

جودة المخرجات التعليمية
وانعكاسها في تحقيق الميزة التنافسية
*quality of the Educational out comes and it s
reflection to achieve The Competitive advantage*

م. عالية جواد محمد علي
جامعة بغداد/ كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص :

يسعى البحث إلى التأكد من أن جودة المخرجات التعليمية (الطلبة الخريجون) يمكن ان يحقق للمؤسسة التعليمية الميزة التنافسية بين منافسيها الآخرين والتي يمكن من خلالها تحقيق النجاح والبقاء والنمو والاستمرار. مثلت الاستبانة الأداة الرئيسية للبحث والتي وُزعت على عينة عشوائية متكونة من (31) شخص من الأساتذة العاملين في جامعة الإمام الصادق الأهلية في بغداد (مجتمع البحث) ، ومن ابرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة معنوية موجبة بين جودة المخرجات التعليمية وبين تحقيق الميزة التنافسية وان القيادة العليا في تلك الكلية تولي اهتماما بتحقيق التميز على المنافسين وذلك من خلال نوعية الخريجين ومدى كفاءتهم في كافة المستويات، أما أهم التوصيات هي تشجيع الإدارات في كافة الكليات والمعاهد على اعتماد احدث البرامج والتقنيات التي تؤدي إلى زيادة كفاءة الخريجين وبما ينسجم ومتطلبات السوق المحلية والعالمية فضلا عن إكسابهم مهارات عامة ومتخصصة في مجال الأعمال التي سيقومون بها في حياتهم العملية حيث أن الكليات والجامعات تتفق الكثير من ميزانيتها على اعتماد احدث التطورات العالمية في البرامج التدريسية لمواكبة أفضل الجامعات العالمية لتحقيق التميز في ظل المنافسة في سوق الأعمال .

Abstract:

The research seeks to make sure that the quality of educational outcomes (Students Alumni) can lead to the educational statutes the competitive advantage among its other competitors. Which may be lead to success, survival and growth and continues .Represented resolution main tool for research and distributed to a random sample is composed of (31) people from teachers working in Al Emam Al sadic university in Baghdad (the research community), and the main findings of the study and the existence of a positive relationship between quality of educational outcomes and competitive advantage that the senior leadership in colleges civil pay attention to achieving excellence on competitors through the quality of graduates and the extent of their competence at all levels, while the most important recommendations is to encourage departments in all the colleges and institutes to adopt the latest programs and technologies that lead to increase the efficiency of the graduates and in line with the requirements of the domestic and global market as well as equip them with the skills General and specializes in business which will in their lives where the process that organizations spend a lot of their budget on the adoption of the latest global developments in the teaching programs to Make the best universities in the world to achieve excellence in the competition in the business market .

المقدمة

منذ ثمانينات القرن الماضي انتقل التنافس الذي تشهده الأسواق العالمية بين المنظمات الصناعية التي تعتمد على الجودة والثقة في العلامة التجارية والتطوير في المنتجات التي تتحقق من خلال عنصر الابتكار والإبداع إلى المؤسسات الخدمية ومنها مؤسسات التعليم العالي الذي هو تنافس من نوع جديد محوره الإبداع والتطوير كوسيلة للحصول على أعلى المردودات ، إن الاهتمام بالتعليم العالي بات يشغل بال الحكومات والمؤسسات والإفراد نظرا لأهميته في رسم المسارات المستقبلية للدول والمجتمعات وان الثورة التكنولوجية التي شهدها العصر الحديث والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحديا للعقل البشري ما يجعل المجتمعات تتنافس في الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التعليمية ما يؤدي إلى تحسين العملية التربوية والتعليمية في الجامعات وبالتالي إمكانية تحقيق الميزة التنافسية من خلال الاعتماد على تطوير نوعية الخريجين في المؤسسات التعليمية .

المبحث الأول

منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

أولا – منهجية البحث

١- مشكلة البحث: إن تدني مستوى خريجي التعليم العالي في السنوات الأخيرة وضعف أدائهم في المراحل التعليمية هو نتيجة ضعف المحتوى التعليمي المقدم لهم والذي لا ينسجم أحيانا ومتطلبات السوق المتطور الذي يشهد طفرات نوعية سريعة بسبب الانفتاح على العالم الخارجي في السنوات الأخيرة فضلا عن عدم توفر المراجع العلمية الحديثة او ارتفاع أسعارها في حال توفرها مع عدم التعاون الفعلي بين المجتمع المحلي والمستفيد فعلا من مخرجات التعليم العالي وبين الجامعات لعدم وجود دراسات جادة تهدف للموائمة بين الجهتين لتحقيق التزاوج بين حاجات المجتمع وكفاءة الخريجين .

٢- أهمية البحث :ان تلبية حاجة السوق المحلي من جهة والخارجي من جهة أخرى من الخريجين هي غاية أساسية تعمل على تحقيقها كافة الجامعات في العالم لذا يمكن تلخيص أهمية البحث بالآتي:

أ- تسليط الضوء على أهمية جودة مخرجات التعليم العالي في تلبية متطلبات سوق العمل من الخريجين .

ب- بيان أهم مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية.

ت- تحديد أهم الإبعاد الأساسية للميزة التنافسية.

ث- تحديد مدى تأثير جودة المخرجات التعليمية في تحقيق الميزة التنافسية.

٣- هدف البحث: إن الهدف من البحث التأكد من ان جودة الخريجين وتميزهم بين المنافسين هو من العوامل التي تحقق التميز للكلية التي خرجتهم فضلا عن إمكانية حصولهم على فرص عمل أكثر من باقي الخريجين من الكليات الأخرى.

٤- حدود البحث :

- ١-الحدود المكانية : تم إجراء البحث في جامعة الإمام الصادق الأهلية في بغداد .
ب- الحدود الزمنية : استغرقت مدة البحث للفترة من ١٤١١\٢٠١٣ ولغاية ١١١١٣\٢٠١٣

٥- فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى- توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة المخرجات التعليمية وبين الميزة التنافسية وتتفرع منها الفرضيات الآتية :

- أ- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة وبين الميزة التنافسية.
ب- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع وبين الميزة التنافسية.
ج- توجد علاقة ارتباط معنوية بين المنهج وبين الميزة التنافسية.
د- توجد علاقة ارتباط معنوية بين المرجع العلمي وبين الميزة التنافسية.
الفرضية الرئيسية الثانية : هناك تأثير معنوي بين جودة المخرجات التعليمية وبين الميزة التنافسية وتتفرع منها الفرضيات الآتية :

- أ- هناك تأثير معنوي بين الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة وبين الميزة التنافسية.
ب- هناك تأثير معنوي بين الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع وبين الميزة التنافسية.
ج- هناك تأثير معنوي بين المنهج وبين الميزة التنافسية.
د- هناك تأثير معنوي بين المرجع العلمي وبين الميزة التنافسية.

٦- مجتمع وعينة البحث : تعد جامعة الإمام الصادق الأهلية مجتمعا للبحث والتي تتكون ثلاث كليات أهلية هي القانون وتكنولوجيا المعلومات وكلية الآداب التي تتفرع الى ثلاثة فروع هي(عربي، إعلام، تاريخ). اما عينة البحث فتتكون من عدد من الملاكات التدريسية العاملة في الجامعة واختيرت عينة عشوائية من الأساتذة في تلك الكليات ليتم توزيع الاستبانة على عدد منهما، وكان عدد المشاركين الذين تم توزيع الاستبانة عليهم (٣١) أستاذ من أصل (٤٦) أستاذ الذين هم على ملاك الجامعة (علما ان هناك عدد مقارب من الأساتذة المحاضرين العاملين في الجامعة) وكما سيوضحه الجدول الآتي:

الخصائص	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	الذكور	20	64,5%
	الإناث	11	35,5%
	المجموع	31	100%
عدد سنوات الخدمة	اسنة الى ١٠ سنوات	10	32,2%
	١١ اسنة إلى ٢٠	16	51.6%
	٢١ سنة فأكثر	5	16.2%
	المجموع	31	100%
التحصيل العلمي	ماجستير	15	48.4%
	دكتوراه	16	51.6%
	المجموع	31	100%

جدول (١) خصائص عينة البحث

تبين من الجدول أعلاه مشاركة اغلب أفراد العينة في الاستبيان وهم من حملة الدكتوراه والماجستير ما يشير إلى كفاءة العينة التي تم الاعتماد عليها في الاستبيان.

٧- أدوات البحث

الاستبانة: تم الحصول على بيانات البحث من خلال إعداد استبانته تتضمن مجموعة من الفقرات المتعلقة بجودة المخرجات التعليمية والميزة التنافسية وذلك بالاستناد الى عدد من المقاييس الجاهزة واستخدام مدرج

ليكرت الخماسي حيث اشتملت الاستبانة على (٣٢) فقرة منها (٢٢) فقرة لمتغير جودة المخرجات التعليمية منها (٦) فقرات لمتغيرات الخدمات التي تقدمها للمجتمع و(٦) فقرات لمتغيرات الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع و(٥) فقرات لمتغيرات المنهج وكذلك (٥) فقرات لمتغيرات المرجع العلمي و(١٠) فقرة لمتغير الميزة التنافسية كما سيوضحه الجدول (٢) أدناه:

المتغيرات	نوع المتغير	التسلسل	مصادر القياس
أولاً- جودة المخرجات التعليمية	متغير مستقل	١-٢٢	محسن رشيد مصيحب (بتصرف) صنعاء مولود ابراهيم (بتصرف)

١-الخدمات التي تقدمها الكلية للطلبة		٦-١	=
٢- الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع		١٢-٧	=
٣-المنهج		١٧-١٣	=
٤-المرجع العلمي		٢٢-١٨	=
ثانيا- الميزة التنافسية	متغير تابع	٣٢-٢٣	محسن رشيد مصيحب

جدول (٢) مصادر مقاييس البحث.

أصدق الاستبانة: تم جمع البيانات من خلال استبانته تم توزيعها على عينة عشوائية من التدريسيين في إحدى الكليات الأهلية في بغداد حيث تضمنت نوعين من المعلومات الأولى تعريفية تتعلق بإفراد عينة البحث والثانية تتعلق بمتغيرات البحث الرئيسية وكما سيظهر في (الملحق رقم واحد)، ثم تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على عدد من أساتذة كلية الإدارة والاقتصاد قسم إدارة الأعمال في جامعة بغداد للأخذ بأرائهم وملاحظاتهم التي تم تعديل بعض فقرات الاستبانة على ضوءها إذ حصلت معظم فقرات الاستبانة

على نسبة اتفاق بلغت (٨١%) ، كما تم الاعتماد على مدرج (ليكرت الخماسي) والذي يحتوي على خمس عبارات ولكل عبارة وزن يبدأ من (١) وينتهي ب(٥) وكالاتي:

الدرجة	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
الوزن	٥	٤	٣	٢	١

جدول (٣) أوزان مدرج ليكرت

ب- إجراءات الثبات: يقصد بالثبات ان المقاييس تعطي النتائج نفسها لو أعيد تطبيقها على الأفراد أنفسهم مرة أخرى، تم توزيع الاستبانة على عينة قوامها (١٠) اشخاص من مجتمع البحث، ثم بعد مرور (١٠) ايام

اعيد توزيع الاستبانة مرة اخرى على المجموعة نفسها إذ بلغت قيمة معامل الثبات للاستبانة ككل وفق معامل كرونباخ (٧١%) وهي اكبر من النسبة المقبولة إحصائيا وبالغلة (٦٠%) ما يشير إلى ترابط جيد بين عبارات الاستبانة وأنها ذات ثبات عالي يمكن اعتمادها في أوقات مختلفة للأفراد ذاتهم وتعطي النتائج ذاتها.

٨- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

- أ-الوسط الحسابي : لمعرفة مستوى متغيرات البحث .
ب-الانحراف المعياري : لمعرفة درجة تشتت الإجابات المطلق عن الوسط الحسابي .
ج-معامل الارتباط (الاسبيرمان) لتحديد نوع وقوة العلاقة بين متغيرات البحث ودرجتها.
د-معامل الانحدار الخطي البسيط : لاختبار اثر المتغيرات المستقلة في المتغيرات المعتمدة

ثانيا-الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: (جودة المخرجات الأكاديمية وملائمتها لسوق العمل) د. عمر احمد سعيد ،جامعة افريقيا العالمية ، السودان . دراسة مقدمة الى المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، ابريل، ٢٠١٢ .

تسعى الدراسة الى التعريف بالعلاقة لبن المخرجات الأكاديمية ومتغيرات سوق العمل ثم الكشف عن الآليات الاستراتيجية التي يمكن إتباعها في المؤسسات الاكاديمية لضمان جودة المخرجات الأكاديمية بمواكبتها لسوق العمل ومتغيراته كما شخّصت الدراسة العلاقة بين المتغيرين من خلال معرفة خصائص سوق العمل وذلك بالقيام بدراسة السوق بصورة مستمرة كأمر حتمي على تجويد المخرجات الأكاديمية وخرجت الدراسة بجملة توصيات منها وضع استراتيجيات شاملة للموائمة بين المخرجات الأكاديمية (الخريجين، البحوث، الخدمات الاجتماعية) وبين سوق العمل بخصائصها ومستوياتها الثلاث (المحلي، الإقليمي، العالمي) فضلا عن انشاء وحدات في وزارة التعليم العالي ضمن هيئات الجودة للموائمة بين مخرج العمل الأكاديمي ومتطلبات السوق في المجالات المختلفة وعلى كافة المستويات .

الدراسة الثانية:(اهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي) د.حامد نور الدين، والباحث د. العابد حمد، جامعة محمد خضير،بسكرة ، الجزائر، ٢٠١٢.

دراسة مقدمة الى المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، ابريل، ٢٠١٢ .

رغم ان إدارة الجودة تم تطبيقها أولا في المؤسسات الإنتاجية الا انه في الفترة الأخيرة عرف هذا المنهج انتشار واسع في قطاع المؤسسات الخدمية عموما والمؤسسات التعليمية خاصة وذلك نتيجة لأهمية هذه المؤسسات والدور الذي تلعبه في تقديم خدمات التعليم إلى أفراد المجتمع والتي تساهم في تنمية رأس المال البشري، والناظر الى واقع مؤسسات التعليم في الجزائر يجد أنها ما زالت بعيدة جدا عن انتهاج الأساليب الإدارية الحديثة . وخلصت الدراسة الى اعتبار ان مخرجات مؤسسات التعليم كمدخلات للمؤسسات الأخرى سواء إنتاجية او خدمية وان مؤسسات التعليم العالي تتضمن تنمية وتطوير الموارد البشرية وإيجاد كوادر وكفاءات تستطيع العمل مع طبيعة هذا العصر ،ولقد أصبحت الجودة من أهم

الاستراتيجيات التنافسية في الوقت الحالي في جميع المؤسسات ، ويمكن النظر الى إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي على انها نهج حديث يؤدي تطبيقه لاكتساب المرید من المزايا والفوائد للجامعة والمجتمع عموماً. وكذلك يهدف الى تحقيق الجودة المستمرة في التعليم وذلك من خلال التركيز ليس على الخدمة التعليمية او المخرجات عموماً ولكن من خلال التركيز على جميع الانشطة والعمليات في المؤسسة بما فيها المدخلات حتى يتم تحقيق هدف الجودة وإرضاء العميل بالتركيز على العميل وتدريب العاملين والتحسين المستمر والوقاية من الأخطاء قبل وقوعها حتى يمكن للجامعة من تحقيق الأبعاد التنافسية والوصول لدرجة التميز في الأداء.

المبحث الثاني الجانب النظري

اولاً: جودة المخرجات التعليمية

١- مفهوم الجودة الشاملة في التعليم:

اختلف التعليم الجامعي اليوم عما كان عليه في السابق حيث بدأ التحدي ظاهراً بشكل كبير في مسيرته وفي جوانبه المتنوعة ليتمشى مع متطلبات الحياة المعاصرة فقد أشار (دبلور واخرون، ١٩٩٠: ١٧٩) الى ضرورة تطوير وتحسين التعليم العالي بصفة مستمرة وهو الأمر الذي أكدته اللجنة الدولية والتربوية للقرن الحادي والعشرين بان تحسين الجودة يتوقف على امور عدة منها تحسين اختيار العاملين وجودة المناهج والمقررات وتوفير ما يلزم من تكنولوجيا المعلومات، كما ان (سكر، ٢٠٠٥: ٧٢) قد عرف الجودة في التعليم بأنها تميز مخرجات التعليم من خلال امتلاك تلك المخرجات لكل الصفات والشروط النوعية التي تشير الى تحقيق أهداف التعليم بأعلى المستويات ولان خريجي التعليم الجامعي يعتبرون هم أدوات التغيير في المجتمع لذا فهم الأمل المنشود في إحداث التغييرات الايجابية وإحداث التنمية في المجتمع، ثم أشار (القيوتي ٢٠٠٧: ٦٤) الى انه يمكن تعريف الجودة في التعليم الجامعي على أنها "مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف الى التحسين المستمر في مخرجات النظام التعليمي وفي الخصائص والمواصفات المطلوب توافرها في تلك المخرجات والأنشطة المختلفة التي ترافقها وهي تعني ايضاً أنها تسابق الجامعات من أجل تحقيق الأفضل والوصول بها إلى المستويات العالمية وهي مدخل رئيس لتطوير التعليم الجامعي وذلك بالتركيز على الجوانب المختلفة في العملية التعليمية الجامعية وهي: القيادة والتخطيط الاستراتيجي والطلبة والمستفيدون وسوق العمل والمعلومات وتحليلها والموارد البشرية وإدارة العمليات ونتائج العمل، ولعل تعدد هذه التعريفات لمفهوم الجودة يقودنا إلى تعريف أكثر شمولية وهو ما اصطلح على تسميته بالجودة الشاملة في التعليم والذي يعني جملة الجهود المبذولة من

قبل العاملين في المؤسسات التعليمية لرفع مستوى المنتج التعليمي ،من خريجين وبحوث ودراسات، بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، وبما تستلزمه هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية، لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال تضافر جهود كل العاملين في هذه المؤسسات ، ثم بين (التقرير السنوي لليونسكو) إلى أن المنتج التعليمي هو ناتج كل ما يجري من نشاط علمي في مؤسسات التعليم العالي وغيرها من مؤسسات الأنشطة العلمية والبحثية والتدريبية والمقصود بالمرحج التعليمي كل ما يتعلق بالموارد البشرية ، أما المخرج البحثي هي كل البحوث والدراسات المعدة في الجامعات اما خدمة المجتمع فتشير الى الحفاظ على التراث وتنمية المجتمعات في المجالات المختلفة .

٢-: متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية

أشار (مارش، ١٩٩٦: ٥٨) ان تطبيق نظام الجودة في المؤسسة التعليمية يقتضي:

أ-القناعة الكاملة والتفهم الكامل والالتزام من قبل المسؤولين في الوزارة فضلا عن إشاعة الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي الخاص بالجودة في منظمات التعليم العالي.

ب-التعليم والتدريب المستمرة لكافة الأفراد ان كان على مستوى الوزارة او مستوى الجامعة.

ج-تأسيس نظام معلومات دقيق وفعال لإدارة الجودة على الصعيدين المركزي والجامعي.

د-مشاركة جميع الجهات وجميع الأفراد العاملين في جهود تحسين جودة العملية التعليمية.

و-التنسيق وتفعيل الاتصال بين الإدارات والأقسام على المستويين الأفقي والعمودي

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ليس مجرد شعارات ترفع أو كلمات تردد او عبارات تكتب أو لوحات تعلق على الجدران وانما هي استراتيجيات ومهارات ومعارف وخبرات يقتنع بتطبيقها العاملين في تنظيم أعمالهم وتوجيه سلوكياتهم في كافة جوانب الأعمال التي تسند إليهم.

٣-مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية:

بين(حسين واخرون، ٢٠٠٦: ٨١) ان نظام إدارة الجودة يتكون من عشرة مؤشرات تصف خصائص نظام

إدارة المؤسسات التعليمية بصورة شاملة هي :

أ-الإدارة الإستراتيجية (Strategic Management) : إن الإدارة الإستراتيجية تختص في رسم السياسة العامة للمؤسسة التعليمية فضلا عن بناء الخطط التي تحدد الاتجاه العام للمؤسسات التعليمية ،كما تعتبر الوثيقة الرئيسة في هذا المؤشر هي خطة العمل التي هي الخطة التطويرية أو التشغيلية أو الخطة الإستراتيجية التي توضع في بداية العام الدراسي آخذة بالاعتبار البعد الاستراتيجي المبني على الأسئلة
الثلاث

١-أين نحن الآن؟ ٢- إلى أين نريد أن نصل؟ ٣- كيف نصل إلى ما نريد؟

وينبغي ان تتضمن الخطة رؤية ورسالة والأهداف المراد تحقيقها فضلا عن مؤشرات الأداء والأولويات والمصادر المطلوبة لتنفيذ الخطة كما ان العنصر الأساسي في بناء الخطة هو حاجات المتعلمين كما يتوجب ان تشمل خطة العمل جميع المؤشرات التي يتألف منها نظام الجودة الشاملة .

ب-نوعية إدارة الجودة (Quality Management) ويختص هذا المؤشر بمدى قدرة المؤسسة التعليمية على توفير الخدمة التي تحقق توقعات المستفيدين من المؤسسة التعليمية (المتعلمين ، الأساتذة، سوق العمل ..الخ).

ج-التسويق ورعاية العميل (Marketing & Customer care) يسعى هذا المؤشر الى تحديد حاجات سوق العمل والمتعلمين لإمكانية تقديم تدريب وتعليم فعال بما يرضي حاجات المتعلمين وسوق العمل .

د-تطوير الموارد البشرية (Human Resources Development) يضمن هذا المؤشر التدريب المستمر للموارد البشرية بما يجعل جميع العاملين قادرين على أداء عملهم بفاعلية وإنتاجية عالية اي بمعنى ان يصبح جميع العاملين لديهم الكفاءة الكاملة لأداء أعمالهم بصورة صحيحة .

و-تكافؤ الفرص (Equal Opportunity) في المؤسسة التعليمية وسوق العمل يجب ضمان تكافؤ الفرص لجميع العاملين بما يعزز الشعور بالرضا الذي يؤدي الى تحسين الإنتاجية.

ز-الصحة والسلامة (Health&Safety) يجب ضمان وجود بيئة صحية آمنة لجميع المتعلمين والعاملين في المؤسسة التعليمية .

س-الاتصال والإدارة (Communication& Administration) ينص هذا المؤشر على ان إدارة المؤسسة التعليمية تسعى الى تحقيق احتياجات المتعلمين والعاملين بها وانتقال المعلومات بصورة انسيابية على المستويين الافقي والعمودي .

ش-خدمات الإرشاد (Guidance Services) ويركز هذا المؤشر على تحديد حاجات المتعلمين المختلفة (النفسية والأكاديمية والاجتماعية والعمل على تحقيقها).

ل-تصميم البرنامج وتنفيذه (Program Design and Delivery) ويختص هذا المؤشر ببناء البرامج الدراسية والمواد التعليمية ، وينبغي ان تُبنى نواتج التعلم للبرامج الدراسية على متطلبات سوق العمل كما يعني هذا المؤشر تنفيذ البرامج الدراسية واختيار طرائق التدريس المناسبة فضلا عن التركيز على الأنشطة واحتياجات المتعلمين .

ي-التقييم لمنح الشهادات (Assessment for Certification) ويؤكد هذا المؤشر على ان المتعلم الذي حقق مؤشرات متطلبات منح المؤهل يحصل على المؤهل العلمي .

٤- خصائص الجودة الشاملة في العملية التعليمية:

ان العالم أصبح ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة ومن خصائصها المتميزة في العملية التعليمية كما بينها (تونسيند وجيبهارت، ١١١:١٩٩٨) وهي :

أ-التحسين المستمر لمخرجات العملية التعليمية .

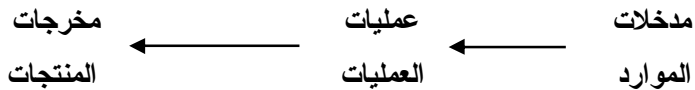
ب-الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة .

ج-تقديم الخدمات بما يشبع حاجات المستفيد الداخلي والخارجي .

د-توفير معنويات أفضل لجميع العاملين وتوفير أدوات ومعايير لقياس الأداء .

٥- مراحل تطور النظام التعليمي في الجامعات

تعد الجودة في التعليم عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف المستويات على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للطلبة، فقد أشار(البناء وحسين، ٢٠٠٥: ٤٤) إلى أن الالتزام الكلي بتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة التربوية يستدعي إعادة النظر في رسالة المنظمة وأهدافها واستراتيجيات تعاملها مع العمل التربوي ومعاييرها وإجراءات التقويم المتبعة فيها كما انه يجب معرفة حاجات المستفيدين (الطلبة) أي ما هي نوعية التعليم والإعداد التي يرون أنها تحقق حاجاتهم وتلبي رغباتهم. إن المؤسسات التعليمية تختلف عن بعضها البعض في عناصر نظمها وبجميع مكوناتها تبعاً لطبيعتها وأنواع المخرجات كل ذلك يجعل من تحقيق جودة مخرجات تلك المؤسسات أمراً ليس سهلاً ، لذا فقد أصبح توجه المؤسسات التعليمية الى نظام العملية التعليمية الحديث الذي يولي اهتماماً كبيراً بالمخرجات المستهدفة كما انه من المعروف ان أي نظام مهما كان حجمه ونوعه يتكون من ثلاث مكونات رئيسية هي (المدخلات والعمليات والمخرجات) وهو ما ينطبق أيضاً على مؤسسات التعليم العالي وكما في الشكل التالي



١-الموارد البشرية، ٢-الوسائل ١-منتجات ملموسة، ٢-منتجات غير ملموسة

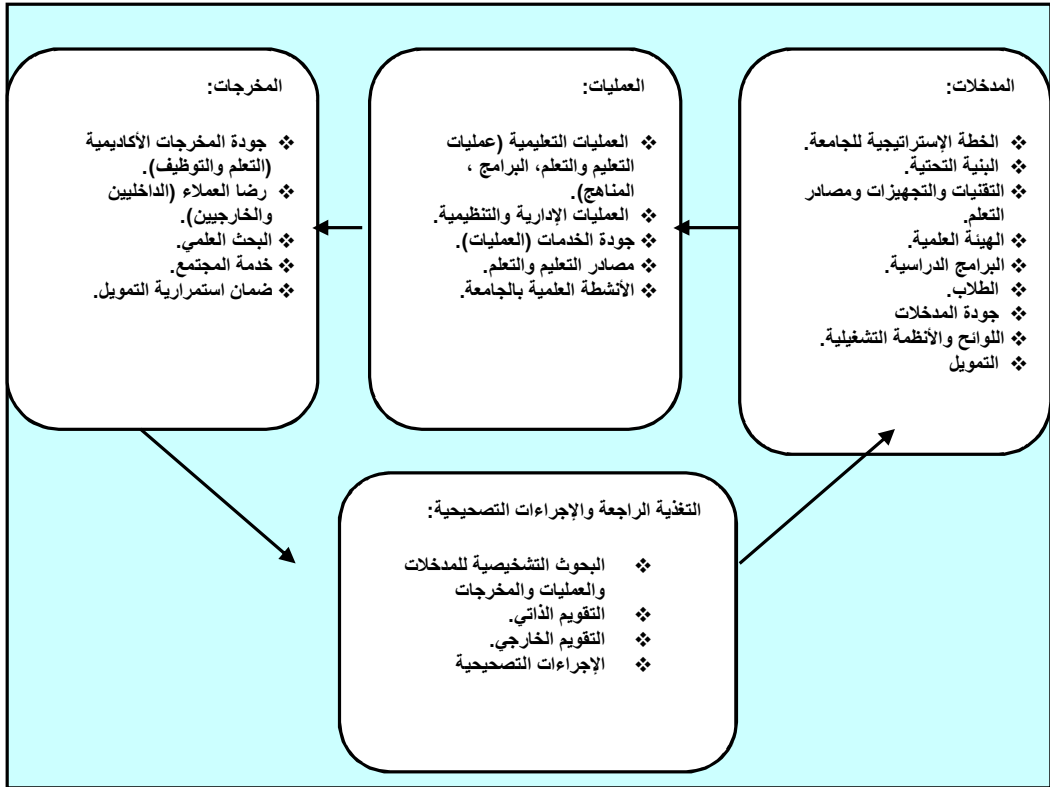
الشكل (٥) مكونات النظام لأي منظمة

Source: Elemara,Sami,The Quality Journey,BM TRADA GROUP,2009,14

ثم أشار(Haksen & others, 2000, 76) إلى أن مخرجات النظام تتأثر إلى حد كبيرمليات فيعلى- وهذا ما ينطبق على مؤسسات التعليم العالي من حيث المكونات الأساسية والتي هي ايضا (المدخلات

والعمليات والمخرجات) حيث ان مدخلات الجامعات هم (الطلبة) ، والعمليات التي تحصل فيها هو(كل ما يدور في داخل الجامعة) أما المخرجات فهم (الطلبة المتخرجون) حيث توفر بعض العناصر المهمة في مدخلاتها كمتطلبات أساسية لا بد من توافرها لكي يتم تحويلها إلى مخرجات بصورة منتجات او خدمات وهذا ما يوضحه

الشكل(٦) التالي والذي يمثل مكونات النظام التعليمي



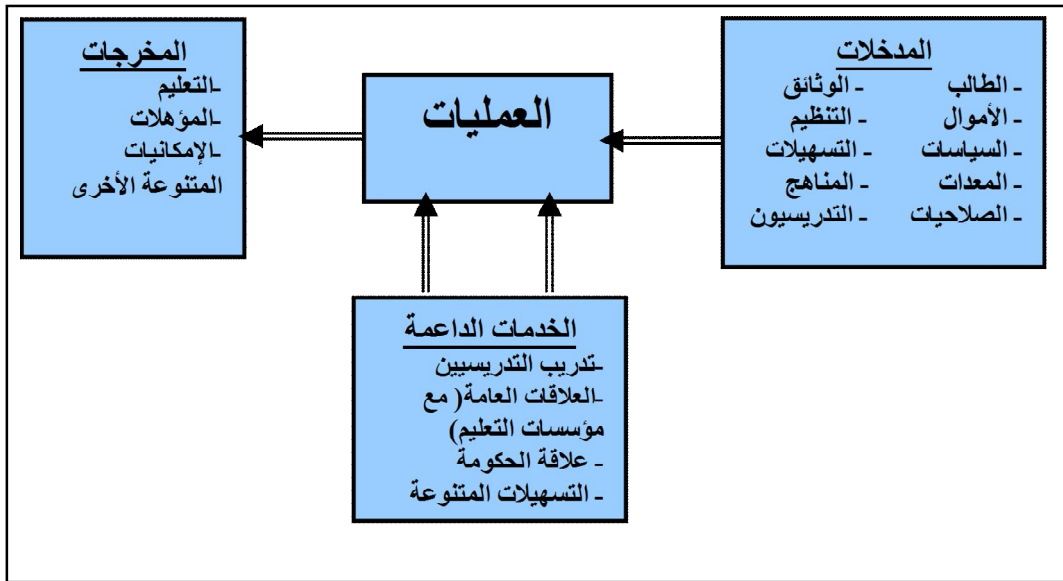
شكل(٦) مكونات النظام التعليمي

المصدر : ألدابي، داود عبد الملك، التقويم الذاتي للأداء الجامعي في ضوء معايير الجودة، مؤتمر اتحاد

الجامعات العربية، عمان، ٢٠٠٨ بتصرف

غير ان تطور النظام التعليمي في السنوات الأخيرة استوجب وجود الكثير من العمليات المساندة والداعمة للعمليات الأساسية والتي تعمل على تطور أداء المؤسسات التعليمية إذا ما تمت الاستفادة منها بالشكل الصحيح كما يمكن ان تعطي نتائج سلبية فيما لو أسئ استخدامها وهذا ما يوضحه الشكل(٧)

شكل (٧) العمليات الداعمة والمساندة



SOURCE TRIBUS Myron,2009,Quality in Education According to the Teachings of Deming and Feuerstein, www.fremont.ca v of Deming and Feuerstein, www.fremont,cc,pp:4 (بتصرف من الباحثين)

ومن خلال مراحل تطور النظام التعليمي نجد ان جودة مخرجات العملية التعليمية تعتمد الإستراتيجية التي تهدف إلى توظيف المناهج الجيدة والمواكبة لمناهج الجامعات العربية والعالمية فضلا عن توفير المراجع العلمية بالكميات والأسعار المناسبة للإمكانيات المادية للطلبة هذا بالإضافة للخدمات التي تقدمها الجامعات للطلبة لتحقيق التحسين المستمر لمخرجات التعليم العالي بما يسهم في الارتقاء بقيمة مؤسسات المجتمع فضلا عن إمكانية تلبية متطلبات سوق العمل المحلي والخارجي ، والجودة بذلك تبرز من خلال التفاعل المتكامل ما بين ما تحويه مخرجات العملية التعليمية من تخصصات وخبرات ومعارف متراكمة وما بين المتطلبات الأساسية للقطاعات المختلفة في سوق العمل ووفقا لتوجهها وفلسفتها لذا يتضح ان العلاقة بين مخرجات التعليم العالي وسوق العمل هي علاقة مباشرة أي انه لا بد أن تتناسب مخرجات التعليم العالي طرديا (كما وكيفا) مع احتياجات سوق العمل أي أن أي تغير في سوق العمل يتطلب بالضرورة أن تتغير وتتطور مخرجات التعليم العالي بصورة مستمرة من حيث جودة المستوى المعرفي وجودة المستوى المهاري وجودة المستوى السلوكي للطلبة الخريجين ذلك ان تركيز مؤسسات التعليم العالي في الغالب على الجانب المعرفي فقط في المناهج الدراسية دون المهارة والسلوك كما بين (التميمي، ٢٠٠٩، ٨٠) والذي اكد على وجود فجوة تسمى

(بالجوة المهارية) لدى اغلب الخريجين ما يجعل منافسة هذه المخرجات غائبة في السوق ولكي تحقق المؤسسات التعليمية تميزا بين منافسيها عليها الانتباه الى تلك الجوانب المهمة ومعالجة أي قصور في العملية التعليمية وذلك من خلال الاعتماد على تطوير العمليات الداعمة والمساندة للعمليات الاساسية في أنشطة المؤسسات التعليمية بما يخدم كل من الطلبة الخريجين والمستفيدين في السوق على حد سواء.

ثانيا- الميزة التنافسية

١- مفهوم الميزة التنافسية

أبرزت مراجعات الفكر الإداري لمفهوم الميزة التنافسية انه مفهوم مألوف في الكتابات الإستراتيجية حتى أنها صارت غاية إستراتيجية يمكن أن تتأتى من خلال الأداء الفائق (Excellent performance) الذي يُمكن المنظمة من استغلال مصادر قوتها أو من خلال الأفراد المتميزين في المنظمة غير أن البعض الآخر يرى أن الصفات المميزة للسلعة أو المنتج تعد من أهم أساسيات تحقيق الميزة التنافسية لأي منظمة. فقد بين (Pitts & Lei, 1996; 68) أن الميزة التنافسية هي استغلال المنظمة لمصادر القوة لديها لإضافة قيمة لمنتجاتها لا يستطيع المنافسين تحقيقها. أما (Kotler, 1997; 53) فقد أشار إلى إن الميزة التنافسية هي قابلية المنظمة على الأداء بأسلوب واحد أو أساليب عدة والتي ليس بإمكان المنافسين إتباعها الآن وفي المستقبل. غير أن (العاني، ٢٠٠٤: ٨١) أشار الى ان الميزة التنافسية تعني أداء المنظمة لأنشطتها بصورة اكثر كفاءة وفاعلية وبشكل يجعلها متفردة ومتميزة في خلق قيمة لا يستطيع بقية المنافسين تحقيقها في أدائهم لأنشطتهم ويمكن ان تحافظ عليها لمدة طويلة من الزمن اذا ما استندت إلى عمليات معرفية ذات منهجية إدارية واضحة . وينفق (ثومبسون وستريكلاند، ٢٠٠٦: ١٥٩) ان الميزة التنافسية هي قدرة المنظمة على بناء كفاءات وإمكانيات وموارد تصعب مطابقتها ومجاراتها في الوقت الحالي من قبل المنافسين الآخرين. كما ان (الصالح، ٢٠٠٩: ٣٣) فقد أكد على ان الميزة التنافسية هي المجال الذي تتمتع فيه المنظمة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية او الحد من اثر التهديدات كما تتبع الميزة التنافسية من قدرة المنظمة على استغلال مواردها المادية او البشرية او الفكرية التي تتعلق بالجودة او بالتكنولوجيا او القدرة على تخفيض التكلفة او الكفاءة التسويقية . ولم تتوقف إمكانية تحقيق الميزة التنافسية على المنظمات الإنتاجية فقط بل انتقلت أهميتها الى جميع أنواع المنظمات الهادفة إلى البقاء والاستمرار ومنها منظمات التعليم بكافة مراحلها الأولية بمراحلها الثلاث (الابتدائي والمتوسط والثانوي) فضلا عن التعليم العالي في الجامعات (الحكومي والأهلي) على حد سواء حيث أشار (ابراهيم، ٢٠٠٩، ٦٩) إلى انه يمكن تعريف التنافسية في التعليم الجامعي على أنها" قدرة الجامعة على تقديم خدمة تعليمية وبحثية عالية الجودة مما ينعكس إيجابياً على مستوى خريجها وأعضاء هيئة التدريس بها، الأمر الذي يكسبهم قدرات ومزايا تنافسية في سوق العمل بمستوياته المختلفة، وفي نفس

الوقت يعكس ثقة المجتمع فيها ومن ثم التعاون معها، وزيادة إقبال الطلاب على الالتحاق بها، وهكذا تتحقق الغاية المنشودة بحيث تصبح الجامعة في خدمة المجتمع، والمجتمع في خدمة الجامعة ، كما أنها تعني أيضاً تسابق الجامعات من أجل تحقيق الأفضل في وظائفها الثلاث(التعليم- البحث- خدمة المجتمع) والوصول إلى المستويات العالمية ". ومن خلال ما ورد نجد الباحثة أن الميزة التنافسية هي امتلاك المنظمة لإحدى الخصائص المهمة والنادرة التي تجعلها في مستوى أعلى من منافسيها الذين يحاولون اللحاق بها والحصول على المكانة التي تتمتع بها تلك المنظمة المتميزة وبذا نجد ان التميز هو السمة الاساسية الذي يمكن أن يتحدد من خلاله بقاء واستمرار المنظمات لأطول فترة ممكنة.

٢- خصائص الميزة التنافسية:

من اجل إعطاء الميزة التنافسية المفهوم الأوضح لابد من إظهار خصائصها التي تميزها والتي يمكن ان تستخدم من قبل المنظمة لتقييم ميزتها التنافسية حيث حدد (العبود، ٢٠٠١: ٢٧) الخصائص بأنها التي تنشئ من رغبات الزبائن وحاجاتهم وتعمل على تحقيق التوافق الأمثل بين موارد المنظمة والفرص البيئية الى الأمد الطويل مع ضمان عدم قدرة المنافسين في محاكاتها وتقليدها فضلا عن أنها تقدم قاعدة للتحسينات اللاحقة تجعلها حافزا للمنظمات الأخرى. إما (Wolff, et al, 2007; 2) فقد أكد على أن خصائص الميزة التنافسية تتمثل بقابليتها على التراكم وإمكانية استغلالها أو استثمارها وإعادة تجميعها وابتكار مجموعة من الموارد القوية وتركيب متعدد الإبعاد ولا يمكن تقييمها تجريديا . غير (إيفان ودين، ٢٠٠٩: ٤٨٧) اتفقا على إن الميزة التنافسية الناجحة تتميز بالخصائص الآتية:

- أ-أنها نسبية إي تتحقق بالمقارنة وليست مطلقة. ب-أنها تتبع من داخل المنظمة وتحقق قيمة لها .
- ج-تقدم التوجيه والتحفيز لكل المنظمة . د-أنها تؤدي الى تحقيق التفوق والأفضلية على المنافسين .
- ذ-يجب أن تقودها رغبات واحتياجات الزبون . و-ينبغي ان يكون لها إسهام معنوي في نجاح الأعمال .
- ع-أنها تقدم قاعدة للتحسينات المتلاحقة . غ-تكون دائمة ومستدامة ومن الصعب إن يقلدها المنافسون.
- س-تتعاكس في أداء المنظمة لأنشطتها او في قيمة ما تقدمه للزبائن أو في كلاهما.
- ش-تجعل الموارد الفريدة للتنظيم منقفة مع الفرص الموجودة في البيئة.

٣- إبعاد الميزة التنافسية :

يعتمد نجاح المنظمات في تحديد البعد الملائم الذي تتنافس على أساسه في قدرتها على تحديد حاجات ورغبات سوقها المستهدف وإمكانية إشباع هذه الحاجات والرغبات بشكل أفضل من منافسيها ، فقد اعتبر بعض الباحثين (المورد) كأساس للميزة التنافسية حيث أشار (السرحان ، ٢٠٠٥: ٩٢) ان المورد هو أساس الميزة التنافسية ، إلا إن الموارد التي تشكل مصدرا للميزة التنافسية لم يكن لها مفهوم

مشترك ولا تعبر عن مفهوم الموارد الحقيقية للمنظمة. أما (الطلافة، ٢٠٠٨: ١٦٤) فقد اعتمد الإبعاد التالية للميزة التنافسية وهي:

أ- الأسعار التنافسية: وفيها يتم اعتماد الأسعار التنافسية على أسعار المنافسين وليس على الطلب أو الكلفة ، وقد تحدد المنظمة أسعارها بأقل من أسعار المنافسين أو أعلى منها استنادا الى نوع الزبائن وتصوراتهم .

ب- تقديم الخدمات الجديدة : إن التجديد والابتكار يمثل أهم الأسس البنائية للمزايا التنافسية وعلى المدى الطويل وإن عمليات التجديد التي تحرزها المنظمات تمثل نجاحا يمكن ان يشكل مصدرا رئيسا للمزايا التنافسية لأنها تمنح شيئا منفردا يفتقر إليه المنافسون ويسمح للمنظمة التفرد بتميز نفسها ومن ثم اختلافها عن غيرها فضلا عن فرض أسعار عالية لمنتجاتها أو خفض تكاليف منتجاتها بنسبة كبيرة مقارنة بغيرها .

ج- تحسين الجودة : إن توكيد الجودة يشير إلى جميع النشاطات التي تبني داخل العملية الإنتاجية لضمان تطابق السلع النهائية مع المتطلبات المتفق عليها (الوقاية من العيوب) لدى الزبائن .

د- السرعة في تقديم الخدمة: إن المنظمات الخدمية تحرص على امتلاك معايير الجودة العالية في خدماتها إلى جنب السرعة في تقديم الخدمات لما يوفره ذلك من تحقيق الميزة التنافسية فضلا عن السعي إلى تقليل وقت الانتظار .

و- الحصة السوقية: إن استخدام مقياس الحصة السوقية للتمييز بين الربحين والخاسرين في السوق وهذا المقياس يستخدم لحساب نصيب المنظمة من المبيعات في السوق ومقارنته بالمنافسين، ويقصد بالحصة السوقية هي نسبة مبيعات المنظمة إلى مبيعات الصناعة ككل .

٤- مصادر الميزة التنافسية

أ- المصادر الخارجية: أشار (الصالح، ٢٠٠٩: ٢٤٦) إن العوامل الخارجية تتمثل في تغيير احتياجات الزبون او التغييرات التكنولوجية أو الاقتصادية أو القانونية والتي قد تكلف المنظمات مبالغ مالية نتيجة لسرعة رد فعلهم على التغييرات على سبيل المثال إن المنظمة التي استوردت التكنولوجيا الحديثة والمطلوبة في السوق اسرع من غيرها استطاعت بناء ميزة تنافسية عن طريق سرعة رد فعلها على تغيير التكنولوجيا واحتياجات السوق. ثم بين (الظاهر، ٢٠٠٩: ١٠٢) إن البيئة الخارجية تمثل مجموعة العوامل والمتغيرات التي تؤثر في نشاط المنظمة ولا تخضع لسيطرته. ويشير (العارضي، ٢٠٠١: ٢٣) الى ان المهمة الأساسية التي تواجهها المنظمات تتركز في كيفية تحليل قوى المنافسة في البيئة الخارجية للمنظمة وكيفية الموائمة مع الفرص ومجابهة التهديدات التي تواجهها المنظمات .

ب-المصادر الداخلية: وتتضمن

١-الموارد : وتشمل جميع المدخلات التي تحصل عليها المنظمة لغرض تسيير نشاطاتها بشكل كفوء وفاعل وبنفس الوقت تكون لها مصدر قوة بالمقارنة مع المنافسين كالموارد المالية والموارد البشرية والاستثمارات

التكنولوجية والابتكارات الجديدة (العارضي، ٢٠٠١: ٢٣).

٢-الأنشطة والمهارات: وتتعلق بشكل كبير بالإدارة وأساليبها والأنشطة التي تقوم بها المنظمة والتي تتكون من أنشطة أساسية وأنشطة مساعدة (Pitt& Lei , 1996, 69)

المبحث الثالث

الجانب العملي

يتناول المبحث عرض ومناقشة نتائج متغيرات الدراسة وتحليلها والتي تشتمل على فقرات جودة

المخرجات التعليمية وفقرات الميزة التنافسية وكالاتي:

أولا : الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات جودة المخرجات التعليمية والميزة التنافسية

جدول (٨) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات جودة المخرجات التعليمية وتتضمن

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة
٠,٨٤٦	٤,١٢٩	١- تتوفر في الكلية البنى التحتية المناسبة واللازمة لعمليات التعليم والتي تحفز الطلبة للحضور للقاءات الدراسية
١,١٨٦	٣,٨٣٨	٢- توجد في الكلية مكتبة تعتمد على المصادر الحديثة والنظام الالكتروني لتسهيل عملية اجراء البحث العلمي للطلبة في كافة المستويات.
١,١٨٦	٣,١٦١	٣- وجود مختبرات وورش حديثة مجهزة بكافة الاحتياجات التي تنمي قدرات الطلبة في البحث والتعلم
٠,٩٣٤	٣,١٦١	٤- الاعتماد على كوادر تدريسية من حملة الشهادات العليا(الماجستير والدكتوراه) ومن ذوي الخبرة والاختصاص في العمل
٠,٩٦١	٣,٥١٦	٥- توفير الضمانات المناسبة لتحفيز حملة

		الشهادات للعمل في تلك الكليات
٠،٩٤٦	٣،٨٠٦	٦- وجود ساحة للرياضة ونادي ترفيهي للطلبة وفضاءات تساعد على التحرك بحرية بعد ساعات الدراسة المجهدة للطلبة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع
٠،٧٢٩	٣،٧٤٢	٧- يرتبط التخصص الدقيق ارتباطا وثيقا بالتطورات التكنولوجية وعصر العولمة .
٠،٨٤٧	٣،٥٨١	٨- تتميز الخدمات المقدمة للمجتمع من قبل الخريج بالاعتمادية
٠،٧٦١	٢،٦١٣	٩- يعمل الخريج بالمنظمات ذات العلاقة بالتخصص الدقيق
٠،٧٦٧	٣،٥٤٨	١٠- تتميز الخدمات المقدمة للمجتمع من قبل الخريج بالمرونة والتنوع
٠،٩٦١	٣،٥٤٨	١١- ترتبط الخدمات المقدمة للمجتمع من قبل الخريج ارتباطا وثيقا بحاجة المجتمع
٠،٩٣٨	٣،٧٠٩	١٢- يتوفر لدى الطالب الخريج معلومات كاملة حول تخصصه والمجالات التي يمكن ان يعمل بها بعد تخرجه

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المنهج	
١،٠٠٦	٣،٧٠٤	يغطي المنهج العلمي المواضيع الاساسية	١٣
٠،٧٧٣	٣،٧٩٢	المنهج العلمي له الإلمام بالمعارف الأساسية	١٤

١٥	يرتبط المنهج العلمي بالواقع العملي	٣،٦٤٥	٠،٩١٥
١٦	يتناسب المنهج العلمي مع قدرات الطالب في مرحلته	٣،٨٠٦	٠،٦٥٤
١٧	يهيئ المنهج العلمي الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم لغة اجنبية	٣،٥٤٨	٠،٨٠٩

المرجع العلمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٨- ينمي المرجع العلمي اتجاهات متعددة لدى الطلبة	٤،٥١٦	٠،٧٢٤
١٩- أصالة المادة العلمية والموثوقية في المرجع العلمي يتميز بجودة عالية	٤،٠٣٢	٠،٧٩٥
٢٠- المرجع العلمي يتوافر بالكميات المناسبة	٣،٩٠٣	٠،٩٤٤
٢١- المرجع العلمي يتوافر بالسعر المناسب	٣،٥٨١	٠،٩٢٣
٢٢- يتميز المرجع العلمي بجودة عالية من حيث الشكل والاخراج	٣،٩٠٣	١،٠١٢

جدول (٩) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الميزة التنافسية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
٠،٨٠٢	٣،٨٠٦	٢٣-	تجتهد ادارات الكليات على ايجاد درجة عالية من التفرد في نوعية الخدمات المقدمة
١،٠١٣	٣،٦٢٧	٢٤	يسعى المدراء على خلق خدمات غير نمطية
٠،٩٩٠	٣،٤٦٣	٢٥-	يقدم المدراء خصائص للتميز تفوق توقعات وحاجات الطلبة والاساتذة
٠،٩٥٤	٣،٥٩٧	٢٦	تسعى الكليات لتحقيق التميز على المنافسين باعتماد احث

		الاساليب التكنولوجية المعمول بها في الجامعات العالمية خصوصا المختبرات والمصادر الحديثة والادوات المكتبية المريحة	
٢٧-	٣,٧٤٦	٠,٦٨٢	تعمل ادارة الكليات على استهداف كافة القطاعات في سوق العمل.
٢٨-	٣,٤٩٣	٠,٩٢٧	تركز الادارات على تقديم خدمات مميزة على اساس نوعي للطلبة والاساتذة.
٢٩-	٣,٤٤٨	٠,٩٠٩	يعمل المدراء على استقصاء المعلومات عن رغبات كل من الطلبة وسوق العمل بهدف تحقيقها.
٣٠-	٣,٤١٨	٠,٩٨٧	تركز ادارة الكلية في تقديم نوع معين من الخدمات بصورة جوهرية
٣١-	٣,٤٠٣	٠,٩٢٢	يمتلك المدراء قدرة عالية في مواجهة اي تغيير قد يطرأ على سوق العمل بتغيير سياساتها وفقا للمصلحة العامة.
٣٢	٣,٤٦٣	٠,٩٤٣	تسعى ادارات الكليات الى تزويد الطلبة بكل ما هو جديد ومبتكر في مجال اختصاصاتهم الدراسية

بينت نتائج الجدول (٨) قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات جودة المخرجات التعليمية التي تعكس إجابات أفراد عينة البحث كالتالي:

١- بالنسبة لفقرة الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة كان اعلى وسط حسابي (٤,١٢٩) وانحراف معياري (٠,٨٤٦) عن فقرة (تتوفر في الكلية البنى التحتية المناسبة واللازمة لعمليات التعليم والتي تحفز الطلبة للحضور للقاءات الدراسية) اما الفقرة (وجود مختبرات وورش حديثة مجهزة بكافة الاحتياجات التي تنمي قدرات الطلبة في البحث والتعلم) وفقرة (الاعتماد على كوادر تدريسية من حملة الشهادات العليا) (الماجستير والدكتوراه) ومن ذوي الخبرة والاختصاص في العمل) فقد حققنا اقل أقل وسط حسابي والذي بلغ (٣,١٦١) وانحراف معياري (١,١٨٦) و (٠,٩٣٤) على التوالي والذي يبقى اعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) ما يؤكد بحسب معظم أفراد العينة ان الإدارة الناجحة والتميزة في الكلية تهتم بجميع البنى التحتية وجودتها كاهتمامها بالقاءات الدراسية وتوفيراً لمعدات الأساسية المريحة للطلبة والأساتذ فضلاً عن جمالية البناية ومستواها المتحضر وهذا ما يجعل الطلبة يفتخرون بوجودهم في مثل تلك الكلية ولا يتذمرون منها كما ان الاهتمام بتوفير كوادر

تدرسية من حملة الشهادات العليا ومن ذوي الاختصاص فضلا عن توفير المختبرات وورش الحديثة تعد كلها من الأمور المهمة والأساسية لتحقيق التميز للكلية من خلال نوعية خريجها .

٢- اما فيما يتعلق بفقرة (الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع) فان الفقرة (يرتبط التخصص الدقيق ارتباطا وثيقا بالتطورات التكنولوجية وعصر العولمة .) حققت أعلى وسط حسابي وقدره (٣،٧٤٢) وبانحراف معياري مقداره (٠،٧٢٩) اما الفقرة (يعمل الخريج بالمنظمات ذات العلاقة بالتخصص الدقيق) فقد حققت اقل وسط حسابي ومقداره (٢،٦١٣) وبانحراف معياري (٠،٧٦١) ما يؤكد أهمية ارتباط التخصصات الدقيقة مع التطورات التكنولوجية ومواكبتها فضلا عن اتفاق عينة البحث على عدم عمل الخريج في اغلب الأوقات بمجال اختصاصه .

٣- اما نتائج فقرة (المنهج) حققت الفقرة (يتناسب المنهج العلمي مع قدرات الطالب في مرحلته) اعلى وسط حسابي مقداره (٣،٨٠٦) وانحراف معياري مقداره (٠،٦٥٤) اما فقرة (يهيئ المنهج العلمي الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم لغة أجنبية) حققت اقل وسط حسابي (٣،٥٤٨) وبانحراف معياري (٠،٨٠٩) ما يؤكد

أهمية تناسب مفردات المنهج مع قدرات الطلبة ومستوى أعمارهم ومدى تقبلهم لتلك المفردات فضلا عن تأكيد أفراد العينة على ان المناهج الحالية لا تتناسب مع عصر العولمة او التطور التكنولوجي العالمي خصوصا وان اغلب المناهج لا تدرس باللغة الانكليزية التي هي لغة عالمية وبذلك يعزف الباحثين عن تداول المراجع الاجنبية الحديثة.

٤- وفيما يتعلق بفقرة (المرجع العلمي) فقد حققت الفقرة (ينمي المرجع العلمي اتجاهات متعددة لدى الطلبة) اعلى وسط حسابي مقداره (٤،٥١٦) وبانحراف معياري مقداره (٠،٧٢٤) اما فقرة (المرجع العلمي يتوافر بالسعر المناسب) حققت اقل وسط حسابي (٣،٥٨١) وبانحراف معياري (٠،٩٢٣) ما يؤكد اتفاق عينة البحث على أهمية المراجع العلمية التي تنمي مدارك الطلبة وتساعد على زيادة اطلاعهم وتفوقهم ، فضلا عن التاكيد على ارتفاع أسعار الكتب والمراجع العلمية يؤدي الى عزوف الكثير من الطلبة على امتلاكها.

نتائج الجدول (٩) قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الميزة التنافسية التي تعكس إجابات أفراد عينة البحث حققت الفقرة (تجتهد ادارات الكليات على ايجاد درجة عالية من التفرد في نوعية الخدمات المقدمة) اعلى وسط حسابي مقداره (٣،٨٠٦) وبانحراف معياري مقداره (٠،٨٠٢) اما فقرة (يمتلك المدراء قدرة عالية في مواجهة اي تغيير قد يطرأ على سوق العمل بتغيير سياساتها وفقا للمصلحة العامة) حققت اقل وسط حسابي (٣،٤٠٣) وبانحراف معياري (٠،٩٢٢) ما يؤكد اتفاق عينة البحث على ان ادارة الكلية تسعى جاهدة الى تحقيق التفرد والتميز في تقديم الخدمات الا ان اتفاق عينة

البحث على عدم توفر الخبرة لدى الإداريين بالتغيرات الحاصلة في سوق العمل كي تتمكن من رسم السياسات المناسبة ووفقا للمصلحة العامة.

ثانيا: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

اختبار علاقات الارتباط بين جودة المخرجات التعليمية وبين الميزة التنافسية وعلى النحو التالي:

جدول رقم (١٠) لقيم معاملات الارتباط بين جودة المخرجات التعليمية والميزة التنافسية

المتغير المستقل	الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة	الخدمات التي قدمها الخريج للمجتمع	المنهج	المرجع العلمي	المتغير المعتمد
جودة المخرجات التعليمية	٠,٣٩٦	٠,٣٣٥	٠,٣٢٥	٠,٣٩٢	الميزة التنافسية

اظهر الجدول (١٠) وجود علاقة ارتباط معنوية قوية وإيجابية بين جميع فقرات جودة المخرجات التعليمية والميزة التنافسية حيث بلغت نسبة الارتباط (١٠٠%) لجميع العلاقات وبمستوى دلالة (٠,٠١) ، وبلغت أقوى علاقة ارتباط بين (الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة) وبين تحقيق الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٣٩٦) وبمستوى دلالة (٠,٠١) ، اي كلما زادت الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة كلما تحققت الميزة التنافسية للجامعة بين منافسيها يليه بالمرتبة الثانية العلاقة بين (المرجع العلمي) وبين الميزة التنافسية حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٣٩٢) وبمستوى دلالة (٠,٠١) ثم بالمرتبة الثالثة (الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع) والبالغة (٠,٣٣٥) عند مستوى دلالة (٠,٠١) والمرتبة الرابعة لفقرة (المنهج) عند مستوى دلالة (٠,٠١) والتي تعتبر جميعها علاقات معنوية قوية . وهذا ما يؤكد قبول جميع الفرضيات الفرعية الاربعة للفرضية الرئيسية الاولى التي مفادها (وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة المخرجات التعليمية وبين الميزة التنافسية .

ثالثا: تحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

يعكس الجدول (١١) قيم معاملات الانحدار الخطي البسيط وقيم (F) المحسوبة ومقارنتها بقيم (F) الجدولية لمتغيرات الدراسة وكالاتي:

١- ان تأثير الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة في تحقيق الميزة التنافسية للجامعة ظهرت من خلال النتائج الواردة في الجدول (١١) حيث إن قيمة معامل التحديد المصحح (R2) تساوي (0,155) وقيمة (F) المحسوبة بلغت (8,170) وهي معنوية عند مستوى (0,05) وهذا يدل ان نموذج الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة والميزة التنافسية كما ان

قيمة معامل الانحدار بلغت (0,578) وان قيمة (T) المحسوبة (2,858) وهي معنوية عند مستوى (0,05) وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثانية.

٢- ان تأثير الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع في تحقيق الميزة التنافسية للجامعة التي يتخرج منها ظهرت من خلال النتائج الواردة في الجدول (١١) حيث ان قيمة معامل التحديد المصحح (R2) تساوي (0,459) وقيمة (F) المحسوبة بلغت (34,118) هي معنوية عند مستوى (0,05) وهذا يدل ان نموذج الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع والميزة التنافسية كما ان قيمة معامل الانحدار بلغت (0,846) وان قيمة (T) المحسوبة (5,841) وهي معنوية عند مستوى (0,05) وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

٣- ان تأثير المنهج المطبق في الجامعة في تحقيق الميزة التنافسية ظهرت من خلال النتائج الواردة في الجدول (١١) حيث ان قيمة معامل التحديد المصحح (R2) تساوي (0,322) وقيمة (F) المحسوبة بلغت (19,510) هي معنوية عند مستوى (0,05) وهذا يدل ان نموذج الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين المنهج والميزة التنافسية كما ان قيمة معامل الانحدار بلغت (0,801) وان قيمة (T) المحسوبة (4,417) وهي معنوية عند مستوى (0,05) وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية.

٤- ان تأثير المرجع العلمي المتوفر في الجامعة في تحقيق الميزة التنافسية ظهرت من خلال النتائج الواردة في الجدول (١١) حيث ان قيمة معامل التحديد المصحح (R2) تساوي (0,209) وقيمة (F) المحسوبة بلغت (11,328) هي معنوية عند مستوى (0,05) وهذا يدل ان نموذج الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين المرجع العلمي والميزة التنافسية كما ان قيمة معامل الانحدار بلغت (0,586) وان قيمة (T) المحسوبة (3,366) وهي معنوية عند مستوى (0,05) وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية.

وهذا ما يبينه الجدول (١١) ادناه:

جدول رقم (١١) علاقات التأثير بين فقرات جودة المخرجات التعليمية والميزة التنافسية

جودة المخرجات التعليمية المتغير المستقل	قيمة الثابت الفا	قيمة معامل الانحدار	معامل التحديد R2	قيمة f المحسوبة	قيمة t المحسوبة	معنوية معامل الانحدار	المتغير المعتمد
الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة	0,392	0,578	0,155	8,170	2,858	معنوي	الميزة التنافسية

=	معنوي	5,841	34,118	0,459	0,84 6	0,380	الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع
=	معنوي	4,417	19,510	0,322	0,80 1	0,331	المنهج
=	معنوي	3,366	11,328	0,209	0,58 6	0,389	المرجع العلمي

المبحث الرابع الاستنتاجات و التوصيات

أولاً- الاستنتاجات

- ١- يعد استحداث إدارة للجودة الشاملة في الكليات والجامعات الحكومية والأهلية على حد سواء بإطار فلسفي وأداري متكامل يتحقق من خلالها تمكين العاملين من الأداء المتميز تحقيقاً لتلك الفلسفة.
- ٢- أظهرت الدراسات الحديثة إن التغيير المتسارع في احتياجات سوق العمل لا يوازيه تغيير ملائم في نوعية المخرجات التعليمية.
- ٣- إن دراسة سوق العمل بصورة مستمرة يعد من الأمور المهمة في العمل على تطوير جودة مخرجات التعليم العالي وان عدم الاهتمام بالمواعمة بين احتياجات سوق العمل ومخرجات المؤسسات التعليمية وراء تدني نوعية المخرجات وغيابها عن المنافسة في السوق.
- ٤- لتحقيق التفرد في نوعية الخدمات المقدمة من قبل إدارات الجامعات وخصوصاً فيما يتعلق بالتخصصات العلمية او الإنسانية المقدمة للطلبة يتطلب من الإدارة ان تكثف جهودها بالاهتمام بتحقيق التميز ومواكبة كل التطورات في الجامعات الأخرى في تلك التخصصات .
- ٥- اظهرت الدراسة وجود شحة في توفير الكتب والمراجع العلمية الحديثة التي تساعد الطلبة من التواصل العلمي مع الجامعات العالمية خصوصاً بعد تزايد أعداد الطلبة فيها .
- ٦- ان المناهج المعمول بها في الجامعة هي نفسها المعمول بها في باقي الجامعات العراقية والتي تحتاج الى تطوير الكثير من مفرداتها بما ينسجم وتطور السوق المحلية والعالمية.

ثانياً: التوصيات

- ١- ضرورة تركيز المؤسسات التعليمية على إجراء دراسات مستمرة لاحتياجات سوق العمل لمواعمة مخرجاتها مع احتياجات ومتطلبات مؤسسات سوق العمل لسد تلك الاحتياجات من جهة، ولضمان حصول الخريجين على فرص العمل المناسبة لتخصصاتهم.
- ٢- التركيز على تطوير المناهج المعتمدة في الجامعات وجعلها مقاربة لمناهج التدريس المعمول بها في الجامعات العربية والعالمية الرصينة كونها تعزز مستوى كفاءة المخرجات التعليمية وتسهم مساهمة كبيرة في ضمان جودة الخريجين.

- ٣- توفير الكتب والمراجع العلمية الحديثة لطلبة الدراسة الاولية والعليا في الجامعة وبما ينسجم وتخصصاتهم.
 - ٤- ضمان إن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تتفق مع المعايير العالمية في التعليم العالي ومتطلبات المهن وكذلك حاجات الجامعة والطلبة والدولة والمجتمع.
 - ٥- وضع إستراتيجية شاملة للموائمة بين مخرجات المؤسسات التعليمية والتي تشمل (الخريجين، البحث، الخدمات الاجتماعية) وبين سوق العمل بخصائصها المعلومة ومستوياتها الثلاث (المحلي والإقليمي والعالمي).
 - ٦- انتهاز الكليات الأهلية لإستراتيجية محددة يؤدي الى تكثيفها للجهود على تطبيق تلك الإستراتيجية بما يحقق التنافس مع الكليات والجامعات المحلية والإقليمية والعالمية العاملة بنفس المجال العلمي وذات التخصصات المشابهة .
 - ٧- تكثيف الاهتمام بالخدمات الداعمة والمساندة ومنها التركيز على تدريب الكوادر التدريسة وتحقيق علاقات جيدة وفاعلة مع الكليات والجامعات الاخرى فضلا عن توطيد العلاقة مع الدوائر الحكومية يضمن تحقيق فائدة للكليات وللکادر وللخريجين على حد سواء.
- وفي الختام نجد ان الجامعات ومؤسسات التعليم العالي العالمية بالمفهوم المعاصر للجامعة مقياس تقدم أي مجتمع من المجتمعات باعتبارها مراكز أكاديمية منتجة وناقلة ومجددة للمعرفة، وحاضنة للتقنية تستثمر إمكاناتها المتاحة خدمة للمجتمع وتلبية لمتطلباته وبالتالي لم يعد مقبولاً في الوقت المعاصر في كثير من الأوساط السياسية والاقتصادية والاجتماعية وحتى الأكاديمية أن تمارس مؤسسات التعليم العالي وظائفها المتمثلة في التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع المحلي بأسلوب تقليدي بل أصبحت مطالبة أكثر من أي وقت مضى بأداء وظائفها ضمن منظومة متكاملة ومتجددة تتلاقى مع التوجهات والمتغيرات المعاصرة لدورها الريادي للإسهام في التنمية المستدامة لمجتمع المعرفة وتحقيق الشراكة الحقيقية معه من خلال إسهامها في تكوين رأس المال المعرفي وتنمية الموارد البشرية ومواءمتها مع المتطلبات التنموية وسوق العمل والبحث عن المعارف الجديدة واكتشافها، وصناعتها واستثمارها، ونشرها وإشاعتها لأکبر عدد من الأفراد محلياً وعالمياً، وتنمية التخصصات العلمية والمهنية وتطوير الاتجاهات الفكرية الايجابية لطلبتها ومجتمعها وذلك بهدف تزويد المجتمع بالقوى البشرية المؤهلة بمختلف التخصصات العلمية والمهنية المؤهلة تأهيلاً عالياً للقيادة وتحمل المسؤولية لتطوير المجتمع واعتبارها مصدر إشعاع ثقافي لعموم للمجتمع .

المصادر العربية

- ١- إبراهيم ، محمد نصحي، ٢٠٠٩ ، بحث "المشروعات التنافسية في الجامعات المصرية بين الواقع و المأمول مع التطبيق علي كليات التربية" المقدم إلي المؤتمر الدولي الثاني لتطوير التعليم العالي - اتجاهات معاصرة في تطوير الأداء الجامعي والمنعقد خلال الفترة (١-٢ نوفمبر) ٢٠٠٩ بجامعة المنصورة.
- ٢- ابراهيم، صنعاء مولود، تقييم اداء قسم هندسة تقنيات المواد من وجهة نظر اساتذة وطلبة القسم في الكلية التقنية بغداد، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ا كلية الادارة والاقتصاد ا جامعة بغداد.
- ٣- البناء، رياض رشاد، وحسين، علي عبد الرضا علي، ٢٠٠٥، مشروع تطبيق نظام ادارة الجودة في مدارس وزارة التربية والتعليم ، خطة عمل مقدمة إلى سعادة وزير التربية والتعليم ، الوثيقة الثانية ، البحرين ، يوليو .
- ٤- البناء ، رياض رشاد، والشيخ، ناصر محمد، وسيد إبراهيم، سيد جميل، والملا، ليلى ، ٢٠٠٦ ، تطوير الهيكل التنظيمي لمنظومة مركز الجودة ، وزارة التربية والتعليم ، البحرين، مايو .
- ٥- التميمي، علي خليل ابراهيم، ٢٠٠٩ ، دور قطاع التشغيل ومنظمات المجتمع المدني في دعم مؤسسات التعليم والتدريب المهني ، ورقة عمل مقدمة لمنظمة العمل العربية تخصص التشغيل، دورة مخططي التشغيل ، دبي .
- ٦- العارضي، خليل كاظم مدلول ، ٢٠٠١ ، التحليل الاستراتيجي واثره في تحقيق الميزة لتنافسية، دراسة تطبيقية ، أطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال(غ.م) مقدمة الى كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية.
- ٧- العاني، علي فائق جميل، ٢٠٠٤ ، دور ادارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية ، دراسة حالة في كل من الشركة العامة لصناعة البطاريات والشركة العامة للصناعات الكهربائية، رسالة ماجستير (غ م) مقدمة الى كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة بغداد.
- ٨- الطلافحة، محمد ضيف الله علي، ٢٠٠٨ ، اثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية لمجموعة الاتصالات الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، المفرق ، الأردن .
- ٩- الصالح، رضا ابراهيم، ٢٠٠٩ ، راس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، عن المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية..

- ١٠- الربيعاوي، سعدون حمود جثير، ٢٠٠٠، التخطيط الاستراتيجي للتسويق واثره في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الجلدية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غ.م) مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- ١١- ألدابي، داود عبد الملك، التقييم الذاتي للأداء الجامعي في ضوء معايير الجودة، مؤتمر اتحاد الجامعات العربية، عمان، ٢٠٠٨ "بتصرف.
- ١٢- حسين، علي عبد الرضا وآخرون، ٢٠٠٦، مقترح الخطوط العريضة لمنظومة مركز الجودة، وزارة التربية والتعليم، البحرين، مارس.
- ١٣- الظاهر، نعيم ابراهيم، ٢٠٠٩، الادارة الاستراتيجية - المفهوم-الاهمية- التحديات، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان.
- ١٤- ايفان جميس ودين جميس، ٢٠٠٩، الجودة الشاملة: الادارة والتنظيم، الاستراتيجية، دار المريخ.
- ١٥- العبود، نجم، ٢٠٠١، ادارة العمليات، النظم والاساليب والاتجاهات الحديثة، الجزء الثاني الرياض.
- ١٦- دبلور جاك، وآخرون، ١٩٩٨، ترجمة جابر عبد الحميد جابر، التعلم ذلك الكنز الكامن، تقرير اللجنة الدولية للتربية في القرن الحادي والعشرون، القاهرة، دار النهضة العربية
- ١٧- ثومبسون، ارث راية، وستريكلاند، ايه جي، ٢٠٠٦، الادارة الاستراتيجية المفاهيم والحالات العلمية، ط١، الناشر شركة ماكجروهل، مكتبة لبنان.
- ١٨- تونسيند، باتريك وجيهارت، جون، ١٩٩٨، كيف تحقق الجودة؟ ترجمة فريق بيت الافكار الدولية بامريكا، توزيع المؤتمن للتجارة، الرياض.
- ١٩- مارش، جرن: ١٩٩٦، ادوات الجودة الشاملة من الالف الى الياء، ج٣، تعريب عبد الفتاح السيد، مركز الخبرات المهنية للادارة (بميك) الجيزة، القاهرة.
- ٢٠- مصيحب، محسن رشيد، ٢٠١١، دور ادارة علاقات الزبون في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في الإدارة العامة.
- ٢١- السرحان، عطا الله، ٢٠٠٥، دور الابتكار والابداع التسويقي في الخدمات والمنتجات المصرفية لتحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الاردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.
- ٢٢- سكر، ناجي رجب، ٢٠٠٥، التقييم متعدد الابعاد مدخلا لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، من بحوث الجودة في التعليم، عن المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية. ديسمبر. المجلد الاول العدد الثاني،

- ٢٣- عمر احمد سعيد، جامعة افريقيا العالمية ، السودان، ٢٠١٢، دراسة مقدمة الى المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم ، البحرين ، ابريل ، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي .
- ٢٤- د. حامد نور الدين و العابد حمد، جامعة محمد خضير ، بسكرة ، الجزائر، ابريل، ٢٠١٢ ، دراسة مقدمة الى ، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، البحرين .
- ٢٥- القريوتي ، محمد قاسم، ٢٠٠٧، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الاعمال ، طبعة الخامسة ، دار وائل للنشر ، عمان

المصادر الاجنبية

- 20-Kotler, Philip, 1997; Marketing Management Analysis ,planning, implementation and Control 9th ed (new Delhi ; prentice –hall)
- 21-Pitts,R,&Lei,D, (1996),(Strategic; building and sustaining Competitive Advantage), west publishing co, U S A.
- 22-Haarla , Ainomaiga ,2003,(product Differentiation ;does ITprovide Competitive Advantage for printing paper company) , Dissertation for the degree of science in university of technology .
- 23-Pearce ,II John A & Robinson , Jr, Richard B, (2003), Formulation Implementation and Competitive strategy, the Me Grow-Hill Companies Inc,1221, Avenue of the Americans, New York ,NY.
- 24-Dess, Grey G,Lumpkin ,F. T& Eisner ,Alan B., 2007,(Strategic management grating competitive advantages) ,McGraw Hill ,Irwin , new York , ny.
- 25-Krajesski,lee&Ritzman larry,2005,(operation management processes and value chains)Addison – Wesley publishing , go new York
- 26-Hill , Charles &jones, Gareth ,2001(Strategic management theory) Houghton muffin company , Boston.
- 27-Johnson ,Gerry&scholes,Kevan,2002, (Essential strategic management) from modernism to pragmatism ,oxford Boston , jonnie sburg
- 28-Tribus, Myron,2009,Quality in Education According to the Teachings of Deming and Feuerstein, www.fremont. ca
- 29-Haksen & others, 2000,,"Service management and operations", 2ns edition, prentice-hall upper saddle river, new jersey
- 30-Elemera,Sami, ,2009, The Quality Journey,BM TRADA GROUP, first conference for Quality Assurance, university of kufa.
- Pitt, 1996
- 31-Wolff, R A ,2007,The New C0mpetitive Advantage , Journal of business strategies , VOI, 16 NO , 2 PP 136.
- 32-Unesco Highier Education In the 21th Century PARIS OCT 1998 p 21

ملحق رقم (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

استمارة استبانة

الاساتذة المحترمون السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين ايديكم استمارة الاستبانة المعدة لغرض الدراسة الموسومة (جودة المخرجات التعليمية وانعكاسها في تحقيق الميزة التنافسية)

املين تعاونكم معنا تحقيقا لدقة نتائج التحليل للبحث العلمي بابعاده التطبيقية والعلمية علما ان التعامل مع البيانات للاغراض العلمية فقط وفي حدود الدراسة الحالية حصرا .

لذا لا حاجة لذكر الاسم مع شكرنا وتقديرنا لتعاونكم معنا خدمة للمسيرة العلمية

اولا: المعلومات التعريفية

١-المعلومات التعريفية:

٢-العمر

٣-سنوات الخدمة

دكتوراه

٤التحصيل العلمي: ماجستير

١-	جودة المخرجات التعليمية أ-الخدمات التي تقدمها الكليات للطلبة				
٢-	تتوفر في الكلية البنى التحتية المناسبة واللازمة لعمليات التعليم والتي تحفز الطلبة للحضور للقاعات الدراسية.				
٣-	توجد في الكلية مكتبة تعتمد على المصادر الحديثة والنظام الالكتروني لتسهيل عملية اجراء البحث العلمي للطلبة في كافة المستويات.				
٤-	وجود مختبرات وورش حديثة مجهزة بكافة الاحتياجات التي تنمي قدرات الطلبة في البحث والتعلم .				
٥-	الاعتماد على كوادر تدريسية من حملة الشهادات العليا(الماجستير والدكتوراه) ومن ذوي الخبرة والاختصاص في العمل.				

جودة المخرجات التعليمية وانعكاسها في تحقيق الميزة التنافسية

٦-	توفير الضمانات المناسبة لتحفيز حملة الشهادات للعمل في تلك الكليات				
٧-	وجود ساحة للرياضة ونادي ترفيهي للطلبة وفضاءات تساعد على التحرك بحرية بعد ساعات الدراسة المجهدة للطلبة.				
٨-	الخدمات التي يقدمها الخريج للمجتمع				
٩-	يرتبط التخصص الدقيق ارتباطا وثيقا بالتطورات التكنولوجية وعصر العولمة				
١٠-	تتميز الخدمات المقدمة للمجتمع من قبل الخريج بالاعتمادية				
١١-	يعمل الخريج بالمنظمات ذات العلاقة بالتخصص الدقيق				
١٢-	تتميز الخدمات المقدمة للمجتمع من قبل الخريج بالمرونة والتنوع				
١٣-	ترتبط الخدمات المقدمة للمجتمع من قبل الخريج ارتباطا وثيقا بحاجة المجتمع				
١٤-	يتوفر لدى الطالب الخريج معلومات كاملة حول تخصصه والمجالات التي يمكن ان يعمل بها بعد تخرجه المنهج				
١٥-	يغطي المنهج العلمي المواضيع الاساسية				
١٦-	المنهج العلمي له الإلمام بالمعارف الأساسية				
١٧-	يرتبط المنهج العلمي بالواقع العملي				
١٨-	يتناسب المنهج العلمي مع قدرات الطالب في مرحلته				
١٩-	يهيئ المنهج العلمي الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم لغة اجنبية				
٢٠-	المرجع العلمي				
٢١-	ينمي المرجع العلمي اتجاهات متعددة لدى الطلبة				
٢٢-	اصالة المادة العلمية والموثوقية في المرجع العلمي يتميز بجودة عالية				
٢٣-	المرجع العلمي يتوافر بالكميات المناسبة				
٢٤-	المرجع العلمي يتوافر بالسعر المناسب				

					٢٥- يتميز المرجع العلمي بجودة عالية من حيث الشكل والاخراج
	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق تماما	الميزة التنافسية
					٢٦- تجتهد ادارات الكليات على ايجاد درجة عالية من التفرّد في نوعية الخدمات المقدمة
					٢٧- يسعى المدراء على خلق خدمات غير نمطية
					٢٨- يقدم المدراء خصائص للتميز تفوق توقعات وحاجات الطلبة والاساتذة
					٢٩- تسعى الكليات لتحقيق التميز على المنافسين باعتماد احث الاساليب التكنولوجية المعمول بها في الجامعات العالمية خصوصا المختبرات والمصادر الحديثة والادوات المكتبية المريحة
					٣٠- تعمل ادارة الكليات على استهداف كافة القطاعات في سوق العمل.
					٣١- تركز الادارات على تقديم خدمات مميزة على اساس نوعي للطلبة والاساتذة.
					٣٢- يعمل المدراء على استقصاء المعلومات عن رغبات كل من الطلبة وسوق العمل بهدف تحقيقها.
					٣٣- تركز ادارة الكلية في تقديم نوع معين من الخدمات بصورة جوهرية
					٣٤- يمتلك المدراء قدرة عالية في مواجهة اي تغيير قد يطرأ على سوق العمل بتغيير سياساتها وفقا للمصلحة العامة.
					٣٥- تسعى ادارات الكليات الى تزويد الطلبة بكل ما هو جديد ومبتكر في مجال اختصاصاتهم الدراسية

الباحثة : المدرس عالية جواد محمد علي

جامعة بغدادا كلية الإدارة والاقتصادا قسم إدارة الأعمال

ملحق رقم (٢)

نبذة مختصرة عن نشأة جامعة الإمام الصادق

تأسست جامعة الإمام الصادق في بغداد عام ٢٠٠٤ وهي تتضمن العلوم الشرعية والعلوم الطبيعية وبما ينسجم ومتطلبات المرحلة الراهنة لتحقيق بناء الذات ونشر الثقافة والمعرفة وحفظ شخصية الأمة في عالم يشهد صراع الفكر والسياسة والهوية، ومن أهداف الجامعة تدريس مواد التراث الإسلامي والعلوم المعاصرة بالوسائل والأساليب الحديثة وعلى وفق المقررات الدراسية المعتمدة أكاديميا فضلا عن تعميق العلاقات الثقافية والعلمية مع الجامعات الأخرى ومع الهيئات العلمية العربية والأجنبية مع الاهتمام بتعميق الروابط الإسلامية ونشر التراث والإسهام في تفعيل وتنشيط مسار التعايش الديني والحضاري في المجتمع الإنساني باعتماد قيم الإسلام ومبادئه السمحة ، كما تهدف الجامعة الى تنمية مجالات المعرفة وآفاق البحث العلمي والدراسات العليا.

وأخيرا تم الاعتراف رسميا بالجامعة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بعد مصادقة مجلس الوزراء عليها بجلسته الاعتيادية بتاريخ ٢٠٠٨/٦/٢.

أما أهم كليات الجامعة فهي:

كلية الآداب وتتضمن قسم اللغة العربية ، قسم التاريخ ، قسم الإعلام ، قسم اللغة الانكليزية .
كلية تكنولوجيا المعلومات وتتضمن قسم علوم الحاسبات ، وقسم هندسة البرمجيات ، وقسم نظم المعلومات.

كلية القانون والسياسة وتتضمن قسم القانون ، وقسم السياسة .

ومن أهدافها المستقبلية

١-افتتاح كليات تقنية ، وكلية الإدارة والاقتصاد

٣-فتح مراكز استشارية لتقديم الخدمات الاستشارية للمجتمع العراقي

٤-فتح مركز إعلامي

٥-تأسيس مطبعة متكاملة خاصة بالجامعة