الذكية Smart Schoolsالتي تتوفر فيها مواد دراسية تساعد الطلاب على تطوير مهاراتهم واستيعاب التقنية الجديدة؛

ومن المواد التي يتم الاعتناء بها في المدارس الذكية أنظمة التصنيع الذكية وشبكات الاتصال ونظم استخدام الطاقة غير الملوثة وأنظمة النقل الذكية، فالمدرسة الذكية هي مؤسسة تعليمية تم ابتداعها على أساس تطبيقات تدريس وإدارة جديدة تساعد التلاميذ على اللحاق بعصر المعلومات، وأهم عناصر المدرسة الذكية هي: بيئة تدريس من أجل التعلم، نظم وسياسات إدارة مدرسية جديدة، إدخال مهارات وتقنيات تعليمية وتوجيهية متطورة. وما زالت عملية اختبار هذه العناصر وإعادة هندستها لتحقيق كفاءة وفاعلية هذه المدرسة مستمرة ويتم تقييم التجربة في أعلى المستويات القيادية بالدولة، وتنفذ عملية التدريس والتعليم وفقًا لحاجات الطلاب وقدراتهم ومستوياتهم الدراسية المختلفة؛

ويتبنى الأساتذة تدريس مناهج ومقررات تلبي حاجات الطلاب ومتطلبات المراحل المختلفة. فيتم اختيار مدير المدرسة من القيادات التربوية البارزة، يساعده فريق من الأساتذة ممن لديهم قدرات مهنية ممتازة. ويشارك المعلمون وأولياء أمور الطلاب مع الطلاب أنفسهم في اختيار البرامج الدراسية، ويشاركون معهم في تنفيذ بعض الأنشطة المدرسية المهمة، كالخروج في رحلات دراسية وغيرها؛

وتم تطوير مفهوم المدرسة الذكية بواسطة وزير التعليم في 1996، مدير عام التعليم تان سري داتو وان زاهد وان محمد، وبالأساس فإن تطبيقات المدرسة الذكية بدأت في عدد من الدول باستخدام واستثمار الحاسب الآلي في مجال التعليم، حيث وضعت تلك الدول الخطط والاستراتيجيات الوطنية بهدف إدخال التقنية للمدارس والاستفادة منها، ومن أشهر هذه الدول الولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا؛

ويرى القادة السياسيون في ماليزيا أن المدرسة الذكية ستساعد البلاد على الدخول في عصر المعلومات وإتاحة نوعية التعليم الملائمة للبلاد في مستقبل أيامها. ووقعّت الحكومة عقدًا مع شركة مدارس تليكوم الذكية – شركة مشتركة بين الحكومة والقطاع الخاص – لتنفيذ فكرة المدرسة الذكية في 19 مدرسة نموذجية لمدة ثلاث سنوات بدأت في 1999 وتنتهي في 2002، وفي عام 1996م وضعت لجنة التطوير الشامل الماليزية للدولة خطة تقنية شاملة تجعل البلاد في مصاف الدول المتقدمة. ومن أهم أهداف هذه الخطة إدخال الحاسب الآلي والارتباط بشبكة الإنترنت في كل فصل دراسي من فصول المدارس النموذجية، وكان يتوقع أن تكتمل هذه المرحلة من تنفيذ الخطة قبل حلول عام 2002م ولكن الهزة الاقتصادية التي حلت بالبلاد في عام 1997م أخرت اكتمالها، ومع ذلك فقد بلغت نسبة المدارس

المربوطة بشبكة الإنترنت في ديسمبر 1999م أكثر من 90%، وفي الفصول الدراسية 45%، أما فيما يتعلق بالبنية التحتية فقد تم ربط جميع مدارس وجامعات ماليزيا بعمود فقري من شبكة الألياف البصرية السريعة والتي تسمح بنقل حُزم المعلومات الكبيرة لخدمة نقل الوسائط المتعددة والفيديو؛

وتهدف ماليزيا من تعميم هذا النوع من المدارس في جميع أرجاء البلاد إلى استيعاب تقنية المعلومات والاتصالات، وتوظيفها واستخدامها إيجابيًا في العملية التعليمية، وتطوير قدرات المعلمين، ورفع المستوى المعرفي للطلاب وتمكينهم من الوصول إلى مصادر التعلم المباشرة، والارتقاء بمخرجات التعليم لتخريج جيل منتج ذي مهارات عالية.

**5.توظيف التعليم الجامعي لخدمة الاقتصاد:**

أسست جامعة الملايا كأول جامعة في البلاد عام 1949 وكان مقرها سنغافورة توجد اليوم أكثر من 11 جامعة حكومية – والعديد من الفروع الجامعية للجامعات الأجنبية؛

وتضع الحكومة الأجهزة والبرامج الحديثة لتطوير التعليم العالي والجامعي، بينما تحاول كل الجامعات أن تتبع المعايير العالمية في التدريس ونظم الدراسة وتحديد التخصصات والمناهج الدراسية، وتشجع العلاقات والروابط بين الجامعات المحلية والجامعات العالمية الشهيرة والمماثلة لاكتساب الخبرة والتجربة والتطوير؛

كما أن الجامعات والمعاهد العليا المحلية تعمل بتركيز كبير على التعليم الذي يسد حاجة البلاد من قوة العمل الماهرة. والمجلس القومي للإجازة يضع الإرشادات للتعليم الجامعي العام والخاص، وسياسات إجازة (معادلة) الشهادات الجامعية وتقييم الشهادات والتخصصات والدرجات العلمية؛

وتهدف وزارة التعليم إلى تزويد المدارس ومراكز التعليم بأجهزة الكمبيوتر وإمدادها بشبكات الإنترنت، وأن يكون التعليم في المدارس الذكية من خلال استخدام الإنترنت وتقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة.

