



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

بغنوان:

مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية

من إعداد المترشح: حواس عبد الرزاق

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/06/02

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور / بن عيشاوي أحمد (أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتور / صديقي مسعود (أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مقرر

الدكتور / الداوي الشيخ (أستاذ التعليم العالي - جامعة الجزائر 3) مناقشا

الدكتور / مرغاد لخضر (أستاذ التعليم العالي - جامعة محمد خيضر بسكرة) مناقشا

الدكتور / مناصرية رشيد (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الدكتور / شاهد إلياس (أستاذ محاضر - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي) مناقشا

2016/2015

الفهرس

III	الإهداء
IV	شكر وتقدير
V	الملخص
VI	الفهرس
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال البيانية
أ-د	المقدمة
1	الفصل الأول: إدارة الجودة الشاملة في خدمات التعليم العالي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: أساسيات الجودة في خدمات التعليم العالي
3	المطلب الأول: ماهية الجودة
22	المطلب الثاني: جودة خدمات التعليم العالي
32	المبحث الثاني: أساليب تحسين جودة خدمات التعليم العالي
32	المطلب الأول: التقويم الذاتي والمقارنة المرجعية
41	المطلب الثاني: نظام ضمان الجودة
48	المطلب الثالث: الاعتماد الأكاديمي
57	المبحث الثالث: تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
57	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
76	المطلب الثاني: الأسس التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
92	خلاصة الفصل
93	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
94	تمهيد
95	أولاً/ الدراسات المحلية
100	ثانياً/ الدراسات العربية
108	ثالثاً/ الدراسات الأجنبية

115	خلاصة الفصل
116	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
117	تمهيد
118	المبحث الأول: نشأة وتطور التعليم العالي في الجزائر
119	المطلب الأول: مسار بناء المنظومة الجزائرية للتعليم العالي (1962 - 2003)
128	المطلب الثاني: إصلاح التعليم العالي في الجزائر
139	المبحث الثاني: الإطار العام للدراسة الميدانية
139	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
143	المطلب الثاني: أداة الدراسة وخطوات تصميمها
148	المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة
151	المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
151	المطلب الأول: الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية
163	المطلب الثاني: توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية
173	خلاصة الفصل
174	الخاتمة
180	قائمة المراجع
194	الملاحق
195	الملحق الأول: استبيان موجه إلى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الجزائرية
199	الملحق الثاني: معاملات الثبات حسب معادلة ألفا كرونباخ
200	الملحق الثالث: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان