



ISSN 2735-4822 (Online) \ ISSN 2735-4814 (print)



Competitive Intelligence as an Approach to the Enhancement of Quality Assurance Units' a Management in Egyptian Faculties In the light of United Arab Emirates experience

Master. Angham Hesham Osman Mohamed

Master's researcher -Department of Foundations of Education - Faculty of women for Arts, Science and Education - Ain Shams University

Angham.Hesham@women.asu.edu.eg

Prof. Suzan Mohamed Elmahdy.

Department Foundations of Education, Faculty of Women for Arts, Sciences and Education, Ain Shams University, EGYPT.

suzan.elmahdy@women.asu.edu.eg

Prof. Associate. Hala Amin Maghawry

Department Foundations of Education, Faculty of Women for Arts, Sciences and Education, Ain Shams University, EGYPT.

hala_maghawri@women.asu.edu.eg

Receive Date : 26 September 2023, **Revise Date:** 17 October 2023,

Accept Date: 19 October 2023.

DOI: [10.21608/BUHUTH.2023.239015.1570](https://doi.org/10.21608/BUHUTH.2023.239015.1570)

Volume 4 Issue 2 (2024) Pp.78 -109.

Abstract

This research aims to use the competitive intelligence as an enhancement strategy approach of the management of the quality assurance units in faculties. This research outlines the theoretical principles of the management of the quality assurance unit in universities in terms of concept, related points of interest and concern, and activities, the conceptual framework of competitive intelligence in universities in terms of its origin, concept, characteristics, and process. Moreover, this research highlights the experience of the United Arab Emirates in using competitive intelligence as enhancement strategy of the Quality Assurance Unit management, and means of applying its dimensions to enhance the quality assurance unit. This research adopted the descriptive approach, being consistent with its nature. The research concluded to a set of procedural proposals for the enhancement of the quality assurance unit management, using competitive intelligence as an approach. important of which are: Competitive Intelligence units to help providing the Quality Assurance Units with relevant data, information, and feasible visions to achieve quality objectives and guarantee institutional and programmatic accreditation.

Keywords: Competitive Intelligence-Quality Assurance Units' Management- Egyptian Faculties-The United Arab Emirates.

الذكاء التنافسي مدخل لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات المصرية في ضوء خبرة الإمارات العربية المتحدة

أنغام هشام عثمان محمد

باحثة ماجستير - بقسم أصول التربية

تخصص (التربية المقارنة والإدارة التعليمية)

كلية البنات - جامعة عين شمس، مصر

Angham.Hesham@women.asu.edu.eg

أ.م. د/ هالة أمين مغاوري

أستاذة الإدارة التعليمية المساعد بقسم أصول التربية

كلية البنات للآداب والعلوم والتربية

جامعة عين شمس - مصر

hala_maghawri@women.asu.edu.eg

أ.د/ سوزان محمد المهدي

أستاذة الإدارة التعليمية بقسم أصول التربية

كلية البنات للآداب والعلوم والتربية

جامعة عين شمس - مصر

suzan.elmahdy@women.asu.edu.eg

المستخلص

هدف البحث الحالي استخدام مدخل الذكاء التنافسي؛ لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات المصرية على ضوء خبرة دولة الإمارات العربية المتحدة؛ وذلك من خلال عرض الأسس النظرية لإدارة وحدة ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية، من حيث: مفهوم إدارة وحدة ضمان الجودة، ودواعي الاهتمام بها، وأنشطتها، وعرض الإطار المفاهيمي للذكاء التنافسي بالمؤسسات الجامعية، من حيث: النشأة، المفهوم، الخصائص، الخطوات، وعرض خبرة الإمارات العربية المتحدة، وتحديد ممارستها لأبعاد الذكاء التنافسي وتطبيقه كمدخل لتطوير إدارة وحدة ضمان الجودة. واعتمد البحث المنهج الوصفي؛ لملائمته طبيعة البحث. وتوصل إلى مجموعة من المقترحات الإجرائية؛ لتطوير إدارة وحدة ضمان الجودة في ضوء مدخل الذكاء التنافسي أهمها: إنشاء وحدات الذكاء التنافسي بالكليات؛ وذلك لمساعدة وحدات ضمان الجودة بالكليات لتوفير البيانات والمعلومات، وتقديم رؤى مستقبلية قابلة للتنفيذ، مما يحقق أهداف الجودة ويضمن للكليات الحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي

الكلمات الدالة: الذكاء التنافسي- إدارة وحدات ضمان الجودة -الكليات المصرية- الإمارات العربية المتحدة

المقدمة

تُعد المتغيرات العالمية التي يشهدها العصر الحالي من الركائز التي أثرت على معظم دول العالم، وفرضت عليها الاهتمام بكلياتها والسعي لتطوير أدائها التعليمي وجودته؛ وذلك لأن جودة التعليم أصبحت من القضايا المهمة والملحة عن ذي قبل؛ لما لها من تأثير في تحديد مكانة المجتمع الاقتصادية وموقعه التنافسي العالمي. ومصر من أولى-الدول التي حرصت على ضمان جودة كليات جامعاتها، واتخاذ الجودة وسيلة لاكتسابها ميزة تنافسية في ساحة المنافسة ويؤكد التركيز على قضية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، إنشاء هيئة قومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وكذلك إنشاء مراكز ضمان الجودة بالجامعات، ووحدات ضمان الجودة بكليات الجامعات، كونها ضرورة وانعكاس حقيقي لجودة العملية التعليمية، والعمل على وضع خطوات فعالة لضمان التطوير المستمر؛ للوصول إلى مرحلة الاعتماد وإعداد خريج قادر على مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي (دليل وحدة ضمان الجودة وأهم التعريفات والمصطلحات، 2015، ص9). ولضمان جودة الكليات الجامعية أصبح لزاماً عليها إيجاد وحدة متخصصة ضمن هيكلها التنظيمي تُعنى بضمان التحسين المستمر للجودة، وتأخذ بيد الكليات للاعتماد المنشود؛ فوحدة ضمان الجودة تهدف إلى اقتراح السياسات العامة لتقويم الأداء وضمان الجودة بالمؤسسة التعليمية، وإنشاء قواعد معلوماتية لمنظومة العملية التعليمية، تساعد بدورها في دعم القرار واتخاذها (دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية، 2017، ص 69)

ولكي تتمكن إدارة وحدة ضمان الجودة من بقاء كلياتها في سوق المنافسة أمام غيرها من الكليات، عليها أن تعتمد على مداخل وأساليب علمية حديثة، كالذكاء التنافسي؛ باعتباره أحد المداخل المهمة والحديثة التي قد تساعد الكليات الجامعية في تطوير إدارة وحدة ضمان الجودة؛ من خلال تحديد نقاط القوة التي تميزها عن غيرها ومواطن الضعف والفرص المتاحة والتهديدات المحتملة، التي تجعلها بمعزل عن المنافسة، مما قد يسهم في وصولها إلى المستوى التنافسي المطلوب. ويتم ذلك عن طريق رصد حركة المنافسين ودراساتها والتشخيص المبكر للفرص المتاحة والتهديدات المحتملة بالكلية، فيتوفر لوحدة ضمان الجودة بذلك المعلومات اللازمة في الوقت المناسب مما يساعدها في تحقيق أهدافها بالحصول على الاعتماد المنشود (هالة أمين مغاوري، 2020، ص2).

ولكي تتمكن إدارة وحدة ضمان الجودة من بقاء كلياتها في سوق المنافسة أمام غيرها من الكليات عليها أن تعتمد على مداخل وأساليب علمية حديثة، تحدد لها نقاط القوة التي تميزها عن غيرها وتوضح لها مواطن الضعف والفرص والتهديدات التي تجعلها بمعزل عن المنافسة، لذلك استعانت الدراسة بالذكاء التنافسي باعتباره أحد المداخل المهمة والحديثة التي قد تساعد الكليات الجامعية في تطوير إدارة وحدة ضمان الجودة، مما قد يسهم في وصولها إلى المستوى التنافسي المطلوب، وقد يتم ذلك عن طريق رصد حركة المنافسين ودراساتها والتشخيص المبكر للفرص المتاحة والتهديدات المحتملة بالكلية، فيتوفر لوحدة ضمان الجودة بذلك المعلومات اللازمة في الوقت المناسب مما يساعدها في تحقق أهدافها من الاعتماد المنشود(هالة أمين مغاوري، 2020، ص2).

فقد ظهرت أهمية الذكاء التنافسي منذ أوائل الثمانينيات من القرن العشرين مع زيادة التركيز الإداري على المعلومات والمنافسة القائمة على المعرفة، ومن ذلك أخذت المؤسسات تسعى بشكل متزايد إلى كيفية استثمار البيانات والموارد المعلوماتية الموجودة داخل وخارج مجالهم التنظيمي، مما جعل الذكاء التنافسي عملية منهجية من خلالها تقوم المؤسسة بجمع المعلومات القابلة للتنفيذ بشكل أخلاقي حول المنافسين

والبيئة التنافسية، وتطبيقها بشكل مثالي على عمليات اتخاذ القرار لتحسين أداء المؤسسة (Fleisher, (Craig S,2004,P.P56-57).

وتُعد دولة الإمارات العربية المتحدة من أولى الدول التي تتمتع بسياسة ضمان الجودة والتي تهدف إلى ضمان الفعالية والتحسين المستمر لجميع البرامج الأكاديمية من خلال الحفاظ على نقاط القوة للبرامج التعليمية وخدمات الدعم الأكاديمي والإداري، وتحسين مواطن الضعف التي تعوق حصول الجامعات على الاعتماد، كما تقوم الجامعات الإماراتية بممارسة فعالة لإدارة الجودة من خلال التقييم الذاتي المستمر لعملية التدريس والتعلم والبحث وجميع الخدمات التي تمارسها الجامعات في سبيل تطبيق الجودة، كما طبقت الجامعات الإماراتية ممارسات الذكاء التنافسي في سياسة ضمان الجودة من خلال وضع أهداف للتخطيط الجيد، لتسهيل علي الجامعات تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد، وتنفيذ العمليات والإجراءات الذكية التي تضمن الجودة للجامعات، والوصول بها إلى المستوى تنافسي المطلوب، فضلًا عن إشراك أعضاء هيئة التدريس والطلاب وأصحاب المصالح على نطاق واسع في عملية ضمان الجودة، وتمثيل الطلبة في عملية صنع القرار في المسائل المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم (United Arab Emirates Ministry of Education: Policies and Procedures Manual 2021-2022).

ومما سبق، هدف البحث الحالي الاستفادة من خبرة دولة الإمارات العربية المتحدة والاستعانة بمدخل الذكاء التنافسي في تطوير إدارة وحدات ضمان الجودة.

مشكلة البحث وأسئلته:

أصبحت كليات الجامعات المصرية تواجه العديد من التحديات والتغيرات التي تحد من قدراتها التنافسية، فبعض هذه التحديات خارجي يفرضها الواقع الدولي والتحول العالمية التي تؤدي إلى زيادة حدة المنافسة مع كليات الجامعات العالمية والإقليمية، والبعض الآخر داخلي يظهر في انخفاض كفاءة عملياتها ومخرجاتها، التي قد لا تلائم سوق العمل، مما جعلها تعاني من بعض أوجه القصور، التي تقف عائقًا دون تحديث أساليبها لمواكبة مستحدثات العصر، أو السعي لتطوير وإصلاح عملياتها الإدارية ووظائفها المختلفة؛ فكل تطور في التعليم قوامه تطوير في إدارته بصفة عامة وعملياته الإدارية بصفة خاصة، وهذا ما أكدته نتائج البحوث والدراسات السابقة، ومن أبرز هذه النتائج ما يلي:

1. الحاجة الماسة لمركز ضمان الجودة ووحدات ضمان الجودة إلى لائحة موحدة تربط هذه الإدارات والوحدات بمظلة واحدة تتولى مسئولية تطبيق الجودة وتنسيق الجهود بين الإدارات والوحدات المختلفة (دليل وحدة ضمان الجودة بكلية الطب والجراحة جامعة 6 أكتوبر، 2015، ص5).
2. غياب فكرة التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل المدى لدى مؤسسات التعليم العالي ووحداتها المختلفة، وقصور في تطبيق أساليب الإدارة الحديثة والميل إلى الحفاظ على الوضع الحالي دون البحث عن مداخل تقود إلى تغييرات جوهرية لتطوير التعليم العالي وجودته (السعيد السعيد بدير، 2017، ص 20).
3. كما أكدت دراسة أعدها المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، أن الجودة المتدنية بالتعليم العالي تعود إلى تدني جودة البنية التحتية التعليمية من تجهيزات تعليمية ومباني (أحمد محمد نبوي، 2017، ص127).
4. أوضحت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد أن إجمالي نسبة مؤسسات التعليم العالي الحاصلة على الاعتماد 19% من إجمالي عدد المؤسسات المتقدمة للاعتماد، مما يدل على بعدها عن معايير الجودة، (جمهورية مصر العربية: الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، 2018، ص11)، الأمر

الذي يستوجب إدخال مدخل الذكاء التنافسي واستثماره في تطبيق معايير الجودة بها، مما ينعكس بدوره على إدارة وحدة ضمان الجودة بالكليات

