جامعة محمد خيضر – بسكرة –
كلية العلوم الاقتصادية والتجاريةوعلوم التسيير

Universityof Mohamed Khider Biskra
Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences

الملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجزائر
الجامعات الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة وضمان الجودة
28-29 جانفي 2020

ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر

لحبيب بلية
جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم
lehbib.bellia@univ-mosta.dz

الملخص

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على خصوصيات المقاربة الجزائرية في مجال ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال التطرق إلى آلية ضمان الجودة المجسدة ميدانيا من خلال اللجنة الوطنية لضمان الجودة، خلايا الجودة ومسؤولي ضمان الجودة، والنظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي.

ولبلوغ الهدف المسطر اعتمدنا على منهج وصفي يستند إلى أداة تحليل مضمون مختلف الوثائق ذات الصلة من كتب ومقالات ومداخلات وتقارير ومواقع إلكترونية ونصوص تنظيمية.

وفي الأخير، فقد توصلنا إلى أن بداية تبني ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر كانت سنة 2010 من خلال تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام ضمان الجودة في مجال التعليم العالي، وقد تبنت الوزارة الوصية خيار ضمان الجودة الداخلية كخيار إستراتيجي، على حساب خيار ضمان الجودة الخارجية، وأن النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر مستنبط ومستلهم من النظام المرجعي لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed).

الكلمات المفتاحية: جودة؛ ضمان الجودة؛ مؤسسات التعليم العالي؛ نظام مرجعي وطني.

Abstract

The purpose of this article is to examine the specificities of the Algerian approach to quality assurance in higher education institutions, addressing the quality assurance mechanism actually translated by the National commission of quality assurance, the quality cell and QAR, and the national quality assurance reference system.

We have adopted a descriptive approach based on the content analysis tool of various documents, namely books, articles, communications, reports, websites and regulatory texts.

We concluded that the adoption of quality assurance in higher education institutions in Algeria started in 2010 with the creation of a national commission for the implementation of quality assurance, and that the Ministry of Supervision has privileged internal quality compared to external quality, and that the national quality assurance reference system is derived from the internal quality assurance reference system in Mediterranean universities (Aqi-Umed).

Keywords: Quality; Quality Assurance; Higher Education Institutions; National Reference System.

1. المقدمة:

على غرار باقي المنظمات الخدمية الأخرى استعارت المؤسسات التعليمية عموما، ومؤسسات التعليم العالي على وجه الخصوص، مدخل إدارة الجودة الشاملة أملا في الاستفادة من المزايا والفوائد التي يوفرها لصالح المنظمات التي تتبناه، في ظل بيئة تتميز، إضافة إلى التحديات الخارجية، بتحديات داخلية كتحدي التمويل والضغط الجماهيري والإقبال المتزايد بفعل ديمقراطية التعليم وغيرها.

وعلى هذا الأساس، وإعمالا لمنطق العولمة، لم يكن من الممكن لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر كما لم يكن من المفيد لها أن تبقى بعيدة عن الزخم العالمي المتميز بتبني العديد من الآليات كضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وكان لا بد عليها أن تسلك نفس الطريق وتتبنى في البداية العديد من الآليات التي ترتكز على التقييم وصولا إلى إرساء مقاربة وطنية لضمان الجودة.

وانطلاقا مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية: ما هي خصوصيات المقاربة الجزائرية في مجال ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ؟.

2. مفهوم ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

1.2 مفهوم الجودة في التعليم:

1.1.2 تعريف الجودة:

تشير أدبيات البحث في مجال الجودة إلى أنه يمكن تعريفها من خلال عدة مقاربات على النحو الآتي (سلامة، 2005، ص ص 23-112):

1.1.1.2 مقاربة الجودة بمعنى التميز: تقوم هذه المقاربة على ربط الجودة بمفاهيم مثل: التميز والتمايز والحصرية، وتعتبر مؤسسات التعليم العالي وبرامجها متمتعة بالجودة وفق هذه المقاربة بالنظر إلى مستواها الذي تحدده المستويات العالية من متطلبات الدخول إليها أو التخرج منها، مثل الشروط القاسية لقبول الطلبة، وصعوبة مقرراتها والدرجة العالية لتعقيدها، وصعوبة الامتحانات التي يخضع لها الطلبة،...إلخ.

2.1.1.2 مقاربة الجودة بمعنى تأمين معايير الحد الأدنى: تقوم هذه المقاربة على اعتماد مجموعة من المواصفات والمعايير الدنيا المحددة مسبقا بشكل واضح وصريح، والتي يتوجب توافرها من أجل الترخيص للمؤسسات أو البرامج واعتمادها والاعتراف بالشهادات التي تمنح في إطارها. كما يتعين احترام هذه المعايير من دون أن يكون هناك مجال للمرونة أو التعديل حسب الحاجة أو رأي المستفيدين أو واقع المؤسسة، من جهة، ومن جهة ثانية، يقضي هذا المدخل بأن تجرى عمليات ضمان الجودة تحت إشراف جهات خارجية مستقلة عن مؤسسات التعليم العالي بشكل عام وعن المؤسسة المعنية بشكل خاص، لتأمين الثقة المجتمعية بهذه العمليات وبنتائجها. وتعتبر هذه المقاربة بمثابة الضمانة للسلطات الحكومية وللمجتمع ككل بشأن احترام مؤسسات التعليم العالي للحد الأدنى من متطلبات الجودة.

3.1.1.2 مقاربة الجودة بمعنى تأمين رضا المستفيدين وأصحاب الشأن المعنيين: تنظر هذه المقاربة للجودة بأنها قدرة المؤسسة أو البرنامج على الاستجابة لتوقعات المستفيدين ومطالبهم، وكذا توقعات سائر أصحاب الشأن. وبذلك تنتقل مقاربة الجودة من التوجه نحو الداخل إلى التوجه نحو الخارج والنظر إلى مجمل عناصر المؤسسة أو البرنامج، بما في ذلك قياس مدى ملاءمة الأهداف

والغايات مع الاحتياجات المجتمعية، وفحص العمليات من وجهة نظر المستفيدين المباشرين (الطلبة)، والتحقق من جودة المخرجات ومدى ملاءمتها لاحتياجات سوق العمل والتنمية.

4.1.1.2 مقاربة الجودة بمعنى المواءمة مع الغايات: تنطلق هذه المقاربة من مبدأ أن الجيد هو ما يخدم بشكل سليم وكاف الأغراض التي أنشئ لأجلها. فهذه المقاربة تعطي للجودة بعدا داخليا، وتنطلق من غايات وأهداف المؤسسة أو البرنامج وتحاول ضمان هذه الجودة من خلال التأثير على العمليات التي تجري داخل المؤسسة بالنظر إلى الموارد المتاحة لجعلها تحقق بشكل أفضل الغايات والأهداف المعتمدة.

وقد لقيت هذه المقاربة رواجا واسعا بالنظر إلى ملاءمتها لسياق متطلبات التعليم الجماهيري الذي يهدف لتأمين التنمية الشاملة والمتكاملة للمجتمعات الإنسانية، والتكيف مع المستجدات العلمية والتقنية، ومع التغيرات الاجتماعية المتسارعة. كما تتميز هذه المقاربة بالمرونة الكبيرة، مما يتيح إمكانية تطبيقها في سياقات عديدة، إذ ليست هناك شروط مسبقة أو التزامات خارجية موجبة، وهذا ما يشكل في نفس الوقت نقطة ضعف جوهرية لهذه المقاربة التي لا تعير اهتماما كافيا للمعايير الخارجية، وبالتالي لا تسمح بإجراء المقارنة مع مؤسسات أو برامج أخرى.

2.1.2 تعريف الجودة في التعليم:

تعرف الجودة في التعليم على أنها: "مجموعة من الشروط والمواصفات التي يجب أن تتوافر في العملية التعليمية لتلبية حاجات المستفيدين منها وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع" (النجار، 1999، ص 73).

وتشير الجودة في التعليم أيضا إلى: "جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع مستوى المنتج التعليمي (طالب، فصل، مدرسة، مرحلة) بما يتناسب مع متطلبات المجتمع" (فليه، والزكي، 2004، ص 152).

وتعني الجودة في التعليم كذلك: "الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة هذا الإنجاز، ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة أو المخرجات التي تتسم ببعض الملامح والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها" (حسين، 2005، ص 15).

وانطلاقا من التعاريف السابقة فإن الجودة لا تتعلق بالمنتج التعليمي فقط المتمثل في المخرجات الجيدة من ذوي الشهادات الجامعية، بل تشمل جميع عناصر النظام التربوي، فهي بذلك تعكس مجموعة الأبعاد التي تشمل الفعالية والكفاءة والقدرة على تحقيق الغايات المحددة (براجل، 2005، ص ص 497-509).

2.2 ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

1.2.2 تعريف ضمان الجودة:

يعرف ضمان الجودة بأنه: "كل السياسات والعمليات الموجهة نحو توفير كل ما يساعد على تحقيق الجودة والمحافظة عليها والارتقاء بها" (د.ل، 2005، ص 31).

يربط هذا التعريف ضمان الجودة بكل الأنشطة التي تقوم بها المنظمة لتبلغ منتجاتها الجودة والاستمرار فيها وترقيتها.

ويقصد به أيضا: "مجموعة من الخطط والأنشطة تطبقها إدارة المؤسسة في كافة الأقسام، وفي جميع المستويات، بهدف ضمان أن ناتج العمليات سوف يلبي حاجات الزبائن وتوقعاتهم، وذلك من خلال التأثير على الطريقة التي يتم وفقها تصميم المنتجات وتصنيعها وتفتيشها واختبارها، وتركيبها وتسليمها، وخدمتها، ويهدف نظام الجودة إلى تزويد الثقة بمنتجات المؤسسة" (الخطيب، والخطيب، 2010، ص 45).

يعتبر هذا التعريف أن ضمان الجودة مجموعة أنشطة تقع على عاتق إدارة المؤسسة وتشمل كافة أقسامها ومستوياتها، وهي تهدف لضمان أن مخرجات المؤسسة ستلبي حاجات وتوقعات الزبائن، وبالتالي تنال ثقتهم.

ويعني كذلك: "قيام المنتج للسلعة أو المقدم للخدمة بالتعهد بأن السلع التي ينتجها أو الخدمات التي يقدمها تتطابق مع التصاميم والمواصفات والمعايير المقررة من ناحية الجودة، وأنها تقابل متطلبات الزبون وتشبع حاجاته ورغباته وتحقق رضاه" (الطائي، العجيلي، والحكيم، 2009، ص 248).

يربط هذا التعريف بين ضمان الجودة وتعهد المنتج بمطابقة خدماته أو سلعه للتصاميم والمعايير والمواصفات المقررة مسبقا، وإشباعها لحاجات الزبون وحيازتها لرضاه.

من خلال التعاريف السابقة، نستنتج أن مفهوم ضمان الجودة يشير إلى إدارة نظامية وإجراءات التقييم بهدف توجيه وتقييم أداء المؤسسة والأفراد العاملين، وقد يفضل البعض استخدام مصطلح تقييم الجودة بدلا من ضمان الجودة، وإن كان مفهوم ضمان الجودة أشمل وأعم حيث لا يتوقف فقط على عملية التقييم ولكنه يتضمن أنشطة أخرى مثل المتابعة التي تهدف إلى عملية التحسين (حسين، 2005، ص 154)، كما أن ضمان الجودة هو عملية تحدث قبل وأثناء عملية إنتاج المنتجات وتقديم الخدمات، وتعمل على منع الأخطاء التي قد تحدث منذ البداية، فهو بهذا يختلف عن مراقبة أو ضبط الجودة الذي يعمل على كشف العيوب أو الأخطاء بعد حدوثها، فضمان الجودة يركز على تصميم الجودة في محاولة للتأكد من أن إنتاج المنتج يتم وفقا لمواصفات محددة سلفا، أي أنه وسيلة لإنتاج منتجات بدون عيوب وخالية من الأخطاء. والهدف من ذلك الوصول إلى "صفر عيوب"، على حد وصف "كروسبي" (Crosby)، وذلك بتحقيق مواصفات المنتج أو الحصول على الأشياء الصحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة (Sallis, 2002, p 17).