**جدول رقم 4 : بيانات حول التعليم الجامعي في ماليزيا 1996-2000م(5)**

| | 1996 | 2000 |
|---|---|---|
| **عدد الجامعات والكليات الجامعية الحكومية** | **50** | **55** |
| **عدد المحاضرين الأساتذة** | **8451** | **19702** |

| | | |
|---|---|---|
| **عدد الطلاب** | **108845** | **344250** |

**المصدر: وزارة التعليم الماليزية 2002**

وتتجه مؤسسات التعليم الجامعي حاليًا لتصبح مركزًا إقليميا لطلاب الدراسات العليا، خاصة من الدول النامية، ويعنى ذلك المزيد من جودة التعليم ووفرة التسهيلات التعليمية مثل المكتبات والمعامل وشبكات الكمبيوتر ودعم هيئات التدريس بالخبرات وترقية المناهج وغيرها.

**الجدول رقم 5: خريجو الدراسات العليا من الجامعة الوطنية الماليزية 1984/80-95-1999(6)**

| | 1984/1980 | 1999/1995 |
|---|---|---|
| ماجستير | 85 | 2270 |
| دكتوراه | 6 | 146 |
| عدد الخريجين | 91 | 2416 |

**المصدر: مركز الدراسات العليا بالجامعة الوطنية الماليزية 2000**

**6.الربط بين التعليم وأنشطة البحوث:**

قامت الحكومة بتأسيس قاعدة ممتدة لشبكة المعلومات في المؤسسات الجامعية وإمدادها بموارد المعرفة والبنية التحتية الأساسية في هذا الصدد؛

وتدعم الحكومة جهود الأبحاث العلمية في الجامعات بواسطة مؤسسة تطوير التقنية الماليزية، وهي تشجع الروابط بين الشركات والباحثين والمؤسسات المالية والتقنيين من أجل استخدام أنشطة البحث الجامعية لأغراض تجارية؛

وهناك العديد من مراكز التقنية التي تهدف إلى إيجاد قنوات تعاون بين الأعمال العلمية والمصانع بقصد تطبيقات المصانع في هذا الصدد بين الأكاديميين في الجامعات والمصانع وتوفير الموارد الضرورية لإنجاز أعمال بحثية تطبيقية؛

ويلعب المجلس القومي للبحوث العلمية والتطوير دورًا في رعاية المؤسسات البحثية وتقوية العلاقة بين مراكز البحوث والجامعات من أجل البحوث والتنمية والقطاع الخاص، والنتيجة إيجاد نخبة من الخبراء المتمرسين في التخصصات التي تحتاج إليها البلاد، وهذا في حد ذاته هدف استراتيجي للدولة؛

وتشارك الدولة مع مؤسسات محلية وخارجية في أعمال البحوث التطويرية والموجهة للصناعة، وإيجاد مراكز الامتياز ومؤسسات التفكير المتخصصة في الاقتصاد والسياسة والدراسات الاستراتيجية والتقنية؛

**7.الانفتاح على النظم التعليمية المتطورة:**

يلاحظ على نظام التعليم في ماليزيا أنه يتجه نحو الانفتاح على النظم الغربية (البريطانية والأمريكية) والتوسع في استعمال اللغة الإنجليزية كلغة للتعليم؛

ويلعب القطاع الخاص دورًا أساسيًا مع التركيز على جودة التعليم واتباع المعايير العالمية من ناحية المناهج والتخصصات العلمية، وتوجد بعض فروع جامعات أستراليا ونيوزيلندا وبريطانيا. وهناك حوالي 415 معهدا وكلية جامعية خاصة تقدم دراسات جامعية وبرامج توأمة مع جامعات في الخارج، وتوفر إجازات مهنية ومتوسطة، كما تتيح الفرص للطلاب الماليزيين لمواصلة دراستهم في الجامعات الأجنبية؛

**8.لاهتمام بتعليم المرأة:**

نالت المرأة حظها من التعليم كالرجل، وتشير بيانات وزارة التعليم إلى زيادة حصتها في قطاع التعليم، ويعود ذلك إلى اهتمام الدولة بتعليم الفتيات، إلى جانب أن نسبة الإناث بين السكان كبيرة، ومشاركتهن في قوة العمل تكاد تقترب من مساهمة الذكور؛

والجدول التالي يعطي صورة واضحة عما حققه تعليم المرأة في ماليزيا، وتقدم الحكومة قروضًا بدون فوائد لتمكين الآباء من إرسال بناتهم إلى المدارس وتوفير مستلزمات المدرسة، بينما يعطى الفقراء مساعدات مجانية في هذا الصدد.

في كل الأحوال فإن التجربة الماليزية تقدم نموذجا يحتذى به ، فلا يمكن لأي اقتصاد أن ينمو إلى بتكثيف الاستثمار في قطاع العنصر البشري الذي أصبح اهم عنصر في العملية الإنتاجية في عصر تعد فيه المعلومات والتكنولوجيا هي المدخل لاقتصاد قوي .

