" رأس المال الفكري مدخل استراتيجي لتحقيق جودة التعليم العالي"

الباحث / صادق عسكر الحبيشي[1]

(١) طالب دكتوراه

جامعة إب كلية التربية قسم الادارة وأصول التربية

الملخص :

هدف البحث الحالي إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق جودة التعليم العالي ، حيث تُعد مؤسسات التعليم العالي من أهم المؤسسات التربوية التي لها الأثر في تطور المجتمع وتقدمه لذلك أصبح تطويرها أمراً ضرورياً ، فتحسين جودة التعليم أصبح هدفاً أساسياً تسعى إليه كل المجتمعات من أجل تحسين السياسات التعليمية الحالية، واستخدم المنهج الوصفي الاستقرائي بغرض دراسة أثر راس المال الفكري في تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية، وتوصل البحث إلى العديد من الاستنتاجات، أهمها ضرورة اهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري وإدارته وتنميته هو أعظم مدخل لضمان الجودة، كما أن رأس المال الفكري يمثل موردا حقيقيا وأكثر فاعلية من رأس المال المادي ، وأن القرارات المتعلقة برأس المال الفكري هي قرارات استراتيجية باعتبارها وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة.

إن إحداث تغيير فكري وسلوكي في مؤسسات التعليم العالي لا يتأتى إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الابتكارية والابداعية الخلاقة ويُعد رأس المال الفكري أحد الاستراتيجيات والأساليب التي تسعى إلى تحقيق تطور نوعي في التعليم والارتقاء به إلى مستويات عالمية.

بذلك فإن هذا البحث جاء لتوضيح أثر رأس المال الفكري بأبعاده(البشري ، الهيكلي ، الزبائني) على جودة التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري ، جودة التعليم العالي

Abstract :

The research aims to identify the knowledge role intellectual for achievement quality of high education, the researcher uses descriptive method to in order to study an effect intellectual for achievement quality of high education, and finishes many of concluations.

The realization of intellectual and behavioral change in higher education institutions can be achieved only by an elite of innovative and creative people , intellectual capital is one of the most important strategies and methods that aim to achieved quality development of education and that rise it to international levels.

This study aims to clarify the impact of intellectual capital and its dimensions; on the quality of higher education.

Key Words: Intellectual Capital, Quality of High Education.

ISSN : 2410-1818

المقدمة :

تزامناً مع التحول نحو اقتصاد المعرفة برزت أهمية رأس المال الفكري كمورد استراتيجي وكأحد أهم الأصول غير المادية للمساهمة في امتلاك ميزة تنافسية بين المؤسسات، وضمن هذا النشاط نحاول التعرف على البعد الاستراتيجي لرأس المال الفكري باعتباره مورداً كامناً مسؤولاً عن خلق القيمة وامتلاك الميزة التنافسية للمؤسسة التربوية.

ويظهر تقييم واقع المؤسسات في الدول النامية غياب الوعي الكافي لديها بمفاهيم رأس المال الفكري " intellectual capital " وأبعاد المعرفة الكامنة فيه، ودوره في خلق القيمة التنافسية، وذلك أن إدراك تلك المفاهيم أصبح أمراً ضرورياً لزيادة قدرة المؤسسة على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في ظل اقتصاد عالمي مبني على المعرفة والكفاءات البشرية .

كما يفرض تحسين المزايا التنافسية على المؤسسة ضرورة تحديد رأس مالها الفكري وإتقان الكيفية الملائمة لتحويله إلى أرباح أو إلى وضع استراتيجي تنافسي، وبالتالي يجب أن تبحث المؤسسة عن الثروات الفكرية والمهارات والأفكار الإبداعية الكامنة في مواردها البشرية، منها بهدف خلق وتقديم قيمة إلى العملاء تسمح بتحسين الأرباح وتحقيق المركز الاستراتيجي الأفضل.

صياغة المشكلة :

شهد التعليم العالي تزايداً كمياً متسارعاً في عدد مؤسساته والتوسع في عدد كلياته وزيادة في عدد الطلبة الملتحقين به حسب ما تشير إليه الإحصائيات والبيانات، إلا أنه على الرغم من الجهود المبذولة من أجل تطوير وتحسين وزيادة كفاءة الهيئات التدريسية (رأس المال الفكري) بقصد تحقيق الأهداف المرجوة إلا أن فعالية التعليم العالي لا تزال محدودة وخاصة في الدول العربية .

وبناء على ما سبق كان لزاماً على مؤسسات التعليم العالي عامة والعربية خاصة أن تطبق نظام ضمان الجودة حتى تضمن تطوير برامجها التعليمية لتواكب الجامعات العالمية في مخرجاتها، وتحاول الرفع في كفاءة هيئاتها التدريسية ، ومن خلال هذه الورقة العلمية سنجيب على التساؤلات الآتية:

- ما المقصود برأس المال الفكري؟ وما علاقته بجودة التعليم العالي؟
- ما المقصود بجودة التعليم العالي؟ وماهي أبعادها ؟ ومبادئها؟
- ما علاقة رأس المال الفكري في تحقيق جودة التعليم العالي؟

ISSN : 2410-1818

أهمية البحث :

يكتسب موضوع رأس المال الفكري واستثماره أهمية متزايدة اليوم باعتباره النشاطات أو العمليات التي تساعد على اكتشاف وتدعيم تدفق القدرات المعرفية والتنظيمية للأفراد، وتمكنهم هذه القدرات من إنتاج منتجات جديدة للمؤسسة ذات جودة عالية ، ومن ثم توسيع حصتها السوقية من جهة، وتعظيم نقاط قوتها من جهة أخرى، وتكسبها ميزة تنافسية تميزها عن غيرها لتفادي المنافسة الشديدة.

أهداف البحث :

يهدف البحث الحالي إلى:

- التعرف على مفهوم رأس المال الفكري، وتطوره ، ومكوناته واهميته ، وبيان معايير قياسه.
- التعرف على مفهوم جودة التعليم العالي ، ومبادئه ، وأبعاده .
- تفسير العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي .

منهجية البحث :

من أجل تناول موضوع البحث ومعالجته من مختلف أبعاده وجوانبه وتوضيح الهدف منه اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، وجمع المعلومات والبيانات المتوفرة من مصادرها ومعالجتها بطريقة علمية موضوعية للوصول إلى استقراء وتحليل نتائج البحث.

حدود البحث :

- **الحدود الموضوعية** : رأس المال الفكري وأثره على تحقيق جودة التعليم العالي .
- الحدود البشرية : العاملين في مؤسسات التعليم العالي.
- الحدود الزمانية : ٢٠١٨ /٢٠١٩م.
- الحدود المكانية : مؤسسات التعليم العالي.

مصطلحات البحث :

وفقاً لطبيعة البحث وأهدافه، سيتم التعرض لمصطلحي : رأس المال الفكري ، وجودة التعليم العالي كالآتي:

أ- رأس المال الفكري: يُعرف بأنه كل الموجودات التنافسية، التي تقوم بعمليات التطوير الخلاق، والاستراتيجي، معتمدة في ذلك على الابتكار، والتجديد الذي يُعد المفتاح المؤدي إلى البقاء في بيئة العمل المتغيرة باستمرار (المفرجي، ٢٠٠٣، ١٧).

ويُعرف بأنه زيادة قدرة منظمات المجتمع على التكيف من خلال تطوير منتجاتها، وتقنيات إنتاجها مع خفض التكاليف وذلك من خلال اتجاهات مستحدثة غير مسبوقة من خلال تنمية الابداع، والتعلم المنظمي، والاستثمار المتعاظم في البشر تعظيماً وتدريباً (مريم، ٢٠١٦، ١٧).

ISSN : 2410-1818

وفي ضوء التعاريف السابقة الذكر، يتضح أن رأس المال الفكري يتمثل في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمؤسسة التربوية امتلاك قيمة مضافة تمثل ميزة مستدامة.

ب- جودة التعليم العالي: تُعرف الجودة بأنها قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات الفرد بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية (الشعار ، ٢٠٠١، ٣٨).

ويُعرف الجودة في التعليم الفزاني والأسود (٢٠٠٣) بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها (مريم ، ٢٠١٦، ٦٢).

فالجودة في التعليم يمكننا القول بأنها ترجمة لاحتياجات وتوقعات الطلبة إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم، أي الوفاء بمتطلبات العمل التعليمي في ضوء توقعات الطلبة وأطراف أخرى، فجودة الخدمة التعليمية تسعى إلى إعداد الطلبة بسمات معينة تتلاءم مع غزارة المعلومات، والتغيرات المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم في تحصيل المعرفة والاصغاء فقط بل في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفادة منها بالقدر الكافي لخدمة عملية التعلم.

أولاً رأس المال الفكري ، المفهوم ، التطور و الأهمية

لقد اتسع نطاق مفهوم رأس المال ليشمل مجمل الامكانات المادية والمالية والمعنوية والذهنية والثقافية المتاحة للمؤسسة، ولم يقتصر المفهوم كمفهوم اقتصادي بل تم اقتباس ذلك المصطلح واستعماله في العلوم الاجتماعية تحت ما يعرف براس المال البشري، وبعد التطور المستمر لهذا المفهوم تم التركيز على رأس المال الفكري كأحد أهم الأصول الغير المادية المؤثرة على الميزة التنافسية للمؤسسة .

١- تعريف رأس المال الفكري:

يرى "Drucker" أن رأس المال الحقيقي لأي مؤسسة مهما كان نشاطها أو حجمها إنما يتمثل في رأس المال البشري " humain Capital" الذي يُعد مورداً استراتيجياً، كما يتمثل ايضاً في مجموعة الموارد والقدرات الخاصة التي تمنح المؤسسة الميزة التنافسية المعتمدة على الابتكار والتحسين للإنتاجية.

ويعد رأس المال الفكري "جزء من رأس المال البشري للمؤسسة، إذ يتمثل في نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفية والتنظيمية والتي تمكنهم من إنتاج الافكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة بما يمكن المؤسسة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها، ويجعلها في موقع

ISSN : 2410-1818

يمكنها من اقتناص الفرص المناسبة، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى تنظيمي معين دون غيره، كما لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به"(صالح، ٢٠٠١، ٢٣).

بالتالي لا يشكل كل الأفراد رأس مال فكري، إذ يطلق هذا المفهوم فقط بصفة خاصة حسب "Stewart" على قيمة معرفة العاملين ومهاراتهم ومعلوماتهم، شرط أن تتصف بالآتي: (Stewart 1999,2)

- المعرفة المتميزة .
- المعرفة الاستراتيجية.

وفي ضوء التعاريف السابقة الذكر، يتضح أن رأس المال الفكري يتمثل في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمؤسسة التربوية امتلاك قيمة مضافة تمثل ميزة مستدامة.

٢- تطور رأس المال الفكري :

لقد بدأ الاهتمام برأس المال الفكري في المؤسسات بدايةً مع عقد الثمانينيات، حين أدرك المديرون والأكاديميون والاستشاريون أهمية وقيمة الأصول غير الملموسة في المؤسسة، وأن رأس المال الفكري أصبح محدداً أساسياً لما تحققه المؤسسة من أرباح، فلقد بينت الدراسات الحديثة أن الفروق النسبية بين مستويات أداء بعض الشركات اليابانية سببه مقدار ما تمتلك من أصول غير مادية يمكن استغلالها في مجالات وأنشطة متنوعة، والتي يتم الحصول عليها فقط من خلال الأموال، الأمر الذي حفز الإداريين إلى إدارة تلك الأصول الغير مادية بكفاءة، وإتقان الكيفية الملائمة لتعظيم القيمة المحققة من قدراتها ومهاراتها.

وبداية مع عقد التسعينيات تعددت الكتابات المركزة على رأس المال الفكري في المؤسسة، باعتباره محدداً لميزتها التنافسية، ولقد أخذ تحليل رأس المال الفكري وتحديد اتجاهاته مسارين مترابطين هما: (حسن ،٢٠٠٢، ٣٧٠)

- مسار المعرفة والقوى الذهنية والذي ركز على خلق وتوسيع المجال المعرفي للمؤسسة.
- مسار الاعتماد على الموارد من خلال الاهتمام بكيفية حصد الأرباح من المزيج المميز للموارد المادية والفكرية للمؤسسة.

٣- أهمية رأس المال الفكري:

تبرز أهميته في كونه يمثل أهم مصدر للربحية والدعامة التنافسية للمؤسسة، فالاهتمام به يعد أمرا حتمياً تفرضه طبيعة التحديات العلمية والتطورات التكنولوجية السريعة والضغوط التنافسية الجديدة، وتظهر أهمية الاستثمار في الأصول الفكرية من خلال : (الغنزي، ٢٠٠١، ٥٨)

- تنمية القدرات الإبداعية وتحسين الإنتاجية وزيادة الربحية.

ISSN : 2410-1818

- تحسين العلاقات مع العملاء والموردين وتقديم خدمات ومنتجات مميزة.

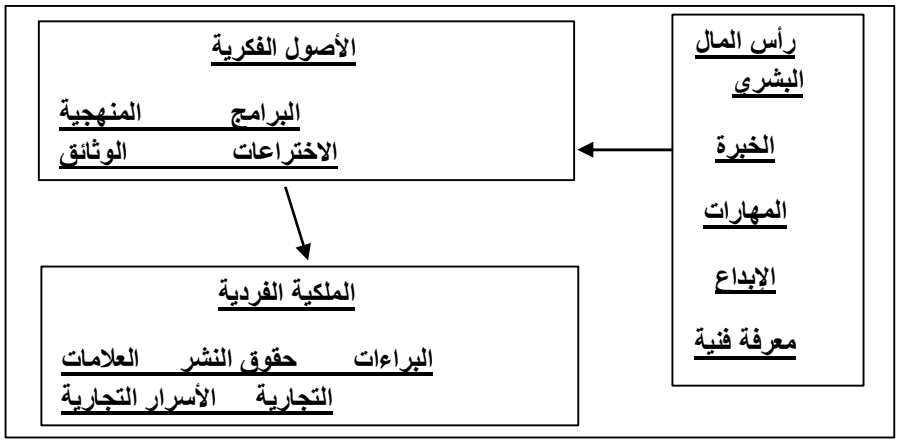
٤- مكونات رأس المال الفكري :

ينظر إلى رأس المال الفكري على أنه تلك المعرفة المتاحة لدى الكفاءات البشرية والتي يمكن تحويلها إلى أرباح، ويمكن تشبيه عناصر رأس المال الفكري بمجموعة متراكمة ومجمعة من المعارف، بحيث ينظر كل طرف إلى جانب المعرفة الذي تدخل في دائرة اهتماماته، وهناك شبه أجماع من الباحثين بأنه يتكون من المكونات غير المادية الآتية :

- **الأصول البشرية:** وهي المعرفة والمهارات والقدرات والإبداع والخبرة المكتسبة من أداء العمل.
- **الأصول الفكرية :** وهي مجمل المعلومات والمذكرات المكتوبة والإرشادات، والأصول الفكرية تتكون بمجرد انتقال المعلومات والمعرفة والأفكار كأصول بشرية إلى وضع تصبح فيه مكتوبة ومحددة ومعروفة، وبالتالي يصبح بإمكان المؤسسة استغلال تلك الأصول بدل تعاملها مع الأفراد.
- **الملكية الفكرية :** التي تتمثل في براءات الاختراع، وحقوق الطبع، والعلامات التجارية وكل ما يمكن حمايته قانوناً، بهدف تحقيق ميزة تنافسية.
- **الأصول الهيكلية :** وتشمل ثقافة المؤسسة، الهياكل التنظيمية، العمليات، الإجراءات....الخ.
- **رأس مال العلاقات :** وهو يعكس طبيعة العلاقات الاستراتيجية التي تربط المؤسسة بعملائها وموردها ومنافسيها أو أي طرف يمكن أن يساهم في تطوير الأفكار وترجمتها إلى خدمات ومنتجات مميزة.

فلقد قام كلا من "Davenport" و" Prusak" ببناء نموذج يبين فيه أن رأس المال الفكري يتألف من ثلاث مكونات رئيسية موضحة في الشكل الآتي :

كل رقم : (١) يوضح مكونات رأس المال الفكري



ISSN : 2410-1818

المصدر: Prusak & Davenport ,1997,2-

المصدر : Prusak & Davenport,1997,2

٥- نحو مدخل استراتيجي لرأس المال الفكري:

يُنظر إلى مدخل رأس المال الفكري كخيار استراتيجي تفرضه طبيعة الضغوط التنافسية المتزايدة، ذلك أن مديري المؤسسات في ظل تحديات الاقتصاد المبني على المعرفة يقفون أمام تحديات تتعلق بفهم وإدراك الموارد المادية الملموسة، ومكونات الأصول غير الملموسة خاصة ما يتعلق برأس المال الفكري، وبالتالي ضرورة تنمية أساليب تقدر قيمة رأس المال الفكري وتحسن من استقطاب المعرفة وتوظيفها.

ثانياً : جودة التعليم العالي :

تواجه مؤسسات التعليم العديد من التغيرات والتحديات، ودعت هذه التحديات إلى ظهور مفاهيم جديدة في إدارة المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق هدف البقاء والاستمرار في عالم المنافسة وذلك بتغيير أساليبها التقليدية التي لا تتناسب مع ما تواجهه من تحديات، وتبني مفاهيم إدارية حديثة تمكن المؤسسة من التعامل مع التحديات التي تواجهها والتغلب عليها لتحقيق مستوى الأداء الأفضل وأبرزها الجودة.

مفهوم الجودة :

عرف ابن منظور في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها " جود " والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيداً، وأجاد أتى بالجيد من القول والفعل (ابن منظور، لسان العرب، (http ://www.hurras. org /vb/showthred .php/=14238).

ويشير المعجم الوسيط " إلى أن الجودة تعني كون الشيء جيداً " (المعجم الوسيط، ١٩٦١، ٨١٤).

وتعرف الجودة بانها مدى تحقيق المنتج لرغبات المستهلك من خلال مميزاته التقنية والفنية والسعر(مريم، ٢٠١٦، ٤٤).

