

التنافسية في التعليم بدولة الكويت

إعداد

الطالب/ عبدالهادي حفيظ بداح شاجع نفخان العجمي
مدير الشؤون المالية والإدارية بالمركز الوطني لتطوير التعليم

إشراف

أ.د/سهير عبد اللطيف أبو العلا
أستاذ أصول التربية المتفرغ
كلية التربية- جامعة أسوان

أ.د/ أحمد كامل الرشيدى
أستاذ أصول التربية المتفرغ
كلية التربية- جامعة أسوان

(*) بحث مستل من أطروحة رسالة دكتوراه لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص أصول التربية

التنافسية في التعليم بدولة الكويت

أ.د/ أحمد كامل الرشيدى أ.د/سهير عبد اللطيف أبو العلا أ/ عبدالهادي حفيظ بداح

الإطار العام للبحث

مقدمة :

يشهد العالم اليوم مجموعة من التغيرات والتطورات التي تؤثر في شتى مجالات الحياة، وتواجه المؤسسات المعاصرة عامةً على اختلاف أنواعها وأحجامها ومنها المؤسسات التربوية والتعليمية خاصةً موجهة نحو التحولات العميقة والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم، ويأتي في مقدمتها الثورة المعرفية والعلمية والتكنولوجية، تلك الثورة التي تعتمد على المعرفة المتقدمة الناتجة من التقدم المتسارع في علوم التكنولوجيا والمعلومات .

وتفرض هذه التغيرات والتطورات العديد من المتطلبات الجديدة للمؤسسات التعليمية والاهتمام بعملية التربية والتعليم حيث يُعد التعليم قاطرة التنمية في المجتمعات العالمية والمحلية، لاسيما في دولة الكويت والتي بها نظام تعليمي يوفر الأساس لإعداد النشء في وحدة منهجية تضمن تحقيق أهداف الدولة ومبادئها بتنوع في الأساليب وتعدد الفرص أمام الأفراد والمجتمع لتنمية مهاراتهم وقدراتهم، ويهدف التعليم بدولة الكويت إلى تكوين الأهداف العامة للتربية بما يغطي أهداف التربية والتعليم للناشئة كأهداف المراحل التعليمية المختلفة، والمساهمة في تحقيق التفاعل مع العصر الحالي بما يتطلبه من حرية فكر وتجاوب مع ديناميكية التغيير دون تعارض مع الخصوصية الثقافية للمجتمع الكويتي(المطيري، ٢٠١١، ٤٤-٤٧).

مشكلة البحث وأسئلته

يشير الواقع الفعلي والمعاش لأداء المستوى التعليمي بدولة الكويت إلى وجود عدد من جوانب الضعف والقصور والمشكلات التي تعوقهم عن تحقيق أهداف العملية التعليمية، وهذا ما أشار إليه تقرير التنافسية العالمية والصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي بدافوس لعام ٢٠١٥/٢٠١٦م ، حيث سجلت الكويت في مؤشراً مركزاً متأخراً في كفاءة التعليم، كما أنها جاءت عربياً من بين أقل ثلاث دول (World Economic Forum)، وهذا بالأساس

ينعكس على دور المركز الوطني لتطوير التعليم بدولة الكويت وهو المسئول عن تحسين أداء العملية التعليمية وتطويرها بدولة الكويت، حيث أشارت دراسة حديثة للباحث (العجمي، ٢٠١٧، ١٧١) أن الوضع الحالي للمركز الوطني لتطوير التعليم بدولة الكويت يحتاج إلى تعديلات جوهرية لدعم التغيير داخله، وحاجتها لإبراز أهمية التكنولوجيا في العمليات الإدارية، خاصة وأن الاعتمادات المالية الخاصة بالمركز تدرج ضمن ميزانية وزارة التربية بالكويت، وتتدخل وزارة التربية في اختصاصات المركز ومعاملته كأنه إدارة تابعة لها، برغم استقلالته التشريعية عنها، ولا يوجد كادر خاص بالمركز أسوة بالمراكز التعليمية المشابهة، كما يواجه المركز الكثير الصعوبات والتحديات التي تواجهه بكافة المجالات من أهمها تطوير أدائه في ضوء الفكر الإداري الحديث، لذلك وجب عليه التخطيط السليم لتطوير أدائه.

