

أثر برامج التميز المؤسسي على تحديد الرؤية التعليمية  
بالتطبيق على الجامعات الحكومية  
الباحث/ أمير جودة موسى  
باحث دكتوراه إدارة الاعمال كلية التجارة بجامعة حلوان

أشراف

عميد د / أيمن على حسن  
مدرس زائر بالكلية العسكرية  
لعلوم الإدارة لضباط القوات المسلحة

أ.د / ليلى حسام الدين شكر  
الأستاذ بقسم إدارة الأعمال  
بكلية التجارة بنات جامعة الأزهر

المستخلص :

يهدف هذا البحث للتعرف على أثر برامج التميز المؤسسي على تحديد رؤية  
التعليمية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات ، وتقديم مجموعة من المقترحات  
والتوصيات التي تساعد على تطبيق برامج التميز المؤسسي ، مما يعود بالنفع والفائدة  
على طلاب الجامعات الحكومية بصفة خاصة والمجتمع ككل بصفة عامة، حيث قام  
الباحث باختيار مجتمع البحث من العاملين في جامعة عين شمس وحلوان، وقد تم  
إختيار عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس وعددهم (٣٨٤).

- توصل البحث إلى قدرة برامج التميز المؤسسي على تحديد الرؤية التعليمية  
من حيث (التميز القيادي - التميز المعرفي - التميز الخدمي- التميز التقني )  
الكلمات المفتاحية : التميز المؤسسي ، رؤية التعليمية.

**Abstract:**

This research aims to identify the impact of institutional  
excellence programs on determining the educational vision of  
university faculty members, and to present a set of proposals and  
recommendations that help implement institutional excellence  
programs, which will benefit students of public universities in  
particular and society as a whole in general. The researcher By

selecting the research community from employees at Ain Shams and Helwan University, a random sample of (384) faculty members was selected.

The research found the ability of institutional excellence programs to define the educational vision in terms of (leadership excellence - cognitive excellence - service excellence - technical excellence)

**Key words: institutional excellence, educational vision.**

### المبحث الأول – منهجية البحث مقدمة البحث:

إن تحقيق التميز المؤسسي في مجال التعليم خاصة مؤسسات التعليم الجامعي يتم من خلال ادراك العاملين بأن ما يقومون به يتم بأسلوب فريد وجودة عالية، وهذا يقابله كثير من التحديات سواء تحديات إدارية أو تقنية أو غيرها من التحديات التي تستوجب إيجاد الحلول لها وإزالة المعوقات التي تحول دون تحقيق التميز المؤسسي في مجال التعليم (Almekhlafi, 2018) لذا يجب على المؤسسات التعليمية ترك الأساليب التقليدية التي اعتدت عليها من قبل، وتجديد أساليب العمل بها بشكل مستمر من أجل تحقيق رضا العملاء، ورفع مستوى الأداء للوصول إلى مستويات عالية من الجودة، وتطوير قدراتها التنافسية للوصول إلى حالة التميز والتفرد حتى الوصول إلى التميز المؤسسي الذي يضمن التميز في عناصره المختلفة بكل عناصره من قيادة وموارد بشرية وعمليات ومعرفة وتميز مالي والتي قد تميزها عن نظيراتها من المؤسسات التعليمية الأخرى، ثم تحافظ على مكانتها في بيئة العمل (Mathias, 2014)

### ثانياً: الدراسات السابقة :

يعرض الباحث في هذا الجزء ببيان بالدراسات السابقة لموضوع البحث، وذلك حسب تسلسلها الزمني وفقاً للاقدم ثم الأحدث.

أوجه الإتفاق والتميز للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

**هدفت دراسة (Almekhlafi, 2018)** إلى معرفة درجة تطبيق قيادة جامعة الملك خالد لمعايير ادارة التميز في ضوء النموذج الأوربي EFQM من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في متوسطات درجة التطبيق وفقا لمتغيرات: الرتبة العلمية، التخصص، عدد سنوات الخدمة بالجامعة، وتكونت عينة البحث من (٣٥٠) عضو هيئة التدريس في العام الدراسي ١٤٣٨-١٤٣٩هـ، وجمعت البيانات بواسطة استبيان تضمن (٦٠) مؤشرا توزعت بين (٩) معايير للتميز (القيادة، والسياسات والاستراتيجيات، الموارد البشرية، العلاقات والموارد المادية، العمليات الإدارية، نتائج رضا المستفيدين، نتائج رضا العاملين، نتائج خدمة المجتمع، نتائج الأداء الرئيسية)، وخضعت اداة البحث لتحكيم عينة من الخبراء، واستخدام معامل بيرسون لمعرفة ثبات الأداة بطريقة التطبيق واعداد التطبيق، واستخدام المتوسط الحسابي لحساب متوسط درجة التطبيق للمعايير، والاختبار التائي لمعرفة دلالة الفروق في متوسطات درجة التطبيق، واستخدام تحليل التباين الاحادي لحساب الفروق الاحصائية في درجة التطبيق وفقا لمتغيري: الدرجة العلمية وعدد سنوات الخدمة. **وأظهرت النتائج** على مستوى النموذج الأوربي للتميز بأن متوسط درجة تطبيق المعايير بجامعة الملك خالد بلغت (٣.٠٣)، وتمثل درجة (متوسطة) وتعبر عن درجة تطبيق مقبولة وفقا للوسط الحسابي النظري المعياري (٣) للمقياس الخماسي؛ الذي يمثل الحد الأدنى للقبول بجودة التطبيق، وحققت (٦) معايير للتميز، بينما أخفقت (٣) معايير عن تحقيق الحد الأدنى للقبول بدرجة التطبيق، واطهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في درجة التطبيق ترجع لصالح التخصصات الانسانية، وفروق في متغير الدرجة العلمية لصالح درجة استاذ مساعد، وإلى عدم وجود فروق دالة إحصائية ترجع لمتغير عدد سنوات الخدمة بالجامعة.

**هدفت دراسة (مراد، ٢٠١٩)** إلى الوقوف على المعايير المقترحة للتميز الاداري في الجامعات المصرية طبقا لنموذج مالكوم، وتقرض طبيعة هذه الدراسة توظيف المنهج الوصفي، باعتباره أحد أساليب البحث العلمي التي تهدف إلى الوصف الموضوعي والمنظم والكمي للمضمون الظاهر لمادة من مواد الاتصال، كما تكمن

أهميته في مساعدته على الرصد الجيد للواقع بما يسهم في تغيير الظروف التي تحكم هذا الواقع حيث تقوم الباحثة بدراسة ميدانية يتم فيها استخدام استبانة يتم تطبيقها على عينة قوامها (٦٥) من عمداء ووكلاء ورؤساء الأقسام بكليات (الهندسة، الزراعة، العلوم، الحاسبات والمعلومات، الدراسات العليا للتربية، دار العلوم، الآداب، التجارة) جامعة القاهرة للوقوف على آرائهم في المعايير المقترحة للتميز الإداري بالجامعات المصرية في ضوء نموذج مالكولم بالدريج للجودة الشاملة. **وتوصلت الدراسة** الي قائمة بالمعايير المقترحة للتميز الإداري من وجهة نظر القيادات الجامعية تتكون من سبعة معايير رئيسية وتضم ٦٤ فرعية.

**هدفت دراسة منصور (٢٠١٩)** الحالية إلى التعرف على درجة أهمية متطلبات تفعيل إدارة التميز بجامعة مدينة السادات ودرجة توفرها، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، بتطبيق استبانة على عينة قوامها (٤٥) من القيادات الأكاديمية والفنية والإدارية عمداء، ووكلاء، ومديري وحدات جودة وأيزو" ، وأمناء ( بجامعة مدينة السادات، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها** أن متطلبات تفعيل إدارة التميز بجامعة مدينة السادات جاءت مهمة بدرجة كبيرة لجميع محاور الاستبانة (القيادة، السياسة والإستراتيجية، الأفراد، الشراكات والموارد، العمليات ) ، كما جاءت متطلبات تفعيل إدارة التميز بجامعة مدينة السادات متوفرة بدرجة متوسطة، مما يعنى أن الجامعة في حاجة ماسة لتطوير أدائها وفق معايير إدارة التميز لما لها من أهمية كبيرة في تميز الأداء الجامعي.

**هدفت دراسة (إيمان، ٢٠٢٢)** إلى تفعيل التميز المؤسسي لكلية التربية بجامعة أسوان من خلال استخدام معايير بعض النماذج العالمية، حيث أجريت دراسة حالة لتطبيق هذا الهدف واستخدامت استبانة لتحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات. وتم تطبيق الاستبانة على عينة قوامها (٧٥) من العاملين بكلية التربية بجامعة أسوان، بما في ذلك القيادات الأكاديمية والإدارية وأعضاء هيئة التدريس والإداريين. وبناءً على الإطار النظري والدراسة الميدانية، تم تطوير استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز المؤسسي في الكلية، مما يساهم في تحسين جودة الأداء وتعزيز

مكانتها في المجتمع. وتوصلت الدراسة إلى أن تفعيل التميز المؤسسي يعتبر أمراً حيوياً لنجاح المؤسسات التعليمية، وأن وضع استراتيجيات فعالة يمكن أن يكون لها تأثير كبير في تعزيز أداء الكلية وتعزيز مكانتها.

**قامت دراسة (فكري، ٢٠٢٣)،** بغرض التعرف على أنشطة إدارة الموارد البشرية، إلى جانب تسليط الضوء حول الدور الذي تلعبه هذه الممارسات في تحقيق التميز المؤسسي في المنظمات الحكومية، وذلك من خلال التطبيق على جامعة القاهرة، فقد اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة وذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة، واستخدام أداة الاستبيان التي تم تطبيقها على عينة عشوائية تقدر حجمها (١٥٢) موظف وموظفة، داخل مجتمع الدراسة، وتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة والتي تتمثل أبرزها في تمتع جامعة القاهرة بمستوى عالي من عملية تخطيط الموارد البشرية وفقاً لوجهة نظر عينة الدراسة، إذ أن إدارة الجامعة تقوم بتحديد المتطلبات التي تريدها من الموارد البشرية وفقاً لإستراتيجيتها المنهجية، وعند اجراء اختبار الإنحدار المتعدد تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الموارد البشرية والتميز المؤسسي في المنظمات الحكومية، وجود علاقة ارتباط طردي معنوي بين التخطيط والتميز المؤسسي في المنظمات الحكومية، وجود علاقة ارتباط طردي معنوي بين الاستقطاب والتوظيف والتميز المؤسسي في المنظمات الحكومية، وجود علاقة ارتباط طردي معنوي بين أنشطة إدارة الموارد البشرية (التدريب) والتميز المؤسسي، وجود علاقة ارتباط طردي معنوي بين أنشطة إدارة الموارد البشرية (التحفيز) والتميز المؤسسي في المنظمات الحكومية.

#### أولاً: جوانب التميز في الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يعرض الباحث جوانب التميز في الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- من مراجعة الدراسات السابقة تبين ما يلي: ندرة الاهتمام بدراسة العلاقة والأثر بين التميز المؤسسي وتحسين الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية في

الشركات بصفة عامة، وكذلك ندرة وجود دراسات سابقة تناولت بالبحث والدراسة موضوع التميز المؤسسي وتحسين الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية أو العلاقة بينهما في جامعتي حلوان وعين شمس على وجه الخصوص. وبناء عليه، يتضح من الدراسات السابقة الفجوة البحثية، وهو ما ستركز عليه الدراسة الحالية، وذلك بالتطبيق على جامعتي حلوان وعين شمس.

### ثالثاً: مشكلة البحث :

لقد أصبح تعزيز التميز المؤسسي مطلباً ملحاً وضرورياً في ظل التطورات السريعة في عصر الثورة المعرفية الهائلة والتقدم التكنولوجي، فهذا العصر المعرفي لا يعترف إلا بالتميز سواء كان من قبل الأفراد أو المؤسسات في ظل التنافسية الدولية في تحقيق الريادة في التميز والجودة في مختلف ميادين الحياة والعمل. ومن المؤسسات التي يعتبر التميز المؤسسي ضرورة حتمية لتطورها واستمرارها الجامعات باعتبارها منظمات منتجة للمعرفة.

ولكي تستطيع الجامعات أن تتنافس بكفاءة، فإنها تحتاج إلى أن تتميز بخدماتها لضمان رضا جميع الفئات المستفيدة منها، بما تحقّقه من نتائج، وبما تتصف به من شفافية في عملياتها وإجراءاتها.