وخلاصة للقول فإن الجودة هي الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات الزبون الحالية والمستقبلية، بالإضافة إلى هذا فإن لكلمة الجودة عدة معاني منها :

- الجودة هي انخفاض نسبة العيوب ومعدل الفشل.
- الجودة هي انخفاض التالف والفاقد .
- الجودة هي انخفاض الحاجة إلى التفتيش.

ISSN : 2410-1818

الجودة في التعليم العالي :

وتعرف الجودة في التعليم بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها(مريم، ٢٠١٦، ٦٢).

فالجودة في التعليم يمكننا القول بأنها ترجمة لاحتياجات وتوقعات الطلبة إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم، أي الوفاء بمتطلبات العمل التعليمي في ضوء توقعات الطلبة وأطراف أخرى، فجودة الخدمة التعليمية تسعى إلى إعداد الطلبة بسمات معينة تتلاءم مع غزارة المعلومات، والتغيرات المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم في تحصيل المعرفة والاصغاء فقط بل في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفادة منها بالقدر الكافي لخدمة عملية التعلم.

وللمؤسسات التعليمية رؤية مأمولة بمخرجات التعليم، هي الحصول على متعلمين مؤهلين يساهمون في التنمية الوطنية، وذلك بتطبيق مواصفات ومقاييس ترضي أولياء الأمور وتتوافق ومتطلبات السوق الحديث، ومتمشية مع التقدم التقني في التعليم، وكسب المعرفة والحصول على المهارات بأيسر الطرق، واكتشاف المواهب وصقلها، والبحث عن أحدث النظريات والأساليب الحديثة في التعلم والتعليم والتدريب.

ويعتبر هذا التوجه حديث نسبي ودعت الحاجة إليه سوء الإدارة والتبذير في الموارد مثل طول وقت إنجاز الأعمال، وزيادة عدد مرات التنسيق، حيث أنه يُساعد المؤسسات التعليمية على التعرف على جوانب الهدر في الوقت والطاقات الذهنية والمادية للتخلص منها، مما يؤدي إلى توفير الجهد والوقت والمال والموارد مع تقليل نسبة الجهد الضائع والذي يُقدره المختصون بحوالي ٣٠٪ من كل عمل، بالإضافة إلى تزايد الاهتمام بالارتقاء بالخدمات إلى المستوى الأقل الذي يُحقق أكثر كفاءة وفاعلية، والاقتناع بأن تحسين جودة العمل في المؤسسات التعليمية يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والمخرجات التعليمية، وخفض التكاليف وتحقيق رضا المستفيدين وتحسين معنويات العاملين، فاقتصاديات الجودة للمؤسسات التعليمية هي وسيلة للحكم على السياسات والبرامج لهذه المؤسسات عن طريق قياس مخرجاتها مع القدرة على تنظيم المعلومات بحيث يمكن استخدامها بفعالية من قبل صانعي القرار.

مبادئ الجودة في التعليم العالي :

إن مبادئ الجودة في التعليم اتفق عليها كثير من الباحثين والأساتذة بالجودة وهي من المبادئ الأساسية في العمل بشكل عام خاصة إذا كانت مرتبطة بالمفهوم الاسلامي للجودة والذي يدعو إلى

ISSN : 2410-1818

الاتقان في العمل والتفاني والاخلاص فيه، حيث أن العمل في المفهوم الاسلامي هو العبادة، والذي وضع رضا رب العالمين في المرتبة الأولى ثم رضا المستفيدين في المرتبة الثانية، إن توكيد الجودة في التعليم يعتمد على الكثير من المفاهيم والأسس والمبادئ الآتية : (الطيطي، ٢٠١٠ ، ١٩٠)

- اعتبار الطلاب شركاء في إدارة العملية التعليمية .
- الأساتذة والطلاب شركاء في العملية التعليمية، وأهدافهم وتطلعاتهم الفردية يجب أن تكون محل تقدير ودراسة.
- توجيه الطلاب وتشجيعهم لإتقان التخصص أو المهنة التي تتناسب مع ميولهم ورغباتهم .
- أن يتعلم الطالب كيفية تقييم عمله تقييماً ذاتياً.
- تهيئة البيئة المناسبة للعمل الخالي من الخوف والعقاب والتهديد بكافة أنواعه.
- التأكيد على جعل التعليم أكثر فائدة وأهمية للطلاب.
- تقدير القيمة الإنسانية والاجتماعية للطلاب عملياً ونظرياً.
- تدريب الأفراد على استخدام التقنيات الحديثة لتسهيل نقل المعارف والارتقاء بالمستوى التعليمي للطلاب.

أبعاد الجودة التعليمية :

يمكن توضيح أبعاد الجودة التعليمية في الجدول الآتي:

جدول رقم (١) يبين أبعاد الجودة التعليمية

م	الأبعاد	الوصف
١ ١	المهارات والاحتراف	- قدرات العاملين (المعرفة والمهارة). - التكنولوجيا التعليمية والتربوية (عدد الحاسبات المتاحة) - التجسيد المادي للخدمة (الاضاءة ، التهوية، وسائل التعليم المسموعة والمرئية، المكتبات ، مواقف السيارات، الاستراحات، والنوادي الطلابية ، ....)
٢ ٣	الاتجاهات والسلوك	- مظهر مقدمي الخدمة (الأساتذة). - مدى استخدام أساليب تعليم مبتكرة. - سلوكيات أداء مقدم الخدمة مع الطلاب والعاملين (الاحترام المتبادل)
٣	سهولة الحصول على الخدمة	- ساعات وفترات العمل (توزيع الأعمال وفق القدرات والإمكانيات وتنسيق جدول المحاضرات). - التوزيع الجغرافي لمؤسسات التعليم العالي والكليات

ISSN : 2410-1818

م	الأبعاد	الوصف
		لتخفيف الضغط على منطقة جغرافية واحدة، وايضاً أهداف تتعلق بالتنمية. - الموقع المناسب للكلية أو مؤسسة التعليم العالي وإمكانية التوسع مستقبلاً. - التجهيزات ومدى حداثتها ومناسبتها(الأثاث، التجهيزات المادية، المختبرات العلمية).
٤	الموثوقية	- القدرة على تقديم الخدمات في مواقيتها المتوقعة. - مدى قدرة مؤسسة التعليم العالي أو الكلية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها في مواعيدها المتوقعة. - ضمان الدقة في الأداء وانعدام الأخطاء . - مدى القدرة على تقديم الخدمة في جو آمن خالي من الأخطاء.
٥	الاستجابة	- مدى الاهتمام بتلقي الاستفسارات والشكاوى وسرعة معالجتها. - الحساسية لحاجات ورغبات المستفيدين وسوق العمل. - تحقيق الاتصال المتبادل بين مؤسسة التعليم العالي والمستفيدين.

الجدول من إعداد الباحث اعتمادا على (مصطفى والانصاري،٢٠١٠، ١١- ٢٠)

قياس جودة التعليم :

إن الاتجاهات الحديثة في قياس الجودة تعمل على تفادي ضيق النظرة والعمل على قياس مخرجات التعليم العالي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارات سلوكية في الخريجين من خلال عدة مداخل أبرزها :

١- قياس الجودة بدلالة المدخلات: باعتبارها جوهر التعليم وجودته .
٢- قياس الجودة بدلالة العمليات: دون إغفال المدخلات والمخرجات مع تتبعهم وتركيزهم على علاقة السبب بالنتيجة.
٣- قياس الجودة بدلالة المخرجات: ويركز هذا المدخل على نواتج التعليم الجامعي ومخرجاته ويعدها مقياساً جيداً للجودة .
٤- قياس الجودة وفقاً لآراء الخبراء (مدخل السمعة) .

ISSN : 2410-1818

٥- قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية: ويرى اصحاب هذا المدخل أنه يتم ذلك من خلال بذل الجهود لاشتقاق خصائص وسمات موضوعية للعملية التعليمية وتحديدها.

٦- قياس الجودة من المنظور الشمولي: وهذا الدخل يأخذ في اعتباره اغلب مكونات وعناصر العملية التعليمية، فضلاً عن العلاقة بين مكونات التنظيم (مدخلات، عمليات، مخرجات، التغذية العكسية) بعضها ببعض وبين التعليم والمجتمع (عابدين، ٢٠٠٠، ٣٤١).

ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي :

يستهدف ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي تحقيق جودة التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع والوفاء برسالتها، وتوضع الأهداف العامة لتحسين جودة هذه البرامج، تليها تحديد الأهداف الخاصة واستخدامها كمؤشرات للأداء لقياس النجاح في تحقيق الأهداف العامة والخاصة .

مفهوم ضمان الجودة :

هو مدخل يهدف إلى تحسين الجودة بشكل دائم ومستمر ويعمل على رفع مستوى فعالية المؤسسة من خلال التقييم المؤسسي الشامل والمراجعة المستمرة، حيث يهتم هذا المدخل بتحديد مجموعة الأنشطة والأساليب والإجراءات التي تنفذ للتحكم في جودة المنتج التعليمي بغرض تلبية احتياجات السوق بأفضل صورة وأنسب تكلفة ويشتمل مدخل ضمان الجودة على عمليات التقييم المستمرة لجميع مكونات وأنشطة المؤسسة التعليمية وأداء كل مكوناتها والخدمات التي تقدمها وكذلك يشتمل تحليل جميع الأعمال والنتائج ومقارنتها بمطالب الجودة ومعاييرها (الزهراني، ٢٠٠٨، ٥)(www.kus. edu. sa /quality)

ويقصد بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي أن تكون مخرجات المؤسسة مطابقة لأهدافها والمعايير الموضوعة لها، ويتم تقديم الجودة من خلال مواصفات محددة منها : الطالب المستفيد من الخدمة، والمناهج والبرامج التعليمية والبحوث العلمية، والمرافق وخدمة المجتمع .

إن الغرض من تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي هو رفع مستوى تعليم الأفراد لتطوير المجتمع من خلال تحقيق الجودة داخل الجامعات وزيادة قدرتها خارجياً للاستجابة مع حاجات المجتمع المتغيرة.

ثالثاً : دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة في التعليم العالي :

في ظل اقتصاد المعرفة أصبح رأس المال الفكري ذو المعرفة والمهارات العالية القادرة على الإبداع يشكل الدعامة الأساسية والمورد الاستراتيجي لثروة المؤسسة وازدهارها، وأن نجاح المؤسسات

ISSN : 2410-1818

في تحقيق الجودة أصبح مرهوناً بقيمة هذا الأصل واستراتيجيات إدارته، وذلك بسبب دوره الفاعل في تعزيز الجودة في المؤسسة وخلقها.

رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي :

إن التطور الحاصل في بيئة الأعمال الدولية جعل من المؤسسات الحديثة مراكز بحوث قائمة على أساس المعرفة، فنجد أن ضمان الجودة يعزز من مرونة المؤسسة وقدرتها على الاستجابة المثلى للتغيرات والتكيف معها والتي يمكن تحقيقها من خلال قيام المؤسسات ببناء مقدرات جوهرية مستندة إلى قدرة المؤسسة في التعليم المشترك لاسيما تنسيق المهارات التنظيمية هذا من جهة، ومن جهة أخرى قدرة المؤسسة المعرفية وما تملكه من رأس مال فكري فالإبداع وتقديم منتجات جديدة تشكل سلسلة مترابطة لتطور تكنولوجي متكامل أصبحت سمة المؤسسات المعرفية في الوقت الحاضر.

إن الاتجاه الحديث في الانفاق والاستثمار في البحث والتطوير وتشكيل رأس مال فكري في مؤسسات التعليم العالي يهدف إلى خلق إبداع تكنولوجي عام مستند إلى معرفة واسعة وقادراً على تقديم الدعم والابتكار ويمثل هذا الأمر خروج عن قواعد العمل السابقة والتي تتمثل في إنفاق استثماري متقطع لغرض تحسين أو تطوير وحدة تعليمية منفردة أو في أحسن الأحوال بعض من الوحدات لسلسلة مترابطة، وإذا كانت الجودة في الإطار القديم صعبة التحقيق ويمكن لها إن حققت أن تختفي وتزول سريعاً بحكم المحيط المتغير، فإن جودة التعليم العالي الجديدة المستندة إلى المعرفة يمكن أن تخرج من إطار هذه الإشكالية كون المعرفة التي تستند اليها تمثل خصائص استراتيجية للمؤسسة لا يمكن تقليدها بسهولة من الآخرين، فهي ثمينة تتسم بالندرة، لا يمكن تقليدها بسهولة، ولا يمكن إحلال بديل لها حيث أن هذه الخصائص تتطابق مع رأس المال الفكري من خلال: (مريم، ٢٠١٦، ٧٩)

- إنه مورد ثمين كونه يحمل معرفه متفردة تساهم في تحسين العمليات والمنتجات وبذلك تمكن المؤسسة من ضمان الجودة.
- إنه مورد يتسم بالندرة لأنه مرتبط بكونه حاصل تراكم خبرات العاملين ومعرفتهم التطبيقية لذلك سيكون نادراً لأنه مبني على الخبرات الذاتية السابقة لنفس المؤسسة وليس لمؤسسة أخرى.
- إنه مورد لا يمكن تقليده بسهولة، لأن المعرفة في أي مؤسسة تكون خاصة استطاعت بناءها من خلال مدة زمنية وبإنفاق كلف عالية، ومن خلال مشاركة مجاميع العاملين وتقاسم خبراتهم لذلك فهم مختلفون عن سائر المؤسسات الاخرى.

ISSN : 2410-1818

- إنه مورد لا يمكن إحلال بديل محله لأنه مرتبط بالقدرة المميزة للفرق والتعاون بين العاملين، الذي لا يمكن نسخه أو إحلاله محل المعرفة السابقة، وبالتالي فإنه يصعب استمرار الجودة المحققة في حالة غياب المورد والكفاءات البشرية التي ساهمت في حلها.

دور رأس المال الفكري في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي :

يمثل رأس المال الفكري الإمكانات المتاحة لإدارة مؤسسات التعليم العالي المتعلقة بقدرات وكفاءة العاملين والعلاقات مع الزبائن، التي يتضافر استخدامها مع الموارد المادية الأخرى، يمكن لإدارة المؤسسة خلق الابداعات ومن ثم التفوق والتميز، وعليه فإن رأس المال الفكري من وجهة نظر العديد من الباحثين يُعد دلالة لخلق القيمة وأحد الأركان الرئيسية في نُظم تقويم الأداء المعاصرة، حيث يرى أولئك الباحثون أن عدم قيام المؤسسات بالاستثمار في الموارد البشرية لتأهيلها علمياً وعملياً لتعكس روح عصر المعرفة، سيجعلها غير قادرة على ضمان الجودة، وبالتالي من المحتمل جداً عدم تحقيقها لأهدافها، ومن منظور آخر يوصف رأس المال الفكري بأنه المورد الذي يستخدم لخلق وتطبيق المعرفة اللازمة لتعزيز قيمة المؤسسة، وبذلك فإن الأساس المنطقي الذي يقوم عليه يتمثل في قدرته على خلق القيمة، فرأس المال الفكري أصبح يمثل أحد أهم الاعتبارات عند صياغة الأهداف، وأحد الثوابت الأساسية التي يجب على المؤسسة تقديرها.

ومؤسسات التعليم العالي بحاجة إلى فهم أن ضمان جودة التعليم لا يرتكز على وضع وتبيين مجموعة من المعايير فحسب، إنما على أفراد قادرين ومؤهلين، ففهم العلاقة بين رأس المال الفكري وضمان الجودة هو مفتاح التميُز.

علاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي :

تنبثق العلاقة بين المتغيرين المذكورين من كون رأس المال الفكري هو العنصر الجوهري لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، لأن إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى إحداث تغيير سلوكي في المنظمة، وأن إحداث التغيير الفكري والسلوكي لا ينهض به إلا نخبة من ذوي القدرات الابتكارية والإبداعية (المفرجي وصالح، ٢٠٠٣، ٦٧).

ويتجدد الدور بين رأس المال الفكري وتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي في قدرة رأس المال الفكري على سرعة فهم أبعاد الجودة في التعليم العالي ومستلزمات تطبيقها لما يمتلكه من قدرات فكرية وتنظيمية عالية فضلاً عن إلمامه بمهارات متنوعة وهذا سيسهل كثيراً في تحقيق العمل الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد فضلاً عن تخفيض تكاليف التدريب اللازمة لإعداد الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي(اللوزي، ١٩٩٩، ٢٤٢).

