

using benchmarking concept to improve the performance of public egyptian universities : applied study on the american university in cairo

Dina Gafar Hassan

لقد أصبحت جامعة اليوم مطالبة بان تلعب دورا رائد وابجabyا في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في طل موجة التطوير والتغيير التي تمتد بظلالها لتشمل كافة الابعاد الاجتماعية والاقتصادية السياسية والتكنولوجية والثقافية. فالجامعة اليوم هي احدى الركائز الاساسية التي تعتمد عليها المجتمعات المعاصرة لتحقيق امالها في التقدم والازدهار. وتعمل كثرة هذه الاعباء مع وجود بعض القصور في الموارد المادية والبشرية على عرقلة خطى التنمية في الجامعات والحد من تحقيق اهدافها. ولعل هذه الاعباء والمشاكل التي تواجه جامعة اليوم تستلزم اعادة النظر مرة اخرى في تغيير فلسفتها واتجاهاتها لتستطيع ان تصل الى هدفها المنشود. مشكلة الدراسة: ان مشكلة الدراسة كاي دراسة تطبيقية تتمثل في تساؤلات تحتاج الى اجابات وتفسير. وقد اسفرت قراءات الباحثة في ادب ادارة الانتاج والعمليات عن ندرة الدراسات التطبيقية العربية السابقة التي تسلط الضوء علي تطبيق اسلوب المقارنات التطويرية في قطاع الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية الحكومية. اهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى اجراء مقارنة بين الجامعات المصرية الحكومية والجامعات الأجنبية بمصر لقياس مستوى جودة الخدمة المقدمة من كلتيهما وذلك لتحديد حجم الفجوة في الأداء بينهما واسباب وجود هذه الفجوة وامكانية التغلب عليها وصولا للأداء الأمثل وذلك بتطبيق خطوات اسلوب المقارنة بالأمثل في التعليم الجامعي كأحد أدوات التحسين المستمر ضمن نهج الجودة الشاملة. اهمية الدراسة: 1-تحتاج المكتبة العربية لدراسات تطبيقية في مجال مقارنة مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية. 2- كما تعتبر هذه الدراسة اضافة جديدة للمكتبة العربية تختص بامكانية استخدام اسلوب المقارنات بالأمثل بالجامعات المصرية. 3- جودة خريجي الجامعات محل الدراسة متطلب اساسي لتنافسية الخريج وتنافسية الشركات الموظفة للخريج. 4- القاء الضوء على اهمية ومزايا استخدام اسلوب المقارنات بالأمثل ومدى المساهمة الذي يمكن ان يتحققها هذا الاسلوب في تحسين الاداء بالجامعات المصرية الحكومية. 5- ترى الباحثة ان النتائج الواردة في هذه الدراسة من الممكن ان يسترشد بها الباحثون والممارسون والمهتمون بتطبيق اسلوب المقارنات التطويرية في التعليم الجامعي الحكومي بمصر. خطة البحث: ويحتوى البحث على سبع فصول: الفصل الاول: الاطار العام للدراسة. الفصل الثاني: الاطار الفكري والفلسفى لمفهوم المقارنة بالأمثل تطويره. الفصل الرابع: مقارنة بين الجامعات المصرية الحكومية والجامعة الامريكية بالقاهرة .الفصل الخامس: قياس جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية الحكومية والجامعة الامريكية. الفصل السادس: قياس مدى تأثير الظروف على جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية الحكومية والجامعات الامريكية. الفصل السابع: اختبارات الفروض والنتائج والتوصيات.