### مما سبق فإن مشكلة البحث تتلخص في طرح التساؤلات التالية:

- مامدى توافر برامج التميز المؤسسي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية؟
- مامدى توافر أبعاد الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية؟
- هل يوجد تأثير معنوي لبرامج التميز المؤسسي على الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية؟
- هل توجد فروق معنوية في إتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو أبعاد التميز المؤسسي وفقاً لإختلاف الفئات العلمية في الجامعات الحكومية؟

#### رابعاً: أهمية البحث:

إن التعليم الريادي تبدأ بوجود رؤية محددة وواضحة لعمل شيء مبتكر وخلاق، فهي عبارة عن: "عملية مبتكرة وتعتمد على سبق الآخرين في وضع تصور لتطوير خدمة أو منتج جديد يلقي القبول والإستحسان لتحقيق أرباح وتبوء مكانة متميزة في عالم المنافسة، من خلال تنظيم وإدارة الأعمال والمشروعات التي تتضمن قدر كبير من المجازفة والمخاطرة لتحقيق الربح"، والتعليم الريادي تحدٍ لقدرة رائد الأعمال على قيادة التغيير في ظل ظروف عدم التأكد، فهي: "عملية ديناميكية تستدعي تمتع رائد الأعمال بمهارات وإمكانات تساعده على قيادة دفة المنظمات وتوجيهها بما يخدم مصالحها من خلال إستخدام الأفكار المبدعة والمخاطر المحسوبة ورأس المال الجريء في إستغلال الفرص وتلافي التهديدات في بيئة عمل تنوء بالمخاطر والتحديات والمنافسة" (Sood, S.K. & Arora: 2007,132)

ويستمد هذا البحث أهميته من أهمية مفهوم التعليم الريادي، وأهمية التعرف على محدثاته بين خريجي الجامعات المصرية الحكومية، كما يستمد هذا البحث أهميته مما يلي:

- 1- أهمية بيان أثر الذكاء الوجداني المتمثلة في الوعي والحاجة للإنجاز على إتجاهات طلبة جامعة عين شمس نحو التعليم الريادي؟
- 2- أهمية بيان أثر كل من الإتجاهات نحو التعليم الريادي والمبادئ الشخصية والتحكم السلوكي والمشاركة في التعليم الريادي على الذكاء الوجداني بين طلبة الجامعة؟
- 3- حداثة الموضوع محل الدراسة في مجال الفكر الإداري المصري، والإفتقار النسبي للمكتبة العربية لهذا النوع من الدراسات التي يتطلبها الواقع العملي.

#### خامساً: أهداف البحث :

يتمثل الهدف الرئيسي في اختيار دور التميز المؤسسي في تحسين الخدمات التعليمية بالجامعات الحكومية ويتطلب تحقيق ذلك ما يلي:

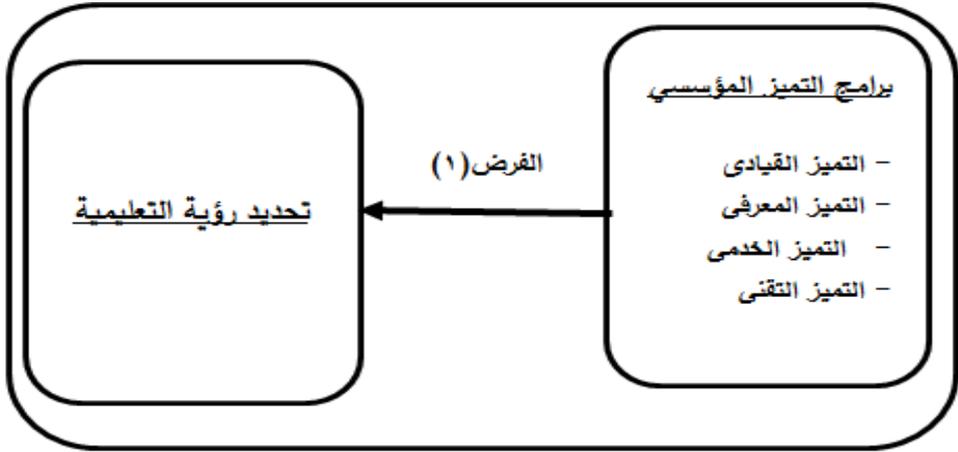
- ١/٥/١ - تحديد مدى توافر برامج التميز المؤسسي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية
- ٢/٥/١ - تحديد مدى توافر أبعاد الخدمات التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية.
- ٣/٥/١ - تحديد مدى وجود تأثير معنوي لبرامج التميز المؤسسي على تحسين الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.
- سادساً: فروض ومتغيرات البحث :

يمكن صياغة الفروض التالية في ضوء مشكلة وأهداف البحث :

**الفرض الرئيسي الأول:** يوجد تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد التميز المؤسسي على رؤية الجامعة كبعد من أبعاد تحسين الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية **وينبثق من هذا الفرض عدة فروض فرعية، هي:**

- يوجد تأثير معنوي للتميز القيادي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.
  - يوجد تأثير معنوي للتميز المعرفي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.
  - يوجد تأثير معنوي للتميز الخدمي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.
  - يوجد تأثير معنوي للتميز التقني على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.
- عليه تكون متغيرات الفرض الرئيسي الأول هي:
- المتغير المستقل: برامج التميز المؤسسي.
  - المتغير التابع: تحديد رؤية التعليمية.

سابعاً: النموذج البياني لمتغيرات البحث :  
في ضوء الفروض السابق عرضها، يعرض الباحث نموذج تصويري لمتغيرات  
البحث وأبعاده كما يلي:



شكل رقم (١)  
النموذج البياني لمتغيرات البحث

المصدر: إعداد الباحث

ثامناً: مجتمع وعينة البحث :

١- مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع الدراسة في جامعتي حلوان وعين شمس، وكانت وحدة المعاينة هي أعضاء هيئة التدريس في كلا الجامعتان من فئات (أستاذ، أستاذ مساعد، مدرس) وعددهم (١٠٩٣٨) عضو منهم ٧٣٩٥ عضو في جامعة عين شمس، (٣٥٤٣) عضو في جامعة حلوان. ونظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة فقد اقتصر الباحث على اختيار أربع كليات في كل جامعة وهي (التجارة، الهندسة، والطب، والصيدلة).

## ٢ - حجم عينة الدراسة:

لتحديد حجم العينة أعتد الباحث على معادلة التالية:

$$n = \frac{t^2 p(1 - p)}{d^2}$$

حيث أن:

$n$	حجم العينة المطلوبة.
$t$	عدد الوحدات المعيارية وهي $\pm 1.96$ لمستوى ثقة ٩٥%.
$P$	نسبة عدد المفردات التي يتوافر فيها الخصائص موضوع البحث وهي ٥٠%.
$d$	حدود الخطأ وهي ٥% لمستوى ثقة ٩٥%.

بالتعويض في المعادلة فإن حجم العينة المطلوب هو:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 384 \text{ مفردة}$$

## المبحث الثاني : الجانب النظري

### أولاً: برامج التميز المؤسسي:

لقد جاء مفهوم التميز المؤسسي في نهاية رحلة طويلة للبحث عن النجاح المستدام بدأت في الولايات المتحدة بعد الحرب العالمية الأولى ثم انتقلت لليابان وكان الهدف من البحث الوصول الى أنجح الأساليب والتقنيات والأدوات التي تجعل من استدامه النجاح أمراً ميسوراً وبعد رحلة طويلة من البحث توصلوا الى أهم المبادئ التي وضعت أقدامهم في طريق النجاح عرفت بإداره الجودة الشاملة. (اسحاق، ٢٠١٤)

وفي أواخر الثمانينات من القرن ال ٢٠ بدأ مفهوم التميز بالتكوين وأخذ يتطور صعوداً وفي أوروبا على سبيل المثال كانت بدايات هذا الظهور من خلال النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي الذي بنيت عليه الجائزه الأوروبية للجوده. وفي عام ١٩٩٢ والذي انتشر وأصبح مستخدماً في العديد من دول العالم وملاحظه أنه على الرغم من سبق لأوروبا في البحث عن سبل التميز المؤسسي إلا أن الولايات المتحدة

الأمريكية كانت سابقه عليها في تأسيس نموذج جائزه التميز ففي عام ١٩٨٧ ظهر النموذج الامريكي للجوده الشامله وهو نموذج جائزه مالكوم بالدريج ولقد شهد النموذج الأوروبي للتميز التحديث أكثر من مره وأخرها كان في عام ٢٠١٣ ولكن الحدث الأهم هو خروج التميز من عباءه الجوده الشامله ففي عام ١٩٩٩ حيث تم الاستغناء عن كلمه جوده من معظم معايير النماذج الرئيسيه والفرعيه وتم الاستغناء عنها بكلمة تميز.

وقد تزايد الاهتمام من الباحثين والممارسين بالتميز كمفهوم عندما ألف (Tom and Robert, 1982) كتابهم الشهير "البحث عن التميز" وذلك نظرا للتميز الذي حققته للشركات اليابانيه منذ مطلع الستينات والسبعينات وقد أجرى الباحثان دراسه على مجموعته من الشركات الأمريكيه المتميزه وحدداً على ضوءها عوامل تميزها وفق معايير التميز المحدده.

وتسعى المنظمات في القرن الحادي والعشرين إلى تحقيق التميز المؤسسي إضافة إلى الحاجة إلى إيجاد مناخ ملائم مشجع على تميز المؤسسه والعاملين بها ولتحقيق ذلك فان هذه المؤسسات مطالبه بتبني مفاهيم إداريه حديثه تحفز العاملين بها على التميز وتعتبره احد وسائل التطوير والرياده والمنافسه وقد نتج عن ذلك ان التميز المؤسسي اصبح توجه هام للمنظمات على مختلف المستويات حيث يعمق التميز التفكير الإستراتيجي لتلك المنظمات ويؤكد على ضمان الجوده والنوعيه وضبطها.

وقد جاء مفهوم التميز المؤسسي للوصول الى أعلى معدلات الأداء لذا وجب على المنظمات أن تمضي قدوماً لتحقيق التميز المؤسسي وتطبيق إداره التميز داخل عملياتها الإداريه والماليه والتنظيميه (رمضان، ٢٠٢٤، ص ١١٦٧).

ولم تخرج مؤسسات التعليم العالي عن هذا التوجه نحو التميز المؤسسي فقد أصبح التميز المؤسسي في المؤسسات التعليميه الآن ضروره تفرضا متطلبات العصر حيث يمثل المدخل الحقيقي لمجتمع يسعى للنهضة كما يسعى إلى استمرارية التجديد والتطوير في أداء المؤسسات التعليميه وإصلاح منظوماتها وفقاً لطموحات المجتمع الحاليه والمستحدثه. (زايد، ٢٠١٨، ص ١١١).

## ٢/١/٢ \_ تعريف التميز المؤسسي:

تعددت آراء الدارسين والباحثين حول مفهوم التميز المؤسسي وهذا التعدد يعكس أهميه المفهوم الذي جعلت المداخل الإداريه المعاصرة تركز جهودها لتحديد مفهوم التميز المؤسسي. فمدخل الإدارة العلميه حددا مفهوم الكفاءة كأساس للتميز المؤسسي ومدخل العلاقات الإنسانيه ركز على الحاجات الاجتماعيه للعاملين. والتميز هو السعي لتحقيق مستويات أداء تتجاوز المستويات العاديه أي بمعنى التركيز المستمر على تحقيق أداء بمستوى مرتفع عن الذي تحقق حتى الآن (Maheshwari & Kha, 2022).

ويعرفه (Khasawneh et al., 2020) على أنه نظام متكامل لتقييم نتائج أعمال المنظمه في التفاعل مع عناصر الموقف الداخلي (نقاط القوه والضعف) وخارجها (الفرص والتحديات).

ومصطلح التميز المؤسسي هو مصطلح مركب من لفظين "التميز" و "المؤسسي" حيث يشير الأول إلى مقياس للأداء المتفوق باستمرار والذي يتجاوز المتطلبات والتوقعات دون إظهار عيوب أو هدر كبير في حين يعبر الآخر عن مجموعه مجتمعة ومشاركة تحت قياده محددة لتعمل ككيان واحد لغرض معين. (ASQ, 2020)

ويطلق على التميز المؤسسي أيضا التفوق التنظيمي أو التميز التنظيمي والأداء التنظيمي المتميز والذي يميز المنظمة عن غيرها وعلى مستوى المنظمات ويتم في مناخ تتفوق فيه المحفزات الخارجيه والقوى الدافعه وتسوده روح الفريق التي تدفع الفرد لمنافسة نفسه والتعاون مع غيره والتفاعل مع البيئه المحيطة به بالإضافة لذلك يستخدم التميز في الأعمال كمرادف للتميز المؤسسي.

وفقا للجمعية الأمريكيه للجوده يعرف مصطلح التميز المؤسسي بأنه الجهود المستمره لإنشاء إطار داخلي للمعايير والعمليات التي تهدف إلى إشراك الموظفين وتحفيزهم على تقديم المنتجات والخدمات التي تلبى متطلبات العملاء ضمن توقعات العمل. قد عرف (Beil-Hildebrand, 2021) التميز المؤسسي على أنه استثمار المنظمات الفرص الحاسمه التي يسبقها تخطيط استراتيجي فعال ورؤية واضحة

مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والإبداع والتفوق لتحقيق مستويات مرتفعه من الأداء وإنجازات تفوق ما يحققه المنافسون. يرى الشمري واللويش (٢٠٢٢)، أن التميز المؤسسي هو امتلاك المؤسسة صفة التفرد والتفوق عن المؤسسات الأخرى نتيجة تحقيقها نتائج مرجوة ومخرجات ذات جودة عالية واستثمار قدرتها وكفاءتها، وإداره علاقتها ومواردها.

### ثانياً: تحديد رؤية التعليمية:

فتحديد الرؤية هي عملية استراتيجية تهدف إلى وضع تصور لمستقبل أفضل لما تسعى لتحقيقه. وتتضمن هذه الرؤية تحديد الأهداف الكبرى والطموحة على المدى الطويل التي تتطلع الجامعة إلى تحقيقها، وتدعم الجهود الأكاديمية والإدارية نحو تحقيق هذه الأهداف (رجب وآخرون، ٢٠٢١).

لذلك فرؤية الجامعة تصور قيمها الأساسية ومبادئها التوجيهية، وتساعد في تحديد الاتجاه الذي يسير فيه في مجال التصوير الفوتوغرافي احتياجات المجتمع والطلاب وأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى تحقيق التميز في التعليم والبحث وخدمة المجتمع.

ووفقاً للمعايير التربوية، تعتبر الجامعة جيدة إذا كانت متقنة لأربع قضايا الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها:

- مدى قدرتها على تحقيق تلك الأهداف بنجاح.

معرفة الأهداف العامة والخاصة والتي يجب المحافظة عليها مع مرور الزمن، كما يمكن تطويرها بين فترة وأخرى، أو هي تلك التي يمكن محوها، ووقف العمل بها بعد مرحلة زمنية معينة.

### ١. معرفة حاجة المجتمع للتخصصات:

لمعرفة حاجة المجتمع للتخصصات الأكاديمية المختلفة، يجب إجراء دراسات بحثية دقيقة ومستمرة تعتمد على تحليل سوق العمل والاتجاهات الاقتصادية والاجتماعية الحالية والمستقبلية. كما يمكن أن تشمل الأكاديمية والوزارات العامة

للتعليم العالي التعاون مع مؤسسات متخصصة في الهيئات الحكومية والتي ستحدث بشكل سريع جداً أو تعاني من نقص في الكفاءات.

ويشمل ذلك جمع البيانات حول خدمات التوظيف والبطالة في مختلف التخصصات، ورصد العناصر الخاصة التي تحتوي على أنواع العمل، والأساسيات المتخصصة في المهارات والخبرات الأساسية. كما يمكن استخدام الأدوات الرقمية الاقتصادية والتقنيات لتحليل البيانات الضخمة للتنبؤ بمستقبل سوق العمل، مما يساعد في توجيه التخصصات الأكاديمية نحو المجالات الأكثر احتياجاً.

حيث يمكن إنشاء مجال للإستشارات التخصصية في الصناعة والحكومة العامة والمجتمع المدني، والتوجهات الحالية والمستقبلية للاقتصاد المحلي والعالمي، ويقترح حول التخصصات الأكاديمية الأساسية. كما يمكن للجامعات تنظيم ورش العمل وندوات دورية لعدد من الأكاديميين والخبراء في مختلف المجالات لمناقشة التحديات والفرص في سوق العمل (Scott, Shaffer, 2017).

إن إعداد عضو هيئة التدريس الجامعي تربوياً ينطوي على التركيز على خمس قضايا أساسية. أولاً، يتعين على العضو المدرس أن يفهم أهداف الجامعة التي يعمل بها، سواء كانت خاصة أو عامة، وأن يسعى لتحقيق التوافق بين أهدافه الشخصية وأهداف الجامعة ومتطلبات المجتمع. يجب عليه المساهمة بنشاط في تحقيق هذه الأهداف.

ثانياً، يجب على العضو المدرس أن يكون على دراية بالمناهج التعليمية المختلفة، مما يمكنه من اختيار الأساليب المناسبة لتعليم برامج الدراسة في المقررات التي يدرسها، وأن يعد خطة دراسية مناسبة لكل مقرر وفقاً لأسس الجامعة.

ثالثاً، من المهم للمدرس في الجامعات أن يتعرف إلى طرائق تعلم الكبار والعوامل التي تؤثر في تعلمهم، وأن يختار منها ما يناسب الطلبة الذين يدرّسهم، مع مراعاة العوامل المتنوعة مثل اتجاهات الطلاب نحو التعليم الجامعي، وقدراتهم الفردية والعامة، ومستوى الطلاب الاجتماعي والاقتصادي الذي يؤثر في استعدادهم للتعلم ودوافعهم لذلك.

رابعاً، يجب على كل عضو هيئة التدريس الجامعي أن يكون على معرفة بأساليب التقويم المتنوعة وطرق تنفيذها، ليتمكن من تقييم أداء الطلاب بشكل مناسب في مختلف المقررات التي يدرّسها.

لذا، تقديم النصوص التعليمية المختلفة بطرق تمكن الطلبة من الحصول على المعرفة المطلوبة يتطلب من العضو هيئة التدريس الجامعي أن يقدم المواد التعليمية بطرق واضحة، مثل الشروحات والأمثلة والرسومات والمناقشات المتنوعة، تتناسب مع محتوى كل نص تعليمي (رجب، ٢٠٢١).

#### المبحث الثالث : الجانب العملي:

يعرض هذا الجزء مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بمتغير التميز المؤسسي ،  
تحديد رؤية التعليمية وفقاً لما يلي :

أ- الإحصاءات الوصفية :

مناقشة نتائج الإحصاء الوصفي للدراسة الميدانية:

١/٣/٤- قياس وتحليل ومناقشة مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس بالجامعتان محل الدراسة لتوافر أبعاد التميز المؤسسي.

قام الباحث بقياس اتجاهات إدراك مفردات عينة الدراسة لأبعاد التي يشملهما متغير التميز المؤسسي ، وهما :

- التميز القيادي.

- التميز الخدمي.

- التميز المعرفي.

- التميز التقني.

#### وفقاً للخطوات التالية:

أ- إجراء الإحصاءات الوصفية لإستجابات مفردات عينة البحث لكل بُعد من أبعاد متغيري الدراسة بإستخدام الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية على مستوى أعضاء هيئة التدريس في جامعة عين شمس وجامعة حلوان.

ب- الإحصاءات الوصفية:

يُظهر الجدول رقم (٤/٤) نتائج الإحصاءات الوصفية لبعدي متغير التميز المؤسسي في جامعة عين شمس وجامعة حلوان.

جدول رقم (٤/٤)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية: لأبعاد متغير التميز المؤسسي في أعضاء هيئة التدريس بين الفئات العلمية في جامعتي عين شمس وحلوان .

بيان	الفئات العلمية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التميز القيادي	جامعة عين شمس وجامعة حلوان	90	3.9583	.69836
	أستاذ	112	4.0737	.63106
	أستاذ مساعد	125	3.9520	.62435
	مدرس	327	3.9954	.64825
الإجمالي				
التميز الخدمي	جامعة عين شمس وجامعة حلوان	90	3.6889	.91593
	أستاذ	112	3.8661	.84758
	أستاذ مساعد	125	3.5580	.94992
	مدرس	327	3.6995	.91329
الإجمالي				
التميز المعرفي	جامعة عين شمس وجامعة حلوان	90	3.9111	.77015
	أستاذ	112	3.9799	.78208
	أستاذ مساعد	125	3.8500	.79312
	مدرس	327	3.9113	.78263
الإجمالي				
التميز التقني	جامعة عين شمس وجامعة حلوان	90	3.8611	.74776
	أستاذ	112	3.9732	.73011
	أستاذ مساعد	125	3.9040	.75254
	مدرس	327	3.9159	.74268
الإجمالي				