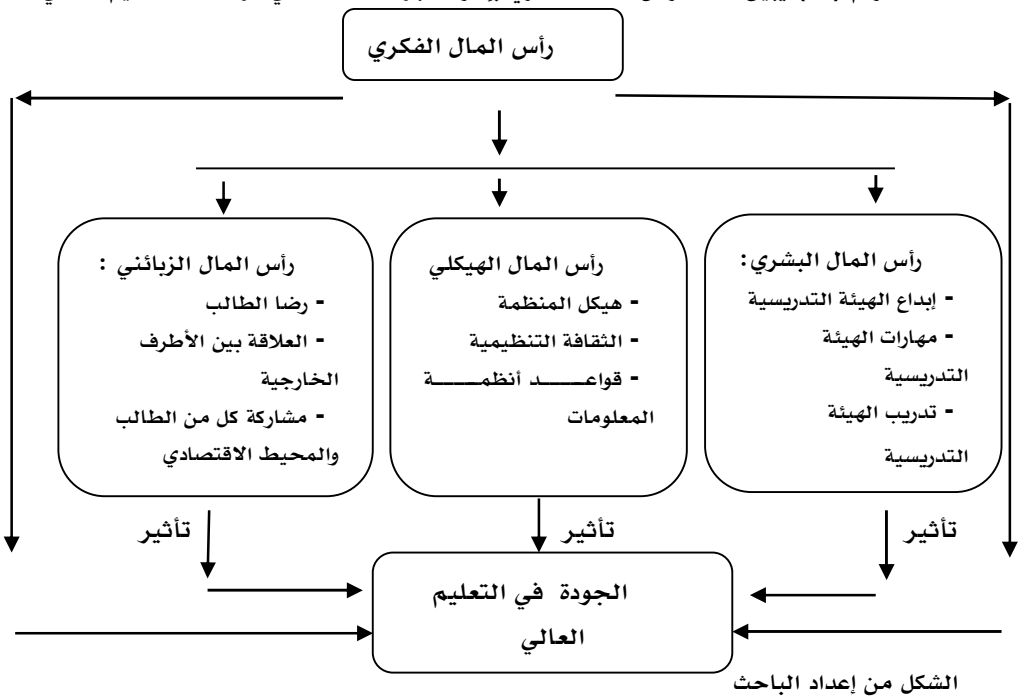
ISSN : 2410-1818

كما تبرز العلاقة بين رأس المال الفكري وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في أن أحد مرتكزات إدارة الجودة الشاملة تتمثل بامتلاك قيمة تميزها في الواقع والسعي لتحقيق التميُز على المنافسين، ونرى أن عملية التميُز على المنافسين لا يمكن تحقيقها أو بلوغها ما لم يتوافر رأس المال الفكري الذي له القدرة على إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة وإخراجها بجودة عالية أو ملائمة، لأن الجودة تعد سلاحاً تنافسياً استراتيجياً (السلمي، ١٩٩٥، ٢٦).

أي أنه يمكننا القول بأن اهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري وتنميته وتطويره المستمر؛ يمكنها من امتلاك قيمة مضافة تميزها عن غيرها، هذه القيمة تنقل المؤسسة من دائرة الاستراتيجيات التنافسية والصراعات في ميادين العمل، إلى نطاق استراتيجية جديدة أكثر تطوراً وحداثة تُعرف باستراتيجية المحيط الأزرق، القائمة على التفرُد في الأداء من خلال التطوير المستمر والتجويد المتواصل للعمليات والخدمات التي تُقدمها المؤسسة، فينعكس أثرها بوضوح في مخرجات تلك المؤسسات .

يتضح من ما سبق أن رأس المال الفكري يعتبر عاملاً أساسياً في تحقيق الجودة من خلال إنتاج أفكار تمتاز بالحداثة أو تطوير أفكار قديمة لتصبح تتسم بالقدرة على تحقيق نتائج ايجابية تظهر من خلال مخرجات مؤسسات التعليم العالي، التي تتسم بالجودة وقدرتها على منافسة مخرجات المؤسسات الاخرى.

شكل رقم (٢) يبين علاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي



الشكل من إعداد الباحث

ISSN : 2410-1818

أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي :

يظهر أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في أن إحداث تغيير فكري وسلوكي في مؤسسات التعليم العالي لا يتأتى إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الابتكارية والإبداعية الخلاقة وبالتالي فإن تأثير كل مكون على جودة التعليم العالي يختلف لاختلاف المكون بحد ذاته وبالتالي فلا بد من استعراض أثر هذه المكونات (مريم، ٢٠١٦، ٨٥) :

- أثر رأس المال البشري على جودة التعليم العالي: وذلك من خلال ما تمتلكه المؤسسات من عاملين لديهم القدرة على توليد وتحويل الأفكار إلى إبداعات.
- أثر رأس المال الهيكلي على جودة التعليم العالي: مرونة الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات.
- أثر رأس المال الزبائني على جودة التعليم العالي: من خلال اهتمام مؤسسات التعليم العالي بتحقيق رضا الطالب وكسب ولائه.

رأس المال الفكري وتحسين الأداء التنافسي للمؤسسة:

لقد حاولت الكثير من الدراسات أن تربط بين رأس المال الفكري وأداء المؤسسة التنافسي على نحو متباين من حيث المقاييس والنتائج، ففي دراسة لـ "Stewart" وجد أن الموارد الفكرية تُعد أهم موارد المؤسسة وأن استثمار المقدرة العقلية والعمل على تعزيزها وتسييرها بشكل فعال يحقق الأداء الفكري (Intellectual Performance) المؤدي إلى التفوق التنافسي من خلال تحويل القيمة المهملة المتاحة في عقول العاملين في المؤسسة ، وولاء الزبائن، والمعرفة الجماعية ، والنظم والعمليات إلى رأس مال (Stewart, cit, 4).

كما أوضح "Pfeffer" أن البيئة التنافسية الجديدة سريعة التغير والمتسمة بعولمة الأسواق وشدة المنافسة وتغير أذواق الزبائن وتعدد حاجاتهم، مازالت تدفع بالمؤسسات إلى تحسين أدائها وتحسين انتاجياتها وجودة منتجها عن طريق الابتكار، والتطوير للوظائف والعمليات من خلال توظيف رأس مالها الفكري وهو ما يؤكد على دوره المحوري في تعزيز أداء المؤسسة وميزتها التنافسية (Pfeffer, op .cit, 4)، إذ يُنظر إلى الموجودات الفكرية كمصدر لخلق القيمة، مما جعلها تتجاوز دورها التقليدي لتصبح شريكاً استراتيجياً في أغلب المؤسسات .

كما بين "Gwan" أن القيمة الحقيقية للمؤسسة تكمن في رأس مالها الفكري وقدرة توظيفها للمعرفة الكامنة فيه وتحويلها إلى تطبيقات تحقق الأداء العالي، وبالتالي تحسين قدرتها التنافسية(Mc.Gwan,1996, 2)، بينما أشار "Youndt" إلى أن التسيير الفعال لرأس المال الفكري يعد محددا لإداء ونجاح المؤسسة (الغنيزي، ٢٠٠١، ١٥٧).

ISSN : 2410-1818

في حين أشار كلا من "Beatty" و "Richard" في تحليلهما لميزة رأس المال الفكري التنافسي من خلال التسيير الاستراتيجي للأداء إلى أن انتاجية الموجودات الفكرية تشكل محور عمل المؤسسة وأساس نجاحها، وبالتالي أصبح من الضروري أن تدرك المؤسسات ومنها التربوية أهمية الموجودات الفكرية كعامل أساسي في تحسين الاداء (Beatty, 1996, 2).

إن تفعيل رأس المال الفكري والارتقاء به يؤدي إلى زيادة قابلية العاملين على التعلم بشكل أسرع وبالتالي الوصول إلى مستوى الأداء العالي، فالقدرات العقلية المتاحة تؤثر على الأداء المالي للمؤسسات، ففي دراسة لـ "Brown" أكد وجود علاقة إيجابية بين استثمار القدرات العقلية والأداء المالي (الغنيزي، ٢٠٠١، ١٦٢) ، فالمؤسسات التي تمتلك رأس مال فكري يتسم أداؤها بمعدل عال من الاستثمار وعلى حق الملكية مع ارتفاع ربحية أسهمها، وبالتالي يمكن أن يكون رأس المال الفكري مقترناً بالأداء الاقتصادي العالي عندما يكون مصدراً للميزة التنافسية.

وهناك العديد من المقترحات المقدمة لتطوير وتجويد أداء مؤسسات التعليم العالي والتي يرتبط بأداء العاملين " المتمثل برأس المال الفكري" في المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات **وتتمثل تلك المقترحات في الآتي: (الحباري ، ٢٠١٢ ، ٨)**

١- معرفة فلسفة الجامعة:

من المهم جداً أن تقوم كل جامعة عربية بتحديد فلسفة تربوية ووطنية واضحة لها، ومنسجمة مع فلسفة المجتمع الذي تعيش فيه، وفلسفة الأمة التي ينتمي إليها مجتمعها المحلي.

وهذا يجب أن يتم من خلال تعريف الجامعة تعريفاً واضحاً ومحدّداً، ثم تحديد مجموعة من الأهداف الخاصة والعامة لها. وذلك مهم لأن الجامعة مسؤولة أمام المجتمع في أداء الدور المتوقع منها في مجال التعليم العالي لأبنائه، والمساهمة في تنشئتهم تنشئة تربوية وتعليمية منسجمة ومتوافقة مع أهداف المجتمع.

والجامعة الجيدة حسب المعايير التربوية هي الجامعة التي تعرف معرفة اليقين أربع قضايا أساسية، وهي:

١- الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.
٢- مدى قدرتها على تحقيق تلك الأهداف بنجاح.
٣- ما هي الأهداف العامة، والخاصة التي يجب المحافظة عليها على مرّ الزمن، والتي يجب تطويرها بين الفترة والأخرى، أو تلك التي يمكن محوها، ووقف العمل بها بعد مرحلة زمنية معينة.

ISSN : 2410-1818

٤- ما التغييرات التي يمكن تقديمها للجامعة بهذا الشأن، والتي تقوم بالدور المطلوب منها.

كل ما سبق لا يجوز أن تكون معرفته مقتصرة على الجهاز الإداري في الجامعة بل لا بد من العمل على تعميمه على طرفي الجامعة الآخرين حيث يُمثلون رأس المال الفكري وهما:

أ- **الهيئة الأكاديمية والإدارية في الجامعة**، إذ من المهم جداً أن يعرف، ويعي المدرسون والموظفون في الجامعة أهداف الجامعة، وقدرتهم على المساهمة في تحقيقها، والأهداف التي يجب العمل على تطويرها وغير ذلك.

وتظهر هذه الأهمية إذا ما علمنا أن كثيرين من الأكاديميين، والموظفين تلقّوا تعليمهم في مؤسسات تعليمية متنوعة، وفي كثير من الأحيان مختلفة الأهداف، وبالتالي فقد يسعى كل منهم إلى تحقيق أهداف خاصة به، يعتقد أنها سليمة، وأنه من المهم نقلها إلى الناشئة.

ب- **مجموع الطلبة**، فالطلبة هم المادة الأساسية التي تتشكل منها البيئة الجامعية، وهم يأتون حتى في المجتمع المحلي الواحد المغلق في فلسطين مثلاً، والمنفتح إلى حدّ ما في بقية الدول العربية، من بيئات مختلفة، ويحملون أفكاراً وتطلعات، ومفاهيم متنوعة، فضلاً عن التأثر بأمور سياسية تكون غير منسجمة في كثير من الأحيان. وبالتالي فإن من أهم واجبات الجامعة التي يقدمون إليها، ويصبحون جزءاً منها، أن تتعامل معهم بوضوح وشفافية، وتقوم بنشر أهدافها بينهم بشكل سليم، وتشركهم في نشاطات متنوعة تؤدي إلى فهم تلك الأهداف، بحيث يعيها أكبر عدد ممكن من الطلبة، ثم يتبنوها، ويعملون على نشرها في بيئتهم الجامعية، وخارجها.

٢- تحديد حاجة المجتمع للتخصصات الأكاديمية التي توفرها الجامعة:

من المهم لكل جامعة عربية أن تحدّد حاجات المجتمع الذي تخدمه أكاديمياً، وتربوياً، وذلك من أجل أن تسهم في جعل المتخرجين من تلك التخصصات الأكاديمية مادة فاعلة في المجتمع، وقادرة على خدمته بما حصّلوه من معارف في الجامعة.

ومن المهم في هذا المجال أن تقيم الجامعات نوعاً من التكامل التربوي، والتعليمي فيما بينها لخدمة المجتمع الذي توجد فيه، فكثير من التخصصات الأكاديمية بحاجة إلى تنسيق بين الجامعات، وبين الوزارة المسؤولة عن الجامعة، والتي عادة ما تعنى بشؤون التعليم العالي، بحيث يكون المتخرجون في كل تخصص قادرين على سدّ حاجة المجتمع المحلي، وأن لا يكون هناك بطالة كثيرة في تلك التخصصات.

وهنا ستواجه هذه المهمة برغبة المواطنين في المجتمع المحلي المتمثلة في أن يحصّل أبناؤهم تعليماً جامعياً بتأثير المنافسة العائلية، أو تأثير العادة المنتشرة، والتي تتمثل في أن إنهاء الثانوية العامة يعني فوراً الانتقال إلى المؤسسة الجامعية. وبتأثير من الفكرة القائلة أن من لا يكمل تعليمه الجامعي هو

ISSN : 2410-1818

إنسان فاشل، أو غير مؤهل لدخول الجامعة. وبتأثير أن التعليم هو سلاح في يد الأبناء ذكوراً، وإناثاً لا بد من توفيره لهم لانهم قد يحتاجونه في لحظة ما.

وقد يساعد في تحديد حاجة المجتمع القيام بعملية توعية وإرشاد للأهالي، والطلبة منذ بداية المرحلة الثانوية إلا أنه من الضروري أن يتوجه قسم من الطلبة إلى تخصصات مهنية يحتاجها المجتمع، ولا يرغبها الطلبة، والأهل بتأثيرات متنوعة.

ويخدم هذا الموضوع أن تلجأ الدول إلى إقامة مدارس تقنيّة متنوّعة، وكليات جامعية تقنيّة بحيث تؤدي إلى أن يقوم المتخرجون من تلك الكليات التقنيّة مستقبلاً، وبشكل تدريجي بالحلول محل عمال المهن الحرفية غير الفنيين، وغير المؤهلين أكاديمياً.

٣- إعداد المُدرس الجامعي إعداداً تربوياً:

يلاحظ أن عدداً ممّن يلتحقون بالكادر الأكاديمي في الجامعات – وبخاصة في العقد الأخير- يكملون تعليمهم في الحصول على الدرجة الثانية، والثالثة من دون المرور بعملية التدريس في المدارس، فضلاً عن عدم تلقيهم تعليماً تربوياً في دراستهم الجامعية الأولى.

إن مثل هؤلاء المدرسين يكونون بأمس الحاجة إلى إعداد تربوي منظم، يفيدهم في تحقيق الأهداف التربوية للجامعة التي يعملون فيها.

كما أن هناك من أعضاء هيئة التدريس القدامى، والذين اعتادوا مجموعة من المعطيات التربوية التي قد يكون بعضها غير مناسب للأجيال الجديدة من الطلبة الذين تعلموا في المدارس وفق نظريات تربوية حديثة.

بناء على ما سبق فإن من المهم أن تقوم الجامعة بين الحين والآخر، وبالتعاون مع كليات التربية فيها، بعقد ورشات عمل للمدرسين في الجامعة ممّن ليس لديهم إعداد تربوي مناسب، وذلك يتم من خلال أسلوب تعليمي مناسب لهؤلاء المدرسين الذين قد تكون لديهم حواجز نفسيّة في حضور مثل هذه الورشات باعتبار أنّهم ينظرون إلى أنفسهم على أنهم مؤهلون أكاديمياً بشكل مناسب، ولا حاجة لمثل هذه الورشات والتدريبات متناسين أنه لا يمكن القيام بمهمّة التدريس في الجامعات وفق أسلوب المحاولة والخطأ.

ومن المهم أن تقوم الجامعات بتوفير ورشات العمل التربوية بالتعاون مع كلياتها المختلفة، وبعد معرفة الحاجات التي يسعى المدرسون إلى تحصيلها، أو يشعر عمداء كلياتهم من خلال وسائل التقييم المختلفة المتبعة في الجامعة أنّ عدداً من المدرسين بحاجة إليها.

وذلك يحتم على الجامعات ضرورة تصنيف المدرسين إلى مجموعات عمل وفق ما تحتاجه كل مجموعة من معلومات، ونظريات، وتدريبات. وبحيث يتم من خلال ورشات العمل توفير قاعدة تربوية مناسبة لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة المعنية، تهتم بكل ما يؤدي إلى أن

ISSN : 2410-1818

تكون العملية التعليميّة في الجامعة عملية ناجحة. وهذا يؤدي إلى توفير خمس قضايا أساسية لعضو هيئة التدريس الجامعي، هي:

أ- معرفة أهداف الجامعة التي يعمل فيها:

من المهم أن يعرف المدرّس في الجامعة أهداف الجامعة التي يعمل فيها الخاصة والعامة، ويسعى إلى إيجاد توافق بينها، وبين أهدافه، وكذلك بين أهداف المجتمع، مع ملاحظة أنّ على المدرس الجامعيّ أن يسهم إسهاماً واضحاً في تحقيق أهداف جامعته.

ب- معرفة مناهج التدريس المختلفة:

هذه المعرفة مهمّة لكي يتمكن المدرس من اختيار طريقة مناسبة لتعميم البرنامج الدراسيّ للمساقات التي يدرّسها، فيتمكن من إعداد خطة دراسيّة مناسبة لكلّ مساق وفقاً للأسس التي تعدّها الجامعة.

ج- معرفة طرائق تعلم الكبار والعوامل التي تؤثر فيهم:

من المهم للمدرسين في الجامعات أن يتعرّفوا إلى طرائق تعلم الكبار المتنوّعة، وأن يختاروا منها ما يناسب الطلبة الذين يدرّسونهم في الجامعة، مع مراعاة وجود عوامل كثيرة تؤثّر في تعلّم الطلبة الجامعيين مثل: اتجاهات كل طالب نحو التعليم الجامعي، وقدرة الطالب الخاصة والعامة، ومستوى الطالب الاجتماعيّ والاقتصاديّ ما يؤثر في استعداد الطلبة للتعليم، ودافعيتهم إليه.

د- معرفة أساليب التقويم المتنوّعة وطريقة تنفيذها:

من الضروري لكل مدرس جامعي أن يكون على معرفة بأساليب تقويم المساقات التي يدرسها، والأدوات التي يمكن استخدامها في التقييم، وكيفية تعميم الاختبارات المختلفة.

إنّ معرفة هذه الأساليب المتنوعة تدفع المدرس إلى الاختيار منها بما يناسب المساقات التي يدرسها، والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها في كل مساق من المساقات المختلفة.

هـ- تقديم النصوص التعليمية المختلفة بطرق تمكّن الطلبة من الحصول على المعرفة المطلوبة في شكل أهداف تعليمية محدّدة.

بناء على ذلك فإن على المدرّس الجامعيّ أن يحاول تقديم النصوص التعليمية التي يدرّسها بطريقة واضحة، أو بأمثلة، ورسومات، ومناقشات متعدّدة وفقاً لما يحتاجه النص التعليميّ المراد دراسته، وهذا العمل يحتاج من المدرس الذي يريد اتباع هذه الطريقة تفكيراً ابداعياً يتمايز فيه المدرّسون الجامعيون.