أسئلة البحث

- ١- ما مفهوم التنافسية العالمية؟ وما علاقتها بتطوير التعليم في دولة الكويت؟
- ٢- ما التوصيات المقترحة لدور التنافسية العالمية في تطوير التعليم؟

أهداف البحث

هدفت البحث الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. توضيح مفهوم التنافسية العالمية وعلاقتها بتطوير التعليم في دولة الكويت.
٢. تقديم مجموعة من التوصيات المقترحة لدور التنافسية العالمية في تطوير التعليم.

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث الحالية فيما يلي:

١. تقديم تأصيل نظري للتنافسية العالمية.
٢. قد تساعد البحث في ربط ميدان التعليم بالاتجاهات الحديثة في التنافسية، ومحاولة الاستعادة منها في تطوير التعليم بدولة الكويت.

حدود البحث

تحددت حدود البحث الحالية في ضوء الحدود التالية:

١. **الحدود الموضوعية:** اقتصرت البحث على تحقيق التنافسية العالمية .
٢. **الحدود المكانية:** اقتصرت البحث على المركز الوطني لتطوير التعليم بدولة الكويت، باعتباره المنوط بالمراقبة وتقديم المشورة لتحسين وتطوير العملية التعليمية بمدارس دولة الكويت.

منهج البحث وأداته

اقتضت طبيعة البحث الحالية استخدام المنهج الوصفي في التعرف على دور التنافسية في تطوير التعليم بدولة الكويت.

مصطلحات ومفاهيم البحث

التنافسية العالمية **Global Competitive** .

يشير مصطلح التنافسية لغوياً من الفعل نَفَسَ، ونَفَسَ الشيء نَفَاسَ ة: كان عظيم القيمة. فهو نفيس (تَنَافَسَ) القوم في كذا: تسابقوا فيه وتباروا دون أن يلحق بعضهم الضرر ببعض. (التَنَافُسُ): نزعة فطرية تدعو إلى بذل الجهد في سبيل التفوق. (المُنَافَسَةُ): التَنَافُسُ (مجمع اللغة العربية، ٢٠١٠، ٦٢٧).

وعُرفت التنافسية اصطلاحياً على مستوى المؤسسة بأنها: "قدرة المؤسسة على تلبية رغبات المستهلكين" (رضوان، ٢٠١١، ٢٠)

وتُعرف البحث الحالي إجرائياً التنافسية العالمية: بأنها: قدرة المركز الوطني لتطوير التعليم بدولة الكويت على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تؤدي للتفوق والوصول بالتعليم في دولة الكويت إلى مستويات عالية عالمياً.

الإطار النظري

أولاً: مفهوم التنافسية

أ . المعنى اللغوي للتنافسية

يشير مصطلح التنافسية لغوياً من الفعل نَافَسَ، (تَنَافَسَ) القوم في كذا: تسابقوا فيه وتباروا دون أن يُلحق بعضهم الضرر ببعض.

وتشجع تعاليم الإسلام على التنافس وتدفع الناس نحوه في مختلف المجالات، ويقول المولى عز وجل: "وَفِي ذَلِكَ فَلْيَتَنَافَسِ الْمُتَنَافِسُونَ" (القرآن الكريم، سورة المطففين)، فهذا توجيهه إلى ما ينبغي أن تكون فيه المنافسة، وهي بمعنى الرغبة في الشيء، فليتنافس الناس في أعمال الخير، والمجال مفتوح، والتنافس مطلوب، والإنسان السوي بطبيعته وفطرته يطمح إلى الأً يتفوق غيره عليه. إذن التنافس الإيجابي مشروع ولا يخل بالوحدة، فالتعدد أمر مفيد ومشروع، ولا يعني التمزق والتفريق، فالتنافس بين الأفراد والجماعات من سمات المجتمعات المتقدمة والمتحضرة، حيث تكثر فيها التوجهات والقيادات والنخب والكفاءات والأفكار، وتسعى فيها هذه التعددات إلى التنافس فيما بينها، بما يعود بالنضج، ونمو الأفكار والقيادات والجماعات المتنافسة فيما بينها، والتنافس يبرز الطاقات والقدرات في مصلحة المجتمع وتقدمه.