### بتحليل بيانات الجدول السابق لبعدي التميز المؤسسي يتضح ما يلي :

#### • التميز المؤسسي :

- تأتي فئة الأساتذة المساعدين في مقدمة الفئات بجامعة عين شمس وجامعة حلوان بوسط حسابي قدره (3.9799 - 3.8661 - 4.0737 - 3.9732) في الأبعاد التالية (التميز القيادي – التميز الخدمي – التميز المعرفي- التميز التقني) يليها في الترتيب تباعاً فنتى الأساتذة والمدرسين في جميع الأبعاد ميعادة بعد التميز التقني حيث تميزت فئة المدرسين عن فئة الأساتذة .
- يعكس الإنحراف المعياري لإستجابات كلا من الأساتذة المساعدين في جامعة عين شمس والأساتذة في جامعة حلوان أقل القيم ، مما يشير الى تجانس الإستجابات حول الوسط الحسابي في هاتين الفئتين .
- بمقارنة قيم الأوساط الحسابية لبعدي التميز المؤسسي أن أكثر الأبعاد توافراً من جانب مفردات العينة في الجامعتين جاءت في الترتيب التالي :
- جامعة عين شمس وحلوان :

٣.٩٩٥	بوسط حسابي	١- التميز القيادي
3.9159	بوسط حسابي	٢- التميز التقني
3.9113	بوسط حسابي	٣- التميز المعرفي
3.6995	بوسط حسابي	٤- التميز الخدمي

### إختبار الفروض:

#### الفرض الرئيسي الأول:

يوجد تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد التميز المؤسسي على رؤية الجامعة كبعد من أبعاد تحسين الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية وينبثق من هذا الفرض عدة فروض فرعية، هي:

- يوجد تأثير معنوي للتميز القيادي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.

- يوجد تأثير معنوي للتميز المعرفي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.
- يوجد تأثير معنوي للتميز الخدمي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.
- يوجد تأثير معنوي للتميز التقني على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.

١/١/٥/٤ إختبار الفرض الفرعي الأول:

يوجد تأثير معنوي للتميز القيادي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.  
لإختبار هذا الفرض ، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط ، الذي يوضح نتائجه الجدول رقم ( ٣٢ ).

#### جدول رقم (٢/٥)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للتميز القيادي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.

المعالم	القيمة المقدرة B	الخطأ الياري	Beta	T المحسوبة	P	الدلالة الإحصائية
الجزء الثابت	1.016	.163		6.222	.000	معنوية
التميز القيادي	.732	.040	.709	18.135	.000	معنوية
معامل الارتباط $(R) = 0.709$ معامل التحديد $(R^2) = 0.503$ الخطأ المعياري للنموذج 47217.						
قيمة اختبار $(F) = 328.863$ درجة الحرية $(1, 325)$ مستوى الدلالة = 0,000 دالة عند 0,01						

تعكس بيانات الجدول السابق ما يلي :

- يوجد تأثير معنوي للتميز القيادي على تحسين الخدمات التعليمية .
- بلغ معامل الارتباط بين التميز القيادي وتحسين الخدمات التعليمية ٧٠.٩% وهي نتيجة دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ .

- وفقاً لمعامل التحديد ( $R^2$ ) فإن التميز القيادي يُفسر ٥٠.٣% من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل في تحسين الخدمات التعليمية ، وباقي النسبة ٤٩.٩% ترجع الى قيمة الخطأ العشوائي في المعادلة ، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى في نموذج الانحدار .
  - بلغت قيمة ( F ) المحسوبة ٣٢٨.٨٦٣ وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ ، وتُشير الى جودة وصحة النموذج وإمكانية الإعتماد عليه ، وأنه يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق في التنبؤ بتحسين الخدمات التعليمية من خلال شعور الأعضاء بالتميز القيادي.
- بناءً على هذه النتيجة ، يمكن قبول الفرض الفرعي الأول.

#### ٢/١/٥/٤ الفرض الفرعي الثاني:

- يوجد تأثير معنوي للتميز المعرفي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.
- لإختبار هذا الفرض ، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط ، الذي يوضح نتائجه جدول رقم (٣/٥)

#### جدول رقم (٣/٥)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لبعد التميز المعرفي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.

المعالم	القيمة المقترنة B	الخطأ الياري	Beta	T المحسوبة	P	الدلالة الإحصائية
الجزء الثابت	1.348	.119		11.288	.000	معنوية
التميز المعرفي	.663	.030	.775	22.135	.000	معنوية
معامل الارتباط (R) = 0.775	معامل التحديد ( $R^2$ ) = 0.601	الخطأ المعياري للنموذج = 42294	درجة الحرية = (325 ، 1)	مستوي الدلالة = 0.000	دالة عند 0.01	

#### تُظهر بيانات الجدول السابق ما يلي :

- يوجد تأثير معنوي للتميز المعرفي على تحسين الخدمات التعليمية .

■ بلغ معامل الارتباط بين التميز المعرفي وتحسين الخدمات التعليمية ٧٧.٥% وهي نتيجة دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠١

■ وفقاً لمعامل التحديد ( $R^2$ ) فإن التميز المعرفي المعنوي يُفسر ٦٠.١% من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل في تحسين الخدمات التعليمية ، وباقي النسبة ٣٩.٩% ترجع الى قيمة الخطأ العشوائي في المعادلة ، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى في نموذج الانحدار .

■ بلغت قيمة ( F ) المحسوبة ٤٨٩.٨٥٢ وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ ، وتُشير الى جودة وصحة النموذج وإمكانية الإعتماد عليه ، وأنه يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق في التنبؤ بتحسين الخدمات التعليمية من خلال التميز المعرفي.

بناءً على هذه النتيجة ، يمكن قبول الفرض الفرعي الثاني ورفض فرض العدم.

#### ٣/١/٥/٤ الفرض الفرعي الثالث:

يوجد تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد التميز المؤسسي على رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.

لإختبار هذا الفرض ، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط ، الذي يوضح نتائجه جدول رقم (٤/٥)

#### جدول رقم (٤/٥)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لبعده التميز الخدمي على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.