ISSN : 2410-1818

٤- أن يقوم المدرس الجامعيّ بتقييم ذاتي لأدائه التدريسي:

يتأثر ما يتلقاه طلبة الجامعات من معلومات، وقيم تربوية وأخلاقية متنوعة بعوامل عديدة منها: الممارسات، والأساليب التعليمية التي يقوم بها المدرس الجامعي في الصف الجامعي.

بناء على ذلك فإن تحسين الممارسات والأساليب التعليميّة التي يؤديها المدرس الجامعي في الصف الجامعي سيؤدي بكل تأكيد إلى تحسين ما يتعلّمه الطلبة الجامعيون في أية جامعة في الوطن العربي.

ولما كان التدريس الجامعي في مضمونه العملي متشابه إلى حدّ ما مع التدريس المدرسي في المرحلة العليا، من حيث كونه مهارة، وقدرة تتوافر بنسب متفاوتة لدى كل إنسان، ولدى المدرّس الجامعيّ بشكل خاص، فإنّ بإمكان كلّ مدرس جامعي أن يطوّر مهارته التدريسية، وقدرته على الاستمرار في اتباع تلك المهارة أطول فترة ممكنة مع الأخذ بعين الاعتبار أن التدريس هو مهنة يختارها المدرس منذ بداية حياته الجامعيّة، ويصعب عليه تغييرها بعدما يمضي فيها فترة زمنية معقولة- لما كان كذلك فإنّ من المهم للمدرّس الجامعي أن يقوم بين الحين والآخر بإجراء تقييم ذاتي لأدائه التعليمي في المساقات التي يدرسها، إنْ لم يكن كلّ فصل دراسي، فعلى الأقل كلّ سنة دراسية ما يجعله قادراً على تلافي كل ما شعر أنه غير مناسب، وهذا يتطلب من المدرس الجامعي معرفة أمرين مهمّين هما:

الأول، متطلبات التقييم الذاتي، والثاني، طرق التقييم الذاتي.

أ- متطلبات التقييم الذاتي، وتتمثل في:

١- تنمية المعلومات التربويّة للمدرّس الجامعي، وهذا يتم من خلال قراءات يقوم بها في أساليب التدريس، وطرقه، وطرق تعميم المناهج الدراسية، والامتحانات وغيرها. كما يمكن أن يتم من خلال حضور المدرّس لورشات العمل التي سبق الاشارة إليها، والتي من المفترض أن تعدّها الجامعة بشكل دوري، وتدعو لحضورها جميع أعضاء هيئة التدريس فيها، وقد يكون من المناسب أن تفرض حضورها على الجميع لإبعاد الإحراج عمّن يمكن أن يشعروا بذلك.

٢- تنمية معرفة المدرّس الجامعيّ في مجال علم النفس العام والتربوي، وذلك يتم أيضاً من خلال قراءات خاصة، بحيث يستطيع من قراءاته معرفة الأوضاع النفسية للطلبة، والتغييرات التي تطرأ عليها بين الحين والآخر، وفقاً للظروف السياسيّة، والاجتماعيّة، والاقتصادية المختلفة التي يمرّ بها المجتمع، وهذه تظهر بشكل واضح في فلسطين جراء الاحتلال الصهيوني، وممارساته التعسفية. فمن المهم أن يعلم المدرس الجامعي أن الطلبة يتعرضون لحالات نفسية صعبه مباشرة، أو غير مباشرة بشكل شبه يومي، وبخاصة إن كانوا يقطعون مسافات طويلة

ISSN : 2410-1818

للوصول إلى جامعاتهم، كما هو الحال في جامعة القدس، كما أن هذه المسافات غالباً ما تكون معرضة لوضع حواجز عسكرية احتلالية مفاجئة، وفي عدة مواضع في الطريق الواحدة.

وهم على هذه الحواجز يواجهون مواقف عنيفة تلحق بهم أضراراً نفسية كثيرة، وهذه الأضرار عندما تتراكم قد تؤدي إلى تأثيرات سلبية على عملية التعلم لدى الطلبة، وبالتالي من المهم للمدرس أن يكون قادراً على استيعاب بعض تصرفات الطلبة، ومعالجتها بشكل إيجابي.

٢- **تنمية المعرفة الاجتماعية للمدرس الجامعي**، وهذا يتم من خلال قراءات خاصة في مبادئ علم الاجتماع بحيث يكون قادراً على معرفة آثار الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي يمرّ بها الطلبة، ما يسهم في تمكينه من التعامل معها إيجابياً.

ب- طرق التقييم الذاتي.

من المهم أن يلجأ المدرس الذي يسعى إلى النجاح، وتطوير نفسه باستمرار إلى تقييم نفسه بنفسه، وسيجد أمامه عدة طرق التي يمكنه من خلالها تقييم نفسه سلوكياً، وتدريسياً، وأهم تلك الطرق هي:

١- اختيار طريقة الامتحان المناسبة لقياس ما تحقّق في تدريسه المساقات التي يدرسها.

وفي هذه الطريقة من الضروري للمدرس الجامعي أن يلاحظ أن اختباراته لا يجب أن تقتصر على الحفظ والاستذكار بل لا بد أن تشمل قدرات الطلاب على التفكير، والتحليل، والتركيب، وذلك بتفاوت بين مساق وآخر لا بل بين وحدة دراسية وأخرى.

٢- إجراء مقابلات مع عدد من طلبة المساقات الذين يدرسهم، أو عمل استبانة لهم.

وفي ذلك يكون هدفه الحصول على إجابات عن أسئلة محدّدة من مثل: ضبط الصف، وطريقة الشرح، وطريقة إدارة النقاش داخل الصف، وغيرها من الأسئلة.

وبإمكان المدرس أن يضع الاستبانة بالاستعانة مع أحد زملائه في كلية التربية، وذلك بتنسيق شخصي، أو من خلال إدارة الجامعة.

٣- دعوة بعض الزملاء التربويين، أو من القسم نفسه من ذوي الخبرة والكفاءة إلى حضور محاضرة أو أكثر له لمحاولة معرفة مواطن القوة والضعف، ومن ثم مناقشة ما يلاحظه الزملاء بطريقة علميّة وتربوية هادفه.

وخلاصة القول تتمثل في أن العملية التعليميّة هي عملية متطوّرة ونامية، وليست جامدة عند حدّ معين وقف عليه المدرس الجامعي في دراسته قبل سنوات، وتعلمها عن طريق المحاولة والخطأ، ومن هنا فإنّ عليه أن يقوم باستمرار بتنمية معلوماته التربويّة، والنفسيّة، والاجتماعيّة من أجل مواءمة المتطلبات المختلفة للطلبة الجامعيين الذين يتجدّدون باستمرار.

ISSN : 2410-1818

كما أن على الجامعة أن تسعى دائماً للتواصل مع المدرسين الجدّد والقدامى، وتسعى إلى اشراكهم في تحقيق الأهداف التي تضعها لا من باب المراقبة، والتقييم المستند إلى الثواب والعقاب بل من باب التقييم الذي يسعى إلى تعديل السلوك، وتصويبه بحيث يصبح أقرب ما يكون إلى السلوك القويم المقصود، والمراد في إطار تحقيق أهداف الجامعة. ولا شك في أن هذا الذي ينطبق على المدرّس الجامعي ينطبق في جوانب عديدة منه على الموظف الإداري والطالب الجامعي مع تعديلات يتطلبها موقع كل من الموظف، والطالب الجامعي فضلاً عن المراد من كل منهما.

وبما أن مؤسسات التعليم العالي تعتبر من أهم المؤسسات الإنتاجية وأكثرها خطورة؛ فهي أكثر أهمية لامتلاكها رأس مال فكري مؤهل ، وأكثر خطورة لأن منتجاتها من نوع آخر تتمثل بمنتجات غير مادية، تظهر بصورة مباشرة بما تتمثل به مخرجاتها التي أُعدت وفق برامج مخطط لها وبإشراف كوادر مؤهلة، فرأس مالها الفكري يجعل منها مؤسسات تعليمية ذات إمكانية عالية من خلال قدرتها على إعداد وصناعة مخرجات تمثل مورد متجدد - رأس مال فكري متجدد - مزودين بقدرات ومهارات ومعلومات ومعارف، تمكنهم وتحقق لمؤسساتهم ميزة تنافسية في سوق العمل؛ كون مخرجات تلك المؤسسات تتمثل بكوادر بشرية مؤهلة بإشراف وتوجيه مباشر من قبل فرق إدارية وأكاديمية تمتلك رأس مال فكري غني يُمثل ثروة تتوارث وتنتقل كخبرات وقدرات ومهارات وإمكانات تظهر وبوضوح في مخرجات تلك المؤسسات.