5. وفقاً لتقرير التنافسية العالمي 2020/2019م، فقد حصلت مصر المرتبة (93 من بين 140 دولة) شملها التقرير، وهي بذلك متقدمة عن تقرير التنافسية العالمي للعام الماضي مركزاً واحداً فقط، فأصبحت بذلك بعيدة عن المكانة التي تستحقها في الساحة التنافسية، مما يؤكد على أهمية الذكاء التنافسي كمدخل حديث لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات (World Economic Forum, 2019, P.201)، مما يؤكد على أهمية الذكاء التنافسي كمدخل حديث لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات.
 6. أشار الأستاذ الدكتور/ خالد عبد الغفار - وزير التعليم العالي والبحث العلمي الأسبق - في فعاليات مؤتمر الهيئة لعام 2018م أن قضية الجودة هي أصل أزمة التعليم في مصر، وأن غياب ثقافة الجودة هو ما أدى إلى مشكلات التعليم المصري، الأمر الذي يؤكد على ضرورة الأخذ بالمداخل الحديثة في التعليم كمدخل الذكاء التنافسي، لتحقيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية (جمهورية مصر العربية: الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، 2019، ص 66).
 7. توضح تقارير تصنيف الجامعات على مستوى العالم تواضع مكانة الجامعات المصرية؛ حيث غابت عن ترتيب أفضل خمسمائة جامعة على مستوى العالم الذي يصدر عن معهد التعليم العالي بشنغهاي بالصين بسمى التصنيف الأكاديمي للجامعات العالمية (عبد الرحمن رأفت، 2020، ص 8).
 8. كما أن هناك أسباباً أدت إلى تأخر كليات الجامعات المصرية في تحقيق أهداف الجودة والوصول للاعتماد رغم تواجد وحدة ضمان الجودة بتلك الكليات، ويرجع ذلك الى تطبيق ضمان الجودة بالتعليم الجامعي المصري لم يؤد تحقيق أهداف العملية التعليمية بالكليات بالدرجة المأمولة ومنها (التعليم- البحث العلمي- وخدمة المجتمع) (العصامي، 2021، ص 21)
 9. ضعف دور الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد تجاه المؤسسات التعليمية المعتمدة بعمامة وغير المعتمدة بخاصة، وبعدها الهيئة عن تحديث وتوظيف قواعد البيانات لتلك المؤسسات، مما أثر على نشر ثقافة الجودة والاعتماد، وضعف حماس القيادات التعليمية على تطبيق نظام الجودة (حسن الجوهري، 2022، ص 336)
- وفي ضوء ما سبق، يطرح البحث الأسئلة التالية:

- 1- ما الأسس النظرية لإدارة وحدات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي؟
- 2- ما الإطار المفاهيمي للذكاء التنافسي بمؤسسات التعليم الجامعي؟
- 3- ما خبرة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق الذكاء التنافسي لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة؟
- 4- ما جهود الجامعات المصرية لتطبيق الذكاء التنافسي في الكليات الجامعية؟
- 5- ما المقترحات الإجرائية لتفعيل مدخل الذكاء التنافسي لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات المصرية في ضوء خبرة الإمارات العربية المتحدة؟

أهداف البحث

1. تحديد الأسس النظرية لإدارة وحدات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي.
2. عرض الإطار المفاهيمي للذكاء التنافسي بمؤسسات التعليم العالي.
3. تعرّف خبرة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق الذكاء التنافسي لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة.
4. رصد الجهود المصرية لتطبيق الذكاء التنافسي في الكليات الجامعية.

5. تقديم مقترحات إجرائية لتفعيل مدخل الذكاء التنافسي لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات المصرية في ضوء خبرة الإمارات العربية المتحدة.

أهمية البحث

أولاً: الأهمية النظرية للبحث والتي تتضح في:

1. قد يفيد البحث المؤسسات التعليمية لتحقيق الجودة في مدخلاتها، وعملياتها، ومخرجاتها، وضمان اعتمادها، مما يزيد تنافسيتها محلياً ودولياً ويحسن مركزها التنافسي.
2. من المأمول أن يفيد البحث متخذي القرار والمعنيين بأمر التعليم العالي ومديري وحدات ضمان الجودة بالكليات وفريق المراجعين ومنسقي الأقسام من أعضاء هيئة التدريس في التعرف على مداخل إدارية حديثة يُمكن الاستعانة بها في تطوير إدارة وحداتهم.
3. تتناول مدخل الذكاء التنافسي في التعليم يدعم تطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات المصرية، ويؤكد على تنافسية الكليات كجزء لا يتجزأ من تنافسية الجامعة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية للبحث والتي تتضح في:

تأمل الباحثة أن يستند مسؤولي ضمان الجودة بكليات الجامعات المصرية ومديري وحدات ضمان الجودة وأصحاب القرار إلى نتائج البحث في التعرف على جوانب القوة ومواطن الضعف والفرص والتهديدات التي تعيق مكانة الكليات الجامعية في ساحة المنافسة وعلاجها، وتوجيه نظرهم لمدخل الذكاء التنافسي وما يحمله تطبيقه من النفع على الكليات لتصبح قادرة على مواجهة التحديات والتغيرات.

حدود البحث

➤ اقتصر البحث الحالي على دراسة إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات المصرية في ضوء الذكاء التنافسي، من خلال دراسة بعض معايير القدرة المؤسسية للهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد (التخطيط الاستراتيجي، القيادة والحوكمة، إدارة الجودة والتطوير المستمر) وذلك من خلال التركيز على بعض أبعاد الذكاء التنافسي؛ (التخطيط والتجميع – المعالجة والتحليل- الاتصال ونشر المعلومات – اتخاذ القرارات) بالكليات المصرية.

➤ وتم اختيار الإمارات العربية المتحدة كخبرة ناجحة في تطبيق الذكاء التنافسي لتطوير ضمان الجودة، وذلك وفقاً لعدة مبررات منها: استطاعتها في أن تثبت نفسها أمام التنافسية العالمية وتصل للمركز (12) عالمياً وفقاً لتقرير التنافسية لعام 2022، لتتقدم بذلك في ساحة المنافسة، فقد كانت في تقرير التنافسية لعام 2019 في المرتبة (25) مما يؤكد ريادة التنافسية لدولة الإمارات العربية، والأولي عربياً وفقاً لتقرير التنافسية 2020، (IMD World Competitiveness Center, 2022, P.38-41)، كما أنشأت الإمارات العربية المتحدة ما يُعرف بالمركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء بهدف تطوير وتعزيز أداء الدولة في المجالات التنافسية العالمية، ورفع روح القدرة التنافسية للدولة في مختلف المجالات، وتطوير مكانتها ضمن التقارير ومؤشرات التنافسية العالمية، وذلك من خلال تطوير الخطط الاستراتيجية والإجراءات التي تنشر ثقافة التنافسية لتحقيق التنمية المستدامة (Federal Competitiveness And Statistics Center, 2023). كما جاءت دولة الإمارات العربية في المرتبة (21) لتصبح بذلك ضمن أفضل دول العالم، فحصلت على المرتبة (26) في جودة الحياة (U.S. NEWS & world report: Best Global Universities)

Rankings 2022-2023,2023) وتؤكد مكانة الإمارات العربية المتحدة التنافسية بذلك على ضمان جودة العملية التعليمية.

منهج البحث:

اعتمد البحث الحالي المنهج الوصفي، فهو طريقة علمية منظمة لا يقف عند مجرد وصف المشكلة محل الدراسة ووصفها وصفاً علمياً دقيقاً، بل يفسرها ويحللها ويضع أطراً محددة للمشكلة (بوحوش عمار وآخرون، 2019، ص ص 117-119). ومن خلال هذا المنهج كذلك تم تحديد الأسس النظرية لإدارة وحدات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي، وتعرّف الإطار المفاهيمي للذكاء التنافسي في المؤسسات التعليمية، كما استفادت الباحثة من هذا المنهج في دراسة تجربة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق الذكاء التنافسي؛ لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات للاستفادة منها بما يتناسب مع ظروف وإمكانات كليات الجامعات المصرية، ثم تقديم مجموعة من المقترحات الإجرائية لتفعيل مدخل الذكاء التنافسي، لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات المصرية في ضوء خبرة الإمارات العربية المتحدة.

مصطلحات البحث:

تحددت مصطلحات البحث فيما يلي:

1. تطوير Development:

يعرف التطوير في اللغة: بالتغيير أو التحويل تدريجياً من حال إلى حال، أي من طور إلى طور (أحمد مختار عمر، 2008، ص1420).

والتطوير اصطلاحاً: يعني التحسين من أجل تحقيق الأهداف المنشودة بصورة أكثر كفاءة وفاعلية (محمد السيد علي، 2011، ص 58).

2. إدارة Management

الإدارة في اللغة مشتقة من مصدر "أدار"، وهي وظيفة تحقيق الأهداف المنشودة عن طريق الآخرين (معجم المعاني الجامع، 2010).

والإدارة اصطلاحاً: عملية تحقيق أهداف المنظمة، من خلال القيام بوظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لعناصر العملية الإنتاجية والعمليات داخل المنظمة (فاطمة بدر، معاذ الصباغ، 2020، ص2).

3-وحدة ضمان الجودة Quality Assurance Unit

تعرف وحدة الجودة على أنها "كيان إداري فرعي بالكليات ذات العلاقة بمركز ضمان الجودة بالجامعة ويتبع الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وتتكون من كوادر مؤهلة وتجهيزات ملائمة، وهو الأمر الذي يؤدي إلى إبراز نقاط التميز والتنافسية للمؤسسة" (دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي، 2015، ص60).

وتعرف وحدة ضمان الجودة إجرائياً بأنها وحدة حديثة تأخذ شكل النظام الإداري القائم على أسس وفلسفة الجودة لإحداث تغييرات إيجابية داخل المؤسسة، من أجل ربط التعليم بمتطلبات سوق العمل وإحداث تطور شامل، مما يؤدي إلي جودة المؤسسة وتحقيق قدرة تنافسية من خلال الوصول للاعتماد المنشود.

4-الذكاء التنافسي Competitive Intelligence

التنافسية في اللغة تعني "التحاسد والتسابق"، وتشتق من تنافس (ابن منظور: لسان العرب، 11هـ، ص45). ويقصد بالتنافسية اصطلاحاً: أنها عملية تبذل فيها المؤسسة جهوداً متتالية من أجل التفوق على غيرها من المؤسسات التي تعمل في نفس المجال، فقد تتنافس المؤسسات فيما بينها على الأسواق والعلاء وغيرها من أجل العمل في بيئة تنافسية (عصام لطفي السيد، 2009، ص107).

ويُعرف الذكاء التنافسي إجرائياً بأنه: مدخل إداري يهتم بالتنبؤ بالمستقبل، من أجل إنتاج معلومات ذكية بعيدة المدى وقابلة للتنفيذ. على أن يراعى المدخل عدة أبعاد تتمثل في: التخطيط الاستراتيجي، وجمع وتحليل المعلومات ومعالجتها بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة ومجهود، للاستفادة منها في عمليتي صنع واتخاذ القرار الرشيد في الوقت المناسب، مما يدعم إدارة وحدات ضمان الجودة في تحقيق القدرة التنافسية.

الدراسات السابقة والتعليق عليها

عرض الدراسات السابقة العربية أولاً، ثم الدراسات السابقة الأجنبية، وفقاً لترتيبها الزمني من الأقدم إلى الأحدث وذلك على النحو التالي:

أولاً: الدراسات العربية

ويعرضها البحث على النحو التالي:

1. دراسة صديق بلل إبراهيم (2019) بعنوان "العلاقة بين الذكاء التنافسي والأداء الريادي بتوسيط اليقظة الاستراتيجية، دراسة ميدانية لعينة من الكليات الأهلية في العراق"

هدفت الدراسة تعرف العلاقة بين الذكاء التنافسي والأداء الريادي بتوسيط اليقظة الاستراتيجية، ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لوصف البيانات عن مشكلة البحث، وتم استخدام الاستبيان كأداة طبقت على عينة الدراسة بلغت (133) عضو من أعضاء مجلس الكلية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها: أن الذكاء التنافسي هو فلسفة قبل أن يكون عملية، وعملية قبل أن يكون ذكاء، فهو فلسفة قائمة على الحصول على المعلومات من البيئة الخارجية ذات العلاقة المنظمة، وان اليقظة الاستراتيجية مفهوم أكثر مرونة في التشخيص من الاستراتيجية، وأنه عملية دينامية مستمرة، كما أظهرت النتائج وجود تأثير ذي دلالة معنوية للذكاء التنافسي والأداء الريادي، وجود تأثير ذي دلالة معنوية لليقظة الاستراتيجية في الأداء الريادي.

2. دراسة سمر هشام عبدالله داود (2020) بعنوان "متطلبات تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية في ضوء معايير الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد"

هدفت الدراسة تعرف الإطار المفاهيمي لضمان الجودة والميزة التنافسية بالتعليم الجامعي، وتحليل أبرز التحديات التي تواجهها الجامعات المصرية وانعكاسها على تحقيق الميزة التنافسية، وتعرف معايير ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي وجهود تحقيقها. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق هدف الدراسة، كما طبقت الاستبانة كأداة تم توزيعها على عدد (29) من مديري وحدات ضمان الجودة بالكليات محل الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها: وجود قصور في أداء وحدات ضمان الجودة بالكليات، وجمود اللوائح والقوانين المعمول بها في المؤسسات التعليمية.

3. دراسة عبدالله احمد خلف (2022) بعنوان " أثر الذكاء التنافسي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في تعزيز النمو المهني لأعضاء الهيئة التدريسية فيها

هدفت الدراسة الكشف عن وجود أثر للذكاء التنافسي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في تعزيز النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس فيها، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي السببي وطبقت الاستبانة كأداة على عينة عددها (277) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية "الأقصى- الإسلامية – الأزهر" وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية على حسب الجامعة والجنس، ومن ذلك توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها ما يلي: أن تؤيد عينة الدراسة بدرجة كبيرة توافر الذكاء التنافسي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية الجنوبية، ووجود دلالات إحصائية لأبعاد الذكاء التنافسي (التحليل- والنشر) لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة في تعزيز النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس، كما أظهرت النتائج من عدم وجود دلالات إحصائية لأبعاد الذكاء التنافسي (التخطيط – التجميع) لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة في تعزيز مستوى النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس، كما تؤيد عينة الدراسة بدرجة كبيرة مستوى النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية.

4. دراسة أحلام بوجانه وآخرين (2023) بعنوان " مؤشرات ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في بعض دول العالم "

هدفت الدراسة الكشف عن مؤشرات ضمان جودة مؤسسات التعليم في بعض دول العالم وذلك من خلال التعرف على ماهية الجودة وضمان جودة التعليم العالي، والتعرف على أهم مؤشرات ضمان جودة التعليم العالي في مختلف دول العالم والتحديات التي تعوق تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة طبقت على أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: ضرورة تكيف مخرجات مؤسسات التعليم العالي مع سوق العمل، واهتمام مؤسسات التعليم العالي بضمان الجودة يضمن لها البقاء في ساحة المنافسة في عصر يتسم بالتطور والتغيير، كما أظهرت النتائج الاهتمام بالجودة في مؤسسات التعليم العالي يكون من خلال نشر ثقافتها في المؤسسة واعتماد فرق عمل للجودة تؤمن بضمان الجودة وأهدافها، واعتماد نظام ومعايير محددة لقياس الجودة والأداء في التعليم العالي والاهتمام بالتكوين والتدريب بشكل مستمر.