ب . المعنى الاصطلاحي للتنافسية

تباينت الاتجاهات المختلفة في تعريف التنافسية نظراً لتنوع مستوياتها الثلاث، وهي: (المؤسسة، القطاع، الدولة)، والتي بينهما علاقة تكاملية تقود كلٌ منهم للأخرى، فتنافسية الدولة ناتج عن تميز مجموعة قطاعات بها، وتنافسية هذه القطاعات ناتج عن تميز المؤسسات التي تحتويها.

عُرفت التنافسية على مستوى المؤسسة بأنها: "قدرة المؤسسة على تلبية رغبات المستهلكين".

ويعرفها المنتدى الاقتصادي العالمي (WEF) على مستوى الدولة بأنها: "مجموعة المؤسسات، والسياسات والعوامل التي تهدف إلى تحديد مستوى الإنتاجية لبلد ما، ومن ثم

تحديد مستوى مستدام من الازدهار والاستقرار الاقتصادي مع تحقيق مستويات مرتفعة من الدخل للمواطنين (Malaysia In World Competitiveness, 2009).

وتتكامل هذه المستويات المختلفة للتنافسية فيما بينها، فوجود مؤسسات محلية قادرة فعالة وذات قدرة تنافسية كبيرة سيظهر في النهاية في شكل قطاع أو قطاعات فعالة تنعكس في النهاية على القدرة التنافسية للدولة ككل، وبذلك يعني مفهوم التنافسية "استعمال الموارد المتاحة للمؤسسة، أو القطاع أو البلد الواحد أحسن استغلال بالنظر لما يجب أن يكون وبالنظر إلى قوة المنافسين وطريقة استعمالهم لتلك الموارد في مواجهة المنافسين، والتي تتجلى في تحسين الإنتاجية بشكل يسمح بالحصول على نصيب من السوق يضمن نموا مستمرا خلال المدى الطويل" (أحمد، ٢٠١١، ٢٤).

وبالنظر في التعريفات السابقة يتضح أن للتنافسية عناصر رئيسة تتمثل فيما يلي:

- ضرورة توفير البيئة التشريعية والتنظيمية المناسبة للتنافسية.
- إنشاء المؤسسات والأدوات اللازمة للقيام بنشاطات التنافسية.
- حسن استخدام وإدارة الموارد والكفاءات.
- قدرة المنظمات على الوصول إلى الأسواق الدولية بمنتجات عالية الجودة وتكاليف تنافسية.
- أهمية أن يظهر أثر التنافسية في تحسن الناتج المحلي؛ وعلى المستوى المعيشي للمواطنين.

يتضح مما سبق، أن التنافسية تعنى بالجهود والإجراءات والابتكارات وكافة الفعاليات الإدارية والتسويقية والإنتاجية التي تمارسها الجامعات من أجل الحصول على شريحة أكبر ورقعة أكثر أتساعا عن منافسيها لتحقيق رغبات المستفيدين بعمليات أكثر كفاءة لضمان بقائها.

فالتنافسية وفقاً لما سبق عرضه تعني القدرة على صياغة وتطبيق الإستراتيجيات التي تؤدي للتفوق والوصول إلى مركز أفضل بالنسبة للمنافسين. كما يتضح من مضامين التعريفات السابقة للتنافسية هي قدرة المنظمة على:

- أ . تقديم قيمة متفوقة للسوق لمدة طويلة من الزمن .
- ب . إيجاد شيء متفرد ومختلف عن بقية المنافسين .
- ج . استغلال نقاط القوة الداخلية لأداء الأنشطة الخاصة بها، فهي تنبع من داخل المنظمة .
- د . تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل رائد لغرض التقدم التنافسي .
- هـ . المساهمة في تحقيق الفوز للمنظمة على منافسيها وبالتالي تحقيق البقاء .
- و . تتحقق بالمقارنة مع المنافسين، ومن خلال استراتيجيات تنافسية معينة تقوم بها المنظمة .
- ز . التأثير الايجابي على المستفيدين .

ثانياً: أنواع ومصادر الميزة التنافسية :

١ . أنواع الميزة التنافسية: (كافي، ٢٠١٣، ٨)

يعتبر التصنيف الذي جاء به - porter - أهم تصنيف قدم للميزة التنافسية، وقد اعتمد في تصنيفه للميزة التنافسية على القيمة التي تحقق للعميل والتي تتمثل اما في التميز أو التكلفة المنخفضة.

• ميزة التكلفة الأقل:

تعني قدرة المؤسسة على تصميم، تصنيع وتسويق منتج معين بأقل تكلفة مقارنة بتلك التي يتحملها المنافسون، مما يؤدي الى تحقيق عوائد أكبر .

• ميزة التميز:

يعني بها قدرة المؤسسة على تقديم منتج مختلف عن المنتجات التي يقدمها المنافسين من وجهة نظر المستهلك، أي أن القيمة المضافة للمنتج يجب أن تؤثر على قرار المستهلك بشراء السلعة وتحقق له الرضا .

أساليب تحقيق التنافسية :

أشارت دراسة (الطراونة، ٢٠١٥، ١٩٣-١٩٤) إلي ان الأساليب الأساسية التي تؤدي تحقيق التميز عن الآخرين يمكن ان يتحقق بإحدى الوسائل التالية :

١_ **الكفاءة المتفوقة** : وهي تتعلق بتكاليف المدخلات اللازمة لإنتاج مخرجات معينة ، فالإنتاجية العالية تقود إلى تحقيق كفاءة متفوقة ، كما ان الاستراتيجية التنافسية ، والهيكلة التنظيمي المناسب ، وانظمة التحكم التي تتبعها المنظمة ، كلها تساعد في تحقيق كفاءة عالية ، مقارنة مع المنافسين .

٢_ **الجودة المتفوقة** : حيث تقاس الجودة من خلال ما تحققه المخرجات من قبول لدى المجتمع ، والجودة العالية من شأنها تساعد في تكوين سمعة جيدة للمؤسسة ، وتقلل الجهد والوقت الذي يصرف في إصلاح عيوب المخرجات .

٣_ **الإبداع والتفوق** : ويتحقق من خلال تقديم منتج جديد أو العمل بأسلوب جيد مختلف عن المنافسين

٤_ **الاستجابة المتفوقة** لدي العملاء : وهو ما يعني الحساسية العالية والمعرفة الدقيقة بالزبائن أولاً ، ثم التركيز على الاحتياجات التي يمكن إدراكها بتحقيق مستوى جودة معين يصعب تحقيقه من قبل المنافسين .

ويؤكد ما سبق ان المنظمات لابد ان تتفرد ببعض المزايا التنافسية التي تؤهلها للاحتفاظ بمستوى متميز بين المنافسين ، وذلك من خلال امتلاكها الاستراتيجية الواضحة ، والقراءة الجيدة للمجتمع المحيط وسوق العمل ، والقدرة على تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء ، والتعظيم المستمر والإمكانات.

وهذا أيضاً يتطلب من المؤسسة التعليمية اليقظة الدائمة والمستمرة للمتغيرات المحيطة ، حتى لا تتعرض المزايا التنافسية لها للتدهور لصالح مزايا تتعلق بالمنافسين ، أو الجامعة ذاتها.

سادساً: الاتجاهات الحديثة للتنافسية (في المنظمات العامة والتعليمية):

بدأ مفهوم (التنافسية) أو (الميزة التنافسية) يحظى في الآونة الأخيرة باهتمام كبير من قبل المنظمات العامة في إطار محاولات تحسين أداء الجهاز الحكومي، وزيادة قدرته على إشباع احتياجات عملائه وتقديم الخدمات لهم بجودة وتميز .

وشهدت البيئة الدولية والمحلية في الآونة الأخيرة وبفعل عوامل خارجية وداخلية العديد من التطورات السياسية والإدارية والاقتصادية والتكنولوجية، والتي أحدثت تحولات كبيرة في دور الدولة، حيث انتقلت من دور رفاه وتنمية إلى دول تؤمن بالخصخصة، ومن دولة تدير وتنتج إلى دولة ينحصر دورها في وضع السياسات العامة والاستراتيجيات الحديثة التطورية التنافسية.

وكان لهذا الأمر أثر في تغير طبيعة ومفهوم ودور المنظمات وقدرتها على المنافسة المباشرة غير المباشرة في الأسواق المحلية والعالمية، حيث المنظمة دائمة التعلم، والمنظمات الالكترونية والافتراضية، كما أدت هذه التحولات إلى زيادة حدة المنافسة، مما دفع المنظمات إلى تبني مداخل جديدة في أعمالها لأغراض انجاز الأعمال وتحسين مستويات الأداء عبر استراتيجيات تنافسية.

وسوف يتم هنا تناول الاتجاهات الحديثة في التنافسية في النقاط التالية:

- التوجه نحو الاهتمام بالتنافسية في المنظمات العامة.
- محددات الميزة التنافسية فيها.
- مصادر واستراتيجيات تحقيق هذه الميزة.
- العوامل والمفاهيم التي دفعت إلى الاهتمام بالتنافسية في المنظمات العامة،
- التنافسية في الجامعات.

١. التوجه نحو الاهتمام بالتنافسية في المنظمات العامة:

ان المنظمات العامة على اختلاف انواعها تمكن المجتمع من تحقيق انجازات لا يستطيع الأفراد إحرازها، اذ انها تحقق منافع متعددة لهم ليس فقط في وسائل تقديم السلع والخدمات، انما في تهيئة الظروف والأوضاع اللازمة لممارسة حياتهم (إدريس، ٢٠٠٣، ٩٢).

وبفعل العديد من التغيرات التي شهدتها البيئة الداخلية والبيئة المحيطة بالمنظمات في الآونة الأخيرة، سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي، فقد تزايدت حدة المنافسة وفضت على هذه المنظمات ضرورة تحقيق ميزة تنافسية لها، اذا ما أرادت البقاء والاستمرار.

وبذلك فإن تحقيق التنافسية لم يعد يقتصر على المنظمات الخاصة فقط، بل أصبح يشمل المنظمات العامة أيضاً والتي وجدت نفسها مسئولة بشكل متزايد أمام عملائها وتواجه ضغوطاً كبيرة من أجل التغيير

وهذا الاهتمام بالتنافسية في المنظمات العامة برز بشكل واضح في الأبحاث الحديثة الإدارة العامة التي تتشغل بالإجابة عن أسئلة الفعالية والكفاءة، من أجل تحسين أداء القطاع العام والمنظمات العامة، مما أبرز أهمية الفهم الشامل لتوقعات المواطنين/ العملاء لعمل هذه المنظمات ووعيا بالاحتياجات العامة. (Eran Vigada, 2000,72)

فالميزة التنافسية للمنظمات العامة تشير في جوهرها إلى ان هناك عملية تنافس ما بين هذه المنظمات وغيرها من المنظمات العامة، وكذلك بينها وبين المنظمات الخاصة من أجل الحصول على الدعم والتمويل من قبل الحكومة ذات الموارد النادرة وبالتالي تقديم خدمات ذات جودة أعلى وقيمة أكبر من المنافسين الآخرين المقدمين لنفس الخدمات والذين يمكنهم ان يخلقوا قيمة أكبر للخدمات ذاتها مع الوقت، وتبعاً لذلك يمكن ان نفهم المنافسة في المنظمات العامة على أساس ارتباطها الكبير بجعل الخدمات العامة أكثر استجابة في تلبية احتياجات العملاء، الأمر الذي دفع بعض الباحثين إلى وصف عملية تقديم الخدمات من قبل المنظمات العامة للبيئة التي تعمل فيها بإستراتيجية مطابقة "Strategic Fit".

وتتحقق هذه التنافسية، ليس فقط من خلال تلبية احتياجات العملاء وتقديم الخدمات، انما أيضاً من خلال الاستخدام الكفء للموارد والكفاءات الموجودة، وهذا ما أظهر أهمية تطوير الاستراتيجيات للمنظمات العامة التي تركز على خلق ميزة تنافسية لها استناداً لقدرتها على تحديد نقاط القوة والضعف في بيئتها.

وقد وجد العديد من الباحثين ان هناك علاقة بين تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات العامة وقدرتها على وضع أهدافها بشكل واضح وبما يرتبط بصنع القرار الاستراتيجي للمنظمة العامة الذي يضمن لهذه المنظمات تحقيق الميزة التنافسية. (Richardson, 2002)

فرؤية الإدارة العامة الجديدة نحو الاستجابة للعملاء يمكن ان تفهم بطرق متعددة، ويحكم هذه الرؤية أربعة عناصر أساسية تشكل فهم الإدارة العامة الجديدة التي ستكون لها انعكاساً على أداء المنظمات العامة وهذه المحاور هي: الإدارة العامة كإدارة أعمال Public Management as Business Management، وإدارة الأعمال العامة كسياسة عامة as Public Policy Public Management، والإدارة العامة كإدارة أفراد.

ولقد تزايد في السنوات الأخيرة اهتمام المنظمات العامة بمختلف انواعها بتحقيق ميزة تنافسية، وان كان ذلك يبرز بشكل أوضح في بعض المنظمات التعليمية التي يتبلور اهتمامها بتقديم الخدمات التعليمية كالجامعات، المدارس، ... الخ، وكذلك في المنظمات الصحية التي تهدف لتقديم الخدمات الصحية للمواطنين كالمستشفيات، المراكز الصحية، ... الخ.

وعلى الرغم من إمكانية تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات العامة باستراتيجيات متعددة تستخدمها المنظمات الخاصة، إلا ان الميزة التنافسية في المنظمات العامة تختلف عنها في الخاصة نظراً لارتباطها بشكل أكبر برقابة المواطنين على عمل المنظمات العامة وخضوعها للضغوط السياسية، وهذا أمر ضروري في كل الديمقراطيات، فالحكومات يتم اختيارها لخدمة المواطنين وقد لا يتم اختيارها مرة أخرى عندما تفشل في إشباع الحد الأدنى من احتياجاتهم.

ويطرح هذا تساؤلات متعددة بهذا الصدد: هل يعمل الموظفون الحكوميون بشكل جيد فيما يتعلق باستخدام الأموال العامة التي يحصلون عليها، وهل يعملون على زيادتها؟، ما هو اعتقاد المواطنين حول جودة وكمية الخدمات التي يحصلون عليها؟، وهل يعتقد المواطنون انه فعلاً يتم خدمتهم.

ان الإجابة عن مثل هذه التساؤلات تستلزم توضيح كيفية وأهمية تقييم المواطنين لاستجابات المنظمات العامة لطلباتهم، على اعتبار ان المواطنين هم زبائن يجب ان يشاركون في عملية تقييم انجاز المنظمات العامة، لذلك فان مدى استجابة المنظمات العامة

لاحتياجات المواطنين يمكن اعتبارها جزء مهم في رقابة الأداء وعامل قوي في تحديد مستوى تنافسية تلك المنظمات.

استراتيجيات حديثة لتحقيق الميزة التنافسية في المنظمات العامة:

هناك مجموعة من الاستراتيجيات يمكن ان تستند إليها المنظمات العامة لتحقيق ميزتها التنافسية، والتي قد تعتمد على واحدة أو أكثر من هذه الاستراتيجيات وهي:

أ . **استراتيجية الجودة:** تتعلق الجودة بالنجاح في تصميم وتنفيذ وتقديم الخدمة التي تشبع حاجات وتوقعات العميل سواء المعلنة أم غير المعلنة، وتجعل هذه الإستراتيجية العميل أكثر رضاء في استفادته من الخدمة وعندها لن يمانع بان يدفع أكثر، من خلال الضرائب مثلاً ليتلقى خدمات أرفع جودة وأكثر انسجاماً مع توقعاته، وبذلك فان تحديد مستويات الجودة ومعاييرها من أجل المحافظة عليها وتطويرها يساهم بفعالية في تحقيق العديد من الأهداف الإستراتيجية للمنظمات العامة مثل الميزة التنافسية(عبد المجيد ،٥، ٢٠٠٠).

ب . **استراتيجية خفض التكلفة:** تسعى المنظمات المتنافسة إلى ان تكون رائدة في خفض عناصر التكلفة، من خلال تحليل هذه العناصر وترشيدها بشكل يساهم في تحسين الكفاءة وتحديد أسعار تنافسية وبالتالي إكساب المنظمات ميزة تنافسية، اذ ان خفض تكاليف المواد والتخزين والعمالة وغيرها متطلب أساسي لتعزيز الميزة التنافسية لهذه المنظمات، إلا انه يجب الإدراك بان الانفاق ليس شراً بحد ذاته طالما يساهم في تحقيق قيمة مضافة لعناصر الانتاج (مصطفى، ١٣٨، ٢٠٠٥).

ج . **استراتيجية السرعة:** تشير السرعة إلى الزمن المنتظر بين الاستجابة لحاجات العملاء (المواطنين) من قبل المنظمات العامة وطلب هذه الحاجات لذلك تعمل المنظمات العامة على تقليل هذا الزمن .

د . **استراتيجية الدقة:** ترتبط الدقة بمدى استجابة المنظمات العامة ومقدمي خدماتها بشكل مناسب لاحتياجات ورغبات مستخدمي هذه الخدمات.

وتعتبر الدقة أكثر تعقيداً وصعوبة في القياس من عامل السرعة، إذ إن دقة القطاع العام يجب أن يأخذ بالاعتبار الرفاهية الاجتماعية، والعدالة، والفرص المتساوية، والتوزيع العادل للخدمات لكافة المواطنين وأضاف البعض الكفاءة والفعالية .

هـ . **استراتيجية التميز:** تتعلق هذه الإستراتيجية بإمكانية تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال تقديم منتج أو خدمة جديدة يشعر العميل بانها فريدة ومميزة، ومن هنا يجب أن تفكر المنظمات باستمرار في سمات جديدة تضيف قيمة مادية أو معنوية لما تقدمه لعملائها، مما يتطلب المزيد من البحوث والدراسات في هذا المجال.

ويمكن تحقيق هذا التميز في مجالات عدة مثل: التكنولوجيا المستخدمة، وتميز المنتج في شكله، وحجمه، وسماته، وجودة أدائه، وكذلك مواردها البشرية المتميزة بمهارات وقدرات وكفاءات وثقافات تمكنها من أداء أعمالها بشكل كفاء والاستجابة لاحتياجات العملاء بشكل فوري

و . **استراتيجية التركيز:** وتشير إلى التركيز على قطاع معين من العملاء تحقيقاً للميزة التنافسية والحصول على موقع أفضل من خلال خفض التكلفة أو التميز أو كلاهما وإشباع احتياجات العملاء (الزهيري، ٢٠٠٠، ٢٩٢).

وبذلك يرى البعض أن تنافسية المنظمات العامة تتحقق عندما يتم تحسين الإبداع في الخدمات، والعمليات كنتيجة لتقليل التكلفة والتعاون الأكبر بين الدوائر والوحدات وتحقيق المرونة الأكبر، وزيادة كفاءة العمليات بالتركيز على المعايير ذات الجودة العالية وزيادة المرونة، وكذلك تحسين التكيف الهيكلي نتيجة للإدراك والوعي الكبير لاحتياجات العملاء. (Ove Juul Jorgensen, 1998)

وخلاصة القول أن المنظمات العامة تختلف في أنواعها وأهدافها واستراتيجياتها من دولة لأخرى تبعاً لاختلاف البيئة المحلية، وتأثير العوامل الدولية وانعكاساتها على المستوى المحلي، وبذلك فقد تكون أهداف وسياسات المنظمات العامة وأساليبها الإدارية في صنع القرار، وإدارة الموارد البشرية،... الخ، سبباً في اكتساب الميزة التنافسية أو فقدانها (يوسف ،

٢٠٠٤، ٢٩)، وهذا ما يدفع إلى دأب الدول لبحث العوامل والمفاهيم التي أثرت على اكتساب مثل هذه التنافسية في المنظمات العامة.

توصيات البحث

- ضرورة إدراك كثير من المسؤولين لأهمية تحقيق التنافسية العالمية في التعليم بدولة الكويت.
- عقد دوات تدريبية لتاهيل الكوادر البشرية بالمركز لتحقيق التنافسية العالمية.
- تطبيق التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها التوظيف الأمثل لتطوير التعليم بدولة الكويت.
- تطوير خطط وبرامج وأهداف التعليم بدولة الكويت وفق معايير التنافسية العالمية بما يحقق الأهداف التعليمية .
- ضرورة تطوير المناهج لتطوير العملية التعليمية .
- استخدام تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة في العملية التعليمية.
- ضرورة التوجه المحلي والعالمي نحو فتح مجالات التعاون مع المؤسسات التعليمية على مستوى العالم.

المراجع

- عادل مجبل المطيري: العلاقات الإنسانية في المؤسسات التعليمية بدولة الكويت، القاهرة: مطبعة اللطائف للنشر والتوزيع، ٢٠١١.
- World Economic Forum : **The Global Competitiveness Report 2015-2016**. Switzerland: Davos, 2015.
- عبدالهادي حفيظ بداح العجمي: تحسين أداء قيادات المركز الوطني لتطوير التعليم بدولة الكويت في ضوء الاتجاهات الإدارية المعاصر، رسالة ماجستير، كلية التربية بالگردقة جامعة جنوب الوادي، ٢٠١٧.
- مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز. القاهرة: وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٠.
- مصطفى أحمد حامد رضوان: التنافسية كآلية من آليات العولمة الاقتصادية ودورها في دعم جهود النمو والتنمية في العالم، الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠١١.

- القرآن الكريم ، سورة المطففين: جزء من آية ٢٦.
- Malaysia In World Competitiveness Yearbook: **Malaysia Productivity Corporation**. Malaysia: Selangor, 2009.
- زغدار أحمد : المنافسة . التنافسية والبدائل الإستراتيجية، عمان، الأردن، دار جرير للنشر والتوزيع ، ٢٠١١.
- هدى كافي: دور التأهيل في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير ، جامعة ورقلة، الجزائر ، ٢٠١٣.
- عوض محمد اخليف الطراونة: اثر إستراتيجيات التميز على الميزة التنافسية للمؤسسات العامة الأردنية : دراسة حاله المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي خلال الفترة ٢٠٠٠م - ٢٠١٤م، رسالة دكتوراة، معهد بحوث ودراسات العالم الاسلامي ، جامعة أم درمان الاسلامية ، ٢٠١٥م .
- ثابت عبد الرحمن إدريس: المدخل الحديث في الإدارة العامة، القاهرة: الدار الجامعية، ٢٠٠٣.
- Eran Vigada, "Are You Being Served ?The Responsiveness of Public Administration To Citizens' Demands: An Empirical Examination In Israel", **Public Administration**, Vol.78, 2000,
- Richardson Annette, "Competitive Advantage", **Nursing Management**
- عاطف عبد المجيد: " مدخل التكلفة المستهدفة في مجال رقابة وخفض التكلفة كهدف استراتيجي لتدعيم القدرة التنافسية للشركات المصرية "، **المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، ع ٢٨، ٢٠٠٠.**
- أحمد سيد مصطفى: الإدارة الإستراتيجية: دليل المدير العربي، القاهرة : المؤلف نفسه، ٢٠٠٥ .
- رنده الزهري: " التخطيط لاستراتيجيات الموارد البشرية "، **مجلة جامعة دمشق، مج ١٦، العدد الأول، ٢٠٠٠.**

- Ove Juul Jorgensen, Business Venture Creation and New Human Resource Management Strategies in Japan , Europe and The USA, **The Annual EU- Japan Journalists Conference**, October 1998.

- أمال إسماعيل محمد يوسف: تطور مفهوم الميزة التنافسية للصادرات وفقاً لنظريات التجارة الدولية الحديثة مع دراسة القدرات التنافسية للصادرات الصناعية المصرية، رسالة ماجستير ، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٠٠٤.