وفي هذا البحث، انطلقنا أولاً من التعرُف على المفاهيم التي وردت في عنوان البحث، وأطاره النظري كجزئيات في الموضوع، توصلنا من خلالها إلى الفكرة العامة والتي تمثل حقائق ونظريات، توصلنا اليها وفق منهج استقرائي واضح، مفاد تلك الحقائق أن رأس المال الفكري يُمثل مدخل استراتيجي لتحقيق جودة التعليم العالي، وإذا ما تم التركيز على تطوير قدرات ومهارات الكادر البشري المتمثل برأس مال المؤسسة فإن ذلك الكادر سيمثل قيمة مضافة تُعتبر ميزة استراتيجية طويلة المدى للمؤسسة؛ لان رأس المال الفكري يعتبر منتج غير ملموس "غير مادي"، والمنتجات الغير مادية تُمثل ميزة استراتيجية ذات مدى طويل في تحقيقها ونتيجة لهذه الميزة فإن المؤسسات التربوية بما تمتلكه من رأس مال فكري، تزداد سمعتها وشُهرتها، وبالتالي تتزايد ربحيتها في السوق مقارنة بمنافسيها، نتيجة لتزايد الاقبال والالتحاق بها؛ لما تتميز به مخرجاتها " المنتجات الغير مادية" من قيمة مضافة تمثل ميزة تنافسية عند مقارنتها بغيرها من المؤسسات ومخرجاتها في السوق.

ISSN : 2410-1818

الاستنتاجات: conclusion

من خلال البحث تم التوصل إلى الاستنتاجات الآتية :

١- اهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري وإدارته وتنميته هو أعظم مدخل لضمان الجودة.

٢- إن جودة التعليم العالي أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات التطوير والتقدم لأي مؤسسة في العصر الحالي، لا سيما مؤسسات التعليم العالي باعتبار أنها منظمات مجتمعية وتربوية.

٣- أن رأس المال الفكري يمثل مورداً حقيقياً وأكثر فاعلية من رأس المال المادي.

٤- إذا تمكنت المؤسسات التربوية والتعليمية من استثمار رأس المال الفكري لدى الملتحقين بها فإنها سوف تحصد كثير من الأرباح، وستحقق ميزة تنافسية في سوق العمل.

٥- تتحقق لمؤسسات التعليم العالي جودة في أدائها من خلال الارتقاء برأس المال الفكري والعمل على تنميته في جميع الجوانب والمجالات.

٦- إن التطور التكنولوجي السريع والمتغير في العالم ، وفي فترات قصيرة جداً وقدرة الشركات على تقليد المنتجات التكنولوجية أفقدها الميزة التنافسية في السوق ، مما دفعها إلى البحث عن مجال يحقق لها تلك القيمة والذي تمثل في رأس المال الفكري.

٧- يُعد رأس المال الفكري من أكثر الأصول الغير ملموسة أهمية في الوقت الحالي بالنسبة لكافة المنظمات.

٨- تنمية رأس المال الفكري لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي يُمثل عنصر جذب يزيد من الملتحقين بها؛ بسبب جودة العمليات التي ستقدمها تلك المؤسسات، تجعل مخرجاتها يمتلكون القيمة التي تحقق لهم الميزة التنافسية مع غيرهم.

٩- إن القرارات المتعلقة برأس المال الفكري هي قرارات استراتيجية باعتبارها وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة.

ISSN : 2410-1818

التوصيات : Recommendation

اعتماداً على ما توصل إليه البحث الحالي من استنتاجات يوصى بالآتي:

١- المحافظة على رأس المال الفكري باعتباره ثروة ذات قيمة تمتلكها المؤسسات لأنها تسهم في زيادة قيمتها السوقية.

٢- العمل على استقطاب وتنمية وتنشيط رأس المال الفكري ودعم استمراريته وتجدده.

٣- على مؤسسات التعليم العالي الاهتمام بتنمية عنصر رأس المال الفكري؛ حيث يمثل مورداً يحقق أرباحاً استراتيجية ذات مدى طويل مقارنة برأس المال المادي.

٤- الاهتمام بالدراسات والبحوث المتعلقة برأس المال الفكري حتى يتسنى لمؤسسات التعليم العالي التعرف على كيفية استثماره بالصورة التي تسهم في تحقيق جودتها.

٥- على المؤسسات بصفة عامة والتربوية بصفة خاصة محل الدراسة العمل على الاهتمام برأس المال الفكري لدوره المهم في تحقيق الميزة التنافسية لها.

المقترحات : Suggestion

بناءً على الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت اليها الورقة العلمية الحالية ، يقترح الباحث القيام بالعديد من البحوث والدراسات العلمية التي تهدف إلى معالجة الجوانب التي تكمل البحث الحالي ومنها :

١- إجراء دراسة علمية تهدف إلى تصميم أنموذج لاستثمار رأس المال الفكري في تحقيق نتائج ايجابية وتعزيز جودة التعليم العالي.

٢- إجراء دراسة علمية تهدف إلى تحديد متطلبات تنمية رأس المال الفكري وتعزيز التنافس بين المؤسسات التربوية بما يحقق القيمة المضافة لمخرجاتها.

٣- إجراء دراسة علمية تهدف إلى مقارنة مخرجات مؤسسة التعليم العالي مع غيرها التي تمثل تجربة رائدة في ذات المجال؛ لاكتشاف الفجوة والعمل على ردمها.

٤- إجراء دراسة علمية تهدف إلى وضع آليات التطوير المستمر لطرق قياس رأس المال الفكري ليواكب التطور التكنولوجي ، وتُشخص بدقة قيمة الأصول والموجودات الفكرية لدى مؤسسة التعليم العالي.

ISSN : 2410-1818

٥- إجراء دراسة علمية تهدف إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس المحفزة والمشجعة على اكتساب معارف ومهارات جديدة لتحقيق قيمة مضافة وتنمية الأصول الفكرية والمعرفية .

المـــــراجع :References

١- ابن منظور، معجم لسان العرب،
(http.//www.hurras. org/ vb/ showthred.ph p / =14238)

٢- الحباري، مشهور، (٢٠١٠)، ورقة علمية مقدمة إلى الندوة المقدمة للمؤتمر السادس لعمداء كليات الآداب بالجامعات العربية،(conflHs<conf<archive.jinan.edu.lb)

٣- حسن، راوية، (٢٠٠٢)، **مدخل استراتيجي لتنمية وتخطيط الموارد البشرية،** الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.

٤- الزهراني، سعد بن سعيد، (٢٠٠٨)، الاستعدادات المتطلبة للوفاء بمتطلبات المراجعة الخارجية لفريق التقويم التطويري للجامعة وبرامجها،(www.kus .edu.sa/ quality).

٥- السلمي، علي ،(١٩٩٩م)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو٩٠٠٠، دار الغريب ، القاهرة ، مصر.

٦- الشعار، محمد عادل (٢٠٠١)، **مفهوم إدارة الجودة الشاملة،** مجلة الاقتصاد الاسلامي، عدد٢٤٣، جمادي الثانية ١٤٢٢هـ، جامعة كأي، سورية.

٧- صالح، احمد علي، (٢٠٠١)، أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري، **رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة،** كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

٨- الطيطي، خضر مصباح اسماعيل، (٢٠١٠)، إدارة وصناعة الجودة ، دار الامد للنشر والتوزيع ، الاردن.

٩- عابدين، عباس محمود، (٢٠٠٠)، علم اقتصاديات التعليم الحديث، ط١ ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، مصر .

ISSN : 2410-1818

١٠- الغنزي، سعد، (٢٠٠١)، اثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، **مجلة العلوم الاقتصادية والادارية**، جامعة بغداد.

١١- اللوزي، موسى، (١٩٩٩)، دور نظم المعرفة وإدارة رأس المال الفكري في اتخاذ القرارات، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، الاردن.

١٢- مصطفى، احمد سيد والانصاري، محمد مصيلحي، (٢٠١٠)، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج العربي.

١٣- المعجم الوسيط ، ١٩٦١م .

١٤- المفرجي، عادل حرحوش وصالح، أحمد علي، (٢٠٠٣)، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، الطبعة الأولى، ديناميك للطباعة، الإسكندرية، مصر.

١٥- مريم، يوسف، (٢٠١٦)، أثر رأس المال الفكري على تحقيق جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة باتنة الحاج لخضر، الجزائر.

١٦- قدي، عبدالمجيد ويحضيه، سملالي، (٢٠٠٣)، نحو تنمية استراتيجية للموارد والكفاءات البشرية في ظل العولمة، **المؤتمر العلمي الدولي الأول حول النجاعة في الأداء والشفافية من أجل ضمان نجاح الاصلاحات والاندماج في الاقتصاد العالمي**، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.

١٧- يحضيه، سملالي، (٢٠٠٤)، التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية،_**مجلة العلوم الإنسانية ، العدد : (٦)** السادس، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر.

١٨- Porter, M : L, a vantage concurreentiel, Dunod, Paris, 1999. P60.

١٩- Stewart, T. A. : Intellectual Capital : The New Wealth Of Organizations, Double Day – Currency, New York, 1996. P 01.

٢٠- Davenport, T. H .,& Prusask, L., Working Know lodge: How Organizations Manage - What They Know, Business Quarterly : 1997 ,p4

٢١- Porter M , Competitive Advantage – Creating and Sustaining superior performance , New York, The Free press, 1985, p:19.