ثانياً الدراسات الأجنبية:

ويعرضها البحث على النحو التالي:

1. دراسة إشوان بيتر (Eshun, Peter and other) (2020) بعنوان " تقييم فعالية ضمان الجودة الداخلية النظام في الجامعات العامة في غانا"

هدفت الدراسة تقييم فعالية ضمان الجودة الداخلية في الجامعات العامة في غانا، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الدراسة في منهجيتها الطرق المختلطة المتوازنة المتقاربة لمعرفة مدى فعالية نظام ضمان الجودة الداخلي (IQA) ، كما تم استخدام نموذج تقييم CIPP الخاص بـ Stufflebeam، وركزت الدراسة على تقييم السياق على سياسة وهيكل ضمان الجودة المؤسسي وتقييم المدخلات على سياسة دخول الطلاب ومخرجاتهم، كما طبقت الدراسة الاستبانة على عينة عشوائية عددها 2844 موظفاً وطالباً من الجامعات العامة المعتمدة في غانا، وتوصلت الدراسة إلى أن: ضمان الجودة في وحدات كليات

الجامعات العامة في غانا فعالة إلى حد ما ، وأن معظم أفراد المجتمع الجامعي غير ملتزمين بضمان ثقافة الجودة ونشرها في الجامعات الحكومية في غانا.

2. دراسة نرجس عريعي، عزام ساناتجو وآخرين (Narges Oraee, Azam Sanatjoo,and others (2021) بعنوان "دراسة استكشافية: المعلومات التي يحتاجها مديري قطاع التعليم العالي في ضوء الذكاء التنافسي"

هدفت الدراسة تعرف الاحتياجات المعلوماتية لمديري الجامعات في قطاع التعليم العالي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على نظرية التأسيس وهي منهجية استقرائية، وتم أخذ عينة عمدية من مديري الجامعات في إيران، وطبقت المقابلة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: تحديد إطار لمديري مؤسسات التعليم العالي يمثل المعلومات التي يحتاجونها وكيف يمكن الحصول عليها، وضرورة بإنشاء وحدة لتنفيذ الذكاء التنافسي تكون مسؤولة عن مهمة تقييم الاحتياجات وتحديد المعلومات المطلوبة في الجامعات.

3. دراسة تيدي تريلاكسونو وآخرين (Trilaksono, and other)(2022) بعنوان " استراتيجيات تعليم قيادة الأعمال في التعليم العالي في رابطة أمم جنوب شرق آسيا: الذكاء التنافسي والاستعداد للتغيير

هدفت هذه الدراسة إلى التقديم استراتيجيات تعليم قيادة الأعمال في التعليم العالي في رابطة أمم جنوب شرق آسيا، وذلك من خلال دمج المهارات الإدارية والتسويقية في مناهج تعليم قيادة الأعمال في التعليم العالي لمواجهة الظروف العالمية التي تتسم بسرعة التغيير، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة طبقت على عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس في جامعات رابطة أمم جنوب شرق آسيا قسم قيادة الأعمال، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن تركيز تعليم قيادة الأعمال في جامعات رابطة أمم جنوب شرق آسيا على المهارات التقنية ومهارات تنظيم المشاريع، وأن تعجز جامعات رابطة أمم جنوب شرق آسيا على تحويل طلابها إلى رواد أعمال فلم يتم تشجيع الطلاب على تطوير وتنفيذ أعمالهم، كما أظهرت النتائج تدرك جامعات أمم جنوب شرق آسيا الظروف المنافسة العالمية وتعمل جاهدة على تهيئة ظروفها لمواجهة للاستفادة من تلك المنافسة بما يدعم قدرتها التنافسية، و تم وضع استراتيجيات في جامعات أمم جنوب شرق آسيا تدعم تحويل الطلاب إلى رواد أعمال من خلال تبني معيار يؤيد ذلك في تعليم قيادة الأعمال، وتوفير نظام بيئي للأعمال في البيئة الأكاديمية.

4. دراسة عاصمان الياسوف (Asiman Ilyasov and other) وآخرين (2023) بعنوان " تحديث نظام ضمان الجودة في التعليم العالي في أذربيجان"

هدفت الدراسة تطوير وتحديث نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً للمتطلبات الحديثة لسوق العمل، واستخدمت الدراسة المنهج المقارن لتحليل المقارنة بين الوثائق المحلية والدولية لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كما توصلت الدراسة لعدة نتائج منها: أن ضرورة إنشاء نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في أذربيجان يتضمن نمو رأس المال البشري التنافسي، وضرورة تزويد الطلاب بمهارات حل المشكلات والتدريب على مهارات التفكير النقدي لينعكس ذلك على جودة الخريجين بما يتماشى مع سوق العمل، كما أظهرت النتائج أن ضمان القدرة التنافسية الدولية لمؤسسات التعليم العالي من خلال ضمان جودة التعليم في المؤسسات التعليمية.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة العربية والأجنبية، يتضح أن هناك أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين البحث الحالي حيث تشابه البحث الحالي مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي، وتحديد مفهوم الجودة وضمانها بالكليات والجامعات ومعايير ومعوقات تطبيقها في التعليم العالي، كما تشابه في تأكيده على ضرورة تبني الذكاء التنافسي كمدخل إداري له دور فعال في تطوير ضمان الجودة في الجامعات بعامة، وإدارة وحدة ضمان الجودة في الكليات بخاصة مما يسهم في تحقيق ميزة وقدرة تنافسية لتلك الكليات والجامعات في ساحة المنافسة والوصول للاعتماد المنشود.

وختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في تناول خبرة دولة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق الذكاء التنافسي في الجامعات لتطوير إدارة وحدة ضمان الجودة بالكليات، واستفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة في عرض مشكلة البحث والتأكيد على أهميتها.

محاور البحث:

يسير البحث وفقاً للمحاور التالية:

المحور الأول: الأسس النظرية لإدارة وحدات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي

ويوضحه البحث على النحو التالي:

1. مفهوم إدارة وحدة ضمان الجودة

رغم دخول ضمان الجودة ميادين التعليم كفلسفة إدارية تعمل على تحسين التعليم وتطويره بشكل مستمر، إلا إنه لا يوجد مفهوماً للجودة بشكل متفق عليه لأن الجودة تختلف من مؤسسة لأخرى علي حسب رؤية ورسالة المؤسسات والمعايير المنصوص عليها في النظام، أي كل دولة قد تحدد مفهوماً للجودة وضمانها وفقاً لسياستها وأهدافها الخاصة في التعليم العالي، فالجودة في التعليم العالي مرهونة بتحقيق الكفاءة في وظائفها الثلاث الأساسية المتمثلة في: جودة العملية التعليمية (التدريس)، وجودة البحث العلمي، وخدمة المجتمع، ولا يوجد تعريف محدد مشترك حول منهجية وطبيعة ومفهوم الجودة حيث تُعرف بطرق وأبعاد متنوعة (Yakubu, Richard Nalarb, Suuk Laar, and Gilbert) (Ansoglenang,2019,P.66)

ومن أشمل تعريفات إدارة ضمان الجودة ما يلي:

- أنها وسيلة لتوجيه مؤسسات التعليم العالي من أجل تحسين الجودة بها وتعزيزها وتطويرها بشكل مستمر (Niedermeier, Frank,2017,P45)

-كما أن إدارة ضمان الجودة نهج إداري يهتم بثلاثة مكونات تتمثل في (النظام والطريقة والغرض) فيقصد بالنظام جميع الأشخاص من كل الأقسام على كل المستويات، أما الطريقة فهي تعمل بأسلوب الإدارة والطريقة التحليلية، والغرض أي الغرض من الجودة والتكلفة ومتطلبات البيئة (Vykydal, David,) (Martin Folta, and Jaroslav Nenadál,2020,P.1)

ويتضح من التعريفات السابقة أن إدارة وحدة ضمان الجودة هي وحدة إدارية حديثة، تأخذ شكل النظام الإداري القائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية داخل المؤسسة؛ من أجل ربط التعليم بمتطلبات سوق العمل وإحداث تطور شامل وتغيير تربوي هادف، والإشراف على الأنشطة والمهام المختلفة داخل المنظمة، مما يؤدي إلى جودة المؤسسة وتحقيق أهدافها والوصول للاعتماد المنشود.

2. دواعي الاهتمام بإدارة وحدة ضمان الجودة في التعليم الجامعي

ومن القضايا الرئيسية التي تتطلب تدخل ضمان الجودة في التعليم الجامعي ظهور بعض مظاهر الخلل في التعليم الجامعي، وندرة توافق مدخلات التعليم مع مخرجاته، ولم تؤد الجامعات الأهداف الأساسية من رسالتها مع ظهور مظاهر الغش وتزوير الشهادات مما أدى إلى الحاجة لإدخال ضمان الجودة للتعليم الجامعي، وذلك من خلال وضع أهداف ومعايير معترف بها تستهدف تحسين العملية التعليمية (Durdica Dragojevic, AndOther, 2020, P.13).

ومن هنا نبعت الحاجة لضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي من عدة مبررات منها ما هو خارجي ومنها الداخلي فمنها:

أ-المبررات الخارجية

كان للمبررات الخارجية تأثير على المؤسسات الجامعية ومن هذه المبررات ما يلي:

- **العولمة:** فقد فرضت العولمة التبادل الثقافي بين مختلف المؤسسات الجامعية سواء بتبادل الطلبة أو أعضاء هيئة التدريس أو بتبادل معهم عن بعد من خلال التعلم الإلكتروني، فضلًا عن عقد الاتفاقيات بين الجامعات في البلدان المختلفة الأمر الذي أدى إلى إنشاء فروع لعديد من الجامعات الغربية في البلدان العربية.
- **الانفجار المعرفي:** فالجامعة تعد من أهم مؤسسات إنتاج المعرفة فقد سعت مختلف الجامعات بأن تأخذ بنظام ضمان الجودة والاعتماد للتحويل بها من مجرد ناقلة للمعرفة إلى منتجة لها، وبذلك تزيد قدرة الجامعة على التقدم والنمو ومنافسة غيرها من الجامعات.
- **تقنيات الاتصالات والمعلومات:** نتج عن تطور الاتصالات إحداث ثورة في مجال التعليم والتعلم وإدخال التعليم في نظام التعليم عن بعد، وظهور الجامعات الإلكترونية والافتراضية، الأمر الذي أدى إلى كسر الحواجز بين الأمم وتبادل الثقافات المختلفة، وأصبح بإمكان الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الاطلاع على الجديد من العلوم عبر مواقع التواصل المختلفة والاستفادة من تجاربهم في مختلف العلوم والمعارف
- **التنافسية العالمية:** فالأخذ بنظام ضمان الجودة والاعتماد يساعد الجامعات على جودة نظامها التعليمي من أجل البقاء في سوق العمل التنافسي، ففي ظل التغييرات التي فرضتها العولمة جعل من الصعب على أي دولة أن تعيش بمعزل عن المنافسة العالمية ومن هنا جاءت الحاجة للأخذ بنظام ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية المختلفة (عبدالرحيم محمد عبد الحليم، 2016، ص ص 205-207).

ب-المبررات الداخلية:

- كما كان للمبررات الخارجية تأثير على المؤسسات الجامعية فكان للمبررات الداخلية نصيب من ذلك التأثير ويتضح ذلك في زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم، والفجوة الظاهرة بين مخرجات التعليم وسوق العمل، وضعف القدرة المؤسسية على التخطيط الإستراتيجي ويتمثل ذلك في:
- زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم الجامعي: مما فرض تحديات على المؤسسات التعليمية بضرورة تطبيق نظام الجودة والاعتماد لتلبية الطلب المجتمعي، وتطوير المعرفة لدي الطلاب، وإتاحة فرص عمل للخريجين، والمحافظة علي جودة المؤسسات التعليمية.
 - الفجوة الظاهرة بين مخرجات التعليم وحاجة سوق العمل: الأمر الذي انعكس علي زيادة البطالة في مختلف الدول مما دفع الكثير من الدول الاهتمام بجودة مؤسساتها الجامعية.

- ضعف القدرة المؤسسية على التخطيط الإستراتيجي: والتقييم المؤسسي والإشراف على التنفيذ الأمر الذي دعا لضرورة الأخذ بنظام الجودة (عبدالرحيم محمد عبد الحليم، 2016، 206-207). ويتضح مما سبق أن الجودة تستمد هذه الأهمية من الوظائف التي تمنحها للجامعات وتحدد هذه الوظائف في:
 - تعزيز ثقافة الابتكار والتحسين والتطوير المستمر.
 - وضع أساسيات التمييز المؤسسي وزيادة الفعالية التنظيمية.
 - تعظيم ولاء جميع العاملين بالجامعة.
 - تقليل التكاليف ذات الصلة باستهلاك الموارد (عبدالرحيم محمد عبد الحليم، 2016، ص ص 205-207).

وبذلك تُعد الجودة وضمن الجودة ضرورة ملحة في مجال التعليم العالي بعامة والتعليم الجامعي بخاصة، حيث يؤثر ضمان الجودة في مختلف جوانب العمل الأكاديمي بما في ذلك البحث العلمي والإدارة ومختلف الخدمات التعليمية، مما يفرض تحدياً على القيادات الجامعية بضرورة تطوير إستراتيجياتها التي تحقق لها ضمان الجودة وذلك في سبيل تحسين مستوي الخريجين والبقاء في سوق العمل التنافسي (Vykydal, David, Martin Folta, and) Jaroslav Nenadál, 2020, P.7).

