شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم

HANAA ALY

شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم

HANAA ALY

شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات

يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار

HANAA ALY

إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالي

رسالة مقدمة من الطالبة

دعاء أبو بكر أحمد ناصر

بكالوريوس تجارة ــ كلية التجارة ـ جامعة عين شمس ــ ١٩٩٨

ماجيستير في العلوم البيئية ــ كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ــ ٢٠١٨

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠٢٢

صفحة الموافقة علي الرسالة

إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالي

رسالة مقدمة من الطالبة

دعاء أبو بكر أحمد ناصر

بكالوريوس تجارة ــ كلية التجارة ـ جامعة عين شمس ــ ١٩٩٨

ماجيستير في العلوم البيئية ــ كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ــ ٢٠١٨

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/ محمود محمد عبد الهادى صبح

أستاذ التمويل الإدارة المالية ــ ووكيل كلية التجارة سابقاً

جامعة عين شمس

٢- ا.د/إبراهيم سعد محمد المصري

أستاذ الاقتصاد ــ عميد أكاديمية السادات للعلوم الإدارية سابقاً

٣- ا.د/جيهان عبد المنعم رجب

أستاذ التسويق ووكيل كلية التجارة لشئون خدمة المجتمع والبيئة سابقاً

جامعة عين شمس

٤- د./ماجد محمد يسري الخربوطلي

أستاذ الاقتصاد المساعد ــ معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات

٢٠٢٢

إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالي

رسالة مقدمة من الطالبة

دعاء أبو بكر أحمد ناصر

بكالوريوس تجارة ــ كلية التجارة ـ جامعة عين شمس ــ ١٩٩٨

ماجيستير في العلوم البيئية ــ كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ــ ٢٠١٨

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١ – ا.د/ محمود محمد عبد الهادى صبح

أستاذ التمويل الإدارة المالية ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ – د./ماجد محمد يسري الخربوطلي

أستاذ الاقتصاد المساعد ــ معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / /٢٠٢٢

موافقة مجلس الكلية / /٢٠٢٢ موافقة الجامعة / /٢٠٢٢

٢٠٢٢

بسم الله الرحمن الرحيم
وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا
وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا
إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِنَ الْمُحْسِنِينَ
صدق الله العظيم

الأعراف: ٥٦

إهداء

إلي أُمِّيّ اطال الله عمرها وبلغني برها
وأمدها بالصحة والعافية.

إلى روح والدي الطاهرة، غفر الله له وأسكنه فسيح جناته.

إلى إخوتى الأحباء ، إلى أبنائى الأعزاء

إِلَى أساتذتي الْأجلَاءَ

إِلَى كُلُّ ذِي فضلٍ أَوْ كَانَ سَبَبَا فِيمَا مِنَ اللَّه بِهِ عَلَينَا مِنْ عَلْم

إِلَى كُلُّ مَنْ أَضَاءَ بِعَلْمِهِ عَقْل غَيْرِهِ

أَوْ هُدَى بِالْجَوَابِ الصَّحِيحِ حَيْرَة سَائِلِيَّهُ

فَأظهرُ بِسَمَاحَتِهِ تَوَاضُعِ الْعُلَمَاءِ

وَبِرَحابَتِهُ سَمَاحَةِ الْعَارِفِينَ.

إليهم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع

الباحثة

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه وحبيبه المصطفى خير المرسلين قال تعالى "**لئن شكرتم لأزيدنكم**" سورة إبراهيم الآية (٧) فالشكر لله عز وجل بما اسبغ على من نعمه العظيمة وأعاننى على إنجاز هذا العمل المتواضع.

يسرنى ويطيب لى أن أتوجه بالشكر الجزيل وكل معانى الوفاء والتقدير إلى أستاذى الفاضل الأستاذ الدكتور/ **محمود محمد عبدالهادى صبح** أستاذ التمويل والإدارة المالية ووكيل كلية التجارة سابقا، جامعة عين شمس، على إشرافة المتميز ومتابعته المستمرة وتوجيهاته البناءة التى كانت لها بالغ الأثر فى إتمام هذه الرسالة وإخراجها بصورة لائقة، فقد أحاطنى برعايته وإهتمامه وغزير علمه، فله منى جزيل الشكر والتقدير والعرفان داعية الله عز وجل له أن يجزيه عنى كل خير وأن يمتعه بالصحة والعافية ليظل نبراساً للعلم ولطلابه الذين يسعدون بإشرافه عليهم.

كما أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور/ **ماجد محمد يسرى الخربوطلى** أستاذ الإقتصاد المساعد – معهد مصر العالى للتجارة والحاسبات، على تفضله بقبول الإشراف على هذه الرسالة رغم كثرة مشاغله وتعدد مسئولياته وعلى توجيهاته الدائمة خلال فترة الإشراف، والتى كان لها أبلغ الأثر الطيب، فجزاه الله كل خير ومتعه بالصحة والعافية.

كما يسعدنى أن أتوجه بخالص الشكر والتقدير والوفاء والعرفان إلى الأستاذ الدكتور/ **إبراهيم سعد محمد المصرى أستاذ الإقتصاد وعميد أكاديمية السادات للعلوم الإدارية سابقاً** على تفضل سيادته بقبول مناقشتى رغم كثرة مشاغله وأسأل الله أن يديم عليه الصحة والعافية وأن يجزيه عنى خير جزاء.

وأيضاً أتوجه بجزيل الشكر والإمتنان للأستاذة الدكتورة / **جيهان عبدالمنعم رجب** أستاذ التسويق ووكيل كلية التجارة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة الأسبق على تفضل سيادتها بقبول مناقشتى رغم كثرة مشاغلها وأسأل الله أن يديم عليها الصحة والعافية وأن يجزيها عنى خير جزاء.

والله ولى التوفيق، **الباحثة**

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة على تحسين مؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالي من خلال التعرف على أهمية تحقيق المزايا التنافسية وعرض متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة ٣٦٩ من الأكاديميين والإداريين في جامعة المنصورة، واستخدمت الباحثة استبيان مكون من قسمين: قسم الذي يعبر عن إدارة الجودة الشاملة مكون من (٥٠) عبارة موزعة على (٥) أبعاد، وقسم يعبر عن مؤشرات التنافسية مكون من (١٨) عبارة موزعة على (٣) أبعاد، ولتحقيق أهداف الدراس وتحليل البيانات التي تم تجمعها تم استخدام اختبار t لعينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي في اتجاه واحد، وتحليل الانحدار الخطي البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد التدريجي لمعرفة أثر المتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) على المتغير التابع (مؤشرات التنافسية)، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن عينة الدراسة لديها إدراك مرتفع بأهمية أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وكذلك أبعاد مؤشرات التنافسية.

كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات التنافسية المختلفة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية موجب وقوي للجودة الشاملة على مؤشرات التنافسية، حيث أي أن ما قيمته (٣٨.٢٪) من التغير في الأداء الإداري والتعليمي كمؤشر للتنافسية ناتج عن التغير في إدارة الجودة الشاملة، أن ما قيمته (٤٦.٦٪) من التغير في المناخ التعليمي ناتج عن التغير في إدارة الجودة الشاملة، أن ما قيمته (٤١.١٪) من التغير في المناهج الدراسية والبحث العلمي ناتج عن التغير في إدارة الجودة الشاملة وقد أوصت الدراسة بضرورة اعتماد إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وإنشاء مركز لإدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي، والعمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لم لها من أثر كبير على تحسين مؤشرات التنافسية.

المُلَخَّص

تعد إدارة مؤسسات التعليم العالي من أهم الأنشطة الإنسانية في المجتمعات، ذلك لأنها تؤثر بشكل مباشر في حياة الأمم و الشعوب اجتماعية، واقتصادية، وبناء جيل قادر على مواجهة التغييرات والتعقيدات بفكر جديد يتخطى حدود الواقع ويستشرف المستقبل بما يحمله من فرص وتهديدات، فضلا عن ضرورة امتلاكها لقيادات جامعية تتمتع بقدرتها على صياغة الخطط، كون أن هذه القيادات هي المسؤولة عن وضع الخطط الاستراتيجية الفعالة التي من شأنها تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي بكفاءة وفاعلية والارتقاء بمستوى أدائها(علي واسماعيل، ٢٠٢١)، وتجدر الإشارة إلى الواقع الحالي لمؤسسات التعليم العالي المصرية التي تتباين في أدائها نتيجة الفجوة الحاصلة بين مستويات أداء الجامعات العربية والأجنبية وبين مستوى أدائها، فضلا عن البطء الشديد في ردود أفعال إدارة هذه المؤسسات استجابة لمتغيرات البيئة المحيطة.

وغياب الديناميكية في خططها الإستراتيجية التي تتبعها، مما يجعلها أمام تحديات تتطلب إحداث تحولات تنظيمية وتغيير في الإجراءات الإدارية، لمزامنة الأساليب والتقنيات التي تتبعها هذه الجامعات بهدف تحسين مستوى أدائها، وإن إحدى طرق الارتقاء بأداء مؤسسات التعليم العالي هي من خلال تبنيها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي تعد من المفاهيم المهمة والجوهرية في حقل التخصصات الإدارية في عصرنا الحالي وقد ازداد الاهتمام بها بشكل خاص في أواخر القرن الماضي، ذلك لما يحدثه تطبيقها من تحسين وتطوير في أنماط العمل والمعتقدات التنظيمية في الجامعة وإعداد بيئة عمل متكاملة من شأنها تحسين جودة الخدمات التي تقدمها بمشاركة جميع العاملين في الجامعة وبالتالي تحسين مؤشرات التنافسية التي أصبحت تمثل تحديا متزايد الخطورة يتطلب من مؤسسات التعليم العالي مراجعة شاملة لأوضاعها التنظيمية وقدراتها الإنتاجية وأساليبها التسويقية، فمؤشرات التنافسية تعد عنصرا من عناصر التفوق مؤسسات التعليم العالي لتستطيع أن تنافس بكفاءة في أسواقها.

مشكلة الدراسة

على الرغم من التقدم الذي أحرزته مصر في معدلات الإلتحاق بالتعليم العالي إلا أن خفض مؤشرات الجودة في التعليم أدى إلى تراجع ترتيب التعليم العالي في مؤشرات التنافسية العالمية.

ومن هنا فإن **مشـــكلة الدراســـة** تتلخص في تحليل واقع إدارة الجودة الشـــاملة وعلاقتها بمؤشـــرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال الإجابة على التساؤل التالي:

"هل إستخدام معايير إدارة الجودة الشاملة تحسن مؤشرات التنافسية فى مؤسسات التعليم العالى فى مصر؟"

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر إستخدام إدارة الجودة الشاملة لتحسين مؤشرات التنافسية بمؤسسات التعليم العالي فى مصر من خلال:

١ – توضيح أهمية وآليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى.

٢– الوقوف على أهم المعوقات والتحديات التى تواجه مؤسسات التعليم العالى فى مصر.

٣– تحديد أهم متطلبات تحقيق التنافسية بمؤسسات التعليم العالى فى مصر.

أهمية الدراسة

يواجه التعليم العالي تحدياً دائماً يتمثل بالتغيير المستمر، كالذي يواجهه المجتمع، وهذا راجع إلى التطورات المتسارعة في مجال المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، والنمو في عدد الطلبة وزيادة تنوعهم، والتحرك نحو المجتمع المعرفي، ويعتبر التميز في التعلم والتعليم من المفاهيم الأساسية، والتى يجب وضع الأطر لها لتحقيق التميز في التعليم العالي،

وبالتالى تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية ما يلى:

١– تحديد على معايير إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى.

٢– أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالى فى مصر.

٣– تحديد مؤشرات التنافسية فى مؤسسات التعليم العالى فى مصر.

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية الاولي:

توجد علاقة أثر معنوية ذات دلالة إحصائية **<u>لإدارة الجودة الشاملة</u>** على مؤشر الأداء الادارى والتعليمى التعليمى.

الفرضية الرئيسة الثانية:

توجد علاقة أثر معنوية ذات دلالة إحصائية **<u>لإدارة الجودة الشاملة</u>** على مؤشر المناخ التعليمى.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد علاقة أثر معنوية ذات دلالة إحصائية **<u>لإدارة الجودة الشاملة</u>** على مؤشر المناهج الدراسية والبحث العلمى.

منهج الدراسة

في سبيل تحقيق هدف الدراسة واختبار فروضها اعتمدت الباحثة في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يسمح بتوفير البيانات والحقائق عن المشكلة المدروسة، وتفسيرها والوقوف على دلالتها بالاعتماد على المراجع المتاحة، فضلا عن المعلومات المتوفرة من المقالات والمجلات والمواقع عبر شبكة الانترنت، أما فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، فقد تمت عن طريق تحليل وتفسير النتائج.

نتائج الدراسة

وبعد ان اكتملت عملية جمع البيانات والمعلومات اللازمة لأغراض الدراسة تم تحليلها واختبار فرضياتها بالاعتماد على الأساليب الإحصائية الملائمة ضمن برنامج SPSS حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

١ – توجد علاقة ارتباطية ايجابية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات التنافسية مما يدل على أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلي تحسين مؤشرات التنافسية.

٢- كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات التنافسية المختلفة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية موجب وقوي للجودة الشاملة على مؤشرات التنافسية، حيث أي أن ما قيمته (٣٨.٢٪) من التغير في الأداء الإداري والتعليمي كمؤشر للتنافسية ناتج عن التغير في إدارة الجودة الشاملة، أن ما قيمته (٤٦.٦٪) من التغير في المناخ التعليمي ناتج عن التغير في إدارة الجودة الشاملة، أن ما قيمته (٤١.١٪) من التغير في المناهج الدراسية والبحث العلمي ناتج عن التغير في إدارة الجودة الشاملة وقد أوصت الدراسة بضرورة اعتماد إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وإنشاء مركز لإدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي، والعمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لم لها من أثر كبير على تحسين مؤشرات التنافسية.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
مقدمة	١
أولا: مشكلة الدراسة	٤
ثانياً: الدراسات السابقة	٤
ثالثاً: فروض الدراسة	٢٤
رابعاً: أهداف الدراسة	٢٥
خامساً: أهمية الدراسة	٢٦
سادساً: حدود الدراسة	٢٦
سابعاً: منهج الدراسة	٢٦
الفصل الثاني: أهمية إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي	
مقدمة	٢٨
المبحث الأول مفهوم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة	٢٩
أولا: مفهوم إدارة الجودة الشاملة	٢٩
ثانياً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة	٣٣
المبحث الثانى: الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى	٣٦
أولاً: مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي	٣٦
ثانياً: فلسفة وأهمية ومبادئ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	٣٨
ثالثاً: أهداف ومميزات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	٤٢
رابعاً: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	٤٣
خامساً: مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	٤٦
سادساً: معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	٤٧
سابعاً: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي	٤٩
الفصل الثالث: تحقيق التنافسية بمؤسسات التعليم العالي	
مقدمة	٥١
المبحث الأول متطلبات تحقيق التنافسية بمؤسسات التعليم العالى	٥٢
أولاً: التنافسية في التعليم العالي	٥٢
ثانيًا: مفهوم الميزة التنافسية	٥٧
ثالثًا: أهمية الميزة التنافسية	٦٠
رابعًا: تصنيف الميزة التنافسية	٦٠
خامسًا: خصائص الميزة التنافسية	٦٣