2 .2.2 تعريف ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

انتشر مفهوم ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بعد انعقاد مؤتمر الشبكة الدولية لوكالات ضمان الجودة في التعليم العالي بمونتريال في كندا سنة 1993، حيث ركز هذا المؤتمر على آليات ضمان الجودة في العديد من الخبرات والتجارب الدولية، كما استعرض الطرائق التقليدية والحديثة في ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي (سلمان، والسامرائي، 2011، ص ص1181-1190).

ويعد ضمان الجودة في مجال التعليم العالي بمثابة: "عملية منظمة لتفحص الجودة تقضي بالتأكد من وفاء المؤسسة التعليمية (أو البرنامج التعليمي) بالمعايير ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقا، بحيث أن المؤسسة تضمن الجودة لنفسها، وبحيث أن الجهة الخارجية تضمن للجمهور العام جودة التعليم في المؤسسة" (الخطيب، والخطيب، 2010، ص 36).

يركز هذا التعريف على وفاء المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي بالمعايير المحددة ومن قدرتها على التحسين المستمر.

ويعرف كذلك بأنه: "كافة السياسات والنظم والعمليات الموجهة نحو ضمان المحافظة على جودة خدمات التعليم المقدمة من المؤسسة وتحسينها. وهو وسيلة تستحدثها المؤسسة لتؤكد لنفسها وللآخرين أن الظروف قد هيئت كي يبلغ الطلبة المستويات القياسية التي حددتها المؤسسة لنفسها" (اليونسكو، 1998، ص 38).

يركز هذا التعريف على الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة التعليمية لتؤكد لنفسها ولعملائها بأن خدماتها ومخرجاتها تتوافق مع معايير الجودة المحددة.

من خلال ما سبق يتضح أن ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يعني قيام هذه المؤسسات، بصورة منظمة ومخططة وممنهجة، بكل الأنشطة والإجراءات والسياسات التي من شأنها أن تؤكد لنفسها وتضمن للمستفيدين من خدماتها وتمنحهم الثقة بأن عملياتها ومنتجاتها التعليمية ومخرجاتها تتوفر على المعايير والمواصفات المطلوبة من طرفهم والمحددة مسبقا، كما تتفق مع توقعاتهم وتلبي احتياجات سوق العمل.

3. المقاربة الجزائرية في مجال ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تتمثل عناصر المقاربة الجزائرية في مجال ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي فيما يلي:

1.3 إنشاء لجنة وطنية لضمان الجودة:

في الواقع شهد قطاع التعليم العالي في الجزائر توالي لجنتين في مجال ضمان الجودة، وهما على التوالي:

1.1.3 اللجنة الوطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES):

أوصى المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي المنعقد يومي 19 و20 ماي 2008 بالجزائر تحت عنوان "الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام ل.م.د"، والندوة الدولية حول "ضمان الجودة في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات" المنعقدة يومي 1 و2 جوان 2008 بالجزائر، بضرورة تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر(Latreche, 2010, pp 101-109)، لذلك تم تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام ضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، وذلك بموجب القرار رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 (قرار رقم 167، 2010)، عهدت إليها مسؤولية صياغة وتتبع إحداث برنامج لتنفيذ نظام ضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي. وفي هذا الإطار فقد كلفت هذه اللجنة، حسب المادة 2 من هذا القرار، بالتنسيق مع الوكالات والهيئات المعنية، بالمهام التالية:

- إنشاء نظام مرجعي وطني يتضمن المقاييس والمعايير المتعلقة بضمان الجودة في ضوء المعايير الدولية.
- تحديد معايير انتقاء مؤسسات التعليم العالي الرائدة والمسؤولين عن ضمان الجودة لكل مؤسسة.
- وضع برنامج إعلامي يستهدف المؤسسات المعنية ووضع خطة تكوين لفائدة المسؤولين عن ضمان الجودة.
- تحديد برنامج لتنفيذ عمليات ضمان الجودة داخل المؤسسات المعنية وضمان متابعة تنفيذها.
- تنظيم العمليات الأولية للتقييم الذاتي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة.
- تنظيم عمليات تقييم خارجي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة.
- ضمان المراقبة في مجال ضمان الجودة.

– الجمع بين العناصر الضرورية لتحديد سياسة وطنية ونموذج لضمان الجودة وتحضير شروط إنشاء وكالة مكلفة بوضع هذه السياسة.

وقد تكونت اللجنة من أحد عشر (11) عضوا يمثلون الإدارة المركزية وأساتذة خبراء، معينون لمدة ثلاث (3) سنوات (المادة 3)، والذين ينتخبون رئيسا للجنة ونائبا للرئيس من بينهم (المادة 4)، كما يمكن للجنة دعوة كل شخص تكون مؤهلاته ضرورية لأعمالها (المادة 6).

ومن بين أهم إنجازات هذه اللجنة، قبل انتهاء عهدتها في ديسمبر 2014، إنجاز النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي، المستنبط والمستلهم من النظام المرجعي لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed)، وهو المهمة الأساسية والرئيسية التي أنشئت من أجلها هذه اللجنة.

2.1.3 لجنة وضع نظام لضمان الجودة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

بعد انتهاء عهدة اللجنة الوطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، المحدثة بموجب القرار رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010، المذكور سابقا، والمحددة بثلاث سنوات، استبدلت سنة 2014 بلجنة جديدة (قرار رقم 2004 ، 2014) سميت بلجنة وضع نظام لضمان الجودة قي قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، عهدت إليها مسؤولية وضع نظام لضمان الجودة قي مجال التعليم العالي والبحث العلمي، وكلفت في هذا الإطار، حسب المادة 2 من القرار، بإدخال وتطوير إجراءات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، من خلال الاضطلاع بالمهام التالية:

– تأطير عمليات التقييم الداخلي والتقييم الذاتي للمؤسسات الرائدة، بما يتناسب مع الإطار المرجعي الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي.