**المطلب الثاني : : دور التكنولوجيا في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة ملايا بماليزيا[59]**

تعتبر التجربة الماليزية في مجال التحول نحو المدارس الذكية من خلال خطة ريادية شاملة، من التجارب التي تستحق الدراسة والاهتمام نظرا لتميزها وتحقيقها لأهدافها ومساهمتها في عملية التنمية والتطور والازدهار، ويمثل مشروع المدارس الذكية في ماليزيا إحدى الركائز الهامة لمشروع يهدف إلى تحويل ماليزيا إلى عاصمة للمعلوماتية في العالم عبر تحويل المجتمع الماليزي إلى مجتمع مبنى على المعرفة ؛

لقد بدأ تطوير مشروع المدرسة الذكية في ماليزيا في إطاره المفاهيم أوائل عام 1996 من خلال إصدار خطة استراتيجية تحت عنوان: المدرسة الذكية في ماليزيا، حيث بدأت في غضون ثلاث سنوات المرحلة التجريبية في 87 مدرسة في العام 1999، و تم تعريف المدرسة الذكية باعتبارها مؤسسة تعليمية تم إعادة اختراعها بشكل منهجي من حيث ممارسات التعليم والتعلم وإدارة المدرسة من أجل إعداد الأطفال لعصر المعلومات ولتعمل بفاعلية فان المدرسة الذكية تتطلب الموظفين المهرة بشكل مناسب وتصميم العمليات الداعمة؛

وأن يشجع مناخ التعلم الجديد عملية التفكير النشط، ويشجع الطلبة على استخدام الحواسيب الشخصية والانترنت والشبكات الداخلية كأدوات للبحث والاتصال في المستقبل القريب، ومع نهاية العام 1996 وبمساهمة من وزارة التربية والتعليم الماليزية أصبحت المدرسة الذكية واحدة من التطبيقات السبعة الرئيسية لمشروع الوسائط المتعددة (The MultiMedia Super Corridor(MSC) ، وفي تموز 1997 تم إصدار المخطط المفاهيم للمدرسة الذكية من قبل فريق المشروع المكون من ممثلين عن قطاع الصناعة وممثلين رسميين من وزارة التربية والتعليم، وفي حزيران 1999 أنشئت شركة مشتركة تحت اسم Smart School SdnBhd Telekomبهدف تحويل النظام التعليمي الماليزي إلى عملية متقدمة تكنولوجيا حيث تضمنت المكونات الرئيسية لبرنامج الحلول المتكاملة للمدارس الذكية (SISS) الذي وضعته وزارة التربية والتعليم وشركة (TSS) المكونات الآتية:

1. مواد التعليم والتعلم في شكل مناهج دراسية ومواد مطبوعة،
2. نظام إدارة المدرسة الذكية والذي يتألف من برامج للإدارة والوظائف الإدارية،
3. البنية التحتية التكنولوجية والتي تضم الأجهزة والبرمجيات وبرامج النظم والمعدات غير التقنية،

[59] وزارة المعارف،(1423هـ) : تطور مناهج التعليم في ماليزيا ،تجارب عالمية ، مجلة مناهج الإدارة العامة للمناهج ، الرياض.

4.تكامل النظم وخدمات الدعم الفني والصيانة، حيث تم منح شركة (TSS) عقد تنفيذ حلول المدرسة الذكية في المدارس التجريبية التسعين، وتم الانتهاء من المرحلة التجريبية في كانون الأول 2002 (Omid Inia et al., 2016).

5.بعد الانتهاء من المرحلة التجريبية والتقييم، تم تحديد الثغرات من حيث التكنولوجيا والهياكل الأساسية والدعم والموارد البشرية، حيث ركزت المرحلة ما بعد التجريبية على تحديد التدابير اللازمة لسد الثغرات وضمان تصحيح المسار قبل أن يتم تعميم المدرسة الذكية في ماليزيا، فصدرت خارطة الطريق للمدرسة الذكية الماليزية (Malaysien Smart School Roadmap 2005–2020) (2005–2020) ، والتي حددت أربعة معالم وأربعة مراحل لتنفيذ المدرسة الذكية في ماليزيا، وهي[60]:

المرحلة الأولى – التجريبية (1999–2002) وتضمنت انجاز المشروع في 87 مدرسة، وتضمنت هذه المرحلة إعداد وتجهيز المواد التعليمية المحوسبة للمعلمين في مجالات اللغة الوطنية، اللغة الانجليزية، العلوم والرياضيات، وتجهيز أدوات التقييم للحصول على تغذية راجعة عن أداء الطلبة من خلال استخدام عمليات التعلم والتعليم المرتكزة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودمج نظم المعلومات الإدارية لتحسين عمل الإدارة.

المرحلة الثانية – ما بعد التجريبية (2002–2005) – الدروس المستفادة من المرحلة التجريبية، تدعيم وتقوية مبادئ المدرسة الذكية.

المرحلة الثالثة (2005–2010) تحويل جميع المدارس إلى مدارس ذكية (10000) مدرسة من خلال تحقيق أهداف المرحلة التي تتضمن: إنتاج مجتمع المعرفة الذي يتميز بالنقد والإبداع والابتكار ،إنتاج التكنولوجيا الذكية الفردية ، سد الفجوة الرقمية وغرس التعلم مدى الحياة القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المرحلة الرابعة (2010–2020)– مرحلة قيد التنفيذ: مرحلة التدعيم والاستقرار والتكنولوجيا تصبح جزء لا يتجزأ من العملية التعليمية للأمة، وهي مرحلة هامة كون الكثير من المدارس التي صنفت بأنها ذكية قد تواجه مشاكل مثل كيفية إدارة المدرسة، نقص المعدات، وعدم معرفة المعلمين باستخدام التكنولوجيا

إن المهمة الاساسية تتمثل بتطوير نظام تعليمي عالمي من الدرجة الأولى والذي سيحقق كامل إمكانات الفرد، وتحقيق طموح الأمة الماليزية، وتركز وزارة التربية والتعليم على رؤية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم على ثلاثة مجالات رئيسية، هي: تزويد جميع الطلبة بتكنولوجيا المعلومات