المعلم	القيمة المقدرة B	الخطأ الياري	Beta	T المحسوبة	P	الدلالة الإحصائية
الجزء الثابت	1.937	.104		18.579	.000	معنوية
التميز الخدمي	.541	.027	.739	19.770	.000	معنوية
معامل الارتباط (R) = 0.739	معامل التحديد ( $R^2$ ) = 0.546	الخطأ المعياري للنموذج = 0.45126	درجة الحرية = ( 1 ، 325 )	مستوي الدلالة = 0,000	دالة عند 0,01	
قيمة اختبار (F) = 390.861						

### تُظهر بيانات الجدول السابق ما يلي :

- يوجد تأثير معنوي للتميز الخدمي على تحسين الخدمات التعليمية .
  - بلغ معامل الارتباط بين التميز الخدمي و تحسين الخدمات التعليمية ٧٣.٩% وهي نتيجة دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ .
  - وفقاً لمعامل التحديد ( $R^2$ ) فإن التميز الخدمي المعنوي يُفسر ٥٤.٦% من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل في تحسين الخدمات التعليمية ، وباقي النسبة ٤٥.٤% ترجع الى قيمة الخطأ العشوائي في المعادلة ، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى في نموذج الإنحدار .
  - بلغت قيمة ( F ) المحسوبة ٣٩٠.٨٦١ وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ ، وتُشير الى جودة وصحة النموذج وإمكانية الإعتماد عليه ، وأنه يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق في التنبؤ بتحسين الخدمات التعليمية من خلال شعور الأعضاء بالتميز الخدمي.
- بناءً على هذه النتيجة ، يمكن قبول الفرض الفرعي الثالث ورفض فرض العدم .

### ٤/١/٥/٤ الفرض الفرعي الرابع:

- يوجد تأثير معنوي للتميز التقني على تحديد رؤية الجامعة كبعد من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.
- لإختبار هذا الفرض ، قام الباحث بإجراء تحليل الإنحدار البسيط ، الذي يوضح نتائجه جدول رقم (٥/٥).

### جدول رقم (٥/٥)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لبعده التميز التقني على تحديد رؤية الجامعة كبعده من أبعاد الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.

المعالم	القيمة المقدرة B	الخطأ الياري	Beta	T المحسوبة	P الدلالة الإحصائية
الجزء الثابت	1.169	.123		9.491	.000
التميز التقني	.707	.031	.786	22.891	.000
معامل الارتباط (R) = 0.786 معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = 0.617 الخطأ المعياري للنموذج 41438. قيمة اختبار (F) = 523.986 درجة الحرية = (325 · 1) مستوى الدلالة = 0,000 دالة عند 0,01					

تُظهر بيانات الجدول السابق ما يلي :

- يوجد تأثير معنوي للتميز التقني على تحسين الخدمات التعليمية .
  - بلغ معامل الارتباط بين للتميز التقني و تحسين الخدمات التعليمية ٧٨% وهى نتيجة دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ .
  - وفقاً لمعامل التحديد (R<sup>2</sup>) فإن التميز التقني المعنوي يُفسر ٦١.٧% من التغير الكلى فى المتغير التابع المتمثل فى تحسين الخدمات التعليمية ، وباقى النسبة ٣٨.٣% ترجع الى قيمة الخطأ العشوائى فى المعادلة ، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى فى نموذج الانحدار.
  - بلغت قيمة ( F ) المحسوبة ٥٢٣.٩٨٦ وهى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ ، وتُشير الى جودة وصحة النموذج وإمكانية الإعتماد عليه ، وأنه يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق فى التنبؤ بتحسين الخدمات التعليمية من خلال شعور الأعضاء بالتميز التقني.
- بناءً على هذه النتيجة ، يمكن قبول الفرض الفرعى الرابع.

### إختبار الفرض الرئيس الاول:

يوجد تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد التميز المؤسسي مجتمعة على تحسين الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.

ويعرض الجدول رقم ( ٦/٥ ) نتائج الإختبار.

### جدول رقم ( ٦/٥ )

نتائج الانحدار المتعدد المتدرج لأبعاد التميز المؤسسي مجتمعة على رؤية الجامعة كبعد من أبعاد تحسين الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية.

لإختبار الفرض ، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان درجات وأولويات تأثير كل بُعد من أبعاد التميز المؤسسي على تحسين مجتمعة الخدمات التعليمية مع تحديد معنوية التأثير لكلا بعد من هذه الأبعاد الأربعة.

المعالم	القيمة المقدره B	الخطأ المعياري	معامل الخطأ المعياري Beta	T المحسوبة	P	الدلالة الإحصائية
الجزء الثابت	.845	.134		6.314	.000	معنوية
التميز القيادي	.114	.054	.111	2.116	.035	معنوية
التميز الخدمي	.106	.043	.145	2.490	.013	معنوية
التميز المعرفي	.241	.053	.282	4.577	.000	معنوية
التميز التقني	.332	.051	.369	6.576	.000	معنوية
معامل الارتباط (R) = 0.833    معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) = 0.691    المعايير للنموذج 37197.						
قيمة اختبار (F) = 182.898    درجة الحرية = (4 ، 322)    مستوى الدلالة = 0.000    دالة عند 0,01						

### وتشير بيانات الجدول السابق الى النتائج التالية:

■ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية أبعاد التميز المؤسسي مجتمعة على تحسين الخدمات التعليمية ، وإن اختلفت درجة تأثير كل منهما وفقاً لقيم ( T ) ، حيث جاءت ترتيب درجات التأثير كما يلي :

- ١- التميز التقني: ٦.٥٧٦
- ٢- التميز المعرفي: ٤.٥٧٧
- ٣- التميز الخدمي: ٢.٤٩٠

#### ٤- التميز القيادي:

٢٠١٦

- أن تفاعل الأبعاد مجتمعة ( التميز التقني و التميز المعرفي والخدمي والقيادي ) على تحسين الخدمات التعليمية وفقاً لمعامل التحديد (  $R^2$  ) يُفسران ٦٩.١% من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل في تحسين الخدمات التعليمية ، وباقي النسبة ٣٠.٩% ترجع الى الخطأ العشوائى فى المعادلة ، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.
  - بلغت قيمة ( F ) المحسوبة ١٨٢.٨٩٨ وهى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١ ، وتُشير الى جودة وصحة النموذج وإمكانية الإعتماد عليه ، وأنه يمكن تطبيق نموذج العلاقة السابق فى التنبؤ بأ تحسين الخدمات التعليمية من خلال التميز المؤسسي المعنوى.
  - يؤكد إختبار هذا الفرض ما توصل اليه الباحث سابقاً عند مناقشة نتائج تحليل التباين ثنائى الإتجاه فى الفصل الرابع التى ثبت من خلالها معنوية تأثير التميز المؤسسي على تحسين الخدمات التعليمية.
- إذن فى ضوء نتائج تحليل الإنحدار البسيط و الإنحدار المتعدد المتدرج ، يمكن قبول الفرض الرئيس الاول.

#### التوصيات:

- يجب تطوير نظام متكامل لقياس ومراجعة التميز القيادي وتأثيره على الأداء المؤسسي.
- يجب تقديم برنامج تدريبي مكثف يستهدف تعزيز مهارات القيادة والتميز القيادي لدى القادة الحاليين والمستقبليين في المؤسسة.
- يجب إنشاء آليات دائمة لمشاركة المعرفة وتعزيز ثقافة التعلم التنظيمي، بما في ذلك منصات الندوات المؤسسة والمنتديات الداخلية.
- يجب تشجيع البحث والابتكار داخل من خلال إنشاء برامج متخصصة تدعم البحث وتطوير الأفكار الجديدة وتطبيقها.

- تطوير وتنفيذ استراتيجيات لتحسين عمليات الخدمة لزيادة الكفاءة وتقليل الزمن استجابة.
- يجب تعزيز برامج التدريب والتطوير المعرفي للموظفين، بما في ذلك الاستثمار في دورات التعلم الذاتي والورش العملية المتقدمة.

#### المقترحات بالدراسات المستقبلية.

- العمل على استكمال التطبيق العلمي في هذا المجال بالدراسات المستقبلية للمتقدمين لبرامج الدراسات العليا في الجامعات المصرية، وفيما يلي بعض الموضوعات المقترحة المرتبطة بموضوعات الدراسة الحالية:
- تحليل كيفية تأثير التميز الخدمي على جذب المستثمرين والشركاء وزيادة الاستثمارات والتعاونات الاستراتيجية.
  - مقارنة بين النماذج التقليدية لتحقيق التميز الخدمي والنماذج الجديدة التي تعتمد على الابتكار والتكنولوجيا الحديثة.
  - دراسة الدور الذي تلعبه القيادة الفعالة والثقافة التنظيمية في دعم وتعزيز استراتيجيات التميز الخدمي.

## المراجع العربية

١. مراد، ب. (٢٠١٩). أطر التغطية الإخبارية للهجوم الثلاثي الأمريكي البريطاني الفرنسي على سوريا بقتلنا. [ejsc.journals.ekb.eg. https://doi.org/10.21608/ejsc.2019.86844](https://doi.org/10.21608/ejsc.2019.86844)
٢. خليل، د. م. ع. ا. (٢٠١٩). الاستفادة من التقنيات الفنية في سماعي كرد منصور خليل لرفع مستوى الأداء لدارسي آلة العود. *BuḥŪth ArabīYah Fī MağAllāf al-Tarbiyyaā* al-Naw‘yyaā /BuḥŪth Arabīyah Fī Mağallāf al-Tarbiyyaā al-Naw‘yyaā, 16(2), 97-112
٣. خضر، إ. ع. م. (٢٠٢٢). فاعلية برنامج تدريبي لتحسين المرونة المعرفية باستخدام الواقع الافتراضي لدى الأطفال ذوي اضطراب طيف التوحد مرتفعي الأداء الوظيفي *The Effectiveness of a Training Program to Improve Cognitive Flexibility Using Virtual Reality Approach in Children with High Functioning Autism Spectrum disorder. Al-Mağallah Al-‘ilmiyyaā Li Kulliyyaā Al-Tarbiyyaā Lil Tuḫūlāf Al-Mubakiraā Bi Būrsa‘īd*, 24(2), 767-851
٤. فكري، ب. م.، بكينام محمود، مصطفى، & نهي مجدي. (٢٠٢٣). *The relationship between socio-demographic factors and the prevalence of childhood obesity in Egypt. المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر*, ٢(١)، ٢٠٦-٢٣٣.
٥. عمر الفاروق حافظ سالم، سماح عز الدين مختار، بابكر إسحق محمد، ندى صالح صالح، & كمال حمد. (٢٠١٤). *Breast cancer in Africa, are we dealing with a different disease. Sudan Medical Journal*, 11(2254), 1-24.
٦. احمد جلال، ه. حسن على، ب. بدرية، رمضان ابو زيد، & كريمة. (٢٠٢٤). تصور مقترح لمقرر إلكتروني في تدريس مادة التربية الموسيقية للمرحلة الابتدائية. *مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية*، ٧(١٢)، ١٠١٢-١٠٦٣
٧. زايد، & جلول. (٢٠١٨). الآثار المترتبة على سحب القرار الإداري.
٨. السيد أحمد عبد ربه، ع. حاي السفيناني، ص. صالحه، زهدي الرفاعي، فايز يونس محمد، رحاب، & رجب عبد المقصود. (٢٠٢١). فاعلية برنامج تدريبي مقترح باستخدام تكنولوجيا ثلاثية الأبعاد في تعزيز قيم المواطنة الرقمية والهوية الوطنية لدى عينة من أطفال الروضة ذوي صعوبات التعلم النمائية. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*، ٣٧(٢)، ١٣٤-١٧٣.

٩. الخولي، ر.، & رجب. (٢٠٢١). تأثير الإجهاد الملحي على النمو وبعض العلاقات الفسيولوجية في صنفين من فول الصويا. Al-Azhar Journal of Agricultural Research, 46(2), 88-100.

### المراجع الأجنبية

1. Almekhlafi, S. S. A. (n.d.). *The Degree of Applying the Criteria of Excellence Management in the Light of the EFQM Excellence Model by the Leadership of King Khalid University from the Point of View of Faculty Members*. Scholarworks@UAEU.
2. Abraham, N., Mathias, J., & Williams, S. (2014, December 28). *A study to assess the knowledge and effect of nomophobia among students of selected degree colleges in Mysore*.
3. Sarin, S. K., Sood, A., Kumar, M., Arora, A., Amrapurkar, D., Sharma, B. C., ... & Lahoti, D. (2007). Effect of lowering HBV DNA levels by initial antiviral therapy before adding immunomodulator on treatment of chronic hepatitis B. *Official journal of the American College of Gastroenterology* | ACG, 102(1), 96-104
4. Maheshwari, G., & Kha, K. L. (2022). Investigating the relationship between educational support and entrepreneurial intention in Vietnam: The mediating role of entrepreneurial self-efficacy in the theory of planned behavior. *The International Journal of Management Education*, 20(2), 100553.
5. Khasawneh, M., Alkhaldeh, M., & Al-Khasawneh, F. (2020). The level of metacognitive thinking among students with learning disabilities. *International Journal of English Linguistics*, 10(5), 343-350.
6. Agarwal, P. K., Xie, H., Rema, A. S. S., Rajadurai, V. S., Lim, S. B., Meaney, M., & Daniel, L. M. (2020). Evaluation of the Ages and

- Stages Questionnaire (ASQ 3) as a developmental screener at 9, 18, and 24 months. *Early Human Development*, 147, 105081.
7. Beil-Hildebrand, M. B. (2021). Institutional excellence reloaded: a 17-years, two-phase in-depth study of corporate culture change in the health care sector. *Journal of Health Organization and Management*, 35(9), 50-65.
  8. Pacheco, N. L., Heaven, M. R., Holt, L. M., Crossman, D. K., Boggio, K. J., Shaffer, S. A., ... & Olsen, M. L. (2017). RNA sequencing and proteomics approaches reveal novel deficits in the cortex of *Mecp2*-deficient mice, a model for Rett syndrome. *Molecular autism*, 8, 1-24.