– مرافقة خلايا ضمان الجودة المحدثة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ومساعدتها حتى تصبح عملية.

– تكوين مؤطري وأعضاء خلايا ضمان الجودة.

– وضع شروط إنشاء وكالة ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي، لا سيما تكوين خبراء في ضمان الجودة.

– تنسيق ومتابعة كل النشاطات المرتبطة بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي والعمل على انسجامها.

– تطوير قنوات الإتصال حول النشاطات المرتبطة بضمان الجودة (علبة البريد الالكتروني، المواقع الالكترونية، الإعلام التقليدي، اللقاءات...).

وقد تشكلت هذه اللجنة من أربعة عشر (14) أستاذا باحثا وخبيرا في ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي (المادة 3)، ينتخبون من بينهم رئيسا للجنة ونائبا للرئيس (المادة 4)، ويمكن للجنة أن تستعين بأي شخص من شأنه مساعدتها في أعمالها (المادة 6). غير أنه سرعان ما أعيد النظر في تشكيلة هذه اللجنة، بموجب القرار رقم 761 المؤرخ في 17 جويلية 2016، المشار إليه أعلاه، من خلال استبدال بعض أعضائها وتقليص عددهم إلى (13) بدلا عن (14).

2.3 استحداث خلايا الجودة وتنصيب مسؤولي ضمان الجودة:

بموجب المراسلة رقم 138 المؤرخة في 13 فيفري 2011 الصادرة عن الأمانة العامة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي المتعلقة بإنشاء خلية ضمان الجودة على مستوى كافة مؤسسات التعليم العالي وتعيين مسؤول لهذه الخلية، أنشئت لدى كل مؤسسة جامعية خلية ضمان الجودة، ألحقت بمديرية الجامعة، وهي تتشكل من ممثلين لجميع كليات ومعاهد الجامعة، وقد تم تنصيب أعضاء هذه

الخلايا من طرف رؤساء مؤسسات التعليم العالي، وقد أوكلت لهذه الخلايا مهمة إرساء وترسيخ ثقافة الجودة، في مؤسسات التعليم العالي. وبهذه الصفة فقد كلفت على الخصوص بالقيام بالأدوار والمهام التالية (خلية ضمان الجودة بجامعة البليدة 2، 2016):

– تمثل الخلية هيئة دائمة يقع على عاتقها إعداد وإرساء مساعي التقييم، كما أنها تمثل هيكلا مشتركا بين الجامعة والهيئات الوطنية للتقييم.

– تضمن الخلية متابعة وإرساء البرنامج الوطني للنشاط الرامي إلى التفعيل والتحسين المستمر لمسعى ضمان الجودة وترقيته مع الحث على تعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة للاتصال.

– تنظم الخلية نشاطات إعلامية حول مهامها وتقوم بالتحسيس بالنتائج المنتظرة من تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى الجامعة لتكرس نظام داخلي للجودة.

– تقود الخلية مساعي التقييم الداخلي للجودة في ميادين التكوين والبحث والحكامة والإطار العام لحياة الطلبة بالجامعات وتعزز تطوير الممارسات في هذه الميادين، ولهذا الغرض تحضر الإجراءات والمستلزمات وتعد البطاقات والوثائق الضرورية لذلك.

– تضمن الخلية تحضير وتنفيذ ومتابعة عمليات التقييم الذاتي على مستوى الجامعة، متحرية في ذلك الموضوعية والحياد ضمن مسعى مرحلي تدريجي على كل المستويات لنشر ثقافة التقييم بغرض تحقيق الجودة.

– تنسق الخلية مهمة تحرير تقارير عمليات التقييم الذاتي على مستوى الجامعة.

– تقود الخلية عمليات تكوين أعضائها في مجال ضمان الجودة، وتحرص على ذلك مستعينة بدعم اللجنة الوطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي.

– تشارك الخلية في رسملة وديمومة تجارب الجامعة بخصوص ممارسة ضمان الجودة وتساهم في كل نشاط محلي، جهوي أو وطني لذات المجال من أجل تبادل التجارب والخبرات.

– تشجع الخلية الإتصال الداخلي والخارجي وتبذل كل الجهد من أجل المشاركة في مختلف التظاهرات التي تقام في مجال ضمان الجودة مع نظيراتها في مؤسسات التعليم العالي والهيئات الأخرى التي تعمل في نفس المجال.

– تسهر الخلية على جمع الدراسات والبحوث المنجزة في مجال ضمان الجودة من طرف مختلف الهيئات الوطنية والدولية العاملة في هذا الشأن.

– تنشر الخلية حصيلة نشاطاتها السنوية على الموقع الإلكتروني للجامعة.

ومن جهة أخرى، تم تعيين مسؤولي ضمان الجودة، وهم المسؤولون عن خلية ضمان الجودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي.

3.3 بناء النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

من بين المتطلبات الأساسية التي يتعين على مؤسسات التعليم العالي القيام بها لأجل التكفل بعمليات التقويم الذاتي على مستواها، إضافة إلى استحداث خلية للجودة، وتنصيب مسؤول ضمان الجودة الذي يحدد ويقترح ويقود الجودة داخل المؤسسة، بناء نظام مرجعي للجودة انطلاقا من الأهداف المحددة في مخططها للتنمية أو التطوير.

وهنا تظهر أهمية نظام ضمان الجودة الذي يعني: "ذلك النظام الذي يقوم بالتحقق على أن ما تقوم به المؤسسة من أعمال يتطابق مع الإجراءات والسياسات التي قامت بكتابتها واعتمادها" (الطائي، العبادي، والعبادي، 2008، ص 312).