60 القنصلية الماليزية ، (2003م) : النظام التربوي الوطني الدليل الإرشادي للدراسات الماليزية

والاتصالات بحيث يتم استخدامها كعنصر تمكيني لتقليص الفجوة الرقمية بين المدارس، تكنولوجيا التعليم والاتصال تستخدم في التعليم كأداة للتعليم والتدريس، كجزء من موضوع وكموضوع بحد ذاته، كما تستخدم لزيادة الإنتاجية والكفاءة، و تفعيل نظام الإدارة إن المهمة الاساسية تتمثل بتطوير نظام تعليمي عالمي من الدرجة الأولى والذي سيحقق كامل إمكانات الفرد، وتحقيق طموح الأمة الماليزية، وتركز وزارة التربية والتعليم على رؤية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم على ثلاثة مجالات رئيسية، هي:

1.تزويد جميع الطلبة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحيث يتم استخدامها كعنصر تمكيني لتقليص الفجوة الرقمية بين المدارس؛

2.تكنولوجيا التعليم والاتصال تستخدم في التعليم كأداة للتعليم والتدريس، كجزء من موضوع وكموضوع بحد ذاته؛

3 .كما تستخدم لزيادة الإنتاجية والكفاءة، و تفعيل نظام الإدارة.

إن المدرسة الذكية تسعى في الواقع لإحداث ثورة في نظام التعليم من خلال إتباع نهج شامل للتنمية الذي يركز على الفرد، مما يجعل التعليم القائم على القيمة في متناول أي شخص، في أي وقت وفي أي مكان وهي رؤية تجمع بين العناصر الحيوية اللازمة لاستغلال التكنولوجيا لتحسين النظام وتوفير التعليم للأطفال لتحقيق الأهداف التالية: إنتاج القوى العاملة التي تتميز بالتفكير وقادرة على التعامل مع التطورات التكنولوجية، وتطوير وإعداد القوى العاملة لعصر المعلومات، وإعداد وتطوير الطلاب بدنيا وعقليا ، وعاطفيا، وروحيا، و توفير فرص لتحسين نقاط القوة والقدرات الفردية، وديمقراطية التعليم.

بالإضافة إلى ذلك تتبني وزارة التعليم الماليزية عدداً آخر من المشاريع مثل مشروع المدارس الصينية الذكية وهي مدارس للماليزيين من أصول صينية ،وفيها يفرض على الطالب رسوماً رمزية ،وقد أدت هذه المشاريع من قبل القطاع الخاص ،حيث يحصل المدرسون على دورات تطويرية لاستخدام المنهج الرقمي وتقدم الشركة معملين متكاملين للحاسب ،بالإضافة إلى أنها تقوم بتزويد الفصول الدراسية بكمبيوتر وشاشة تلفزيونية مرتبطين ببعضهما بغرض مساعدة المعلم في الشرح والإلقاء وإعطاء الطالب مزيداً من التوضيح ،إضافة إلى إمكانية استخدامهما من قبل الطالب، حيث يجري تقسيم الطلاب إلى مجموعات (داخل الفصل الواحد) يقومون بالتطبيق باستخدام الكمبيوتر في الفصل مع الشاشة التلفزيونية ،وهذا بالطبع لا يغني عن استخدام المعامل الإلكترونية التي تخصص لها حصص مستقلة .

**المطلب الثالث: نموذج جامعة ملايا**

**1.تعريف بجامعة ملايا ماليزيا: [61]**

جامعة ملايا هي أقدم جامعة بحثية رائدة في ماليزيا، وتندرج في كل سنة ضمن قائمة الجامعات المتوفقة في العالم وهي تستقبل وتفتح ابوابها للطلاب الاجانب من جميع انحاء العالم وهي اقدم مؤسسة تعليمية في ماليزيا ،تأسست سنة1934، تقع في جنوب غرب العاصمة كوالالمبور بمنطقة بيتالينغ جايا ويعد الموقع استراتيجيا؛

هي جامعة بحثية متعددة التخصصات تضم اكثر من 27000 طالب و1700 من اعضاء هيئة التدريس ،وتضم12 كلية واكثر من 50 مراكز للبحوث ؛

سنويا يتقدم 16 الف طالب في الجامعة، كما يأتي اليها الطلاب الاجانب من اكثر من80 بلدا مختلفا

وتؤمن جامعة ملايا بان الحرم الجامعي متعدد الثقافات والجنسيات يثري من خبرات الطلاب من حيث التنوع الاجتماعي والثقافي ؛

توفر جامعة ملايا مجموعة كبيرة من خيارات الدراسة للطلاب عبر كلياتها والتي تتم ادارتها وتشغيلها بشكل احترافي وبالتزام تام لضمان تحقيق اهداف الجامعة والحفاظ على سمات الجودة، باعتبارها جامعة شاملة، تقدم مجالات دراسة وانظمة برامج مختلفة حيث تشمل عدة كليات :

كلية ادارة الاعمال والمحاسبة، كلية علوم الاقتصاد والادارة، كلية الحقوق، كلية الهندسة، كلية علوم الحاسب وتكنولوجيا المعلومات، كلية الطب، كلية العلوم، كلية طب الاسنان، كلية التربية والتعليم، كلية اللغات واللغويات، كلية الفنون والعلوم الاجتماعية، كلية البيئة العمرانية ؛

حصلت الجامعة على لقب مؤسسة تعليمية معتمدة ذاتيا في عام 2009، كما ان برامجها الاكاديمية معترف بها ومعتمدة في جميع انحاء العالم .