ومنذ إنشاء مراكز ضمان الجودة والاعتماد بالجامعات فقد سعت هيئات ضمان الجودة في العديد من الدول علي نشر ثقافة الجودة في مختلف مؤسساتها ، وبناء علي ذلك تم إنشاء وحدة ضمان الجودة الداخلية بالكليات بموافقة من المجلس الأعلى للجامعات لكي تصبح من ضمن الهيكل التنظيمي ، وتعني بضمن التحسين المستمر للجودة من خلال التقييم الذاتي لكافة عملياتها، وتم تعيين مديرين لها من قبل رؤساء الجامعات علي أن تقوم الوحدة بشر ثقافة الجودة بالكليات من أجل الوصول لدرجة الاعتماد، كما وفرت هيئة ضمان الجودة التمويل اللازم لدعم آليات عمل تلك الوحدات (ميسم فوزي مطير العزام، 2019، ص53)، وتُعد بذلك وحدة ضمان الجودة إحدى وحدات الكلية ذات الطابع الخاص لها استقلاليته الفنية والمالية والإدارية تتبع عميد الكلية مباشرة ومركز ضمان الجودة بالجامعة (منه الله محمد لطفي، صافي محسن محمد، 2020، ص5).

3-أنشطة وحدة ضمان الجودة بالكليات

تقوم وحدة ضمان الجودة بالمراجعة المستمرة لأنشطة الكلية بوظائفها المختلفة وتحديد نقاط القوة ومواطن الضعف بها ويتمثل ذلك في الأنشطة التالية: (دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية، 2017، ص ص 70-71).

- الإشراف على إعداد خطط الاعتماد المؤسسي وتنفيذ برامج ضمان الجودة والاعتماد وإقرار التقارير الذاتية بذلك.
- إعداد تقرير دوري عن عمل الوحدة متضمناً الإنجازات والصعوبات والتحديات التي حالت دون تحقيق الأهداف المرجوة.
- التفتيش الداخلي على حالات عدم المتابعة للعمل، وتحديد أوجه الخلل ووضع حلول لها من أجل رفع مستوى الأداء.
- رسم السياسات العامة لتحسين الجودة بالمؤسسة التعليمية والإشراف على تنفيذها.
- المراجعة الدولية لأدلة المؤسسة المختلفة خاصة دليل نظام إدارة الجودة بهدف تطويره.

- اعتماد الخطط الاستراتيجية ومتطلبات الجودة بالمؤسسة التعليمية ووحداتها المختلفة.
- إقرار برنامج تطبيق الجودة بالمؤسسة التعليمية لتحفيز فرق العمل على تطبيقها ومكافأة المتميزين منهم.
- الإشراف على استطلاع آراء الطلبة بهدف تطوير الأداء في ضوء معايير الجودة والاعتماد.
- مساعدة الأقسام الأكاديمية والإدارية على تفعيل معايير الجودة في أداؤها. وقد تتفق وحدة ضمان الجودة بالكليات على منهجية العمل بها والتي تقوم على: التخطيط، التنظيم، التنفيذ، الرقابة، التقويم، والتطوير المستمر للأنشطة التي تمارسها الوحدة في ضوء رؤية ورسالة وتحقيق الأهداف التي تسعى لتحقيقها (منه الله محمد لطفي، صافي محسن محمد، 2020، ص 5-6).
- وفي ضوء تلك المنهجية تقوم وحدات ضمان الجودة بدعم جميع الأنشطة بها وفقاً لاعتمادها لتقويم الذاتي والمؤسسي ويتضح ذلك في:
- وضع خطة عمل سنوية لأنشطة الوحدة.
- تحديد مسئول لكل نشاط من أنشطة الوحدة لمتابعة التنفيذ.
- القيام بزيارات المتابعة الداخلية للأقسام لمتابعه تنفيذ عملها.
- القيام بزيارات دعم فني وزيارات المحاكاة من مركز ضمان الجودة بالجامعة
- تقدم الوحدة تقارير عن الزيارات وخطط تحسين بناء أنشطة الوحدة وقراراتها بمجالس إدارة الجودة ومجالس الكلية (وحدة ضمان الجودة: آليات عمل وحدة ضمان الجودة وخطط العمل بها، 2020، ص 1)

المحور الثاني: الإطار المفاهيمي للذكاء التنافسي بمؤسسات التعليم الجامعي

ويوضحه البحث على النحو التالي:

1- نشأة الذكاء التنافسي

يُعد الذكاء التنافسي الذي أطلق عليه مصطلح المخابرات التنافسية (Competitive Intelligence) ومصطلح (الذكاء الاستخباراتي) ويرمز له اختصاراً ب (CL) من بين المفاهيم التي انبثقت من أصول حربية عسكرية ومن ذلك فقد اختلفت المصادر في تحديد نشأة الذكاء التنافسي ، فقد أرجع البعض أصوله إلى 500 قبل الميلاد إلى المجال العسكري عندما كان العدو يسعى لجمع المعلومات عن منافسه لاتخاذ قرار ما يحقق منه الانتصار(Cavallo, Angelo,2021,P.253)، كما يرجع آخرون تاريخه لأكثر من 2000 سنة، ويمكن تتبعه إلى 5000 سنة من تاريخ الصين، فقد أرجع بعض العلماء جذور الذكاء التنافسي للمؤلف صن تزو Sun Tuz الذي أكد على أهمية الذكاء التنافسي في الجانب العسكري كمجال مهم للحصول على المعلومات من البيئة، وذلك من خلال كتابه "فن الحرب" ، الذي كتبه 2400م، شرح فيه شرحاً تفصيلياً عن كيفية تطوير الذكاء وبذلك يُعد كتاب فن الحرب أول مرجع للذكاء التنافسي، وكان ينظر للذكاء التنافسي على أنه جهد منهجي لجمع وتحليل المعلومات حول أنشطة المنافسين من أجل تعزيز أهداف المؤسسة في عملية صنع القرار.

ففي الفترة من الستينيات حتى السبعينيات من القرن العشرين كان الدافع وراء استخدام الذكاء التنافسي هو تطوير المهارات في اكتساب المعلومات، أي يقوم القادة بجمع المعلومات حول بيئة أعمالهم، ثم تتطور الدافع وتجاوز النهج البسيط لجمع المعلومات المتعلقة ببيئة الأعمال إلى تحليل المعلومات التي تم جمعها،

وفي الفترة من 1988 حتى 2000 كان دافع الذكاء التنافسي هو اتخاذ القرار الاستراتيجي مما يؤدي إلى إنشاء هيكل تنظيمي لتحليل البيئة التنافسية ونقل البيانات إلى صانعي القرار لاتخاذ القرار الصحيح، وفي الاواني الأخيرة كانت الغاية من الذكاء التنافسي هو توليد معني استراتيجي للمعلومات التي تم جمعها (Rizki, Soukaina, Abdelati Hakmaoul, and Malika Haouch, 2019, P.P.349-352)، ومن هذا التطور انطلقت الكتابات وانتقلت جذور الذكاء التنافسي من المجال العسكري وبدأ نشوء بذور فكرية له في العلوم الإدارية وذلك على يد العالم الاقتصادي في جامعة هارفورد يُدعي مايكل بوتر (Michael Porte)، الذي أضاف مصطلحًا جديدًا لكتابه "الاستراتيجية التنافسية" وأطلق عليه الذكاء التنافسي واستخدمه كألية لتحليل المنافسين في الصناعة ، وأكد بوتر علي ضرورة وجود نظام الذكاء التنافسي لأهميته في صياغة استراتيجية المؤسسة (سهام بوقفل ومحمد بوقوم ، 2019، ص2).

ومع انتشار الذكاء التنافسي في العلوم الإدارية تأسست جمعية مهني الذكاء التنافسي عام 1986م، والتي تعرف حاليًا بجمعية محترفي الذكاء التنافسي (The Society Of Competitive Intelligence Professionals)، وعرفت جمعية محترفي الذكاء التنافسي التي يرمز لها اختصارًا ب (SCIP) الذكاء التنافسي علي أنه " برنامج منهجي وأخلاقي يجمع ويحلل ويدير المعلومات التي تؤثر على خطط المؤسسة وعملياتها" ، ويُعد هذا التعريف من التعريفات التي يتم الاستشهاد بها علي نطاق واسع في الأبيات حيث يتضح من خلاله أن الذكاء التنافسي عمل ديناميكي يقوم بجمع وتحليل والاتصال وإدارة المعرفة حول بيئة الأعمال التنافسية عن طريق مراقبة البيئة التنافسية وتحليل نتائجها لضمان ميزة تنافسية ودعم القرار (Štefániková, Ľubica, and Gabriela Masárovà, 2014, P.671).

2. مفهوم الذكاء التنافسي

فالذكاء التنافسي من أكثر المفاهيم التي حظت باهتمام العلماء والباحثين في مختلف المجالات منذ ظهوره، فقد وردت العديد من التعاريف لمفهوم الذكاء التنافسي ولا يوجد تعريف واضح ومحدد يمكن اعتماده فقد تعددت مفاهيم الذكاء التنافسي ومن أبرز هذه المفاهيم ما يلي:

➤ ويُقصد بالذكاء التنافسي بأنه القدرة على استخدام بعض المعلومات الحيوية التي تم جمعها من مصادر سرية عن المنافسين وذلك بهدف صياغة استراتيجية تنافسية ملائمة للمؤسسة وتعديلها كما لزم الأمر، ومن ذلك أصبح الذكاء التنافسي " المخابرات التنافسية" من أهم وأحدث الأسلحة في الحرب العالمية الاقتصادية (حسام أحمد محمد، 2013، ص 375).

➤ ويُعرف الذكاء التنافسي أيضًا بأنه " عملية تتضمن تعبئة وتحليل وإيصال المعلومات لمساعدة صانعي القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي (مصطفى السيد السعيد محمد، 2022، ص ص 355-356).

➤ كما يُعرف بأنه الجمع الأخلاقي والقانوني للمعلومات المتعلقة بقدرات المنافسين المميزة ومواطن ضعفهم وذلك من خلال التقييم المنهج لأعمالهم وللبيئة الخارجية لتعرف على الفرص والتحديات التي يمكن أن يكون لها تأثير على المؤسسة ومن ثم التأثير على عملية صنع واتخاذ القرار (Aidan, Hatem Jasim, et al, 2022, P.367).

ويتضح من التعريفات السابقة لذكاء التنافسي ما يلي:

● أن الذكاء التنافسي عملية تحليلية تتضمن عدة خطوات ومراحل يتم فيها جمع وتحليل واستخدام المعلومات التي تم جمعها عن المنافسين لتحقيق ميزة تنافسية ومن ذلك فالذكاء التنافسي كالإنذار المبكر

يساعد المؤسسة على فهم بيئتها التنافسية والفرص والتهديدات التي تواجهها وذلك لإنشاء ممارسات تتسم بالفعالية والكفاءة، لاتخاذ قرارات سليمة وصائبة في الوقت المناسب.

• أن الهدف من الذكاء التنافسي هو مساعدة جميع أفراد المؤسسة في تشكيل مستقبلها وحمايتها من التهديدات والتحديات التنافسية، فالذكاء التنافسي ينطوي على نقل المعرفة من البيئة المحيطة إلى المؤسسة ضمن القواعد المعمول بها.

5. أهمية الذكاء التنافسي في المؤسسات الجامعية

إن الذكاء التنافسي معترف به كأداة استراتيجية تحظى باهتمام وعناية الكثير من المؤسسات المختلفة في السنوات لأخيرة لكونه أحد الحقول الأسرع نموًا في عالم الأعمال وأسلوب رئيس في تحقيق ميزة تنافسية وتأسيساً على ما سبق، يتضح أن أهمية الذكاء التنافسي تتمثل في كونه:

- يوفر مجموعة كاملة من المعارف والمعلومات المهمة التي يتم جمعها وتحليلها ونشرها وايصالها للإدارة العليا التي يمكن الاستفادة منها في صياغة الابتكارات الاستراتيجية.
- يُعد الذكاء التنافسي بمثابة نظام مسح بيئي يدمج معرفة كل فرد في المؤسسة مما يساعد على مراقبة البيئة التنافسية باعتباره إنذارًا مبكرًا للتهديدات التنافسية
- يُمكن صانعي القرار الاستراتيجي من اتخاذ القرارات المستنيرة للمؤسسة مما يساهم في تحسين الوضع التنافسي وتعزيز القدرات التنافسية من خلال التركيز على التهديدات الخارجية.
- يساعد الذكاء التنافسي في تعزيز عملية التخطيط الاستراتيجي ووضع خطط استراتيجية سليمة تكون أكثر انسجامًا مع الظروف التنافسية مما يساهم في إيجاد قيمة مضافة وتحسين الأداء.
- يساعد الذكاء التنافسي على تحديد التهديدات والفرص المتوقعة وتحليل نقاط القوة ومواطن الضعف لدي المنافسين والتنبؤ باستراتيجياتهم وتقييمها مما يساهم في جودة معلومات المؤسسة، كما يساعد الذكاء التنافسي على فهم البيئة الخارجية والعتور على الموارد والقدرات الفريدة التي يمكن أن تحسن وضع المؤسسة مما يساهم في صنع القرار الاستراتيجي (سمية فتوش وآخرون، 2018، ص3).

6. خصائص الذكاء التنافسي في المؤسسات الجامعية

ومن خصائص الذكاء التنافسي تبوع فوائده التي جعلت الجامعات تنظر للذكاء التنافسي كضرورة ملحة لضمان الميزة التنافسية التي تضمن بها مكانتها وقدرتها التنافسية، فمن هذه الفوائد:

- أ- أن الفائدة الأولى من الذكاء التنافسي التي تتوقعها الجامعات التي تستعين بالذكاء التنافسي هو الإنذار المبكر الذي يوفره الذكاء التنافسي للجامعة لحمايتها من مخاطر البيئة التي تعمل ضمنها، ومن ثم يعطي المؤسسة ميزة تنافسية نتيجة التخطيط الاستراتيجي الجيد الناتج عن تلك المخاطر.
- ب- المساهمة الأفضل في فهم المنافسين والبيئة التنافسية فالدور الإستراتيجي لذكاء التنافسي ينتمى مع وجود منافسين جدد في البيئة التنافسية حيث يقوم الذكاء التنافسي بإعادة تشكيل أعمال المؤسسة لتلبية حاجة العميل من أجل الحفاظ علي مكانة المؤسسة التنافسية.
- ج- يعطي طريقة نظامية لجمع المعلومات العامة وتحليلها حول الخصوم واستخدامها لصناعة أفضل القرارات باستخدام التقنيات الحديثة، لأن المعلومات التي يتم تحليلها تعد نقطة البداية لاتخاذ القرارات.
- د- يساعد الجامعة في إدارة التغيير بشكل أفضل.
- هـ- زيادة جودة المعلومات مما يسرع في اتخاذ القرارات.
- و- زيادة الوعي التنظيمي، وتحقيق أهداف المؤسسة بأقل التكاليف.

ز- تحسين معالجة المعلومات ونشرها مما يوفر الجهد والوقت (أحمد عبدالله أمانة الشمري، 2013، ص 44-46).

7. خطوات الذكاء التنافسي في مؤسسات التعليم الجامعي

حدد العديد من الباحثين من خلال أدبياتهم خطوات مختلفة للذكاء التنافسي فمنهم من يرى أنها أربع خطوات فقط والبعض يري أنها خمس خطوات، وآخرين ينظرون إلى عملية الذكاء التنافسي بنظرة شمولية لتصل الخطوة إلى سبع خطوات على أن تبدأ بالاحتياجات من الذكاء وتنتهي بتوليد احتياجات جديدة، ووفقاً لذلك فقد توضح خطوات الذكاء التنافسي كيفية استخدامه في مؤسسات العمل المختلفة والتي يمكن تطبيقها في مؤسسات التعليم الجامعي، تتضح خطوات الذكاء التنافسي في:

الأولى: تحديد الاحتياج من المعلومات Determine Information Needs: يبدأ الذكاء التنافسي بتحديد الاحتياجات من المعلومات أي المعلومات المطلوبة بالفعل لاتخاذ القرار الصحيح والذي يُعد أساس عملية الذكاء التنافسي والهدف الأساسي منه، وتعتمد هذه المرحلة على تحديد أهم المعلومات المطلوبة وتقليل المعلومات المتركمة بدون فائدة.

الثانية: التخطيط والتوجيه Planning and Directio: أي صياغة الخطط وتحديد مصادر المعلومات المطلوب تنفيذها والجهات التي يجب جمع المعلومات عنها وتحديد الافراد الذين يقومون بجمع المعلومات حول البيئة المستهدفة وتكليفهم بجمع تلك المعلومات (Supardi, Stepanus, and Endang) (Herawan2020,P.18)

الثالثة: جمع المعلومات Data Collection: وهي عملية جمع مصادر المعلومات سواء كانت مصادر رسمية الرئيسة (الأشخاص، الإحصاءات، المقابلات، الزيارات، الاجتماعات، الصحف، والتقارير) أو مصادر غير الرسمية والتي تتطلب مجهوداً شخصياً لجمعها كحضور ندوات واجتماعات والاحتكاك بالمنافسين وبيئة العمل الخارجية، أي جمع المعلومات التي تحتاجها المؤسسة بشكل كامل بحيث تعطي المعلومات التي تم جمعها نظرة ثاقبة لتوجيه المنهجية ونضج الممارسات، ويتضح من هذه المرحلة ثلاث مؤشرات تتمثل الأولى منها في الإجراءات التنظيمية لتحديد المعلومات والتحقق من المصادر المستخدمة، والثانية في مصادر المعلومات المستخدمة ومدى ملائمتها مع أهداف المنظمة، والثالثة تتضح في القنوات المستخدمة في الحصول على المعلومات، فالهدف من مرحلة الجمع هو التجميع الفعلي للمعلومات غير المهيكلة لإنتاج معلومات استخبارية ، ولأهمية هذه المرحلة أكدت جمعية محترفي الذكاء التنافسي علي ضرورة الالتزام بالمعايير الأخلاقية والقانونية في جمع المعلومات (سمية فتوش وآخرين، 2020، ص ص 171-172).

الرابعة: معالجة المعلومات Data Processing: وفي هذه المرحلة يتم الاحتفاظ بالمعلومات التي تم جمعها ومن ثم تصنيفها وتخزينها في قواعد بيانات الكترونية لسهولة التعامل معها واسترجاعها، وفي هذه المرحلة تتضح أربعة مؤشرات كالتحقق من درجة ومصداقية المصادر التي تم جمعها، ومدى فائدتها بالنسبة لصانعي القرار ، والربط بين المصادر وأهداف الذكاء التنافسي، ويشترط في هذه المرحلة التركيز علي مصادر المعلومات واستخدامها، مع التركيز على المبادئ القانونية عند معالجة المعلومات كجزء من عملية الذكاء التنافسي، كما يواجه فريق الذكاء التنافسي مهام صعبة عند معالجة البيانات خاصة التي تتعلق بالإنداز المبكر لتحركات المنافسين الوشيكة الوقوع، لان التحذير المبكر لتهديدات المنافسين الشيء الوحيد الذي يقف بين نجاح التنافسي والمباغته التنظيمية ، فالمهمة الأساسية لمرحلة المعالجة تكمن في محاولة تحديد المؤشرات المتعلقة بالبنية بشكل مبكر وكاف لتحديد ما الذي تعنيه وما الذي تحتاجه من المعلومات.

الخامسة: تحليل المعلومات Information Analysis: تُعد هذه الخطوة أهم خطوات دورة الذكاء التنافسي لأنها تتطلب مهارات عدة من فريق الذكاء التنافسي كمهارة جمع المعلومات في ملف ، ثم دمج تلك المعلومات مع بعضها البعض، ثم ترجمة وتحليل تلك المعلومات إلى معارف قابلة للاستخدام، لذلك مرحلة التحليل هي مرحلة إنشاء الذكاء الحقيقي ففيها يتم تحويل المعلومات التي تم تحليلها الي ذكاء قابل للاستخدام في صنع القرار واتخاذ، كما تتسم هذه المرحلة بالصعوبة لكون البيانات التي يتم الحصول عليها قد تكون زائدة عن الحادة أو منتهية الصلاحية أو غير التامة مما يتطلب من الفريق جهود تحليل المعلومات المحتفظ بها في قاعدة البيانات لتحويلها إلى معلومات قابلة لاستخدام في اتخاذ القرارات، وبذلك مرحلة تحليل البيانات هي مرحلة الترجمة الحقيقية الشفوية والتحريرية من البيانات الخام إلي معلومات ذكية .

السادسة: نشر المعلومات Publish The Information : وفي هذه المرحلة يتم مشاركة نتائج الذكاء التنافسي مع جميع القادة الذين يهمهم الأمر، أي نشر وإيصال المعلومات التي تم جمعها وتحليلها ومعالجتها لصانعي القرارات لمساعدتهم في اتخاذ القرار وهو ما يُعرف بشكل غير المباشر بالذكاء الاتصال، فيتم النشر من خلال قنوات الاتصال المتباينة كالبريد الإلكتروني ، التقارير، الندوات، ومواقع التواصل المختلفة، وفي مرحلة النشر يتم مراعاة التغذية الراجعة والتقييم لعملية الذكاء التنافسي من حيث تحديد مواطن الضعف ونقاط القوة من أجل تحسين العملية الذكية بين صانعي القرار وفريق الذكاء التنافسي، ومن أهم مؤشرات مرحلة النشر هي الدقة ، والعمق في التقييم لاستبعاد المعلومات التي لا يمكن الاستفادة منها وحفظها لحين الحاجة إليها.

السابعة: العملية " الهيكل" والوعي بالثقافة التنظيمية Organizational Awareness: يتطلب من الذكاء التنافسي سياسات وإجراءات مناسبة وبنية تحتية رسمية وغير رسمية حتى يتمكن صانعو القرار من المساهمة بفعالية في نظام الذكاء التنافسي والاستفادة من فوائده، كما يتطلب وعياً بالثقافة التنظيمية ، ولكي تستفيد المؤسسة من مجهود الذكاء التنافسي بنجاح لا بد أن يكون لديها وعي تنظيمي مناسب لممارسة الذكاء التنافسي وثقافة القدرة التنافسية، كما يتم إشراك مختلف جوانب المعرفة الداخلية والخارجية للمؤسسة دون الاعتماد علي ما هو معروف في الداخل، بل تعتمد المؤسسة على كل ما يمكن معرفته من جميع الجهات بهدف السعي للحصول على المعلومات والمعرفة لسد الثغرات التي تعوق مكانتها التنافسية(Rafi Taleb Ahmed, Diyala Douaib, 2022.p.124).

الثامنة: استخدام المعلومات واتخاذ القرار المناسب Make Decision: وبعد الوصول إلى المعلومات القيمة والمفيدة يتم التعرف على الجهات المسؤولة عن صنع القرار واتخاذ لتقديم تلك المعلومات إليهم بالشكل والتوقيت المناسب لكونها البداية الحقيقية لسلسلة من الإجراءات التطويرية التي يمكن تنفيذها على أرض الواقع والتي يتم اتخاذ الإجراءات بشأنها من أجل الوصول إلى المستوى التنافسي المطلوب، ومن إيصال المعلومات لمتخذي القرارات يتم تحديد احتياجات ذكية جديدة لتبدأ بذلك دورة جديدة من عملية الذكاء التنافسي(هالة أمين مغاوري، 2020، ص ص 205-206).

وقد تتمثل الخطوات الثمان السابقة للذكاء التنافسي بالدورة التي لا تنتهي عند الحصول على المعلومات بل تستمر لتعزيز الاستفادة من المعلومات في صناعة واتخاذ القرار، كما تتبع أنشطة الذكاء التنافسي التي تتمثل المراقبة المستمرة للبيئة الخارجية سواء كانت مراقبة عامة للبيانات دون هدف محدد أو مراقبة منظمة من أجل الحصول على معلومات ذكية لاتخاذ القرار، فضلاً عن نشاط الذكاء التنافسي في الاستجابة لنتائج تحليل المعلومات والكشف عن الإنذار المبكر الذي يهدد سلامة ومكانة المؤسسة التنافسية (تمارا محمود رشيد، 2019، ص 92).

المحور الثالث: خبرة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق الذكاء التنافسي

أولاً: اهتمام دولة الإمارات العربية المتحدة بضمان جودة التعليم.

تُعد دولة الإمارات العربية المتحدة التي تأسست عام 1971م، في عهد المغفور له الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان إحدى الدول التي تقع في قارة آسيا من الجهة الغربية الجنوبية، فيحدها من الشمال والشمال الغربي الخليج العربي، ومن الجنوب والغرب المملكة العربية السعودية، ومن الجنوب الشرقي سلطنة عمان، وتبلغ مساحتها 86,600 كم مربع، وعلى الرغم من أن الصحراء تغطي معظم مساحتها إلا أنها تتميز بمناظرها الطبيعية الخلابة (الإمارات العربية المتحدة: الكتاب السنوي لدولة الإمارات، المجلس الوطني للإعلام، الإمارات، 2018، ص8)،

وتأسست دول الإمارات نتيجة لاتحاد سبع إمارات ذات الحكم الذاتي : أبو ظبي، عجمان، دبي، الفجيرة، رأس الخيمة، الشارقة، أم القيوين (Soomro, Tariq Rahim, and Reyaz Ahmad, 2012,P149)، ويبلغ العدد الإجمالي لسكان دولة الإمارات العربية المتحدة من مواطنين ومقيمين حوالي (9,282,410) نسمة وفقاً لمركز الاتحادي للتنافسية والاحصاء، ويتحدث سكان دولة الإمارات باللغة العربية كلغة رسمية بالإضافة للغات المختلفة المنتشرة بها، وإمارة أبو ظبي هي العاصمة الرسمية لدولة الإمارات العربية كما ينص الدستور الإماراتي (The United Arab Emirates' Government Portal,UAE,2023).

وتتمتع دولة الإمارات العربية المتحدة بنظام تعليم عالي الجودة، فقد كفل الدستور منذ تأسيس الإمارات أن يشمل التعليم كل مواطني الإمارات ليصبح إلزامياً حتى المرحلة الثانوية، ومجانياً في جميع المراحل للمواطنين، كما أكد الدستور في المادة (17) على ضرورة تقديم تعليم مجاني عالي الجودة (United Arab Emirates Ministry of Education,2023) وينعكس اهتمام دولة الإمارات بجودة التعليم في حصولها وفقاً للمؤشرات التي طرحها تصنيف (US News World) على المركز الأولي عربياً و(27) عالمياً في جودة التعليم (The UAE,2023)، ومن ذلك نجد أن النظام التعليم يبدأ من مرحلة الطفولة المبكرة، حيث تُعد مرحلة الطفولة المبكرة والدراسة بها مرحلة غير إلزامية، يلتحق بها الأطفال الذين لم يبلغوا السن المطلوب للالتحاق بالمستوي الابتدائي من التعليم، ويلتحق أطفال هذه المرحلة بفصول مختلطة مدتها عامان فتعرف السنة الأولى (KG1) والسنة الثانية (KG2)، وفي مرحلة الطفولة المبكرة يتم إعداد الأطفال للمرحلة الابتدائية، وتنمية مهاراتهم الاجتماعية واللغوية والبدنية والأكاديمية، من خلال توفير منهج دراسي مخصص لتنمية الأطفال المهينين للمستقبل (United Arab Emirates Ministry of Education,2023).