1.3.3 نظام ضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed):

هدف برنامج تمبوس (TEMPUS) التابع للاتحاد الأوروبي من أجل إنشاء شبكات للتعاون بين الجامعات الأوروبية ونظيراتها في دول المناطق المجاورة، كما عمل على مساعدة جامعات الدول الجنوبية للمتوسط لتحسين جودة خدماتها وإنشاء آليات لضمان الجودة (Commission européenne, 2009, p7)

ومن بين المشاريع التي رعاها هذا البرنامج مشروع (Aqi-Umed)، الذي هدف إلى بناء نظام مرجعي مشترك لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية، وإنطلاقا من هذا الأخير، يمكن لكل دولة من الدول الشريكة أن تصيغ نظامها المرجعي الخاص بها.

1.1.3.3 نبذة عن (Aqi-Umed): تجسيدا لأهداف برنامج تمبوس (TEMPUS)، هدف مشروع ضمان الجودة الداخلية للجامعات المتوسطية، المعبر عنه اختصارا باللغة اللاتينية (Aqi-Umed) أي (Assurance qualité interne dans les Universités de la méditerranée)، إلى إقامة تعاون بين مؤسسات التعليم العالي في الدول الواقعة على الضفتين الشمالية والجنوبية للمتوسط، وبالأخص، تعزيز التبادل بين جامعات الدول الثلاث المغاربية.

من خلال تركيزه على ممارسات ضمان الجودة، سعى هذا المشروع إلى دعم المبادرات الوطنية في هذا المجال، من خلال العمل على تشجيع الانسجام مع التحولات الدولية لأنظمة التعليم العالي، لا سيما تلك الجارية منها على الصعيد الأوروبي. كما منح هذا المشروع الأولوية للتقييم الذاتي للجامعات، بهدف مساعدتها على تحسين الحكامة فيها، حيث قاد عملية إعداد نظام مرجعي مغاربي للتقييم الذاتي المؤسساتي، واعتمادا على هذا النظام المرجعي، قاد عمليات التقييم الذاتي من طرف عشر جامعات ومدارس جزائرية ومغربية وتونسية شريكة في المشروع (Commission européenne, 2013, p 5).

2.1.3.3 أطراف المشروع: جمع مشروع (Aqi-Umed) عشر (10) مؤسسات للتعليم العالي، كانت فاعلة ومستفيدة في نفس الوقت من المشروع، وثلاث (3) وزارات مغاربية للتعليم العالي (كشركاء مساهمين)، وثمانية (8) شركاء أوروبيين، وخبيرين (2) إثنين.

ويتوزع الشركاء المغاربيون على النحو التالي (Sage, 2011, pp 5-8):

- الجزائر: ثلاث (3) مؤسسات هي: المدرسة العليا لأساتذة التعليم التكنولوجي بوهران (ENSET)، جامعة محمد بوقرة ببومرداس (UMBB)، وجامعة منتوري بقسنطينة (UMC).
- المغرب: ثلاث (3) مؤسسات هي: جامعة عبد الملك السعدي بتطوان، وجامعة محمد الأول بوجدة (UMP)، وجامعة ابن طفيل بالقنيطرة (UIT).
- تونس: أربع (4) مؤسسات هي: جامعة تونس، وجامعة قرطاج، وجامعة سوسة، وجامعة صفاقس.

أما بخصوص الشركاء الأوروبيين فقد تم اختيارهم حسب خبرتهم في التقييم والجودة والكفاءات التي يمكنهم تعبئتها في مجال تكوين ودعم الجامعات المغاربية، وهم أربع (4) مؤسسات جامعية، وأربع (4) وكالات وهيئات للتقييم، وهي:

- جامعة باريس–شرق كريتاي (Université Paris Est Créteil - France).
- جامعة التكنولوجيا بكومبيان(- France Université de technologie de Compiègne).
- الجامعة الحرة ببروكسل (Université libre de Bruxelles - Belgique).

- جامعة ميغيل هيرناندیس (Université Miguel Hernandez - Espagne).
- الوكالة الوطنية الإسبانية لتقييم الجودة والاعتماد (ANECA).
- الوكالة الفرنسية لتقييم البحث والتعليم العالي (AERES).
- الوكالة الجامعية للفرانكوفونية (AUF).
- المركز الدولي للدراسات البيداغوجية (CIEP)، التابع للحكومة الفرنسية، والذي ترأس هذا المشروع.

وبخصوص الخبيرين المشاركين في المشروع، فيتعلق الأمر بكل من الخبيرة الأولى (Marie-Odile Ottenwaelter) المختصة في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والخبير الثاني (Christian Chauvigné) الذي تولى التقييم الخارجي للمشروع.

3.1.3.3 مكونات النظام المرجعي لضمان الجودة (Aqi-Umed): لا بد من الإشارة إلى أن النسخة النهائية للنظام المرجعي لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed) تم الانتهاء من إعدادها والمصادقة عليها من قبل المؤسسات المغاربية العشر الشريكة في المشروع في وهران في سبتمبر 2011، وهذا بعد أن تم إخضاع هذا النظام للاختبار والتجربة في المؤسسات الجامعية المغاربية الشريكة التي أجرت تقييمات ذاتية توجت بتقارير كتابية، وبعد أن تم تحليل هذه الاختبارات والتجارب.

ويعرف النظام المرجعي لضمان الجودة (Aqi-Umed) بأنه: "التعريف الصريح للجودة المتبنى من قبل المؤسسة، وهو مجموع القيم و/أو الأهداف التي تمنحها في إطار مهامها لتلبية التطلعات المشروعة لعملائها وشركائها وكذا مستخدميها. ويتكون النظام المرجعي لضمان الجودة من مراجع، يتم تفكيكها إلى معايير و/أو أدلة، مرفقة بقواعد للتفسير" (Commission européenne, 2013, p 34). ويتمثل الغرض الأساسي من إجراء التقييم الذاتي في إظهار كيف تستوفي المؤسسة كل متطلب من المتطلبات المعبر عنها بواسطة كل مرجع من المراجع، من خلال تسليط الضوء على نقاط قوتها ونقاط ضعفها وفرص تحسينها.

ويضم النظام المرجعي (Aqi-Umed)، أربعة (4) ميادين، هي: التكوين، والبحث، والحكامة، والحياة الجامعية، وكل ميدان يضم العديد من المجالات بمجموع (19) مجالا، وكل مجال يتفرع إلى عدة مراجع بعدد إجمالي يقدر ب(82) مرجعا. والجدول (1) والشكل (1) أدناه يوضحان ذلك.

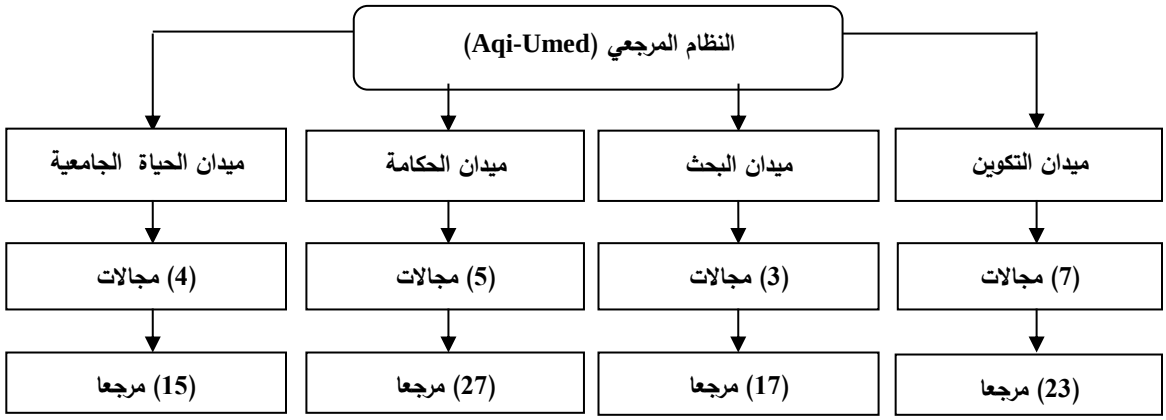
جدول (1) مكونات النظام المرجعي لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed)

الميادين	المجالات	المراجع
التكوين	7	23

البحث	3	17
الحكامة	5	27
الحياة الجامعية	4	15
المجموع	19	82

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على النظام المرجعي (Aqi-Umed).

شكل (1) البنية الهيكلية للنظام المرجعي (Aqi-Umed)



Source: Commission européenne, **Le projet Aqi-Umed: Objectifs, mise en œuvre, résultats et diffusion**, Bruxelles, 2013, p. 28.

2.3.4 النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

عادة ما تشكل نماذج أجنبية معينة لضمان الجودة بمثابة مراجع، يمكن الاستعانة بها، ولكن لا يمكن بأي حال من الأحوال نقلها وتطبيقها حرفيا في سياق أجنبي مغاير، إذ يجب أن يأخذ تطبيق ضمان الجودة وهيكليتها وتنظيمها في الاعتبار السياق الوطني والإقليمي، والتاريخي، والسياسي، والاجتماعي، والاقتصادي.

وبعبارة أخرى، تكتسي الجودة بعدا ثقافيا عميقا لا ينبغي أن يحجبه الجري وراء المعايير الدولية (Commission européenne, 2009, p 37)، إذ يبدو أن البعد الثقافي من العناصر الأكثر ارتباطا بعوامل نجاح أو فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع المنظمات الصناعية والخدمية، ويصبح هذا العنصر أكثر وضوحا في مؤسسات التعليم، لأن نجاح فلسفة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم بدولة ما لا يعني بالضرورة نجاحها في دولة أخرى، بل داخل الدولة الواحدة قد لا يعني نجاحها في مؤسسة تعليمية ما نجاحها في بعض المؤسسات التعليمية الأخرى (محمد، 2008، ص 41)، لذلك هناك من يحذر من أن نظام الجودة الناجح لا يمكن نسخه، وعلى هذا لا توجد مؤسسة تعليمية تتناول الجودة الشاملة في إطارها النظري الخالص، إذ لا بد أن تجري على هذا الإطار بعض التعديلات بما يتوافق مع ثقافة المؤسسة وغرضها (محمد، 2008، ص 279).

وفي نفس السياق، اشتمل النظام المرجعي لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed) على الميادين، والمجالات، والمراجع فقط، باعتبار أنه يمثل القاسم المشترك بين الجامعات المتوسطية، وترك لكل دولة حرية تضمين نظامها المرجعي المعايير والأدلة وقواعد التفسير التي تناسبها وتعكس تنظيمها وسياقها الخاص، حيث أن أنظمة ضمان الجودة في التعليم العالي تختلف

بحسب طبيعة مؤسسات التعليم العالي، ونطاقها، وحجمها، ونوعها، والدولة التي تتواجد فيها، مما يفرض التنوع في الحلول وتكييفها مع الأوضاع المحلية.

وتأكيدا لذلك، ومن خلال مراجعة مسيرة حركة نظم الجودة في التعليم العالي، يتضح أنه من أجل تأسيس نظم وبرامج جودة قوية، يجب على مؤسسات التعليم العالي أن تبدأ أولا بتنفيذ برامج أولية لضمان الجودة بغية إرساء قاعدة متينة لبناء نظام ضمان الجودة، وهي المقاربة التي أخذت بها الجزائر، حيث نفذت عمليات للتقييم الذاتي، على مستوى مؤسساتها التعليمية، على أساس النظام المرجعي لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed)، وانطلاقا من هذا الأخير واستنادا إليه قامت ببناء نظامها المرجعي الخاص بها.

وعلى هذا الأساس، فقد عكفت اللجنة الوطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي (CIAQES) منذ تأسيسها في 31 ماي 2010 على إعداد نظام للمعايير يكون له بعد وطني، حيث أعلنت هذه اللجنة بتاريخ 26 جانفي 2014 عن الانتهاء من إعداد النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي، والذي يتماشى وينسجم مع خصوصيات مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ومع السياق الوطني ويستند إلى النظام المرجعي لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed) (رقاد، 2014، ص 181)، وهو يتكون من سبعة (7) ميادين، فعلاوة على تضمنه للميادين الأربعة المكونة للنظام المرجعي لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed)، وهي التكوين والبحث والحكامة والحياة الجامعية، فإنه يتضمن أيضا ثلاثة ميادين أخرى إضافية هي: الهياكل القاعدية، والعلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي، والتعاون، وهي موزعة ومتفرعة إلى مجالات ومجموعها (31)، ومراجع ومجموعها (123)، ومعايير ومجموعها (219)، وأدلة ومجموعها (563)، إضافة إلى أنه أرفق كل مجال ومرجع بقاعدة للتفسير، وذلك على النحو الذي يبينه الجدول (2) أدناه:

جدول (2) مكونات النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي

الرقم	الميدان	المجال	المرجع	المعيار	الدليل
1	**التكوين**	7	23	49	108
2	**البحث**	3	17	32	55
3	**الحكامة**	5	27	53	181
4	**الحياة الجامعية**	4	14	25	71
5	**الهياكل القاعدية**	5	17	19	38
6	**العلاقة مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي**	4	14	22	70
7	**التعاون**	3	11	19	40
	المجموع	**31**	**123**	**219**	**563**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي.

كما أنه وزيادة على الميادين والمجالات والمراجع، المكونة للنظام المرجعي لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed)، والتي سبق تعريفها، ضم النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي، مكونات أخرى تتمثل فيما يلي (Commission européenne, 2013, p 34):

– **قاعدة التفسير**: يشكل مفهوم قاعدة التفسير عنصرا محوريا بين المرجع والمعايير المرتبطة به. وتهدف قاعدة التفسير عموما إلى رسم حدود المرجع. يمكن أن يكون لقاعدة التفسير استخدامات مختلفة، فقد تستخدم من أجل شرح الانتقال من المرجع إلى المعايير المرتبطة به، أو من أجل توضيح كيفيات تطبيق معيار معين، وفي كل الحالات، تهدف هذه القاعدة إلى تسهيل قراءة النظام المرجعي، والحد من مخاطر سوء الفهم لدى المقيمين.

– **المعيار**: هو العنصر النوعي أو الكمي الذي يسمح بتقييم مستوى تنفيذ المرجع. من الناحية العملية، يتم تقييم المعايير على أساس الأدلة التي ينبني عليها حكم المقيم.

– **الدليل**: هو العنصر الذي يسمح بتأكيد التحقيق الفعلي لمعيار معين والمستوى المحتمل لإنجازه وأدائه.

4. النتائج:

من خلال ما سبق، يتضح أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تبنت خيار ضمان الجودة الداخلية كخيار إستراتيجي، في مجال السياسة المتبعة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، على حساب خيار ضمان الجودة الخارجية الذي تم تأجيل تطبيقه إلى وقت لاحق تماشيا مع بروز مؤسسات متنوعة الطبيعة والشكل القانوني. إن وقوع الاختيار على التقييم الداخلي أو بالأحرى التقييم الذاتي كمرحلة أولى ينسجم مع مبدأ التطوير المستمر لجودة التعليم، حيث يتعين على المؤسسات وضع أهداف لتحسين الجودة ثم متابعة مدى تحقيقها لها، على أن يتم الانتقال إلى التقييم الخارجي للجودة من خلال إنشاء وكالة وطنية تابعة لوزارة التعليم العالي للقيام بعملية التقييم الخارجي (بروش، وبركان، 2012، ص ص 807-814).

ومن ناحية أخرى، نشير إلى أن النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي يركز ويعتمد أساسا على أسلوب التقييم النوعي، حيث أنه غالبا ما يطلب تأكيد التحقيق الفعلي للمعايير بواسطة مؤشرات تكون عادة في شكل بيانات ومعلومات، ومع ذلك يعتمد هذا النظام المرجعي أحيانا على أسلوب التقييم الكمي، حيث يطلب من حين لآخر التأكد من تحقق المعايير من خلال مؤشرات رقمية في شكل نسب مئوية وأعداد.

وبالعودة إلى مختلف مقاربات الجودة، نجد أن النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي يعتمد مقاربة الجودة بمعنى المواءمة مع الغايات أو الأهداف، التي تنطلق من مبدأ أن الجيد هو ما يخدم بشكل سليم وكاف الأغراض والغايات التي أنشئ لأجلها، باعتبار أن هذه المقاربة تتماشى وسياق التعليم العالي في الجزائر الذي يمكن وصفه بالتعليم الجماهيري، المتميز بديمقراطية التعليم العالي.

5. الخاتمة:

من خلال ما سبق يمكن الخروج بما يلي:

– تبني ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر بدأ من خلال تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام ضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، وذلك بموجب القرار رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010.

– النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، الذي تم الانتهاء من إنجازه قبل ديسمبر 2014، مستنبط ومستلهم من النظام المرجعي لضمان الجودة الداخلية في الجامعات المتوسطية (Aqi-Umed).

– أنشئت لدى كل مؤسسة جامعية بالجزائر خلية ضمان الجودة، ألحقت بمديرية الجامعة، وهي تتشكل من ممثلين لجميع كليات ومعاهد الجامعة، وقد تم تنصيب أعضاء هذه الخلايا من طرف رؤساء مؤسسات التعليم العالي، وقد أوكلت لهذه الخلايا مهمة إرساء وترسيخ ثقافة الجودة.

– تم تعيين وتكوين مسؤولي ضمان الجودة، وهم المسؤولون عن خلية ضمان الجودة، على مستوى كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

– تبنت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر خيار ضمان الجودة الداخلية كخيار إستراتيجي، في مجال السياسة المتبعة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، على حساب خيار ضمان الجودة الخارجية.

– يركز ويعتمد النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر في الغالب على أسلوب التقييم النوعي، كما يعتمد أحيانا على أسلوب التقييم الكمي.

– يتبنى النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي مقاربة الجودة بمعنى المواءمة مع الغايات أو الأهداف، باعتبار أن هذه المقاربة تنسجم مع واقع التعليم العالي في الجزائر.

وعلاوة على ذلك، وبهدف ترسيخ ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وترقية ضمان الجودة ينبغي القيام بما يلي:

– إعادة النظر في الهيكل المكلف بضمان الجودة (خلية ضمان الجودة)، من خلال تخصيص نيابة مديرية على مستوى رئاسة الجامعة لضمان الجودة من أجل الارتقاء بعمليات التقييم الذاتي والمراجعة لكافة نشاطات مؤسسات التعليم العالي، والالتزام بذلك دوريا، ونيابة عمادة لضمان الجودة على مستوى الكليات، ومصلحة لضمان الجودة على مستوى الأقسام، حتى يتم التكفل بعمليات التقييم الذاتي والمراجعة لكافة نشاطات المؤسسات الجامعية وفي جميع المستويات.

– الإسراع في تشكيل الجهاز الوطني لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي (وكالة، مجلس، هيئة...)، والذي سيعمل على نشر النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي، ووضع الأدلة والكتيبات، وغيرها، مما سيسمح بنشر ثقافة الجودة، وتكوين المختصين في ضمان الجودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي، كما سيشرف هذا الجهاز على عمليات التقييم الخارجي لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

– دمج ضمان الجودة في البرامج التعليمية، وعلى الخصوص في تخصصات الاقتصاد والتسيير والإدارة.

– الانتقال إلى تقييم المخرجات (الطلبة خصوصا)، من خلال الاعتماد على التقييم الخارجي، وبعد وضع معايير مرجعية جديدة لتقييم المخرجات (التقييم على أساس معايير التميز)، بالنظر إلى أن النظام المرجعي الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي يركز على المدخلات والعمليات، أي يعتمد على التقييم على أساس المواءمة للأهداف، ولا يأخذ بعين الاعتبار تقييم المخرجات.

6. قائمة المراجع:

- الخطيب أحمد، والخطيب رداح، (2010). **الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية: نموذج مقترح**. إربد: عالم الكتب الحديث.

- الطائي يوسف حجيم، العبادي محمد فوزي، والعبادي هاشم فوزي،(2008). **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

- الطائي يوسف حجيم، العجيلي محمد عاصي، والحكيم ليث علي، (2009). **نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية**. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- النجار فريد راغب، (1999). **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة**. القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع.

- اليونسكو، (1998). **وثيقة عمل المؤتمر العالمي للتعليم العالي بعنوان "التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين: الرؤية والعمل" بباريس 5-9 أكتوبر 1998**. باريس: منشورات اليونسكو.

- براجل علي، (2005). «**المواقف المعوقة في رفع مستوى الجودة في التعليم العالي: الجزائر نموذجا**». ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر التربوي الخامس حول جودة التعليم الجامعي، كلية التربية، جامعة البحرين، 11-13 أفريل. ص ص 497-509.

- بروش زين الدين، وبركان يوسف، (2012). «**مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: الواقع والآفاق**». ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين، 4 و5 أفريل. ص ص 807-814.

- حسين سلامه عبد العظيم، (2005). **الاعتماد وضمان الجودة في التعليم**. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.

- خلية ضمان الجودة بجامعة البليدة 2، أنظر:

http://www.univ-blida2.dz تاريخ الاطلاع: 22 جوان 2016 على الساعة: 14 سا: 00 د

- د. ل.، (2005). **ضمان الجودة في التعليم العالي**، تر. البهواشي السيد عبد العزيز والربيعي سعيد بن حمد. القاهرة: عالم الكتب.

- رقاد صليحة، (2014). **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته – دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري**. رسالة غير منشورة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر.

- سلامة رمزي، (2005). **الفصل الأول: ضمان الجودة في التعليم العالي: الأطر النظرية والعملية ونماذج من التجارب العالمية**. في الأمين عدنان (محرر)، **ضمان الجودة في الجامعات العربية**. بيروت: الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية. ص ص 23-112.

- سلمان جمال داود، والسامرائي عمار عصام، (2011). «**التحديات التي تواجه متطلبات الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم الجامعي في الجامعات الخاصة**». ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-12 ماي. ص ص 1181-1190.

- فليه فاروق عبده، والزكي أحمد عبد الفتاح، (2004). **معجم مصطلحات التربية لفظا واصطلاحا**. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

- **قرار رقم 167 مؤرخ في 31 ماي يتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي**، النشرة الرسمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، السداسي الأول، (2010).

- **قرار رقم 2004 مؤرخ في 29 ديسمبر يتضمن تأسيس لجنة لوضع نظام لضمان الجودة قي قطاع التعليم العالي والبحث العلمي**، النشرة الرسمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الثلاثي الرابع، (2014).

- محمد أشرف السعيد أحمد، (2008). **الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بين رؤية ما بعد الحداثة والرؤية الإسلامية**. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

- Commission européenne, (2009). **Améliorer la qualité de l'enseignement supérieur: Une étude du programme Tempus**. Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes.

- Commission européenne, (2013). **Le projet Aqi-Umed: Objectifs, mise en œuvre, résultats et diffusion**. Bruxelles: Office des publications officielles des Communautés européennes.

- Latreche Mohamed El Hadi, (2010) **«Auto-évaluation et démarche qualité».** Communication présentée au premier colloque international sur les enjeux de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur: «Année universitaire 2010-2011 généralisation de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur», Université 20 Août 1955, Skikda, 20 et 21 Novembre. pp 101-109.

- Sage Céline, (2011). **Présentation du projet TEMPUS Aqi-Umed**. Sèvres: Centre international d'études pédagogiques.

- Sallis Edward,(2002). **Total Quality Management in Education**, 3rd Ed.. London: Kogan Page.