**2.المرافق والخدمات**

1.المكتبة :تضم شبكة جامعة ملايا العديد من المكتبات التي يراسها كبير امناء المكتبة وتقدم المكتبة المركزية في الجامعة ما يلي لتمكين خدمة غير منقطعة للطلاب : نظم المعلومات، مهارات المعلومات،

[61] https://www.hotcourses.ae/study/malaysia/school-college-university/university-of-malaya/333102/international.html

الخدمات الاكاديمية الفهرسة والبيانات الوصفية ومختلف المكتبات الاخرى الموجودة في الكليات التي تقدم موارد محددة على البرامج في الكليات ؛

2.عيادة صحة الطلاب: تضمن الجامعة اتخاد إجراءات مناسبة لضمان تلبية احتياجات الطلاب الصحية وتوفر أيضا المرافق والخدمات التالية: العلاج ،التشاور، والفحص، فحص رسم القلب الكهربائي، مرفق الاشعة السينية ،الفحص الطبي للتقديم على المنح المدرسية، الخدمات الصحية الطارئة متوفرة على مدار الساعة في المستشفى التعليمي المتميز في الجامعة، المركز الطبي ؛

3.المرافق الترفيهية: تتم إدارة المرافق الرياضية والترفيهية في الجامعة من خلال المركز الرياضي يتوفر مسبح بحجم اولمبي وملاعب رياضية داخلية وخارجية وملاعب كرة قدم ومسار للركض جول بحيرة فارسيتي بالإضافة الى المرافق الترفيهية للطلاب للاستفادة من المساحات الخضراء .

**3. تصنيف الجامعة:** تصنف جامعة ملايا ضمن أفضل 100 جامعة حسب تصنيف لسنة 2020

**جدول رقم6: تصنيف جامعة ملايا وفق تقييم QS World university ranking**

| السنة | 2012 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التصنيف | 156 | 167 | 151 | 146 | 133 | 114 | 87 | 70 |

**المصدر: www.topuniversities.com**

يجسد الجدول مجهودات جامعة ملايا التي مكنتها من احتلال مكانة مرموقة بين الجامعات العالمية ، حيث نلاحظ ترتيبها ضمن أحسن200 جامعة خلال السنوات 2018/2012؛

ودخولها تصنيف أحسن 100 جامعة خلال 2019 وهي مكانة تطمح لها كل الجامعات العالمي QS

**4.معايير تصنيف : QS**

هو تصنيف يقيم ويرتب الجامعات وفقا لأدائها العام الدي يتضمن البحث العلمي والمستوى التعليمي حيث يعتبر أحد أكثر التصنيفات الجامعية شيوعا في العالم مع العلم أنه يعتمد على المعايير التالية : جودة التعلم، البحث العلمي ،السمعة الأكاديمية ،الرؤية العلمية للجامعة ،ارتباط الجامعة بسوق العمل

**5. الأرقام والإحصائيات بجامعة ملايا**

1.حصلت الجامعة على 222 براءة اختراع منها وطنية ودولية ؛

2.تعتبر مخرجات البحث العلمي مرتفعة جدا ؛

3.يبلغ أعضاء الهيئة التدريسية ما يقارب 2485؛

4.يبلغ عدد الطلبة الدوليين 3179 طالبة وطالبة؛

**6.البحث العلمي في جامعة ملايا**

نظرا لما تتمتع به جامعة ملايا من مقومات، أسهمت الجامعة في صنع 1281 منشور في شبكة المعرفة والعلوم ولديها 1416 منشورا على قاعدة بيانات سكوبس ؛

لدى الجامعة 20 اختراعا في مجال العلوم الفيزيائية و6 اختراعات في أنترنت الأشياء و37 اختراعا في التكنولوجيا الخضراء والزراعة بالإضافة إلى 40 اختراعا في علوم الحياة والعلوم الطبية.

**2.معايير جودة التعليم العالي بجامعة ملايا[62]**

**1.رسالة الجامعة:** النهوض بالمعرفة والتعلم من خلال جودة البحوث والتعليم من أجل الوطن والإنسانية؛

**2.الرؤية بالنسبة للجامعة:** أن تكون الجامعة مؤسسة تعليم عالي مشهورة دوليا في مجالات البحث، والنشر، والابتكار، والتعليم التدريس؛

**3. سياسة الجودة في جامعة الملايا:**

تتجه جامعة الملايا للنهوض بالتعليم والتعلم، وإجراء البحوث وخدمات الجودة، وتوليد وتعزيز المعرفة من خلال جهود التحسين المستمرة لفائدة جميع العملاء، لا سيما طلاب جامعة الملايا؛

**4.البحوث:** لا تقتصر أهداف جامعة الملايا على التدريس الجامعي فقط إنما لأن تكون أيضا جامعة بحثية متميزة؛

[62] أحمد جميل حمودي التربية والتعليم والبحث العلمي الحوار المتمدن-العدد: 3784 - 2012 / 7 / 10

**5.الرسالة بالنسبة للبحوث:**

1.تعزيز المشاركة الكاملة والفعالة لجميع الباحثين الجامعيين؛

2.إدارة وتنسيق الأبحاث الممولة بشكل كامل وجزئي؛

3.تأسيس مراكز للتميز في مجالات البحوث الاستراتيجية؛

4.تقديم الخدمات الاستشارية والبحوث التعاونية المتميزة للقطاعين العام والخاص من خلال الشراكة الاستراتيجية؛

**6.الرؤية بالنسبة للبحوث:** أن تكون جامعة بحثية رائدة تسهم بشكل فعال في توليد ونشر الجديدة وتعزيز نوعية الحياة.

**7.الأهداف التربوية في جامعة الملايا:**

تعمل جامعة الملايا على أن يكون خريج جامعة الملايا قادراً على:

1.إظهار المعارف والمهارات في مجال دراستهم، والبحوث الملائمة والممارسات المهنية، وعمليات التفكير النقدي، والتفكير الإبداعي، وحل المشكلات؛

2.استخدام الطرق الفعالة بما في ذلك التكنولوجيا المعاصرة لإدارة المعلومات، لتحقيق اهداف مهنية متنوعة تتماشى مع المعايير المهنية واتخاذ القرارات بناء على البيانات والمعلومات المناسبة؛

3.التواصل الفعال مع المهنيين ، والمجتمع ، وتقديم رؤية متماسكة للمسؤوليات الاجتماعية؛

4.تقدير ومواصلة الاسترشاد بالقيم الأساسية للجامعة من النزاهة، والاحترام، والحرية الأكاديمية، والانفتاح، والمحاسبية، والكفاءة المهنية، والجدارة، والعمل الجماعي، والإبداع، والمسؤولية الاجتماعية؛

5.المشاركة في التحسين الذاتي المستمر والنمو المهني، ودعم التطوير المهني للآخرين، وإبراز القيادة الإيجابية والسلوكيات المهنية والتنظيم من أجل ممارسات فعالة؛

**خلاصة الفصل :**

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

تحتاج مؤسسات التعليم العالي ولطبيعة الدور المناط بها والمسئوليات الملقاة على عاتقها في تنمية مجتمعها والوظائف التي تمارسها، في حاجة ملحة لتطبيق إدارة المعرفة.

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.

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

**خاتمة :**

إن بقاء واستمرار منظمات التعليم العالي في ظل التغيرات الحديثة يتطلب منها رؤية بعيدة المدى ومقدرة عالية على مواجهة هذه التغيرات، ولا يحدث ذلك إلى من خلال تبني أحدث المفاهيم والتركيز على جودة الخدمة التعليمية، بما يحقق لها أهدافها وأهداف المجتمع ومواكبة المنظمات التعليمية الأخرى.

وتعتبر إدارة المعرفة من بين الأساليب التي من خلالها يمكن التأثير على جودة الخدمة التعليمية، وهذا ما حاولنا إثباته من خلال دراستنا هاته التي قمنا من خلالها بالتطرق إلى مفهوم إدارة المعرفة كمدخل أساسي من مداخل الإدارة الحديثة وتأثيره على جودة خدمات التعليم العالي، أين قدمناها من خلال جزئيين نظري تناولنا فيه مختلف المفاهيم الأساسية حول المتغيرين، مرورا ببعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع ، بينما خص الجزء التطبيقي دراسة تحليلية لتعليم العالي في ماليزيا واخترنا جامعة ملايا كنموذج حيث بينا دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي

**النتائج المتوصل إليها**

يمكن تقسيم نتائج الدراسة إلى قسمين من النتائج: نتائج خاصة بالجانب النظري ونتائج خاصة بالجانب الميداني:

1.الجانب النظري:

1.تعتبر إدارة المعرفة أحدث المفاهيم والمداخل الإدارية، وأهم سمات الإدارة الحديثة، والتي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح من أجل خل القيمة، تمكن من تحقيق العديد من الفوائد كزيادة الكفاءة والفعالية، تحسين الأداء، تحقيق سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية.

2.صار تبني مفهوم جودة الخدمة مطلب أساسي لدى منظمات التعليم العالي من أجل مواكبة التطور السريع والنهوض بخدماتها للارتقاء بها في ظل التنافس العالمي بين منظمات التعليم العالي، وتلبية حاجات ورغبات كل من الأساتذة والطلبة.

3. تعد المعرفة المورد الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والابداع ووسيلة هادفة ومعاصرة للتكيف مع متطلبات البيئة في ظل المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها العديد من المفاهيم الفكرية.

2.الجانب التطبيقي:

1.تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في تحقيق جودة التعليم العالي ؛

2.يعتبر عامل تنمية الموارد البشرية والذي تبنت ماليزيا سياسته في خطتها لسنة 2020 في قطاع التعليم العالي وفيه تم رفع مهارات الباحثين وزيادة اهتمامهم بالنشر العلمي باللغة الإنجليزية وبالمعايير العالمية في الجودة أساس من أسس جودة التعليم العالي؛

3. هناك أيضا عامل مهم وهو سياسة استقطاب الأساتذة والطلبة من دول أجنبية وهو أحد أنشطة إدارة المعرفة التي من خلالها يتم تحسين جودة التعليم العالي .

**اختبار الفرضيات:**

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية قمنا باختبار الفرضيات وتوصلنا إلى النتائج التالية:

الفرضية1:صحيحة لأن المورد البشري هو الركيزة الأساسية لخلق التميز وتحقيق الميزة التنافسية من خلال تنمية القدرات الإدارية والتدريبة

الفرضية 2:صحيحة لأنه من خلال تبني مؤسسات التعليم العالي لإدارة المعرفة يضمن لها جودة البرنامج التعليمية، جودة الخدمات التعليمية، جودة أداء عضو هيئة التدريس، جودة الطالب و جودة البحوث العلمية.

الفرضيات 3:صحيحة لأن إدارة المعرفة تساهم من خلال أنشطتها المتمثلة في توليد ونشر وتخزين وتطبيق المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي

**الاقتراحات و التوصيات:**

على ضوء الدراسة يمكننا تقديم بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في قطاع التعليم العالي بالجزائر بناءا على التجربة الماليزية :

1 .تشجيع العلاقات والروابط بين الجامعات الجزائرية والجامعات العالمية المتقدمة ومحاولة الاستفادة منها في شتى المجالات المرتبطة بالجامعة

2.الاهتمام بتطوير تكنولوجيا المعلومات وتحسين البنية التحتية للجامعات

3. تشجيع البحث العلمي ومخابر البحث من خلال تحريك فرق البحث على إنتاج المعرفة وتطبيقها والاستفادة منها في حل المشكلات.

4. الاهتمام بالخريجين ومتابعة انشغالاتهم وتقديم الخدمات اللازمة لهم.

5. ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطبي وتحسين جودة خدمات التعليم العالي.

**افاق الدراسة :**

إدارة المعرفة ودورها في جودة التعليم العالي ،يبقى موضوع شاسعا ويتطلب التطرق الى العديد من الجوانب قد تكون دراستنا اهمتلها ، وعلى الطلبة المقبلين تدارك النقائص في هذا الموضوع لذلك اقترحنا بعض المواضيع :

دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية في الجامعات الجزائرية

فعالية معايير الجودة في تصنيف مؤسسات التعليم العالي

# المراجع والمصادر

## أولا المراجع باللغة العربية:

### الكتب:

_ نجم عبود نجم،إدارةالمعرفة،ط2،دار الوراق للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن 2007،ص 25
_ علاء فرحان طالب ،إدارة المعرفة،ط1،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،الأردن ،2009،ص55
_ حسين موسى قاسم البنا ونعمة عباس الخفاجي ،استراتيجية التمكين التنظيمي لتعزيز فاعلية عمليات إدارة المعرفة، الطبعة العربية ،دار الأيام للنشر والتوزيع،عمان،ص11
_ سعد غالب ياسين، نظم مساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط2 ،عمان، 2000 ص 15.
_ سعد غالب ياسين. المعلوماتية وإدارة المعرفة: رؤيا استراتيجية عربية ، المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2000 ،123- 3.124ص
_ محمد خالد ابو عزام إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي صفحة36- 37

_ ميرفت عبد العزيز : العلاقة بين الديمقراطية والتنمية في اسيا، مركز الدراسات الاسيوية، القاهرة، .2000 ،ص 315 ص-316
_ خضر مصباح إسماعيل طيطي ، إدارة المعرفة التحديات و التقنيات و الحلول ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن ،ط1،سنة 2009 ،ص 45

### رسائل واطروحات:

_ قادة ي.، "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية- دراسة تطبيقية على متوسطات ولية سعيدة"-، مذكرة الماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 8044-8048 ،ص 58 و 59

_ محمد علي، فادية لطفي عبد الوهاب،(2007)، دور استخدام عمليات إدارة المعرفة في تحديد مكونات الرؤيا الاستراتيجية للمنظمة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعتي بغداد والمستنصرية، رسالة ماجستير (غير منشورة)،كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

### المقالات:

_ جمال بن عروس، "نحو تبني أبعاد إدارة المعرفة في تأهيل مندوبي البيع لتحسين الإبداع لدى المؤسسات الصناعية
الجزائرية "بجامعة بومرداس، مجلة الاقتصاد الصناعي ،العدد 08،جوان2015 ،ص250

_ موساوي هاجر، "دور إدارة المعرفة في تدعيم مخرجات التعليم في الجامعات في ظل أزمة COVID19"بجامعة
الجزائر3،مجلة الاقتصاد الجديد،العدد01 ، جانفي 2021،ص154.
_ نبوية عيسى و عواطف خلوط،"توظيف إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي "بجامعة تلمسان ،مجلة العلوم ابإنسانية،العدد01،جوان 2017 ،ص 98
_ الميداني عبد الرحمن. "السياسة التعليمية." مجلة المعلم, السعودية، العدد , 42 1992 . , ص12

_ نبيه نديم العبيدي، استراتيجية التمويل للجامعات المنتجة، مجلة الاكاديمية العربية في الدنمارك، جامعة المستقبل في اليمن، 49.ص، 2011 10 ، العد

**مؤتمرات:**

_ فلاق محمد ، عمليات إدارة المعرفة و تأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية سنة 2012 ،الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج 3 قطاع المحروقات في الدول العربية ،
_ أسعد حمدي محمد ماهر ، محمد إبراهيم محمد حسين ، أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق، مؤتمر الدولي السعودي ، سبتمبر 2014 ، ص 223
_ بربري محمد أمين ،بكحيل عبد القادر ،"أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، الملتقى الدولي الخامس بعنوان "راس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة

**مداخلات ضمن اعمال ملتقى او ندوة:**

_ سعود. إ.، "تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي –أفكار وممارسات"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة2009 ،ص 15.

**قائمة المذكرات:**

_ حرنان نجوى ، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي ، سنة 2014 ،تخصص تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ص 41 , ص 42, ص 43

_ حرنان نجوى ، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي ، سنة 2014 ،تخصص تسيير المنظمات ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، ص29

**مواقع الالكترونية للهيئات:**

https://aljawaz.com/category/%d9%85%d8%a7%d9%84%d9%8a%d8%b2%d9%8a%d8%a7/تطور التعليم العالي في ماليزيا

**ثانيا: مراجع بالغة الإنجليزية**

Laudon, Kenneth & laudon, Jane, management Information system, 7th ed, _ 9 Pearson Education, Inc., India,2002, p

Tarfaya Nassima :''Qualité dans l'entreprise et l'analyse des risqué '' , Ed _ p004HOUMA , Alger .2

14-7-2020. Edited Retrieved www.malaysia.gov.my, Information", Malaysia _

14-7-2020. Edited ,Retrieved www.malaysia.gov.my Information", Malaysia _

"Malaysia", www.britannica.com, Retrieved 9-5-2018. Edited. _

Retrieved 9- ،Where is Malaysia Located?", www.mapsofworld.com,5-8-2016 5-2018. Edited

_Malaysia Map", www.mapsofworld.com,12-7-2017 ،Retrieved 10-5-2018. Edited

Climates to travel", www.climatestotravel.com, Retrieved 14-7-2020. Edited _

Malaysia Population", www.worldometers.info, Retrieved 14-7-2020. Edited _

publicintell igence, Malaysia Country Handbook, Pages 16, 27, 36, أ ب ت ث _ 37, 41. Edited

"Library of Congress – Federal Research Division ", Library of Congress – أ ب _ Federal Research Division , 9-2006, Pages 10, 11. Edited

publicintell igence, Malaysia Country Handbook, Pages 16, 27, 36, أ ب ت ث _ 37, 41. Edited

،Benjamin Elisha Sawe (25-4-2017), "The Economy Of Malaysia" _ www.worldatlas.com, Retrieved 10-5-2018. Edited

_ أ ب ت ث publicintell igence, Malaysia Country Handbook, Pages 16, 27, 36, 37, 41. Edited

_ أ ب "Library of Congress – Federal Research Division ", Library of Congress – Federal Research Division , 9-2006, Pages 10, 11. Edited

_ Malaysia Higher Education in Brief", www.educationmalaysia.gov.my, Retrieved 14-7-2020. Edited

_ Malaysia", www.newworldencyclopedia.org, Retrieved 14-7-2020. Edited

_ أ ب ت ث publicintell igence, Malaysia Country Handbook, Pages 16, 27, 36, 37, 41. Edited

_ ،Sam Bedford (31-5-2018), "The 10 Most Beautiful Places to Visit in Malaysia" www.theculturetrip.com, Retrieved 14-7-2020. Edited

_ -Ministre of éducation Malaysia.2008.annual report. Kuala Lumpur.

_ - Ninh Malaysia plan.op.cit.p238

_ - Ministre of éducation Malaysia. Exécutive su mary éducation développement Plan 2011-2020

1 - Malaysia,2003. Fédéral constitution , Kuala Lumpur, International Law book service. Article 153.

_ - Mashkuri yaacob, science and technologie Policy Makung in Malaysia :responding to the challenge économie, first annuel conférence département studios, cairo université .2003.pp3-7

_ Des donnée de la banque Mondiale.2011.

_ 1 - Ministre of finance of Malaysia 2008.Economic report .Kuala Lumpur : National printing.

_ Awang had salleh 1994."phase of Développent of moderne éducation in Malaysia ".in malaysien

développement expérience , National instituts of public administration .Malaysia.pp98-101.

- Ibrahim Abu shah, et, al, the humain ressource perspective towards _ acheiving vision 2020,
Institute technologie mara.1999.p19.

Ministre of éducation : éducation in Malaysia a journée to exellence ,Kuala _ Lumpur :éducationnel planning and research division, 2002.p5

Viola Thimm; EDUCATION, MIGRATION, GENDER: POLICI - ES OF _ EDUCATION IN
MALAYSIA AND SINGAPORE; Institute for Social and Cultural Anthropologie& DFG Research
Training Group “Dynamics of Space and Gender”; Université of Göttingen, Germany; 2005. P10.

UNESCO. International Commission on Education for the 21st Century. _ Report of the
Commission Preliminary Synthesis. Paris: UNESCO. Oct. 1995 . P20.

**الملخص:**

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء حول دور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي ، حيث اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق الى اهم المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة، وجودة التعليم العالي ،ودور إدارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم العالي ،وتناولنا في الدراسة التطبيقية جامعة ملايا في ماليزيا كنموذج يحتذى به من خلال تطبيق أحدث الوسائل والمناهج التعليمية والبرامج وكذا التكنولوجيا والاتصالات الحديثة في جودة التعليم العالي ، ومن اهم النتائج المتوصل إليها في الجانبين النظري والتطبيقي ما يلي :

تعتبر إدارة المعرفة أحدث المفاهيم والمداخل الإدارية، وأهم سمات الإدارة الحديثة، والتي تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة بشقيها الضمني والصريح من أجل خل القيمة، تمكن من تحقيق العديد من الفوائد كزيادة الكفاءة والفعالية، تحسين الأداء، تحقيق سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية .

اهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالمورد البشري من اهم اسباب تحسين جودة التعليم العالي .

**كلمات المفتاح: إدارة المعرفة ، جودة التعليم العالي ، جامعة ملايا**

Summary

This study aimed to shed light on the role of knowledge management in achieving the quality of higher education, as we followed the descriptive analytical approach by addressing the most important concepts related to knowledge management, the quality of higher education, and the role of knowledge management in achieving the quality of higher education, and we dealt with the applied study in the University of Malaya In Malaysia as a role model through the application of the latest methods, educational curricula and programs as well as technology and modern communications in the quality of higher education, and the most important results reached in the theoretical and practical aspects are the following:

Knowledge management is the latest administrative concepts and approaches, and the most important features of modern management, which means the optimal use of knowledge in both its tacit and explicit parts in order to create value, enabling many benefits such as increasing efficiency and effectiveness, improving performance, achieving rapid response to environmental changes.

Interest in information and communication technology and the human resource is one of the most important reasons for improving the quality of higher education.

Key words: knowledge management, quality of higher education, University of Malaya