إطار مقترح لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية المنشآت الخدمية في مصر

(دراسة علي الجامعات المصرية)

رسالة مقدمة من الطالبة

لمياء محمود رجائي مرموش

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) .كلية التجارة . جامعة عين شمس . ١٩٩٠

ماجستير في قانون الأعمال الدولي .كلية الحقوق . جامعة القاهرة . ١٩٩٢

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠١٧

صفحة الموافقة علي الرسالة

إطار مقترح لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية المنشآت الخدمية في مصر

(دراسة علي الجامعات المصرية)

رسالة مقدمة من الطالبة

لمياء محمود رجائي مرموش

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) . كلية التجارة . جامعة عين شمس . ١٩٩٠

ماجستير في قانون الأعمال الدولي . كلية الحقوق . جامعة القاهرة . ١٩٩٢

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:

التوقيع

١ – ا.د/سيد محمود السيد الخولي

أستاذ إدارة الأعمال ووكيل كلية التجارة لشئون الدراسات العليا والبحوث

جامعة عين شمس

٢ – ا.د/صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال . كلية التجارة

جامعة حلوان

٣ – ا.د/عبير فرحات علي

أستاذ ورئيس قسم الاقتصاد . كلية التجارة

ورئيس قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية . معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

إطار مقترح لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية المنشآت الخدمية في مصر

(دراسة علي الجامعات المصرية)

رسالة مقدمة من الطالبة

لمياء محمود رجائي مرموش

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) . كلية التجارة . جامعة عين شمس . ١٩٩٠

ماجستير في قانون الأعمال الدولي . كلية الحقوق . جامعة القاهرة . ١٩٩٢

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١ – ا.د/سيد محمود السيد الخولي

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال . كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ – د./كريم مصطفى جوهر

مدرس بقسم الاقتصاد . كلية التجارة

جامعة عين شمس

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / /٢٠١٧

موافقة مجلس المعهد / /٢٠١٧ موافقة الجامعة / /٢٠١٧

٢٠١٧

إهـــــداء

إلى روح أبى الحبيب محمود رجائى

إلى أمى الغالية وفاء حفظها الله لى

إلى زوجى وشريك عمرى الحبيب عمر

إلى قرة عيناى يوسف واسماعيل

إلى أختى الحبيبة رانيا

إلى كل من علمنى حرفا أو أفادنى بالعلم النافع

إلى بلدى الغالية مصر

أهدى هذا البحث المتواضع

سائلة الله العلى الكريم أن يرزقنى وذريتى

خيره فى الدنيا والآخرة

شـكر وتقـديـر

كل الشكر والإحترام إلى أستاذى الكريم الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي، وكيل كلية التجارة لشئون الدراسات العليا بجامعة عين شمس والمشرف الرئيسى على رسالة الدكتوراه، لما شملنى به من دعم وتشجيع طوال فترة البحث على الصعيدين الأكاديمى والإنسانى، مما كان له بالغ الأثر فى مواصلتى وإتمامى لهذا البحث.

كما أتقدم بخالص الشكر والإمتنان للأستاذة الدكتورة عبير فرحات، رئيس قسم الإقتصاد بكلية التجارة جامعة عين شمس ورئيس قسم العلوم الإقتصادية والقانونية والإدارية بمعهد الدراسات والبحوث البيئية، والتى شرفت بأن أكون من طلابها، فاستفدت من علمها ليس فقط خلال رحلة البحث وإنما فى حياتى العملية أيضا.

كما أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان للأستاذ الدكتور صلاح الدين اسماعيل، رئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة وادارة الأعمال جامعة حلوان، لكريم أخلاقه وعظيم تواضعه ولما أفادنى به من علم وملاحظات قيمة أثناء مناقشة الرسالة.

ولا يفوتنى أن أشكر بمزيد من العرفان والتقدير الدكتور/ كريم مصطفى، المدرس بقسم الإقتصاد بكلية التجارة جامعة عين شمس، على ما لقيته منه من كريم الأخلاق ولما أسداه الى من نصائح وتوجيهات خلال إشرافه على هذه الرسالة.

كما لا يسعنى إلا أن اتقدم بأخلص آيات العرفان والإمتنان لكل من ساعدنى خلال رحلة البحث سواء بالدعم العلمى أو المعنوى فى معهد الدراسات والبحوث البيئية وفى الجامعة الأهلية الفرنسية فى مصر وعلى رأسهم الأستاذة الدكتورة سحر محرم، عميدة كلية اللغات التطبيقية والتى تعجز الكلمات عن التعبير عن احترامى وتقديرى العميقين لشخصها الكريم.

الباحثة

المستخلص

تهدف الدراسة إلى إعداد إطار لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية الجامعات المصرية ، وذلك من خلال توصيف نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية الحكومية والخاصة ، ودراسة طبيعة العلاقة بين مجموعة العوامل البيئية الداخلية والخارجية وتطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية ، علاوة على ذلك دراسة طبيعة العلاقة بين تطبيق نظم الجودة البيئية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية ، وكذلك زيادة تنافسية الجامعات المصرية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى والتحليلى ، بهدف التاصيل النظرى لنظم الجودة البيئية ، وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة ، وتم إجراء الدراسة على عينة من الجامعات المصرية الحكومية والخاصة خلال الفترة ٢٠١٤/١/١ حتى ٢٠١٥/١٢/٣١ ، بالاعتماد على قائمة إستبيان كأداة للدراسة الميدانية وجمع البيانات اللازمة من محاور الدراسة والمتمثلة فى:

- العوامل المؤثرة على إستخدام نظم الجودة البيئية.
- تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية.
- أهمية تطبيق نظم الجودة البيئية.
- زيادة تنافسية الجامعات المصرية.

وأعتمدت الباحثة على عدة أساليب إحصائية فى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة ، ومن أهمها : معامل الارتباط ، معامل التحديد، الارتباط البسيط ، الانحدار التدريجى (خطوة / خطوة) ، اختبار الأهمية النسبية (إختبار فريدمان) ، اختبار كا٢ ، إختبار F ، وإختبار T . بالإضافة إلى إختبار ألفاكرونباخ والصدق الثبات لقائمة الاستبيان.

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية على إستخدام وتطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية الحكومية والخاصة ، وأيضا وجود علاقة معنوية بين تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية

لتحقيق عنصر الرضا للمستفيدين ، أضف إلى ذلك وجود علاقة معنوية بين تطبيق نظم الجودة البيئية وزيادة تنافسية الجامعات المصرية .

نتائج الدراسة تشير إلى أهمية تطبيق نظم الجودة البيئية بأبعادها المختلفة فى الجامعات الحكومية والخاصة لزيادة القدرة التنافسية فى الداخل والخارج . مما يدعم التوصية بأهمية تطبيق عناصر الإطار المقترح للدراسة للمحافظى على الموارد المتاحة وتنميتها ، والارتقاء بمستوى جودة التعليم الجامعى وتحقيق عنصر التميز وزيادة القدرة التنافسية للجامعات المصرية.

الملـــــخص

حققت الجامعات المصرية خلال القرن الواحد وعشرين تطورات هامة و فعالة فى خدمة التعليم الجامعى فزاد عدد الجامعات وزادت التخصصات والكليات الجامعية وانتشرت فى جميع المحافظات بالجمهورية. بالإضافة إلى الجامعات الخاصة والدراسات عن بعد والدراسة بالإنتساب، حيث تتوافر نظم متنوعة للتعليم العالى مناسبة للطلاب بمختلف ظروفهم واحتياجاتهم. كما أصبح للجامعات المصرية الحكومية والخاصة على حد سواء، دور هام فى التنمية الإقتصادية والإجتماعية بدرجات مختلفة وبشكل مؤثر ومتزايد فى الأهمية مع مرور الوقت.

إلا أن الدور التنموى للجامعات المصرية بمختلف أشكالها قد أصبح دور متنامى الأهمية، لذا أصبح من الضرورى تحليل البيئه الداخلية والخارجية لها وتأثير كل منها على الموارد المادية والمالية والبشرية الموجودة ، ويطلق على ذلك أسلوب التحليل التنظيمى لعناصر القوة والضعف والتحليل البيئي للجامعات من حيث الفرص ومدى توافق تلك العناصر مع نظم الجودة البيئية.

وباعتبار أن مصر من الدول الموقعة علـى اتفاقية تحرير التجارة والتعـريفة الجمركية (ألجات) فإن حصول أى منظـمة خدمية – بما فيها الجامعات – على شهادة توافق مع مواصفات الإدارة البيئية (الأيزو ١٤٠٠٠)

يعتبر مؤشر على مدى إلتزام الجامعات بنظام متكامل للجودة البيئية يجعلها قادرة على إشباع رغبات العملاء المتمثلين فى المقام الأول فى الطلبة النظاميين أو المنتسبين أو المتعلمين عن بعد. وكذلك خفض الوقت المهدر وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمة التعليمية ومستوى الأداء ككل بالإضافة إلى الإلتزام بتشريعات وقوانين حماية البيئة وبالتالى تحقيق ميزة تنافسية بين الجامعات على المستوى المحلى والدولى[١].

وحيث تعتبر الإدارة البيئية و الأيزو ١٤٠٠٠ هى مجموعة مواصفات إختيارية تحافظ على البيئة فهى تسمح للمنظمات والهيئات باتباع إدارة بيئية واحدة تتفق عليها وبالتالى تضمن حماية البيئة من التلوث مع مراعاة المتطلبات الإقتصادية والإجتماعية المختلفة.

وتشمل نظم الجودة البيئية ستة مكونات رئيسية تمثل فى مجموعها نظاما إداريا متكاملا، هذا النظام يهدف إلى المحافظة على البيئة من خلال تطبيقه داخل المنشأة بمستوياتها التنظيمية المختلفة، مما يحقق الأهداف المرجوة للمنشأة والمجتمع ككل. تتمثل تلك المكونات فيما يلى:[٢]

١) السياسات البيئية:

وتعتبر المرشد للتفكير بالنسبة لمتخذى القرار وهى السياسة التى تمثل الخطوط العريضة التى تنتهجها الإدارة وعلاقة ذلك بالبيئة وهى عبارة عن بيان تصدره الشركة يتضمن نواياها ومبادئها.

٢) التخطيط:

تشمل مرحلة التخطيط لنظم الجودة البيئية على خطوات أساسية لتحديد المصادر المؤثرة على البيئة من أنشطة وخدمات ومنتجات تقدمها المنشآت المختلفة ووضع الأهداف البيئية بناء على المؤثرات الهامة وتخطيط البرامج وتطويرها لتحقيق أهداف السياسة البيئية.

٣) التطبيق والعمليات:

---

[١] – الهيئة المصرية العامة للمواصفات و الجودة http://www.eos.org.eg

[٢] الدورة الرابعة والعشرون لمجلس الإدارة / المنتدى البيئي الوزاري العالمي (نيروبي، ٥ – ٩ شباط / فبراير ٢٠٠٧) www.unep.org

تتمثل هذه المرحلة فى تطبيق نظام الإدارة البيئية وتتضمن مجموعة من الإشتراطات مثل هيكل ومؤسسات الإدارة البيئية ، التدريب ، نظام الإتصال ، تصميم المستندات...إلخ التى تمكن المنشأة من تحقيق أهدافها.

٤) المراجعة والفحص والإجراءات التصحيحية:

تشمل مجموعة المواصفات القياسية العالمية (ISO 14000) فى عمليات الفحص والمراقبة لنظام الإدارة البيئية المطبق داخل المنشأة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة عند حدوث المشكلات.

٥) مراجعة الإدارة

حيث يتم توفير وسائل التأكد من مدى ملاءمة نظام الإدارة المتبع ومدى الدقة فى تطبيقه وكذلك مدى الفاعلية لهذا النظام فى تحقيق الأهداف الموضوعة مسبقا.

٦) التحسين المستمر

وتشتمل المرحلة الأخيرة على مجموعة من المواصفات القياسية العالمية بغرض التحسين المستمر لكافة مكونات وعناصر نظام الجودة والإدارة البيئية وتأخذ هذه المرحلة فى الإعتبار نتائج عملية ومراجعة النظام البيئي وإحداث التغيير المطلوب.

وتعتبر مواصفات الأيزو ١٤٠٠١ التى تضم العناصر الأساسية لإشتراطات الإدارة البيئية هى الوحيدة فى عائلة مواصفات الأيزو ١٤٠٠٠ التى تتيح منح شهادة للمنشأة بأنها مؤهلة للتوافق البيئي (Environmentally accredited). ومن أهم هذه الإشتراطات البيئية للأيزو ١٤٠٠١ والممكن تطبيقها فى مجال التعليم الجامعى ما يلى:

- تحقيق الأهداف و تعزيز التطوير المستمر للبيئة المؤسساتية.
- التقليل من التأثير السلبى على البيئة
- تأكيد مسئولية الإدارة العليا تجاه النظم القانونية والإجتماعية وتحقيق فوائد إقتصادية طويلة الأمد

- التكامل بين إدارة البيئة فى المؤسسة ووظائف العمل و التناغم مع المتطلبات البيئية على المنشأة.

و سوف يقوم هذا البحث بالتعرف على مدى إلتزام الجامعات المصرية بتطبيق نظم الإدارة البيئية و اشتراطاته و تحديد مدى تأثير هذا الإلتزام – إيجابا و سلبا – على أداء الموارد البشرية و المادية و المالية بتلك الجامعات.
و ترى العديد من الدراسات أن نظم الجودة البيئية هى أسلوب حماية و تطوير للعمل فى العديد من المنظمات الخدمية، وأسلوب فعال للتحسين المستمر للحصول على شهادة التوافق البيئي – الأيزو ١٤٠٠١ – لتحقيق التنمية المستدامة و تحسين الوضع التنافسى للمنشأة.(فودة، ٢٠١٢)[٣] .

أهداف الدراسة:

و فى ضوء ما تحقق فى الواقع الفعلى فى المجتمع من حركة إصلاح إجتماعى و اقتصادى و سياسى واسع النطاق، برز الإتجاه إلى التأكيد على تطوير العملية التعليمية فى المرحلة الجامعية من خلال تطوير نظم الإدارة بصفة عامة و تطبيق نظم الجودة البيئية بصفة خاصة.

غير أن الواقع الحالى يفرض بمنطق التجارة و مفهوم السوق متطلبات المنافسة بين منشآت التعليم الجامعى نظرا لاتساع دائرة الإختيارات أمام الطالب الجامعى و الذى يعتبر هو العميل الأساسى لتلك المنشآت الخدمية.
و على ذلك فإن نظم الإدارة البيئية تعتبر من الأدوات الفعالة المستخدمة فى تحسين كفاءة أى منشأة تسعى لتحسين قدرتها التنافسية بين المنشآت المنافسة لها.

و سوف تقوم هذه الدراسة بمحاولة تحديد أثر تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية على رفع القدرة التنافسية لكل منها بما يساعدها فى تحقيق أهدافها الإجتماعية و الإقتصادية.

مشكلة الدراسة:

تعتبر نظم الجودة البيئية من الأدوات الفعالة والمستخدمة فى تحسين كفاءة أى منشأة تسعى إلى تحسين قدرتها التنافسية فى الأسواق ، وذلك من خلال السعى إلى تلبية إحتياجات ورغبات العملاء فى

---

[٣] فوده ، وائل شحاته عبد الحميد ، (٢٠١٢)، " العائد الاقتصادي لتطبيق اشتراطات المعايير البيئية والإدارية – دراسة حالة على قطاع التعليم العالي الخاص – محافظة القاهرة " ، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي** ، جامعة العلوم والتكنولوجيا ، مجلد ٥، ع.١٠ .

إطار تطبيق معايير وإشتراطات الجودة فى جميع مراحل العمليات والإنتاج.

وفى إطار سعى الدولة إلى تحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية ، برز الإتجاه إلى التأكيد على تطوير العملية التعليمية فى المرحلة الجامعية من خلال تطوير نظم الإدارة بصفة عامة ، وتطبيق نظم الإدارة البيئية بصفة خاصة، بما يواكب مفهوم السوق ومتطلبات المنافسة بين منشآت التعليم الجامعى ، وإتساع دائرة الاختبارات أمام الطالب الجامعى والذى يعتبر العميل الأساسى لتلك المنشآت الخدمية.

وبناء على ذلك ، فإن مشكلة الدراسة الحالية تكمن فى محاولة الإجابة على السؤال التالى: إلى أى مدى تساعد نظم الجودة البيئية فى رفع تنافسية الجامعات المصرية ؟

أهـــداف البـــحـــــث:

١. دراسة وتوصيف نظم الجودة البيئية من المداخل الحديثة فى مجال إدارة المنشآت و المبادئ و الأساليب التى يمكن تطبيقها فى أى منشأة و لاسيما فى الجامعات.
٢. دراسة وتوصيف الجامعات المصرية محل الدراسة - لكونها من المنشآت الخدمية الهامة و الرئيسية فى المجتمع - ولما تقدمه من خدمة تعليمية للطلاب وعلاقتها بتطبيق نظم الجودة البيئية عليها.
٣. دراسة و توصيف خصائص الموارد المادية و البشرية للجامعة و كذلك توصيف البيئتين الداخلية و الخارجية للجامعة، باعتبارهما من أهم العوامل المؤثرة فى نجاح الجامعة و تحقيق أهدافها.
٤. دراسة و توصيف الأوضاع الأكاديمية و الإدارية و المالية فى الجامعات المصرية و بيان مدى إيجابياتها و سلبياتها و توافقها مع متطلبات نظم الجودة البيئية.
٥. التوصل إلى نموذج عام مقترح لتوضيح كيفية تطبيق نظم الجودة البيئية لتحسين القدرة التنافسية للجامعات فى مصر.