ثم تأتي مرحلة التعليم الأساسي لتشمل الصفوف الدراسية من الصف الأول حتى الصف الثامن، وتتمثل أهدافها في توفير بيئة تسهم في تشجيع الطلبة على التعليم، وتأهيلهم للمستقبل من خلال ممارسة التحليل، وقراءة ما وراء الأحداث قبل وقوعها وذلك من خلال الفحص والتمحيص الآراء والأفكار والتميز بينهما وفق معطيات منطقية وعلمية، كما يمارس الطلبة التعليم من خلال التفكير الذكي في حل المشكلات من خلال التخطيط الجيد حتى الوصول إلى نتائج ذكية لحلها مع مراعاة تلك الحلول القيم الأخلاقية في الأقوال والافعال، ثم تأتي مرحلة التعليم الثانوي وتشمل الصفوف الدراسية من الصف التاسع إلى الصف الثاني عشر، وتُعد هذه المرحلة هي بداية تهيئة الطلبة لبداية حياتهم العلمية وتقلد أدوارهم في المجتمع، وبمجرد الانتهاء من هذه المرحلة يتم منح الطالب شهادة اجتياز الصفوف الاثني عشر كشهادة بالتعليم

الثانوي التي تعني إتمام حاملها اثنتي عشر عامًا من التعليم الإلزامي (وزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة، 2021، ص ص 47-59)،

تأتي مرحلة التعليم العالي والجامعي ويلتحق الطلبة بالتعليم العالي بعد الانتهاء من المرحلة الثانوية، فقد يلجأ البعض للالتحاق بالمعاهد وآخرون بالجامعات ويتحكم في ذلك الدرجة التي يحصل عليها الطالب في شهادة الثانوية، ويستمر التعليم الجامعي في الغالب لمدة أربع سنوات، ويحصل من خلال هذا التعليم الطالب علي درجة الزمالة، درجة البكالوريوس، الماجستير، الدكتوراة، ويدرس الطالب في التعليم العالي المناهج باللغة العربية كحال جميع مراحل التعليم الإماراتي، مع مراعاة التركيز علي تعليم اللغة الإنجليزية (United Arab Emirates Ministry of Education, 2023).

ويتضح مما سبق، اهتمام دولة الإمارات العربية المتحدة بضمان جودة التعليم وبرامجه التعليمية، فمنذ تأسيس المتحدة وتأسيس الجامعات بها حثت على أهمية ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي وبرامجها الأكاديمية من خلال مبادراتها بإنشاء هيئة متخصصة للاعتماد الأكاديمي للبرامج المطروحة في مؤسسات التعليم العالي، مما يؤكد حرص الإمارات على غرس ثقافة ضمان الجودة من خلال استخدام طرق وأساليب ذكية تؤهل الخريجين للتعامل مع المتغيرات التنافسية التي يشهدها سوق العمل المحلي والعالم، فأكدت الإمارات علي أن ضمان الجودة لمؤسساتها التعليمية وبرامجها الأكاديمية يضمن لها جودة خريجها واستيعابهم لتحديات التنافسية والتقنيات الحديثة في ظل العالم المتغير من التعليم، ويتضح ذلك في كلمة الدكتور ديفيد وود هاوس رئيس الشبكة الدولية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي حيث أكد في مؤتمر دولي يناقش ضمان جودة برامج التعليم على أتساع الوعي الأكاديمي في دولة الإمارات العربية المتحدة بشأن ضمان جودة التعليم (Hussein Al- Smadi, 2009)

ولذلك كانت سياسة ضمان الجودة بدولة الإمارات العربية المتحدة تهدف إلى ضمان الفعالية والتحسين المستمر لجميع البرامج الأكاديمية من خلال الحفاظ على نقاط القوة للبرامج التعليمية وخدمات الدعم الأكاديمي والإداري، وتحسين مواطن الضعف التي تعوق حصول الجامعات على الاعتماد، كما تقوم الجامعات الإماراتية بممارسة فعالة لإدارة الجودة من خلال التقييم الذاتي المستمر لعملية التدريس والتعلم والبحث وجميع الخدمات التي تمارسها الجامعات في سبيل تطبيق الجودة، كما طبقت الجامعات الإماراتية ممارسات الذكاء التنافسي في سياسة ضمان الجودة من خلال وضع أهداف للتخطيط الجيد، لتسهيل علي الجامعات تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد، وتنفيذ العمليات والإجراءات الذكية التي تضمن الجودة للجامعات، والوصول بها إلى المستوى تنافسي المطلوب، فضلًا عن إشراك أعضاء هيئة التدريس والطلاب وأصحاب المصالح على نطاق واسع في عملية ضمان الجودة، وتمثيل الطلبة في عملية صنع القرار في المسائل المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم.

ولتحقيق تلك الأهداف أنشأت الجامعات الإماراتية وحدة منفصلة لضمان الجودة تعرف بمكتب التخطيط المؤسسي والفعالية، يرأسه مدير تنفيذي مؤهل وذو خبرة وقادر علي توفير وقت لأعمال الوحدة ، على أن تكون مهام مكتب التخطيط المؤسسي والفعالية بتخطيط وجمع وتحليل وتحويل البيانات إلي معلومات ذكية يتم نشرها عبر المصادر المختلفة في صورة قرارات تدعم جودة الجامعات لارتقاء للاعتماد ، ولا تقتصر تنفيذ سياسة ضمان الجودة بالحصول علي الاعتماد بل تستمر لمراقبة عمليات التقييم والتحسين المستمر لأعمال ضمان الجودة لمواجهة التحديات التي قد تعوق حفاظ الجامعات على الاعتماد (United Arab Emirates Ministry of Education, 2023)، وتعكس سياسة ضمان الجودة بالجامعات الإماراتية ممارسة الذكاء التنافسي وأبعاده، لذلك سنتناول البحث الحالي خبرة جامعة

الإمارات العربية المتحدة في تطبيق الذكاء التنافسي كنموذج للجامعات الإماراتية الذكية التي جاءت في صدارة الجامعات العربية والعالمية ذات الجودة العالية.

ثانياً: خبرة جامعة الإمارات العربية المتحدة (United Arab Emirates University) في تطبيق الذكاء التنافسي لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة

فقد تأسست جامعة الإمارات العربية المتحدة عام 1979م، بقرار من المغفور له الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، وسُميت بذلك لكونها أول جامعة عربية وطنية شاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتوفر مجموعة متنوعة من برامج الدراسات الجامعية وبرامج الدراسات العليا المعتمدة ذات الجودة العالية (United Arab Emirates University,2023)، يبلغ عدد الطلبة بالجامعة حالياً وفقاً لأحدث الإحصاءات ما يقرب من (14,968) طالب إماراتي ودولي، كما أن الجامعة تتكون من تسع كليات وهي: الإدارة والاقتصاد، التربية، الهندسة، الزراعة والطب البشري، العلوم الإنسانية والاجتماعية، تقنية المعلومات، القانون، الطب والعلوم الصحية، العلوم، كما تتميز الجامعة بتوافر نخبة من أعضاء هيئة التدريس الدوليين، ومجموعة من الخدمات التي توفر تعليم عالي الجودة لطلبة، وبيئة تعليمية لا مثيل لها في الإمارات العربية المتحدة في توفير حلول بحثية ذكية لتحديات التي تفرضها البيئة التنافسية وتؤثر على ميزة الجامعة وقدرتها التنافسية (United Arab Emirates University: Overview About The University,2023).

ووفقاً لما سبق، تُعد جامعة الإمارات العربية المتحدة أعرق جامعات الإمارات وأقدمها مما دفعها إلى أن ترتقي في مصاف أفضل الجامعات على مستوى العالم حسب تصنيف (كيو إس)، الذي أشار لجامعة الإمارات العربية المتحدة كأفضل جامعة في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما تأتي ضمن أفضل 1,5% جامعة من جامعات العالم (United Arab Emirates University,2023). ووفقاً لتصنيف (QS) لعام 2021 صنفت جامعة الإمارات العربية المتحدة في المرتبة (12) عالمياً في جودة التعليم (United Arab Emirates University,2022)، كما جاءت ضمن أفضل الجامعات في الآداب والعلوم الإنسانية في العالم، وتقدمت ما يقرب من 100 مرتبة لتحل المرتبة (292) على مستوى العالم وذلك ضمن تصنيف (كيو إس) (United Arab Emirates University,2022).

ويمكن بلورة ضمان جودة التعليم في جامعة الإمارات العربية المتحدة وتطبيقها لذكاء التنافسي من خلال رؤيتها التي تنص على الريادة والابتكار في التعليم العالي على المستوي المحلي والدولي، كما تتمحور رسالتها في مساهمة الجامعة في صناعة مستقبل تعليمي وبحثي مستدام وتطوير القدرات التنافسية لدولة الإمارات من خلال التشجيع على التعاون البحثي بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل المستقبلي، كما تقوم الجامعة باستثمار قدراتها على البحث لإيجاد حلول ذكية واتخاذها كإندازر مبكر لتحديات المستقبلية بما يسهم في تعزيز تنافسية الجامعة عالمياً (United Arab Emirates University,2023)، ومن ذلك فقد انعكست رؤية ورسالة جامعة الإمارات العربية المتحدة على سياسة ضمان الجودة بالجامعة، فقد انشأت جامعة الإمارات العربية ما تُعرف بوحدة الشؤون الأكاديمية عام 2017، تكن مهمتها الأولي ضمان جودة المعايير في الدراسات الجامعية والدراسات العليا، فضلاً عن تطبيق سياسات ذكية لتحقيق بها المهام والأنشطة التي تضمن للجامعة الاعتماد المؤسسي والاعتماد البرامجي (United Arab Emirates University,2023).

كما انشأت جامعة الإمارات العربية المتحدة في سبيل ضمان جودة التعليم والاعتماد مكتب الفعالية المؤسسية يكن تحت إشراف مدير الجامعة، ويتكون المكتب من قسم ضمان الجودة الأكاديمية، وقسم البحوث المؤسسية، وتكون مهمة المكتب الأساسية المراقبة والإشراف على ضمان الجودة الأكاديمية في

جامعة الإمارات العربية المتحدة (United Arab Emirates University, 2023)، كما تتمتع جامعة الإمارات العربية المتحدة بممارسة فعالة للذكاء التنافسي وتطبيقه بفعالية في ضمان الجودة، ويظهر ذلك جلياً في انشائها إدارة تمارس الذكاء التنافسي في ضمان الجودة وتُعرف بإدارة المستقبل تكون مهمتها الأساسية إدارة ضمان الجودة وتقديم الدعم لإدارة الجامعة فيما يخص اتخاذ القرارات من خلال التخطيط الذكي وجمع المعلومات وتحليلها بما يضمن اتخاذ تلك القرارات على أسس علمية ذكية يضمن من خلالها تطبيق معايير الجودة بالشكل الذي يحقق التميز المؤسسي للجامعة مع مراعاة التحديات التي تعوق هذا التميز (United Arab Emirates University, 2023)، ومن ذلك جاء قرار وزاري برقم (69) لسنة 2014م، بحصول الجامعة على الاعتماد المؤسسي وفقاً لأحكام القانون الاتحادي لعام 2014 (Ministry of Education, Education and Education, 2023)، كما نالت جامعة الإمارات العربية المتحدة في عام 2022م، اعتماد مؤسسي دولي لجامعاتها لمدة عشر سنوات (United Arab Emirates University, 2022).

يؤكد على ممارسة جامعة الإمارات العربية المتحدة للذكاء التنافسي في وحدة ضمان الجودة تبنيتها أبرز أبعاده والتي يُمكن إبرازها فيما يلي:

1. التخطيط The Planning

ويتضح هذا البُعد في تبني جامعة الإمارات العربية المتحدة خطة إستراتيجية واضحة ومُعلنة لجميع الأفراد، حيث يتضح أن الهدف من جامعة الإمارات العربية المتحدة هو صناعة مستقبل تعليمي بحثي وفق بيئة تعليمية محفزة التي تلبي احتياجات سوق العمل المستقبلي، وتطبق الجامعة بُعد التخطيط من خلال تبني الجامعة في خطتها الاستراتيجية عدة أهداف تتمثل في:

- تبني نظام تعليمي يُعزز من القدرة التنافسية للطلبة ويسهم في إعدادهم لقيادة سوق العمل المستقبلي.
- استثمار قدرة الجامعة في البحث والابداع والابتكار لإيجاد حلول ذكية ومبتكرة لمواجهة التحديات العالمية المستقبلية بما يسهم في تعزيز تنافسية الجامعة عالمياً.
- المساهمة الفاعلة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتبني نظم ذكية لتعلم مدي الحياة.
- ضمان جودة الخدمات التعليمية والإدارية والتميز المؤسسي وفق معايير الجودة والاعتماد.
- وضع خطط لتوسيع نظام الاعتماد من اعتماد محلي إلى اعتماد دولي وتعزيز سمعة الجامعة دولياً (United Arab Emirates University, 2017-2021, P.P1-7).

• التركيز The Focus

تقوم جامعة الإمارات العربية المتحدة بالتركيز على إيجاد حلول ذكية ومستدامة لتحديات العديدة التي تواجه دولة الإمارات ودول العالم المحيط من خلال تركيز الجامعة على المجالات التي تؤثر على مكانتها التنافسية كالتعليم، والصحة، والطاقة المتجددة، والتقنيات، مما يحقق رؤية الإمارات 2030 التي ستأخذ من الابتكار والإبداع أساساً لبناء اقتصاد تنافسي قائم على المعرفة (United Arab Emirates University, 2023)، ويظهر هذا البُعد جلياً في:

- تركيز القيادات الإدارية بالجامعة على تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى الجامعة وذلك من خلال استراتيجية إدارة المستقبل.
- ممارسة ثقافة التقييم المؤسسي من خلال التركيز والمراقبة على أداء الوحدات والخدمات الجامعية.

- التركيز على تطبيق معايير الجودة في كافة المستويات داخل الجامعة مما يحقق لها التميز المؤسسي (United Arab Emirates University, 2023)

● التحليل Analysis

ويتضح هذا البُعد بشكل ملموس في امتثال جامعة الإمارات العربية المتحدة المستمر لمعايير الاعتماد الوطنية والدولية من خلال تحويل البيانات إلى معلومات ذكية يتم نشرها في الوقت المناسب من أجل تسهيل عملية صنع القرار.

ويظهر بُعد التحليل في جامعة الإمارات العربية المتحدة في قيام مكتب الفعالية المؤسسية بالجامعة:

- بالإشراف على تنفيذ سياسة الجامعة الخاصة بجودة البرامج الأكاديمية.
- تنسيق وتحليل عمليات الاعتماد من قبل مفوضية الاعتماد الأكاديمي والرابطة الغربية للكليات بالولايات المتحدة الأمريكية.
- متابعة حصول البرامج الجامعة على الاعتماد الدولي.
- جمع وتحليل البيانات المؤسسية ونشر المعلومات التي تؤيد قدرة الجامعة على المنافسة من خلال التقارير الدورية حول إنجازات ومهام الجامعة (United Arab Emirates University, 2023).

● الوعي بالثقافة التنظيمية Awareness of organizational culture

تتمتع جامعة الإمارات العربية المتحدة بثقافة تنظيمية راسخة تظهر في تبني الجامعة عدة قيم ومبادئ تعبر بها عن ثقافتها التوجيهية، وتتمثل تلك القيم في:

- احترام القيم والتراث والتنوع الثقافي: من خلال احترام الجامعة للقيم الراسخة وتراث الوطن كما تحترم التنوع الثقافي والتعددية والرأي الآخر.
- النزاهة والشفافية: حيث تلتزم جامعة الإمارات العربية المتحدة بأعلى المبادئ الأخلاقية، كما تتعهد للعمل بنزاهة وشفافية.
- العمل بروح الفريق: مما يؤدي إلى إيجاد بيئة صحية داعمة لتعاون أكثر من التنافس.
- الريادة والتعلم المستمر: من خلال سعي الجامعة الدائم للابتكار والتميز وتطبيق الممارسات العالمية التي تدعم قدرتها التنافسية (United Arab Emirates University, 2023).

● اتخاذ القرارات Make Decisions

فقد نتج عن ممارسة جامعة الإمارات العربية المتحدة لسياسات وإجراءات مبتكرة في تطبيق ضمان جودة التعليم إلى حصولها على لاعتماد الوطني والدولي، وحققت ذلك باتخاذ قرارات مستندة على أدلة وتحليل، فقد يظهر بُعد اتخاذ القرارات في حرص الجامعة على توفير بيانات وتحليلات ذكية دقيقة حول الجامعة وبرامجها لدعم التخطيط والتقييم وصنع القرار القائم على المعرفة مما يعزز مكان الجامعة التنافسية (United Arab Emirates University, 2023)، ومن هذه الأبعاد يتضح أن جامعة الإمارات العربية المتحدة تطبق الذكاء التنافسي وأبعاده في تطوير ضمان الجودة والتي ينعكس تلقائيًا على تطوير إدارة وحدات ضمان الجودة.

المحور الرابع: الجهود المصرية في ممارسة الذكاء التنافسي لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات.

في ظل توجهات الدولة لتطوير وتحديث منظومة التعلم العالي قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي برفع كفاءة البنية التحتية والمعلوماتية بالجامعات للحصول على حرم ذكي (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2022) ولتحقيق ذلك شهدت المنظومة القومية للتعليم العالي العديد من المبادرات في إطار تحسين الأداء المعلوماتي للجامعات من خلال تحسين نظم المعلومات الإدارية، فقد تمارس الجامعات الذكاء التنافسي في صورة تطبيق نظم المعلومات الإدارية والتي تهدف إلى جمع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية، ومن هذه المبادرات قامت الجامعات المصرية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في مختلف المؤسسات التعليمية، فقد أهتمت وزارة التعليم العالي المصرية عام 2005 بتمويل وتنفيذ العديد من المشروعات لتطوير التعليم العالي، وكان منها مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات فيما تعرف اختصارًا (ICTP) (Information and Communication Technology Project)، والذي يهدف إلى إنشاء مركز معلومات إداري متخصص بكل جامعة يقوم بربط أقسام المؤسسة بشبكة إلكترونية واحدة حتى يُمكنها من متابعة ورصد ومراقبة أهم التطورات في بيئتها الخارجية (هالة أمين مغاوري، 2020، ص 188)، كما يقوم بدعم اتخاذ القرار وتحسين الخدمات المقدمة لكل من الخريجين والطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتحسين دقة ومتابعة وإدارة بيانات الطالب داخل الجامعة، وبإنشاء هذا النظام في الجامعات انعكس بشكل واضح على الكليات، فقد أصبح في وحدة ضمان الجودة نظام معلومات إداري قوي وفعال، يتوافر فيها الأجهزة والكوادر الفنية المدربة على نظم المعلومات الإدارية، لإعداد البيانات إلكترونيًا بحيث تشمل إدخال وتحويل البيانات إلى معلومات ذكية، كما يساهم هذا النظام في تطبيق برامج التقييم من أجل التحسين المستمر (سهام أحمد علوان، 2021، ص ص 1138-1139)، ويرى البحث الحالي لكي تتمكن وحدة ضمان الجودة الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية وتطوير أدائها للوصول للتميز الإداري منها بالألا تكتفي بجمع البيانات عن بيئتها الداخلية فقط بل من المهم استثمار التكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية بالكليات لتنبؤ بالفرص والتحديات المحتملة في بيئتها الخارجية والتي قد تؤثر في حصول الكليات على الاعتماد مما يحقق لها المستوي التنافسي المطلوب

فقد أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن الذكاء التنافسي يؤثر على أداء المؤسسات الجامعية بعامه والكليات بخاصة، مما يجعل البحث الحالي يرى انعكاسه المساعد علي أداء إدارة وحدة ضمان الجودة، من خلال استفادة إدارة وحدة ضمان الجودة من أدوات الذكاء التنافسي بشكل فعال في تحويل إمكانيات المؤسسة فيما يخدم أهداف وحدة ضمان الجودة في الحصول الكلية على الاعتماد، فممارسة الذكاء التنافسي يُدعم حصول كليات الجامعات على القدرة التنافسية والتي تكتسبها الكليات من الحصول على ضمان الجودة والاعتماد، والذي يتحقق من خلال ممارسة وحدة ضمان الجودة والاعتماد ابعاد الذكاء التنافسي وخطواته بدءًا من التخطيط الذكي لتحديد الاحتياجات من المعلومات التي تقود الوحدة لتحقيق الاعتماد حتي وصول تلك المعلومات إلي القيادة الإدارية صاحبة القرار في صورة تقارير تؤكد استقاء الكلية لكل شروط الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بالشكل الذي قد ينبئ الكلية بقرارات الهيئة في حسم الاعتماد (Sharma, Ravi S., and Vironica Djiaw, 2011, P.P.126-127).

ومن ثم تستخدم وحدة ضمان الجودة الذكاء التنافسي كألية استراتيجية لتطبيق معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد مما يحقق القدرة التنافسية للكلية، فالذكاء التنافسي بذلك كحلقة الوصل الأولى بين سلسلة التصورات والإجراءات التي تقوم بها وحدة ضمان الجودة لتكيف الكلية مع بيئتها الخارجية التي تتمثل في شروط ومعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مما يجعل الذكاء

التنافسي أداة إدارية لدعم مديري وحدة ضمان الجودة في التخطيط الاستراتيجي بشكل أفضل مما يؤدي إلى توقع المعلومات التي تحقق الميزة التنافسية للكليات على منافسيها، بالإضافة إلى تحويل تلك المعلومات إلى معرفة يُمكن من خلالها تعزيز إدارة وحدة ضمان الجودة (سهام أحمد علوان، 2021، ص 1134).

وبناء على ما سبق عرضه من إطار نظري، وما تم عرضه في خبرة دولة الإمارات العربية المتحدة يُمكن استخلاص عدة نتائج نظرية للبحث الحالي، يُمكن الاستفادة منها في تطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات في ضوء مدخل الذكاء التنافسي، ويُمكن توضيح ذلك فيما يلي:

1. يُعد الذكاء التنافسي إحدى المداخل الحديثة التي تتخذها الدول والجامعات كسلاح اقتصادي للالتحاق بسباق التنافسية وتحقيق الريادة.
2. الذكاء التنافسي من بين المفاهيم التي انبثقت من أصول حربية عسكرية ولكن يختلف عن تلك المفاهيم في اعتماده على طرق قانونية وأخلاقية في جمع المعلومات وتحليلها.
3. يُعد الذكاء التنافسي أداة إنذار مبكر تحدد المخاطر المحتملة والفرص المتوقعة ويحلل مواطن الضعف ونقاط القوة لدى المنافسين والتنبؤ باستراتيجياتهم وتقييمها بما يسهم في جودة المعلومات.
4. يساعد الذكاء التنافسي على التأثير بعصر الذكاء بعدما كان متأثر بعصر المعلومات، مما يساعد بشكل جلي في تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة الجامعية ويجد لها حلول للآزمات الراهنة والمستقبلية التي تعوق تنافسية الجامعة.
5. يدعم الذكاء التنافسي روح العمل الجماعي المتمثل في التعاون قبل التنافس حتى لا تفقد المؤسسة الجامعية أخلاقها ومعاييرها الأخلاقية.
6. أصبح الذكاء التنافسي مكون حاسم في اتخاذ القرار الاستراتيجي والتكتيكي مما يدعم فهم البيئة الخارجية.
7. وجود علاقة طردية بين الذكاء التنافسي وتطبيق إبعاده وبين تطوير إدارة وحدة الجودة.
8. تطبيق الذكاء التنافسي يحتاج فريق إدارة مدرب على استخدام الأساليب والإجراءات التنافسية بما يحقق للجامعة التنافسية والتنمية المستدامة.
9. يسهم الذكاء التنافسي في إعداد كوادر ذكية تمتلك القدرة على الإبداع والابتكار والمنافسة العالمية والتفاعل بكفاءة مع متغيرات سوق العمل.
10. يحتاج الذكاء التنافسي إلى:

- نشر ثقافة العمل التنافسي.
- توفير إدارة ذكية يتم تدريبها على ممارسات الذكاء التنافسي.
- توفير بنية تحتية ذكية للاحتفاظ بالمعلومات بطريقة سرية وأمنة (بيئة إلكترونية تتمثل في أجهزة كمبيوتر حديثة، شبكة إنترنت).
- توفير منصة إلكترونية للتعقب حركة المنافسين.
- 11. يعتمد الذكاء التنافسي على سياسة التنبؤ المستقبلي بالفرص والتهديدات التي قد تؤثر على مكانة الجامعات بعامة والكليات خاصة في ساحة المنافسة العالمية والمحلية.

المحور الخامس: المقترحات الإجرائية لتطوير إدارة وحدة ضمان الجودة بالكليات المصرية في ضوء مدخل الذكاء التنافسي

يُقدم البحث الحالي مجموعة من التوصيات والمقترحات الإجرائية لتطوير إدارة وحدات ضمان الجودة بالكليات المصرية في ضوء مدخل الذكاء التنافسي وذلك على النحو التالي:

1. تبني الكليات مداخل حديثة كالذكاء التنافسي الذي يُعد أداة إنذار مبكر للكليات يحدد المخاطر المحتملة والفرص المتوقعة ويحلل مواطن الضعف ونقاط القوة لدى المنافسين والتنبؤ باستراتيجياتهم وتقييمها بما يساهم في جودة المعلومات.
2. توفير دورات تدريبية وورش عمل لمدير مركز ضمان الجودة بالجامعات ومديري وحدات ضمان الجودة ومنسقي الأقسام بالكليات، تحث على ممارسة ضمان الجودة بطريقة تدعم مكانة المؤسسة التعليمية وتجعلها الأقوى في ساحة المنافسة.
3. إنشاء وحدة الذكاء التنافس بالكليات لمساعدة وحدة ضمان الجودة بالكلية بتحليل ومعالجة المعلومات وتقديم روى مستقبلية قابلة للتنفيذ، مما يحقق أهداف الجودة ويضمن لها الاعتماد الرشيد.
4. انتقاء أعضاء هيئة التدريس العاملين بوحدة ضمان الجودة كمنسقي الأقسام والبرامج من ذوي المهارات في نشر ثقافة الجودة من خلال ممارسة الذكاء التنافسي الذي يهدف إلى صياغة استراتيجية تنافسية ملائمة لمتطلبات الجودة وتساهم بشكل فعال في الوصول للاعتماد.
5. توفير إدارة خاصة بجمع المعلومات بالكليات المصرية المعتمدة وغير المعتمدة تكون مسؤولة عن جمع المعلومات الخاصة بالكليات المنافسة لها على المستوى المحلي والإقليمي، ومحاولة رصد النقاط القوي والفرص التي تتسلح بها الكلية، وتحديد مواطن الضعف والتهديدات التي تهدد منافستها مع الكليات التي سبق لها الاعتماد.
6. أن تتبع رؤية ورسالة وأهداف وحدة ضمان الجودة من رؤية ورسالة وأهداف الكليات، التي تكمن في وضع تلك الكليات على قمة التصنيفات العالمية تتضمن منها تحقيق القدرة والميزة التنافسية.
7. أن تعمل وحدة ضمان الجودة على استثمار كل موارد الكلية لتحقيق رؤيتها ورسالتها التنافسية في المستقبل.
8. إصدار الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد نشرات تعريفية عن تطوير وحدة ضمان الجودة وإدارتها بما يتماشى مع التنافسية العالمية والمحلية.
9. إعادة نظر الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد في معايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي بشكل دوري، بحيث تكون تلك المعايير منسجمة ومتوائمة مع المستجدات العالمية.
10. تشكيل مجلس استشاري ممن يتمتعون بخبرة عالية في مجال الجودة، والمتمكنين من ممارسة الذكاء التنافسي من أعضاء هيئة التدريس لوضع استراتيجية لتطوير إدارة وحدة ضمان الجودة، بما يتماشى مع احتياجات الساحة التنافسية المتغيرة.
11. تشكيل لجنة من قبل وحدة ضمان الجودة تُعرف بلجنة متابعة معايير ضمان الجودة، تتضح مهمتها في متابعة تطبيق معايير ضمان الجودة، من أجل التقييم الذاتي ومعالجة الانحرافات عن معايير التنافسية.
12. منح حوافز معنوية ومادية مجزية لمنسقي الأقسام من أعضاء هيئة التدريس، لتشجيعهم على الإقبال على أعمال الجودة بالشكل الذي يضمن رضاهم الوظيفي.
13. تنظيم اجتماعات دورية بين عميد الكلية ومدير وحدة ضمان الجودة ومنسقي الأقسام، لحثهم على العمل الجماعي لإنجاز معايير ضمان الجودة في الوقت المحدد وبجودة عالية.
14. إنشاء منصة الكترونية للكلية تعرض فيها خدماتها التعليمية والبحثية بشكل فعال.
15. توفير فريق إدارة مدرب على استخدام الأساليب والإجراءات التنافسية بما يحقق للجامعة ومؤسساتها التنافسية والتنمية المستدامة.

المراجع أولاً: المراجع العربية:

- ابن منظور، (1984)، *لسان العرب*، القاهرة، مصر، دار إحياء التراث، 1984.
- بدير، السعيد السعيد، (2017)، ستة سيجما مدخلاً لتحقيق الجودة في بعض مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية، *المجلة التربوية*، المجلد 49، كلية التربية، جامعة سوهاج.
- الشمري، أحمد عبدالله أمانة، (2013)، الرصد البيئي والذكاء التنافسي وأثرهما في المقدرات الجوهرية للمنظمة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري شركة كربلاء لصناعة الاسمنت، *المجلة العراقية للعلوم الإدارية*، العدد 9، المجلد 39، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق.
- نبوي، أحمد محمد، (2017)، التعليم والتنافسية في ماليزيا وإمكانية الإفادة منها في مصر، *مجلة العلوم التربوية*، المجلد 25، العدد الأول، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة.
- عمر، أحمد مختار، (2023)، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، مصر، أحلام بوجانه وآخرون: مؤشرات ضمان جودة التعليم العالي في بعض دول العالم، *مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية*، العدد 17، المجلد 5، الجزائر.
- عمار، بوحوش، وآخرين، (2019)، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا.
- رشيد، تمارا محمود، (2019)، إعادة صياغة استراتيجيات تطوير الموارد البشرية وأثرها في الذكاء التنافسي- الدور الوسيط للقيادة الرؤية: دراسة ميدانية على مجموعة الحوراني، رسالة دكتوراة، كلية الدراسات العليا، جامعة العلوم الإسلامية، الأردن.
- جمهورية مصر العربية، (2018)، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- جمهورية مصر العربية، (2019): ضمان جودة التعليم بين التخطيط الدولي والتنفيذ الإقليمي، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، المؤتمر الدولي السادس، القاهرة.
- محمد، حسام أحمد، (2013)، دور الذكاء التنافسي والهندسة العكسية في تحقيق الميزة التنافسية، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، العدد 70، المجلد 19، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
- الجوهري، حسن العزب عبد الحميد، (2022)، معوقات تحقيق الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لأهدافها (دراسة ميدانية)، *مجلة كلية التربية بالمنصورة*، العدد 117، كلية التربية، جامعة المنصورة.
- دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي، (2015): الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، الإصدار الثالث.
- دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية (2017)، مجلس ضمان الجودة والاعتماد، اتحاد الجامعات العربية.
- دليل وحدة ضمان الجودة وأهم التعريفات والمصطلحات، (2015)، كلية الطب والجراحة جامعة 6 أكتوبر، ط1.

- داود، سمر هشام عبدالله، (2020)، متطلبات تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية في ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، رسالة ماجستير، كلية البنات، جامعة عين شمس.
- فتوش، سميرة وآخرين، (2018)، دور الذكاء التنافسي في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر موبيليس، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد (3)، المجلد (4)، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التيسير، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر.
- بوففل، سهام، بوقوم، محمد، (2019)، الذكاء التنافسي والذكاء الاقتصادي كآلية لدعم تنافسية المؤسسة، مجلة الدراسات الاقتصادية المعقدة، العدد 2، المجلد 4، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.
- إبراهيم، صديق بلل، (2019)، العلاقة بين الذكاء التنافسي والأداء الريادي بتوسيط اليقظة الاستراتيجية دراسة ميدانية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 14، العراق، العدد 46.
- دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي، (2015)، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، الإصدار الثالث.
- رأفت، عبد الرحمن محمد، (2020)، آليات تفعيل القيادة والحوكمة للتجديد التربوي في التعليم الجامعي المصري في ضوء معايير الجودة من المنظور الإسلامي، مجلة كلية التربية بالمنصورة، المجلد الأول، العدد 109، كلية التربية، جامعة المنصورة.
- خلف، عبدالله أحمد، (2022)، أثر الذكاء التنافسي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في تعزيز النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس فيها، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى بغزة، فلسطين
- عبد الحليم، عبد الرحيم محمد، (2016)، تطبيق المعيار المقترح للهيئة القومية لضمان الجودة التعليم والاعتماد في مصر للمعايير القومية الأكاديمية لبرنامج المكتبات، مجلة البحوث في علم المكتبات والمعلومات، العدد 17، مركز البحوث نظم وخدمات المعلومات، كلية الآداب، جامعة القاهرة.
- السيد، عصام لطفي، (2009)، إدارة عمليات الدمج المعرفي كآلية لزيادة القدرة التنافسية للبنوك المصرية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- بدر، فاطمة، الصباغ، معاذ، (2020)، أساسيات الإدارة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- علي، محمد السيد، (2011)، موسوعة المصطلحات التربوية، دار المسيرة، عمان، 2011.
- محمد، مصطفى السيد السعيد، (2022)، القيادة الريادية مدخل لتعزيز ممارسات الذكاء التنافسي بالمعاهد الثانوية الأزهرية "دراسة تحليلية"، مجلة دراسات وبحوث التربية النوعية، العدد الرابع، مسلسل العدد (18)، المجلد الثامن، كلية التربية، جامعة الزقازيق.
- محمد لطفي، منه الله، محسن، محمد صافي، (2020)، اللائحة الداخلية لوحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء، وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء، كلية التربية النوعية، جامعة دمياط.
- مغاوري، هالة أمين، (2020)، آليات استخدام الذكاء التنافسي لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية، مجلة الإدارة التربوية، السنة السابعة، العدد 28، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مصر.

العصامي، هالة فوزي عبدالفتاح، (2021)، معوقات ضمان الجودة والاعتماد بكلية التربية جامعة طنطا، مجلة كلية التربية، العدد 45، كلية التربية، جامعة عين شمس.
وحدة ضمان الجودة، (2021)، آليات عمل وحدة ضمان الجودة وخطط العمل بها، كلية الطب، جامعة طنطا.
وزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة، (2021)، منظومة المدرسة الإماراتية، الإمارات.

References

- Aidan, Hatem Jasim, et al (2022); "Advancing Competitive Intelligence as a Correlation of Competitive Advantage in Iraqi Banking Industry." **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, Vol.(12).No.(2).
- Cavallo, Angelo, et al(2021); "Competitive intelligence and strategy formulation: connecting the dots." **Competitiveness Review: An International Business Journal**, Vol.(31),No.(2).
- Durdica Dragojevic, And Other(2020); National Entity For Accreditation And Quality Assurance In Higher Education(NEAQA), Doris ierrmann, Durdica dragojevic, Pedro Teixeira, Ignas Gaizunas.
- Eshun, Peter, Dandy George Dampson, and Yayra Dzakadzie(2020); "Evaluation of effectiveness of internal quality assurance system in public universities in Ghana." **Education Quarterly Reviews**, Vol (3).No.(2).
- Fleisher, Craig S. "Competitive intelligence education: competencies, sources, and trends: nearly all organizations are increasingly using competitive intelligence (CI) in their business marketing, planning, and strategizing; however, formal educational offerings in CI are seriously lacking." **Information Management Journal**, Vol. (38).No.(2).2004,p.p.56-57.
- Ilyasov, Asiman, et al. "Modernization of quality assurance system in higher education of Azerbaijan." **Quality in Higher Education** ,Vol (29). No (1),2023, P. 39.
- Niedermeier, Frank. "Designing Effective Quality Management Systems in Higher Education Institutions-Training on Internal Quality Assurance Series| Module 1." **Training on Internal Quality Assurance Series (TrainIQA)**, Vol.(1),2017.
- Narges Oraee, Azam Sanatjoo, and others (2021);" An exploratory study on competitive intelligence: Managers information needs in higher education sector", **Malaysian Journal of Library & Information Science**, Vol.(26) No. : (125-142).
- Rizki, Soukaina, Abdelati Hakmaoul, and Malika Haoucha(2019); " Competitive Intelligence: Areview Of The Literature ;Intelligence Economique; Une revue de la littérature." **Pour citer cet article**, Vol.(2). No.(4).
- Rafi Taleb Ahmed, Diyala Douaib(2022);The contribution of competitive intelligence and intellectual capital in transformational leadership in Iraqi commercial banks, **International Journal Of Management and Technologies**, Vol.(17).No.(2).
- Štefániková, Ľubica, and Gabriela Masárová(2014):"The need of complex competitive intelligence." **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, Vol. (110).

- Supardi, Stepanus, and Endang Herawan(2020); "Competitive Intelligence and Sustainable Competitive Advantage in Middle School Institutions." 3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019). Atlantis Press.
- Soomro, Tariq Rahim, and Reyaz Ahmad(2012); "Quality in Higher Education: United Arab Emirates perspective." **Higher Education Studies** ,Vol (2).No,(4).
- Trilaksono, T. Marchalina, L. Sasmoko, S., Indrianti, Y., & Yusak, N. A. B. M. (2022);Entrepreneurship Education Strategy in Higher Education in ASEAN: Competitive Intelligence and Readiness to Change. **APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)**, Vol (10). No.(3).
- Vykydal, David, Martin Folta, and Jaroslav Nenadál:(2020) "A study of quality assessment in higher education within the context of sustainable development: **A case study from Czech Republic.**" **Sustainability** ,Vol.(12). No.(11).
- World Economic Forum:(2019)" **The Global Competitiveness Report 2019**", Geneva – Switzerland.
- Yakubu, Richard Nalarb, Suuk Laar, and Gilbert Ansoglenang (2019); "A Governance Approach to the Management of Quality Assurance in the University for Development Studies, Ghana." **Journal of Research in Higher Education**,Vol.(3).No.(1).

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

، تاريخ الدخول 2021/12/11م، www.almaany.com الجامع، معجم المعاني الجامع، (2010)، متاح علي

Hussein Al- Smadi : An international conference discussing the quality assurance of higher education programs, Knowledge Journal, issue date April 01, 2009, Government Of Dubai, Available at: <https://web.khda.gov.ae/ar/About-Us/News/2009> , Accessed on;4/4/2023.

Federal Competitiveness And Statistics Center: About The Federal Center For Competitiveness And Statistics, Available at: <https://fcsc.gov.ae/ar-ae/Pages/About-Us/About-FCSA.aspx> ,Accessed on;3/4/2023.

Knowledge Journal, issue date April 01, 2009, Government Of Dubai, Available at:

<https://web.khda.gov.ae/ar/About-Us/News/2009> , Accessed on;4/4/2023.

IMD World Competitiveness Center:" **IMD World Digital Competitiveness Ranking 2022**",p.38-41, Available at: <https://www.imd.org/centers/wcc/world-competitiveness-center/rankings/world-competitiveness-ranking/> , Accessed on; 14/5/2023.

- Ministry of Education, Education and Education: Institutional accreditation of the United Arab Emirates University,2014, Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/accreditation/> ,Accessed on; 8/4/2023.
- The UAE... The First in The Arab World in "Quality Of Education" Durind 2021,24/4/2022, Available at: <https://al-ain.com/article/uae-first-arab-quality-education-2021> , Accessed on;3/4/2023.
- The United Arab Emirates' Government Portal; About The UAE,2023, Available at <https://u.ae/ar-AE/about-the-uae> , Accessed on;3/4/2023
- U.S. NEWS &world report: Best Global Universities Rankings 2022-2023, Available at: <https://www.usnews.com/news/best-countries/united-arab-emirates> ,Accessed on;3/4/2023.
- United Arab Emirates Ministry of Education: Education paths in public schools, Available at: <https://u.ae/ar-ae/information-and-services/education/school-education-k-12/joining-k-12-education/stages-and-streams-of-school-education> , Accessed on;3/4/2023
- United Arab Emirates Ministry of Education: Policies and Procedures Manual 2021-2022, , Available at: <https://u.ae/ar-ae/information-and-services/education/higher-education/regulatory-authorities-of-higher-education> , Accessed on;4/4/2023.
- United Arab Emirates University: Overview About The University,2023, Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/about/> , Accessed on;6/4/2023.
- United Arab Emirates University: The United Arab Emirates University rises to the ranks of the best universities in the world, according to the international classification of universities "QS",2017, Available at: https://www.uaeu.ac.ae/ar/news/2017/june/qs_ranking.shtml ,Accessed on;6/4/2023.
- United Arab Emirates University: The UAE University achieves a distinguished presence in the annual harvest of academic achievements for the year 2022,Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/news/2022/december/uae-university-makes-significant-academic-progress-in-2022.shtml> ,Accessed on;7/4/2023.
- United Arab Emirates University: The UAE University is making global progress in 16 subjects, according to the QS classification,2022, Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/news/2021/march/uaeu-listed-in-a-record-16-subjects-by-qs-ranking.shtml> , Accessed on;7/4/2023.
- United Arab Emirates University: Vision, mission, values and goals, Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/about/vision-mission-values.shtml> ,Accessed on;7/4/2023.
- United Arab Emirates University: Overview of the Academic Affairs Unit,2023,Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/dvcaa/aa/overview.shtml> , Accessed on;7/4/2023.
- United Arab Emirates University : Overview of the Office of Institutional Effectiveness, 2023,Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/dvcaa/aa/overview.shtml> , Accessed on;7/4/2023
- United Arab Emirates University: Overview of Strategy and future management,2023, Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/vc/oie/> , Accessed on; 8/4/2023

- United Arab Emirates University: The United Arab Emirates University obtains institutional accreditation for universities for a period of 10 years,2022, , Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/news/2022/july/united-arab-emirates-university-receives-international-institutional-accreditation-for-universities-for-ten-years.shtml> , Accessed on; 8/4/2023
- United Arab Emirates University: UAEU Strategic Plan 2017-2021,P.P1-7, Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/about/strategic-plan.shtml> , Accessed on; 8/4/2023.
- United Arab Emirates University: Scientific research and innovation,2023, Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/research/> , Accessed on; 8/4/2023.
- United Arab Emirates University: Institutional Effectiveness Office,2023, Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/vc/oie/mission.shtml> ,Accessed on; 8/4/2023.
- United Arab Emirates University: The vision, mission, values and goals of the university,2023 , Available at: <https://www.uaeu.ac.ae/ar/about/vision-mission-values.shtml> , Accessed on; 8/4/2023.