منهجية البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى إعداد إطار لإستخدام نظم الجودة البيئية لرفع تنافسية الجامعات المصرية ، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفى والتحليلى ، وذلك من خلال تحديد الإطار العلمى للدراسة وما يشمله من تناول الدراسات السابقة فى هذا المجال من كتب ومراجع ودوريات ودراسات علمية باللغة العربية والإنجليزية ، بهدف التأصيل النظرى لنظم الجودة البيئية ، علاوة على ذلك تحليل العلاقة بين العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على إستخدام نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية ، وكذلك تحليل العلاقة بين نظم الجودة البيئية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية ورفع مستوى المنافسة للجامعات المصرية.

وبالتالى فقد أعتمدت الدراسة على : الحصول على البيانات الثانوية :

أ – أسلوب الدراسة النظرية: وذلك بهدف الحصول على البيانات الثانوية وتحديد المفاهيم النظرية والمصطلحات الأساسية وتأصيل الإطار العلمى للدراسة.

ب -أسلوب الدراسة الميدانية: حيث يتم إجراء الدراسة على عينة من الجامعات المصرية الحكومية والخاصة ، بهدف الحصول على البيانات الأولية للدراسة : وقامت الباحثة بالاعتماد على قائمة إستبيان لجمع البيانات المطلوبة ، كأداة للدراسة الميدانية وجمع البيانات.

نتائج الدراسة:

تتمثل أهم نتائج الدراسة فى الآتى :

- إن تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات الحكومية يساعد على وجود إلتزام بيئى على إدارة الكلية عند إعداد الخطط والسياسات ، والذى من شأنه تحسين الصورة الذهنية لدى المستفيدين من الخبرات التعليمية.
- يمثل تنمية مهارات العاملين بالكلية – من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية – العامل الجوهرى لتنفيذ الأنشطة البيئية وتحقيق السياسة البيئية المحددة من قبل إدارة الجودة ، ومن ثم تحسين مستوى الأداء ورفع مستوى جودة الخدمات التعليمية.
- أهمية توافر الوعى البيئى لدى جميع العاملين بالكليات ، بما يساعد على إجراء تحسين شامل فى الأداء وتحقيق الفاعلية فى جميع الإدارات والأقسام ، الأمر الذى يؤدى إلى تحقيق الميزة التنافسية.
- تلعب العوامل المؤثرة – الداخلية والخارجية – على إستخدام نظم الجودة البيئية ، دوراً كبيراً فى تحقيق الأهداف والتوافق مع متطلبات نظم الجودة البيئية (شهادة الأيزو ١٤٠٠١) ، علاوة على ذلك التأثير على عملية المراجعة للنظام البيئى والتحسين المستمر للمواصفات القياسية.
- أهمية تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية (الحكومية والخاصة) ، حيث يساعد ذلك على :

– الحفاظ على الموارد المتاحة وتنميتها ، ومن ثم تنفيذ السياسة البيئية.

– المساعدة فى حل المشاكل البيئية.

– قياس ورصد الأنشطة البيئية بالكلية ، وإجراء العمليات التصحيحية اللازمة.

– التحسين المستمر فى أداء العملية التعليمية ، بما يضمن تقديم خدمات تعليمية بدرجة من الكفاءة.

- يعتبر تحسين الخدمات التعليمية من أهم العوامل المساعدة فى رفع مستوى الجودة وتحقيق التميز فى الأداء ، وتحقيق عنصر الرضا لدى المستفيدين بالخدمات والإستشارات التعليمية.

- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أيضا – بصورة عامة – وجود إختلافات جوهرية لاستخدام نظم الجودة البيئية لرفع القدرة التنافسية بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة. وعلى مستوى أبعاد الدراسة الرئيسية فقد أشارت النتائج إلى وجود إختلافات جوهرية بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة فى البعدين التاليين :

  – أهمية تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية.

  – أهمية تحسين مستوى المعرفة التعليمية للمستفيدين وأصحاب المصالح.

  بينما يوجد إتفاق بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة حول العوامل المؤثرة (الداخلية والخارجية) على إستخدام نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية.