وزارة التعليـــم العالـــي والبحـــث العلمـــي

جامعة العربي التبســي - تبسة

كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الرقم التسلسلي:..... /2017

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعـــــة: 2017

الميدان: علوم إقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة:علوم التسيير

التخصص:إدارة أعمال المؤسسات

عنوان المذكرة:

تقييم مؤسسات التعليم العالي وفق معايير المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي(RNAQES) بالجزائر

من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة العربي التبسي – تبسة -

من إعداد الطالبتين: تحت إشراف الأستاذ:

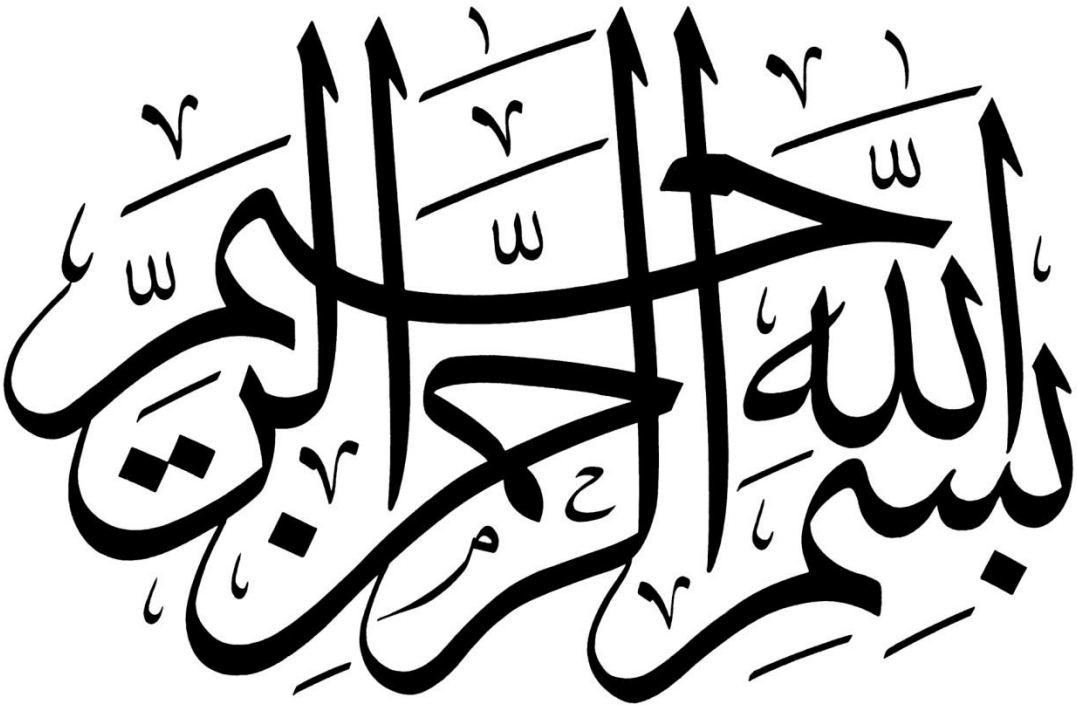
- برقيق سليمة – براهمي زرزور
- جلال بسمة

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفـــــة
بوحنيك هدى	أستاذ مساعد قسم"أ"	رئيســـــا
براهمي زرزور	أستاذ محاضر قسم"أ"	مشرفـا ومقررا
عروف راضية	أستاذ مساعد قسم"أ"	عضوا مناقشا

السنة الجامعية:2017/2016.

جامعة العربي التبسي - تبسة Université Larbi Tebessi - Tebessa


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

أولا وقبل كل شيء نشكر الله عز وجل على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل ويسر لنا أمرنا وأمدنا بالصبر والعزيمة.

واعترافا بالفضل وتقديرا للجميل يسرنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ "زرزور براهمي".

كما لا يفوتنا أن نتوجه بجزيل الشكر وأمانينا إلى كل من ساعدنا من قريب وبعيد.

الفهارس

الرقم	العنوان	الصفحة
(2-1)	عروض التكوين في الليسانس والماستر بالكلية	29
(2-2)	افراد عينة الدراسة	31
(2-3)	معامل الارتباط بيرسون بين كل مجال وآخر	32
(2-4)	معال ألفا كورنباخ بين كل مجال وآخر	32
(2-5)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	34
(2-6)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة	35
(2-7)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	35
(2-8)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الشهادة المتحصل عليها	36
(2-9)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	36
(2-10)	اجابات افراد العينة لمجال وضع عروض التكوين وقيادتها	37
(2-11)	اجابات افراد العينة لمجال مرافقة الطالب في تكوينه	39
(2-12)	اجابات افراد العينة لمجال تقييم مراجعة المواد التعليمية	40
(2-13)	اجابات افراد العينة لمجال مراقبة التحصيل المعرفي للطلبة	41
(2-14)	اجابات افراد العينة لمجال التوجيه والادماج المهني	42

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(01-01)	مراحل عملية التقييم	7
(02-01)	مكونات المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي(RNAQES) بالجزائر	16
(01-02)	متغيرات الدراسة	33

الرقم	عنوان الملحق
1	الاستبيان
2	المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي(RNAQES) بالجزائر

الاختصارات	الشرح	الترجمة	الصفحة
IMRD	Introduction, Methods, Results ad Discussion	المقدمة، الطريقة والأدوات، النتائج والمناقشة	ج
RNAQEs	Referentiel NAtional de l'Assurance QualitE	المرجع الوطني لضمان الجودة	14
QFD	Quality function deployment	نموذج بيت الجودة	21

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وتقدير	–
الإهداء	–
الفهرس العام	III–I
فهرس الجداول	IV
فهرس الأشكال	V
فهرس الملاحق	VI
فهرس الاختصارات	VII
مقدمة عامة	أ–د
الفصل الأول: مفاهيم نظرية وتطبيقية متعلقة بتقييم مؤسسات التعليم العالي.	
تمهيد	02
المبحث الأول: تقييم مؤسسات التعليم العالي.	03
المطلب الأول: مفهوم تقييم مؤسسات التعليم العالي.	03
أولا: مفهوم التقييم	06
ثانيا: مراحل وأنواع التقييم	11
المطلب الثاني: العلاقة بين نظام ضمان الجودة في التعليم العالي وتقييم مؤسسات التعليم العالي.	12
أولا: مفهوم نظام ضمان الجودة في التعليم العالي	14
ثانيا: علاقة تقييم الجودة بنظام ضمان الجودة	14
ثالثا: طرق تقييم الجودة في مؤسسات التعليم العالي	15
المطلب الثالث: تقديم للمرجع الوطني لضمان الجودة **(RNAQES)**.	15

أولا: التعريف بالمرجع الوطني لضمان الجودة **(RNAQES)** بالجزائر	17
ثانيا: مكونات المرجع الوطني لضمان الجودة**(RNAQES)** بالجزائر	17
المبحث الثاني: الأبحاث والدراسات العلمية السابقة.	21
المطلب الأول: الدراسات التطبيقية الوطنية.	25
المطلب الثاني: الدراسات التطبيقية الأجنبية.	27
خلاصة الفصل الأول	28
الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول التقييم الذاتي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وفق المرجع الوطني (RNAQES) بالجزائر	
تمهيد	27
المبحث الأول:الإجراءات المنهجية للدارسة.	28
المطلب الأول: منهجية الدراسة.	28
أولا: المنهج المستخدم	28
ثانيا: نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي تبسة.	28
ثالثا: ادوات الدراسة	29
المطلب الثاني: الوسائل الإحصائية و حجم العينة.	30
أولا: أساليب المعالجة الإحصائية	31
ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة	31
ثالثا: متغيرات الدراسة	33
المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج.	34
المطلب الأول:عرض النتائج المتحصل عليها.	34
المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة.	46
خلاصة الفصل الثاني	47

خاتمة	49
قائمة المراجع	54
الملاحق	

مقدمة

1. توطئة:

يعرف قطاع التعليم العالي العديد من الإصلاحات تماشيا مع التحديات التي يشهدها العالم، حيث يعد التعليم العالي أهم ركائز الاقتصاد ومجتمع المعرفة كما يساهم في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا استخداما وتطبيقا من خلال ممارسة هذه المؤسسات لوظائفها من تدريس، بحث علمي، خدمـــة المجتمع، إلا أن هذا النجاح يتطلب من مؤسسات التعليم العالي الأخذ بعين الاعتبار جانب ضمان جودة التعليم العالي، خاصة وأن النجاح في تحقيق ذلك يعتمد على القدرة الكافية في تجسيد محاور المرجـــــع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي ومن هذا المنطلق يتعين ضبط وتحديد عوامل نجاح تطبيـــــق مشروع ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي عامة وعلى مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجاريـــة وعلوم التسيير خاصة لضمان تطبيقه بصورة أفضل والذي يعد من أهم الوسائل التي تجعل المؤسسة لديها ثقة بنفسها تمكنها من تقديم خدمات تعليمية وبحثية تخدم المجتمع وتحقق لها مخرجات متميزة تضعها في صورة جيدة.

2. الإشكالية الرئيسية:

وبناء على ما سبق سنحاول في بحثنا تسليط الضوء على عنصر التقييم بغية معرفة أهميته ومدى مساهمته في تطوير المؤسسة محل الدراسة اعتمادا على المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي **(RNAQES)** بالجزائر.

وعليه فان السؤال الرئيسي هو:

- **ما مدى نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في تقييم مؤسسات التعليم العالي عامة وفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خاصة ؟**

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية :

- ✓ ما هو التقييم وما أهميته وفيما تكمن مبادئه ؟
- ✓ فيما تتمثل ضرورة إعداد تقرير التقييم الذاتي ؟
- ✓ ما الهدف من تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي ؟

- ✓ ما العلاقة التي تربط تقييم الجودة بنظام ضمان الجودة ؟

3. فرضيات البحث:

تستند معالجة هذا الموضوع على جملة من الفرضيات يمكن حصرها في النقاط الآتية:

1- إن عملية التقييم تعتبر وسيلة مساعدة لتحقيق الأهداف المرجوة .

2- انه توجد مجموعة من العوامل التي تساهم في نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة أعضاء هيئة التدريس .

3- انه تعتمد الكلية على أساليب تسهل عليها عملية التقييم لأجل التأكد من مدى تحقيق أهدافها.

4. أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع بناء على مجموعة من الاعتبارات نوردها على النحو الآتي:

- ✓ يعتبر مدخل تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي من أكثر التي لقيت اهتماما متزايد في الآونة الأخيرة محليا ودوليا.
- ✓ رؤيتنا بأن تطبيق نظام ضمان الجودة يعتبر احد الأنظمة المبدعة والمساهمة في رفع مستوى مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ الإسهام في تقديم المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي.
- ✓ ميلنا ورغبتنا لمعرفة مدى مساهمة المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي (RNAQES) عامة وتقييم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خاصة.

5. أهداف الدراسة:

نسعى من خلال دراستنا هذه إلى تحقيق جملة من الأهداف نلخص أهمها في الآتي :

- ✓ محاولة إبراز مدى أهمية التقييم في الرفع من مستوى مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ عرض ومناقشة المفاهيم المرتبطة بنظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي.
- ✓ الإطلاع على بعض التجارب التي تناولت نفس الموضوع سواء وطنية أو أجنبية.

–محاولة إظهار مدى تطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسات الجزائرية عامة وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خاصة .

6. أهمية الدراسة :

تنبع أهمية البحث من خلال تناوله لموضوع يتسم بالحداثة في أدبيات التعليم العالي، ألا وهو تقييم مؤسسات التعليم العالي وفق معايير ضمان الجودة. كما تبرز أهمية هذه الدراسة في التركيز على تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس على وجه الخصوص بحيث يعتبر إحدى الركائز الأساسية في تحقيق البناء السليم للمجتمع، والتي لا يمكن تحقيق أهدافها إلا إذا كانت ذات مستوى عالي من الجودة في هذا المجال .

7. حدود الدراسة (الزمانية والمكانية):

اخترنا أن نتناول في دراستنا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي – تبسة – باعتبارنا طلبة على مستواها بالدرجة الأولى ولسهولة الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس لملئ الاستبيان الخاص بالموضوع والذي قد تم توزيعه على أعضاء هيئة التدريس وإعادة الحصول عليه بعد ملئه بالخيارات المناسبة في المدة الممتدة من2017/03/20 إلى غاية2017/04/07.

8. منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي و التحليلي للإجابة عن إشكالية بحثنا هذا بأنه اقرب المناهج العلمية التي توافق موضوع دراستنا. استخدمنا المنهج الوصفي في الفصل الأول (النظري) اعتمادنا على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ووصفها وصفا دقيقا أو مقربا.

وتم الاعتماد في الفصل الثاني (التطبيقي) على المنهج التحليلي إذ قمنا بتحليل البيانات والنتائج المتحصل عليها.

كما تم تحرير هذه الدراسة وفق طريقة ال IMRAD * .

* IMRAD : Introduction, Methods, Results (And) Discussion.

9. الأدوات المستخدمة:

في الجانب النظري اعتمدنا على مجموعة من المراجع تمثلت في الكتب، الأبحاث والدراسات العلمية وبعض المواقع الالكترونية.

أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على الاستبيان من خلال اختبار أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي – تبسة.

10. صعوبة الدراسة:

إن أي عملية بحث إلا وتعترضها بعض الصعوبات والمعوقات، ولذلك لابد من الإشارة إلى مختلف الصعوبات التي تمت مواجهتها من إعداد هذه الدراسة والتي تتمثل أساسا في الآتي:

– وجدنا صعوبة في الحصول على المراجع المتخصصة في سيرورة نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي نظرا لحداثة الموضوع.

– أما فيما بتعلق بالدراسة الميدانية، فواجهتنا صعوبة البحث عن أعضاء هيئة التدريس لتسليمهم الإستبانة نظرا لمسؤولياتهم والتزاماتهم الكثيرة.

– غياب مفهوم المرجع الوطني لدى بعض أعضاء هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة .

11. هيكل البحث:

لمعالجة الإشكالية المطروحة، تم تقسيم موضوع تقييم مؤسسات التعليم العالي وفق معايير المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي (RNAQES) بالجزائر إلى فصلين هما:

الفصل الأول: يعني القسم النظري حيث تم التطرق فيه إلى مفاهيم نظرية وتطبيقية متعلقة بتقييم مؤسسات التعليم العالي من خلال مبحثين هما: الأول مفاهيم عامة حول تقييم مؤسسات التعليم العالي والثاني هو الأبحاث والدراسات العلمية السابقة والتي تتقارب مع عنوان موضوعنا.

الفصل الثاني: قد خصص هذا الفصل لدراسة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي– تبسة. من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

وقد اعتمدنا على مبحثين هما: الأول الإجراءات المنهجية للدراسة والثاني عرض وتحليل النتائج.

الفصل الاول

مفاهيم نظرية وتطبيقية متعلقة بتقييم

مؤسسات التعليم العالي

تمهيد

تجتهد مؤسسات التعليم العالي للتمييز وضمان الجودة في خدماتها التعليمية والبحثية وفي خدمة المجتمع حتى تحقق مخرجات متميزة تضعها في صورة جيدة محليا ودوليا ومن هذا المنطلق، سعت معظم مؤسسات التعليم العالي إلى تسليط الضوء على تقييم مؤسساتها تأكيدا منها على التزامها بجودة التعليم لضمان جودة الخريج ومنافسته عالميا، وسنحاول من خلال هذا الفصل، توضيح مفهوم التقييم ومراحله وأنواعه، مع إبراز أهم الاتجاهات التي دفعت بمؤسسات التعليم العالي إلى تطبيق نظام ضمان الجودة كأحد أهم المداخل لتحقيق جودة التعليم العالي، مع توضيح ماهية المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي (RNAQES) بالجزائر، ومختلف معاييره، واستعراض دراسات سابقة بعضها وطنية وبعضها دولية في مجال تقييم مؤسسات التعليم العالي.

المبحث الأول: تقييم مؤسسات التعليم العالي

أصبح التقييم جزءا أساسيا في العملية التعليمية، للتأكد من تحديد مدى تطبيق مؤسسات التعليم العالي للمعايير الوطنية لضمان الجودة وفق المرجع الوطني للجودة (RNAQES)، ومن ثم تأهيلها للاعتماد فيما بعد إذا تأكدت من تطبيقها لهذه المعايير أو محاولة إجراء تحسينات أو تعديلات المطلوبة إذا تأكدت من عكس ذلك.

المطلب الأول: مفهوم تقييم مؤسسات التعليم العالي

يعد التقييم مكونا أساسيا لمؤسسات التعليم العالي وذلك لتحسينها بشكل مستمر، مما ينعكس إيجابيا على خريجيها، وسنعتمد في هذا المطلب، إلى توضيح مختلف المفاهيم المتعلقة بالتقييم مع إبراز أهم المراحل والأنواع.

أولا: مفهوم التقييم

1- التعريف بالتقييم

وردت تعاريف كثيرة ومتنوعة للتقييم وكلها تصب في جوانب مختلفة له، ومن بين أهم هذه التعاريف:

- "التقييم هو طريقة يقوم بها مجموعة من الخبراء لتحديد مقدار النجاح (أو الفشل) في تحقيق هدف تم تحديده مسبقا، وهو يشتمل على صياغة الأهداف، معرفة المعيار المناسب الذي يتم استخدامه في قياس درجة النجاح مع التفسير ثم التوصيات بأنشطة البرامج اللاحقة"[1].
- "التقييم جمع جملة من المعلومات المناسبة والمصححة والموثوق بها لمقارنة درجة ملاءمتها لمجموعة من المعايير المتصلة بالكفايات المرسومة ثم لاتخاذ قرار في ضوء ما تفرزه المقارنة من معطيات ونتائج"[2].
- "التقييم هو عبارة عن نشاط إداري يقيس بدقة مدى تحقيق الأهداف والغايات المطلوبة، ويتمحور حول نشاطين رئيسين يتابعان عملية التنفيذ، ويرصدان الأخطاء فيها، ويقدمان تقريراً بذلك لاتخاذ القرار المناسب بشأنها، وتشكل المرحلة ما قبل الأخيرة من مراحل وضع إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، حيث نطرح في هذه المرحلة سؤال هل حققنا الهدف، وتتطلب الإجابة على هذا السؤال

[1]- ماريون أي هانتز، **إدارة الأداء دليل شامل للإشراف الفعال**، ترجمة محمود مرسي، زهير الصباغ، معهد الإدارة العامة السعودية، 1988، ص:23.

[2] - حيدر حاتم فالح العجرش، **التقييم والتقويم وضمان الجودة في التعليم العالي**، مكتبة جامعة بابل المفتوحة الوصول للأوراق البحثية، كلية التربية الأساسية، جامعة بابل، العراق، المتاحة على الموقع التالي: (http://repository.uobabylon.edu.iq) بتاريخ: 11سبتمبر 2014.

فحصاً دقيقاً لآلية العمل وخطواته، بصورة تضمن قياس الأداء الذي يتيح فرصة المقارنة الحقيقية بين الأداء المخطط له مسبقاً والأداء الفعلي، وتحديد الانحرافات"[1].

ويعرف التقييم في مجال التعليم العالي على أنه:

- "عملية قياس وتشخيص للأداء في مؤسسات التعليم العالي ووحداتها،ويرتكز على معايير محددة ومؤكدة, ويشير تقييم ضمان الجودة إلى عدد من مقاييس الفعالية والكفاءة محددة بواسطة شركاء معنيين متنوعين في التعليم وممثلين من المؤسسة الأكاديمية"[2].
- "إصدار حكم عن الأفكار والأعمال وطرق التدريس والمواد وغيرها من الأمور التربوية المتعددة ويتطلب هذا التقييم استخدام المحكمات والمستويات أو المعايير وذلك لتقييم مدى دقة الأمور أو الأشياء وفعاليتها وتحديد الجدوى الاقتصادية من ورائها".[3]

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نعرف التقييم على أنه:

- "هو العملية المرحلية التي تهدف إلى التأكد من أن المشروع قد حقق النتائج المرجوة منه، حيث يقوم فريق من الخبراء بدراسة النتائج ومقارنتها بالأهداف المرجوة وذلك بهدف المساعدة في تطوير وبناء قدرات المؤسسة، وتقديم صورة أكثر احترافية مما يساعدها في عملية بناء الثقة مع الجهات الأخرى".
- "أما التقييم في التعليم العالي فهو تلك العملية التي يتم من خلالها جمع المعلومات عن جميع مكونات مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج الأكاديمي محل التقييم، وتقييمها بالاستناد إلى مجموعة من المعايير المعتمدة في مرجع الجودة، لتشخيص الايجابيات والسلبيات ومعرفة أسبابها واقتراح الحلول المناسبة لذلك".

2- أهمية التقييم

تتمثل أهمية التقييم في قدرته على:[4]

- إظهار الإنجازات أو الإخفاقات الرئيسية للمشروع.
- إظهار التغيرات المطلوبة وكيفية إجراؤها.

---

[1]- رزان صالح، **مفهوم التقييم والتقويم**، مداخلة متاحة على الموقع التالي: www.mawdoo3.com بتاريخ: 29 ديسمبر 2016.

[2]- أشرف محمد أحمد وآخرون، **ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية**، الطبعة الأولى، دار علاء للكتب، بيروت، 2010، ص: 48.

[3]- جواهر القنادلي، **التقييم في التعليم الجامعي**، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجيزة، مصر، 2009، ص: 14.

[4] - تغريد عمران، **التقييم الذاتي والتقويم الفعال في إطار معايير الجودة**، جامعة عين الشمس، مصر، متاحة على الموقع التالي: http://www.authorstream.com

- توفير المعلومات وزيادة المهارات من أجل التخطيط وصنع القرار.
- رؤية انجازات المشروع والتعلم من الدروس المستفادة من تنفيذ المشروع.
- الكشف عن كفاءة وفعالية الجهود المبذولة مما يزيد من فعالية العمل وتحسين الأداء.
- الإسهام في اتخاذ قرار بشأن استكمال العمل أو التوسع في المشروع ودراسة العديد من البدائل.
- المساعدة في تخطيط مشروعات أفضل في المستقبل من ناحية أسلوب العمل وإدارة المشروع.
- الوصول إلى أصوب القرارات، اختيار أنسب الوسائل.
- الكشف عن مواطن الضعف وبذلك يمكن تجنبها، أو مواطن القوة فيمكن استغلالها.
- تقييم وتحفيز العاملين على العمل من خلال نتائج التقييم الإيجابية.

3-مبادئ التقييم

هناك مجموعة من المبادئ يجب مراعاتها عند القيام بالتقييم تتمثل في :[1]

أ- **تحديد الهدف من العملية التقييمية:** تسعى العملية التقييمية في مجملها إلى تحقيق المستوى المطلوب داخل المؤسسة المراد تقييمها.

ب- **أهلية وكفاءة المشرف على التقييم:** عملية التقييم تحتاج إلى إمكانيات مادية وعلمية يجب أن تتوفر في الفرد الذي يقوم بها، إضافة إلى توفر المعرفة الكافية بتصميم البحوث فيما يتعلق بجمع البيانات، تحليلها وتفسيرها، وأن يتسم بالموضوعية العلمية في وضعه للتوصيات وتنفيذها.

ت- **الأخذ في الاعتبار حاجات ومتطلبات الخاضعين للتقييم ومدى تعاونهم:** فغالبية البحوث التقييمية تعتمد على التعاون الطوعي للأفراد باعتبارهم موضوع الدراسة، فمن غير الممكن إجبارهم على المشاركة في الدراسة التقييمية.

ث- **البحث التقييمي:** هو بحث تطبيقي ميداني له إمكانية التطبيق في الظروف الطبيعية، فالتقييم يجب أن يرتكز على منطق الظروف العملية وأن يستفيد من أي أساليب بحثية ممكنة.

[1]- عيد مطر العتيبي، **تقييم الأداء الأمني في البنوك التجارية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، قسم العلوم الشرطية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2002، ص ص: 12- 13.

ثانيا: مراحل وأنواع التقييم

1- مراحل التقييم

رسم توضيحي لمراحل التقييم ابتداء من التحضير وانتهاء بوضع اقتراحات, مرورا بالتنفيذ والتحليل مع تبسيط مفهومها كالآتي:[1]

- التحضير أهم الحلقات في التقييم، فإذا لم يتم بشكل جيد يمكن أن يفشل التقييم ويقلل الفائدة العائدة على المنظمة؛
- تحديد محاور وأهداف التقييم مع المنظمة و/أو الطرف الذي طلب التقييم وكذلك مصادر المعلومات؛
- ضمان تنويع فريق التقييم (داخلي وخارجي) أيضا تنوع الكفاءات بحيث يتم الجمع بين المقيم المؤسسي والبرنامجي وكذلك خبير الموضوع النوعي؛
- إشراك قيادة المؤسسة أمر حاسم إذا كان الهدف تطوير المؤسسة؛
- تمثيل الأطراف المعنية كافة في عملية التقييم لرؤية الموضوع من الزوايا المختلفة.

والشكل الآتي يوضح هذه المراحل:

1- علاء شكر الله، **التقييم والمتابعة**، دليل منظمات المجتمع المدني حول التقييم والمتابعة، مكتبة الشرق الأوسط العربي، متاحة على الموقع التالي https://ps.boell.org .pdf, ص: 29.

شكل رقم (01-01): مراحل عملية التقييم

المصدر: من إعداد الطالبتين.

2- أنواع التقييم

أ- **التقييم الذاتي:** ويعتبر عنصر أساسي في ضمان الجودة وكذا نقطة انطلاق ضمان الجودة الخارجية وقد أعطيت له جملة من التعاريف، نذكر منها:

- يعرف على أنه: "إجراء داخلي في المؤسسة يستخدم خلال فترات منتظمة لتحليل مستوى الجودة وهذا الإجراء يسمح خصوصا بفحص وضع المؤسسة مقارنة بما ورد في إطار مرجع جودتها، كما يستخدم التقييم الذاتي أيضا لتحديد مدى التقدم في أنشطة المؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصياتها والبيئة المحيطة بها، وينتج عن إجراء التقييم الذاتي تقرير تستفيد منه الأطراف الداخلية للمؤسسة"[1].
- كما يعرف على أنه: "تعتبر وثيقة رئيسية في ضمان الجودة داخل مؤسسة التعليم العالي، إذ أنها تدل على أن المؤسسة قد قومت مدى:
  - ملائمة مخرجات التعلم المستهدفة ومجموعة المستويات؛
  - فعالية الخطة الدراسية مقارنة بمخرجات التعلم المستهدفة؛
  - فعالية التقويم في بيان و قياس تحقيق مخرجات التعلم المستهدفة؛
  - ما يحققه الطالب من مخرجات التعلم المستهدفة / المعايير؛
  - جودة الفرص التعليمية".[2]

ومنه يمكن تعريف التقييم الذاتي على أنه: "إجراء داخلي تقوم به المؤسسة بشكل دوري ومنتظم ووفق منهجية محددة، لقياس وتقييم مستوى جودة أنشطتها ووظائفها مقارنة بما ورد في إطار مرجع جودتها وعرض مختلف النتائج في التقرير ".

- **<u>مراحل التقييم الذاتي</u>**

وتتمثل فيمايلي[3]:

- <u>مرحلة تمهيد التقييم الذاتي</u>: وتقوم على إرساء ثقافة حقيقية للتقييم من خلال توفير عناصر أساسية تؤثر مباشرة على إجراء المراحل الموالية، ومن بين هذه العناصر نذكر: نظام الإعلام الآلي، الوثائق

[1]-CIEP, projet aqi-imed, Note N°04:**pistes méthodologique pour la mise en œuvre de l'autoévaluation**. Janvier, 2012, au site web : www.aqiumed.org/IMG/PDF.

[2]- محمد عوض الترتوري وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص: 59.

[3]- كمال بداري وآخرون، **ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية**، الطبعة الأولى، دار علاء للكتاب، بيروت، 2010، ص: 99-98.

الرسمية الضرورية الوثائق المرجعية المستعملة وتحسين الأطراف المشاركة (أساتذة، طلبة، عمال الدعم والإسناد).

- مرحلة التقييم الذاتي: وتتكون من ثلاث مراحل جزئية، تتمثل في:

✓ مرحلة التحضير: وتشمل تكوين لجنة تقييم ذاتي، وهناك على الأقل رؤيتان فيما يخص إشراك مسؤولي المؤسسة في هذه اللجنة، فعلى غرار أن إدماجهم سيوفر الدعم والحصول على المعلومة بكل سهولة، ويضفي مصداقية أكثر على اللجنة في نظر الجهات المعنية الأخرى، فإنه في المقابل يمكن لإدماج مسؤولي المؤسسة أن يكون غير مجد في نظر الأطراف المعنية الأخرى التي ترى في ذلك تدخلا للإدارة في عملية التقييم.

وعليه، يجب الابتعاد عن كل اختبار من شأنه أن يفقد الثقة في انجاز عملية التقييم الذاتي. كما يتعين أن يتلقى كل عضو في لجنة التقييم الذاتي من إدارة المؤسسة قرار تعيين؛ لتقوية مصداقية اللجنـــة؛ وضمانا لنجاح عملية التقييم الذاتي.هذا بالإضافة إلى توفير الموارد المناسبة واعتماد الشفافية في نشر المعلومات وإجراء الاجتماعات بين كل المشاركين؛ محددين الهدف والطريقة والأشخاص المكلفين بالعملية.

✓ مرحلة الانجاز: ويتم خلالها؛ تحديد خطط العمل المتكونة أساسا من زيارات واجتماعات دورية ورزنامة نشاطـــــات؛ وتشخيص مصادر الإعلام وجمع المعلومات وتحليلها ليتم في الأخير إعداد تقرير التقييم الذاتي.

✓ مرحلة التحسين: ويتم خلالها التكفل بمحاور التحسين المتصدرة خلال مرحلة التقييم الذاتي.

- مرحلة إعداد تقرير التقييم الذاتي: وهو عبارة عن وثيقة وصف وتحليل في آن واحد، لأنه يعطي نظرة شاملة نقدية للمصاريف المدروسة من خلال تحديد نقاط قوتها ونقاط ضعفها. ويسلم هذا التقرير للمسؤول الأول للمؤسسة التي تم تقييمها الذي يقبله أو يطلب تعديلات، وفي جميع الحالات يحب أن يصادق عليه، كما يمكن أن يكون مطلوبا من طرف الوزارة الوصية أو من طرف وكالة التقييم الخارجي. وعادة ما يكون تقرير التقييم الذاتي سريا، غير أنه يجب نشر النتائج وتبليغها إلى الأطراف المشاركة لتحسيسهم حول الجهود الواجب بذلها في الفترة القادمة، وعلى مدير المؤسسة اتخاذ التدابير اللازمة لنشر ملخصات أو فقرات من التقرير الذاتي.

ب-التقييم الخارجي: قد أعطيت له جملة من التعاريف، نذكر منها:

➢ عرف على أنه: "يتم عادة عن طريق الاتصال مع مؤسسة أخرى تجري تقييما متخصصا وبكفاءة

عالية، ويمكن الاستعانة بمؤسسات خاصة متخصصة بهذا المجال، يمكنها أن تساعد في تطوير نظام لتقويم البرامج في المجتمع".[1]

- وعرف أيضا على أنه: "تقييم تقوم به أية جهة خارجية تشكلها وزارة التعليم العالي أو مجلس إدارة الجودة والاعتماد في الجامعة، ويشمل التقييم الشامل للجامعة، وجودة مكان التعلم في الجامعات وجودة التقييم الذي يلبي احتياجات سوق العمل".[2]
- وعرف كذلك أنه: "تشكل إدارة المؤسسة لجانا أو فرقا من المدرسين والخبراء تعمل تحت إشراف المجلس الأعلى للجودة مهمتها تقييم أداء المؤسسات التعليمية التابعة لها من جميع النواحي، ورفع تقرير شامل إلى المجلس الأعلى للجودة حول أداء المؤسسات التعليمية، وترتيب المؤسسات حسب مستوى جودتها، وفي حالة قصور إحدى المؤسسات تعطي مدة زمنية لإجراء عمليات التحسين اللازمة لبلوغ مستوى الجودة".[3]

ومن أهم مميزات التقييم الخارجي:[4]

- فرصة الحصول على آراء غير منحازة وقريبة من الحقيقة؛
- يستطيع أن يرى البرنامج بنظرة جديدة؛
- لن تؤثر نتيجة التقييم عليه؛
- لديه خبرة جيدة في أساليب التقييم.

ويتضح لنا مما سبق أن:

"التقييم الخارجي هو الأداة التي تسمح للمؤسسة بالقيام بدورها في ضمان جودة مخرجاتها لأصحاب المصلحة، واستغلالها بشكل امثل من خلال الالتزام بالمعايير اللازمة، وتحقيق أعلى مستويات مع الاهتمام بعملية التقييم المستمر لتحسين جودة المخرجات".

---

[1] - عبد الله عبد الرزاق، **التقييم الخارجي**، مكتبة الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، مداخلة متاحة على الموقع التالي: http://www.abahe.co.uk بتاريخ 20 مارس 2012.

[2] – الطاهر الإبراهيمي وآخرون، **معايير نظم الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل.م.د**، مداخلة علمية ضمن فعاليات الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 25–26 نوفمبر 2008، ص: 146.

3 – محمد عبد الوهاب عزاوي، **الخلفية النظرية لإدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2005، ص: 55.

4– تغريد عمران، **التقييم الذاتي والتقويم الفعال في إطار معايير الجودة**، موقع سبق ذكره.

المطلب الثاني: العلاقة بين نظام ضمان الجودة في التعليم العالي وتقييم مؤسسات التعليم العالي

حرصت العديد من مؤسسات التعليم العالي بدول مختلفة من العالم على تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي، كأحد أهم المداخل التي تمكنها من تحقيق رضى جميع الأطراف المستفيدة من خدماتها.

وسنحاول من خلال هذا المطلب، تسليط الضوء على مفهوم نظام ضمان جودة التعلم العالي، وتبيان علاقة التقييم بنظام ضمان الجودة.

أولا: مفهوم نظام ضمان الجودة التعليم العالي

1- تعريف نظام ضمان جودة التعليم العالي

قدم الباحثون والمفكرون في مجال الجودة وضمانها مجموعة من التعاريف لنظام ضمان الجودة، نذكر منها:

- "ذلك النظام الذي يقوم بالتحقق على أن ما تقوم به من أعمال يتطابق مع الإجراءات والسياسات التي قمت بكتابتها واعتمادها".[1]
- "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 وتفتيشها واختبارها، وتركيبها وتسليمها وخدمتها، ويهدف نظام الجودة إلى تزويد الثقة بمنتجات المؤسسة".[2]

أما في مجال جودة التعليم العالي، فقد عرف نظام ضمان الجودة على أنه:

- "جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطالب، عضو هيئة التدريس، وجودة مكان التعلم في الجامعات والمخابر مراكز الحاسوب والورشات والقاعات التعليمية من سياسات وفلسفات إدارية، وما تعده من هياكل تنظيمية ووسائل تمويل وتسويق، وأخيرا جودة التقويم الذي يلبي احتياجات سوق العمل".[3]

ويتضح لنا من خلال هذا التعريف بأن نظام ضمان جودة التعليم العالي يهتم بجودة كافة عناصر نظام التعليم الجامعي من توفير الأنظمة والموارد البشرية والمالية والمعلومات المناسبة (المدخلات)

---

[1]- يوسف حجيم الطائي، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، الطبعة الأولى، دار الوراق، الأردن، 2008، ص: 312.

[2]- أحمد الخطيب وآخرون، **الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية**، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديثة، مصر، 2010، ص: 45.

[3]- الطاهر الإبراهيمي وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، ص: 146.

واستغلالها بشكل أمثل للمحافظة على معايير الجودة الموضوعة لتحقيق أعلى المستويات في المخرجات مع الاهتمام بعملية التقييم المستمر لتحقيق رضا الطالب وسوق العمل والمجتمع.

2- أهمية نظام ضمان جودة التعليم العالي

تبرز أهميته من أسباب الحاجة إلى إتباع هذا النظام والتي يمكن حصرها في الآتي:

- التقليل من تكاليف الخدمات التي تضيع هدرا، بسبب غياب التركيز على الجودة.
- كون متطلبات الإدارة في نقص المصروفات، والاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية.
- وجود المنافسة الشديدة الحالية والمتوقعة في ظل العولمة بين المؤسسات التعليمية.
- إيجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيم الجودة.
- كونها تؤدي إلى رضا المستفيدين (العاملين، الطلاب، أولياء الأمور، المجتمع).
- كون أسلوب الجودة يعتمد على حل المشكلات من خلال فرق العمل.
- الزيادة المتتالية والمستمر في إعداد الطلاب الملتحقين بالتعليم العالي.
- الحاجة إلى تحقيق أداء عالي في العملية التعليمية.
- امتداد الحاجة المستمرة في التعليم وتحصيل المعرفة إلى ما بعد التخرج.
- الاستمرار في تقديم الخدمة التعليمية بأسلوب لا يحقق الطموحات المطلوبة. [1]

ثانيا: علاقة تقييم الجودة بنظام ضمان الجودة

1- مداخل ضمان الجودة في التعليم العالي كأساس للتقييم

وفقا لهذا المدخل[2]، تتحدد جودة مؤسسة التعليم العالي على أساس جملة من المعايير الكمية أو النوعية (أساس التقييم) والتي تشتمل بدورها على مقاييس نوعية أو كمية يعتمد عليها في الحكم على مدى تحقيق هذه المعايير، وتكون محصلتها مقياسا للحكم على جودة هذه المؤسسة، كما أنه وفق هذا النموذج، يمكن أن تحدد رسالة المؤسسة من قبل الدولة أو بعض الأطراف الفاعلة نذكر منها: وزارة التربية، وزارة العمل، وزارة المالية، ...الخ على أن تكون هذه الرسالة متوائمة مع المعايير الخارجية، ووفق هذا المدخل أيضا، يمكن أن تستخدم هيئات ضمان الجودة إما مع المعايير الدنيا أو معايير التميز (أحسن الممارسات). وغالبا ما يتم الاستناد على المعايير الدنيا في الترخيص بفتح مؤسسة تعليم عالي أو

[1]- عمار السامراتي، **أهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الإبداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة**، ورقة بحث مقدمة ضمن المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي, جامعة الزيتونة، الأردن، 25-27 أفريل 2012، ص: 991.

[2] - صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، آفاقه ومعوقاته- دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص: إدارة أعمال، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2014, ص: 78- 79.

عرض برنامج معين، ثم للقيام بعملية التحديد الدوري لهما. وعادة، ما يتم تحديد معايير دنيا خاصة بالمدخلات (الطلبة، الموظفين، التجهيزات والوسائل والموارد المالية) والعمليات (نظام الحوكمة والتسيير) وأنشطة البحث. وكقاعدة عامة، يهدف تطبيق مدخل نظام ضمان الجودة القائم على أساس المعايير الدنيا إلى ضمان الملائمة للقواعد وللمساءلة، أما مدخل نظام ضمان الجودة القائم على أساس معايير التميز أفضل أداة لتحسين الجودة، لأنها تفرض على مؤسسات التعليم العالي الالتزام بجملة من المعايير، وبالإضافة إلى ذلك، فهي تعتبر سهلة التنفيذ، لكونها غالبا ما تكون عبارة عن عملية طوعية تنتهجها أفضل مؤسسات التعليم العالي. وما يعاب على هذا المدخل أنه غير فعال للحد من مستويات الجودة غير المقبولة ومعالجة البرامج ذات النوعية المنخفضة .

وفي الأخير نشير إلى أنه يمكن أن يكون لنفس هيئة ضمان الجودة مدخلين مختلفين أحدهما لضمان الالتزام بالمعايير الدنيا والآخر لضمان تحقيق معايير التميز ويبقى أنه على حسب حالة تطور نظام التعليم العالي يمكن لهيئات ضمان الجودة إدراج معايير التميز كما أنه من ضروري توفر أجهزة تسهر على ضمان توفر المعايير الدنيا أخرى تسهر على تحسين جودة مؤسسات التعليم العالي التي تجاوزت مستوى القاعدة.

2- مدخل ضمان الجودة القائم على المواءمة للأهداف

يبدأ هذا المدخل بتوضيح مؤسسة التعليم العالي لأهدافها أو لأهداف برامجها بعد أن تكون قد أدمجت الرسالة المحددة من قبل الدولة أو بعض الأطراف الفاعلة الأخرى ضمن هذه الأهداف مع مراعاة اتفاقها مع أهداف المجتمع. وتعد أهداف مؤسسة العليم العالي أو البرنامج بمثابة المرجع الذي تعتمد عليه هيئات ضمان الجودة لتحليل الجودة فعلى أساسها تجرى عملية تقييم جودة مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج على التقييم ومن ثم يتم الحكم على أداء هذه المؤسسات. ويطلق على مؤسسات التعليم التي تتمكن من تحقيق الأهداف المسطرة لمؤسسات الجودة وتعد آلية التدقيق أفضل لآلية لضمان جودة التعليم العالي وفق هذا المدخل.

وقد أيد هذا المدخل، كثيرا نظرا للمزايا العديدة التي يتمتع بها، نذكر منها: أنه لا يمكن الحكم على كل من مؤسسة التعليم العالي والبرنامج بنفس المعايير، لأنها تعني بفئات مختلفة من الأفراد ضمن نظام التعليم العالي المتنوع؛ كما أنه لا يمكن أن نحكم على مؤسسة تعليم عالي معروفة وبها قطاع بحث متطور بنفس المعايير التي تحكم مؤسسات تعليم عالي تتمثل وظيفتها الأساسية في التعليم واستقبال الطلبة من مختلف الفئات الاجتماعية المحرومة غير أنه أنتقد من ناحية، أنه إذا ما تم تقييم أداء مؤسسة

التعليم العالي أو البرنامج على أساس مدى تحقيق الأهداف المسطرة، فإنه يمكن لمؤسسة التعليم العالي أن تحققها من دون أن تضيف أي قيمة علمية، أو أنها قد تحدد أهدافها عمدا عند مستوى ضعيف لتتمكن من تحقيقها.

ثالثا: طرق تقييم الجودة في مؤسسات التعليم العالي

تعتمد هيئات ضمان الجودة في تقييم الجودة على طريقتين أساسيتين هما[1]:

1- **التقييم الكمي**

تعتمده هيئات ضمان الجودة عادة نظرا إلى المزايا العديدة التي يتميز بها منها الشفافية، وإضفاء الجانب الموضوعي في عملية التقييم.ويمر التقييم الكمي بالخطوات التالية:

- الطلب من مؤسسات التعليم العالي إظهار مدى تطبيقها للمعايير الكمية الموضوعة.
- الطلب من المقيميين فحص مدى التزام مؤسسات التعليم العالي بتطبيق المعايير.
- إظهار النتائج في شكل كمي.

2- **التقييم الكيفي**

تفضل بعض هيئات ضمان الجودة التي لا ترغب في إتباع نهج جد تقييدي أن لا تطلب من مؤسسات التعليم العالي تحقيق أهداف كمية، كأن لا تطلب منهم مثلا احترام نسبة عضو هيئة تدريس واحد لعشرة طلبة أو أن يدرس برامج الدكتوراه أعضاء هيئة تدريس من حملة شهادة دكتوراه، بل يكفي أن يكون لديهم مستوى كافي ومناسب من المؤهلات لضمان تكوين جيد، غير أن التقييم الكيفي غالبا ما ينتقد من ناحية بروز الجانب الذاتي أثناء تنفيذ إجراءات ضمان الجودة، وللحد من ذلك ينبغي على المقيمين الاستناد على دليل التقييم حتى تكون أحكامهم موثوق فيها وأن يتوصلوا إلى نتائج متفق عليها.

المطلب الثالث: تقديم للمرجع الوطني لضمان الجودة (RNAQES)

يعتمد المرجع على توضيح أهداف ضمان الجودة وكيفية متابعة تحقيقها وفق العديد من التقسيمات وهي الميدان، الحقل وتفسيره، المرجع وتفسيره، رمز الهدف، المعيار، الإثباتات. ومن خلال هذا المطلب سيتم التعريف بهذا المرجع، مع ذكر مكوناته.

[1]- I'IIEP-UNESCO,"**Assurance Qualité Externe: Options Pour Les Gestionnaires Dr L'enseignement Supèrieur, module 2**, evaluer la qualitè, op.cit, pp:43-46.

أولا: التعريف بالمرجع الوطني لضمان الجودة (RNAQES)

تأسست اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية (CIAQES) وفقا للمرسوم رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010، وهي هيئة تتبع مباشرة للأمانة العامة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والمكونة من خبراء وأعضاء هيئة التدريس وإطارات عليا في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وبتاريخ 26 جانفي 2014 أعلنت CIAQES عن الانتهاء من إعداد مرجع الجـــــــــودة Le Rèfèrentiel، يتناسب وخصوصية مؤسسات التعليم العالي الجزائرية والسياق الوطني، حيث هدفت هذه اللجنة إلى دعم وتطوير ممارسات ضمان الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي، وتهيئة الأدوات المناسبة لإنشاء هيئة التقييم؛ وكذلك متابعة وتفعيل ممارسات ضمان الجودة بالاعتماد على إجراء التقييم الذاتي في المقام الأول لتحسين حوكمة مؤسسات التعليم العالي.[1]

ثانيا: مكونات المرجع الوطني لضمان الجودة (RNAQES)

يحتوي هذا المرجع سبعة مجالات كل واحد منها مجزء إلى حقول يتراوح عددها بين ثلاثة وسبعة تمثل المجالات والحقول النشاطات الموجودة عادة في المؤسسات الجامعية.

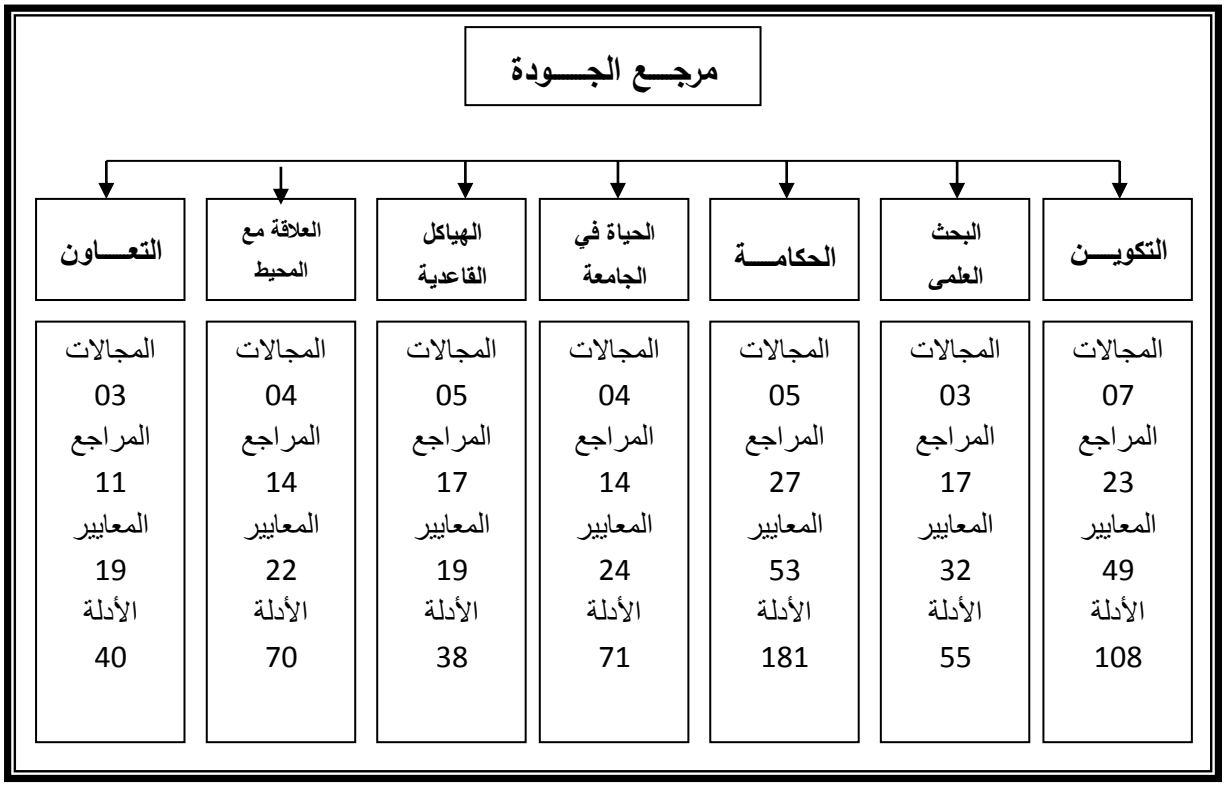
يحتوي كل حقل من الحقول بدوره على مراجع يختلف عددها بين اثنين وتسعة حسب الحالة. تعبر الحقول عما يجب القيام به من طرف المؤسسة من أجل العمل على الأهداف والقيم التي حددتها. كما يحتوي المرجع بدوره على معايير (واحد أو أكثر) نحدد ما يجب القيام به من اجل تجسيد هذا المرجع (عمل نوعي أو كمي). أخيرا؛ يكتمل هذا الجهاز من خلال الأدلة التي تستخدم تقييم قياس مستوى الانجاز لكل معيار، علاوة على هذا، فان مرتكزات الحقول والمراجع يتم إكمالها بتعليقات تسمى "قواعد التفسير" والتي تساعد على تفسيرها.[2]

والشكل التالي يوضح ذلك:

[1]- http:/www.ciaqes-mesres.dz/

[2]– **المرجع الوطني لضمان الجودة**، الطبعة الأولى، الجزائر العاصمة، 2016، ص: 05.

شكل رقم (01-02): مكونات المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي(RNAQES)بالجزائر



المصدر: من إعداد الطالبتين.

وما يتبين لنا من خلال قراءة محتويات مرجع الجودة، إن الوزارة الوصية قد أولت الأهمية الكبرى لكل من: مجال التكوين لضمان تكوين نوعي بأخذ بعين الاعتبار تلبية الطلب الاجتماعي والاقتصادي وإدماج مهني أحسن للإطارات الجامعية، مجال البحث العلمي وذلك لضمان إعداد بحوث تتجاوب مع الواقع وتساهم في إحداث الرقي والازدهار؛ مجال الحكامة لضمان مشاركة مختلف الأطراف في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار تلبية مختلف حاجاتهم؛ مجال الحياة في الجامعة لضمان ظروف حياة أفضل للأطراف الداخلية في المؤسسة الجامعية وفي مختلف الجوانب؛ مجال الهياكل القاعدية لضمان توفر جميع المستلزمات المساعدة على تقديم خدمات ذات جودة؛ مجال العلاقات مع المحيط لضمان تحقيق تأثير متبادل وفعلي بين الجامعة والمحيط الاجتماعي والاقتصادي الذي تتواجد فيه ومجال التعاون الدولي لضمان انفتاح مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على مختلف مؤسسات التعليم العالي الأجنبية.

المبحث الثاني: الأبحاث والدراسات العلمية السابقة

من خلال هذا المبحث سيتم عرض جملة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تقييم التعليم العالي وإبراز أهمية الجودة لمؤسسات التعليم العالي والتي ركزت على ضرورة تطبيق هذا النظام لتطوير التعليم العالي.

المطلب الأول: الدراسات الوطنية

أولا: الدراسة الأولى

دراسة مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، في علم التسيير للطالبة **نوال نمور**، تحت عنوان: "**كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي**"؛ دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة سنة **2011-2012** حيث تناولت في الجزء الأول الجانب النظري كل ما يخص الأسس العامة للتعليم العالي من جهة وتجسيد كفاءات هيئة التدريس في تحقيق الجودة في التعليم العالي من جهة أخرى.بينما سلطت الضوء في الجزء الثاني وهو خاص بالجانب التطبيقي على دراسة أثر كفاءات التدريس لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير على جودة الخدمة التعليمية حيث تم الاعتماد على الإستبانة التي من خلالها تم اختيار عينة البحث وتقسيمها حسب الجنس والفئة والأقسام كذلك حسب سنوات الإعادة وحسب تغير التخصص وحالات الانقطاع، كما تم تحليل كفاءات هيئة التدريس بالكلية على أساس الكفاءات المعرفية، الشخصية، الموقفية، ودراسة أثرها على هذه الكفاءات.

وبالتالي تحديد مؤشرات أداء الهيئة بالكلية من تدريس، إشراف، وصولا إلى النتائج التي كان من ضمنها:

- ضرورة الاستثمار في التعليم العالي.
- التركيز على توفير كفاءات معينة في تحديد أداء الفرد.
- أن تحقيق جودة التعليم العالي يعتمد على جودة هيئة التدريس بالدرجة الأولى.
- أخيرا من خلال الدراسة يمكن القول أن عضو هيئة التدريس لم يصل إلى المستويات المطلوبة فيما يتعلق بتحقيق الجودة في جامعة منتوري بقسنطينة.

ثانيا: الدراسة الثانية

دراسة رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية لطالبة **رقاد صليحة** تحت عنوان "**تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، آفاقه ومعوقاته**"– دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي لشرق الجزائري –السنة الجامعية: **2014/2013** حيث سلطت الباحثة الضوء في الجانب النظري على مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة خدمة التعليم العالي ومناقشة موضوع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي أما بالنسبة للجانب التطبيقي الذي تمت فيه دراسة مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري من خلال اختيار مجتمع الدراسة والمتمثل في مسوؤلي ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي بالشرق الجزائري والبالغ عددهم 28 مسؤولا لضمان الجودة والذين تم مراسلتهم أداتين تم الاعتماد عليهما في الدراسة هما كل من الاستبيان الذي تم فيه جمع كل البيانات الأولية اللازمة للدراسة والمكونة من خمس محاور، حيث جاء في المحور الأول البيانات العامة التي تتعلق بالمستجوبين والمحور الثاني هو دراسة المبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة والمحور الثالث حول الخيارات المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة والمحور الرابع هو دراسة المعوقات التي تواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجزائرية وفي المحور الأخير أنهت فيه إبراز عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وإرسال هذه الإستبانة الكترونيا إلى 28 مسوؤلا وتم استرجاع 25 نظرا لعدم استجابة 3 مسؤولين وذلك لظروف مجهولة وكذلك تم الاعتماد على أسلوب المقابلة والهدف منها هو الحصول على أكبر حجم من المعلومات التي تساعدنا في تفسير الإجابات على عبارات الاستبيان التي تم تحليلها من خلال اعتمادهم على منهجية معالجة البيانات ببرمجة الحزمة الإحصائية وتوصلهم إلى العديد من النتائج نذكر منها: موافقة مسوؤلي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على وجود مبررات دافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وذلك بتحسين فعالية وكفاءة وحوكمة مؤسسات التعليم العالي كما توصلت الباحثة إلى عدم وجود اختلافات كبيرة في دراسة الخيرات المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وكذلك وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة أولها الجانب السلوكي ثم القيادة وأخيرا الجانب الإداري والتنظيمي وكذلك توصلت الباحثة إلى وجود مجموعة من العوامل التي تساهم في نجاح تطبيق نظام تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ذات الأهمية المتفاوتة وذلك نسبة لوجهة نظر أعضاء هيئة التدريس موافقتهم بدرجة عالية جدا على أغلبية

عوامل النجاح المتمثلة في توعية أصحاب المصلحة بثقافة الجودة ودعم الإدارة بالمستويات اللازمة لتطبيق نظام ضمان الجودة، وبناء على هذه النتائج نقوم بعرض بعض الاقتراحات قد تساعد في نشر ثقافة الجودة وذلك من خلال إبراز ضرورتها على مستوى المؤسسة بتطبيق نظام ضمان الجودة وفتح تخصصات في هذا المجال مع التزام الإدارة العليا بوضع خلية ضمان للجودة على مستوى المؤسسة وتوفير الوسائل اللازمة لها.

ثالثا: الدراسة الثالثة

دراسة ميدانية لطالب دكتوراه **سمير بن حسين** في جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي تحت عنوان "**تقييم فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان جودة التعليم العالي بالجزائر**"، حيث اقتصرت الدراسة على خلايا ضمان الجودة في 03 جامعات من الشرق الجزائري وهي جامعة العربي بن مهيدي (أم البواقي) جامعة العربي التبسي (تبسة) وجامعة فرحات عباس (سطيف) للسنة الجامعية **2015/1014** حيث بدأ الباحث دراسته بتسليط الضوء في الجانب النظري على التعليم العالي في الجزائر في ضوء التوجهات الحالية لأنظمة هذا القطاع في العالم، ومن ثم الوقوف على دور وفعالية خلايا الجودة في مساهمتها في بناء وتطوير نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية، أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء خلايا ضمان الجودة لجامعات أم البواقي، تبسة، سطيف، والذي تم استجابتهم عن طريق الاستبيان الذي تم فيه إحاطة كل جوانب وأبعاد الموضوع والذي تكون من أربع محاور نذكرها كالآتي:

- فعالية خلايا ضمان الجودة في التقييم الداخلي.
- فعالية الخلية في الإعلام.
- فعالية الخلية في التكوين المستمر لأعضائها في مجال ضمان الجودة.
- فعالية الخلية في الاتصال.

ومن خلال هذه المحاور تم استجواب جميع أعضاء خلايا ضمان الجودة لكل من جامعة أم البواقي، تبسة، سطيف، وجمع أكبر عدد من المعلومات وتحليلها عن طريق استخدام الأساليب الإحصائية ومعامل إرتباط بيرسون وتوصلهم إلى مجموعة من النتائج أظهرت أن درجة فعالية خلايا ضمان الجودة في المساهمة في بناء وتطوير نظام ضمان الجودة منخفضة وأنها لم ترتقي بعد إلى المستوى المطلوب منها لأداء الأدوار والمهمات الموكلة إليها في إطار هذا النظام (التقييم الداخلي، الإعلام التكوين المستمر لمواردها البشرية في مجال ضمان الجودة، والاتصال على

المستويين الداخلي والخارجي) وهذا ما يفسر جانبا من جوانب التأخر والبطء المسجل في السير الفعلي نحو تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية على أرض الواقع مقارنة بالتحديات والرهانات الداخلية اجتماعيا واقتصاديا من ناحية والتحولات التي تشهدها أنظمة التعليم العالي في العالم من ناحية أخرى،ومن خلال هذه النتائج تقدم مجموعة من الاقتراحات حول تحسين آليات تشكيل وتنصيب خلايا ضمان الجودة على مستوى كل مؤسسة جامعية وعلى مستوى كليات ومعاهد هذه المؤسسة، ووضع برامج تكوين للموارد البشرية واعتماد نظام تحفيزي يعزز من الدافعية وتوفير المتطلبات والشروط الضرورية التي تضمن تقديم أداء بفاعلية وجودة وكفاءة ونشر ثقافة الجودة في المؤسسة وفتح تخصصات في هذا المجال.

رابعا: الدراسة الرابعة

دراسة ميدانية **لأبو الفلفل** تحت عنوان: "**معوقات تطبيق معايير الجودة في النظام الجديد للتعليم العالي (ل.م.د) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس**" بجامعة جيجل كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية، حاول من خلال هذه المداخلة الاقتراب من الأساتذة من اجل معرفة وجهة نظرهم في المعوقات أو العراقيل التي تحول دون أن تقلل من إمكانيات تطبيق معايير الجودة في نظام (ل.م.د) هدفت هذه الدراسة إلى الاقتراب من احد الأطراف الأساسية في هذه العملية وهم الأساتذة لاستقراء رأيهم ونظرتهم حول العراقيل في تطبيق معايير الجودة في التعليم في ظل نظام (ل.م.د)، ولتحقيق هذا الغرض تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي اعتبره أنه المنهج المناسب لهذه الدراسة، ومن أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمد الباحث على تقنية المقابلة الموجهة باعتبارها على تقنية تتلائم مع العمل الاستكشافي وتصل إلى تفاصيل لا يمكن الوصول إليها من خلال المنتديات وقد قام بتقسيم دليل المقابلة إلى خمسة محاور تتضمن كل منها مجموعة من الأسئلة المفتوحة، حيث تناول المحور الأول مفهوم الجودة في التعليم وبعض معايير الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كما تناول المحور الثاني معوقات تطبيق معايير الجودة في التعليم الناتجة عن أعضاء هيئة التدريس، وقد ركز في المحور الثالث على معوقات تطبيق معايير الجودة في التعليم الناتج عن الطالب، ولقد تناول المحور الرابع معوقات تطبيق معايير الجودة الناتجة عن مناهج التدريس. وأخيرا تناول المحور الخامس معوقات معايير الجودة في التعليم الناتجة عن بيئة التدريس، ولقد تم إجراء هذه الدراسة مع ثمانية أساتذة من كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية بجامعة جيجل، تم اختيار هذه العينة بطريقة عرضية مع الأساتذة اللذين توفر لهم

الوقت لإجراء المقابلة. ولقد أخذت المقابلة بين 25–30 دقيقة من أجل الإجابة على أسئلتها من طرف المبحوثين؛ وقد تم بعدها تحليل تساؤلات الدراسة وصولا إلى هذه النتائج :

- إلمام أغلب الأساتذة بمفهوم الجودة في التعليم؛
- التكوين وإعادة التكوين بالنسبة للأساتذة، وكذلك صعوبة التحكم في الطرق الحديثة للتدريس وعدم توفرها لجميع الطلبة؛
- ضعف التكوين القاعدي للطالب؛
- ضعف مناهج التدريس وعدم تلائمها مع فلسفة نظام(ل.م.د) يعتبر أحد معوقات تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي؛
- تعتبر بيئة التدريس بما تتضمنه من مرافق وأجهزة و مختبرات ووسائل عمل وتدريس إحدى معوقات تحقيق الجودة حسب الأساتذة المبحوثين. ومن خلال هذه النتائج يمكن استخلاص بعض التوصيات أهمها التحكم وحسن الاستغلال للتكنولوجيات الحديثة في التدريس من بين أهم عوامل تحقيق الجودة، وإعادة النظر في أسس ومعايير التوجيه والقبول بالنسبة للطلبة الجدد وخاصة في كليات وأقسام العلوم الإنسانية والاجتماعية، وتقييم وتحسين مستمر لمناهج التدريس من طرف لجان متخصصة.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

أولا: الدراسة الأولى

دراسة كل من **ليث علي الحكيم** و**عمار عبد الأمير زوين**، حول "**تحسين جودة التعليم العالي باستخدام نموذج (QFD)**" – دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة، سنة **2009** هدفت الدراسة إلى تحسي نجودة خدمة التعليم العالي باستخدام نموذج (function Quality deployment)، والذي يسمى بيت الجودة، استخدم هذا النموذج لتحسين جودة الخدمات في قطاع التعليم الجامعي ولقد أبرز الباحثان العديد من المفاهيم المتعلقة بخدمة التعليم الجامعي مع تجسيد مفهوم نموذج (QFD) واهتمت الدراسة على عينة شملت100طالب يتم توزيع استبانة عليهم مكونة من محورين حيث جاء في الأول أبعاد جودة خدمة التعليم العالي الجامعي وجاء في الثاني تقييم متطلبات الأنظمة الفرعية (الإداري، الفني، الاجتماعي) لنشر وظيفة الجودة في التعليم الجامعي ومنها تم تحليل البيانات بالاستعانة بمجموعة من المؤشرات الإحصائية وبمساعدة البرنامج الإحصائي (SPSS) وصولا إلى العديد من النتائج التي أبرز بأن أبعاد جودة التعليم الجامعية تمتاز بأهمية خاصة في تحديد حاجات ورغبات

المستفيدين باعتبارها الهدف الأساسي الذي تسعى إليه جامعة الكوفة، اتضح كذلك أن متطلبات الأنظمة الفرعية (إداري، فني، اجتماعي) لها أهمية كبيرة في ترجمة حاجات ورغبات المستفيد من الخدمة الجامعية، فضلا عن أهميتها في نشر وظيفة الجودة، ومن خلال النتائج نستطيع القول بأن كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة تقوم بتوفير خدمات التعليم بالجودة المطلوبة بهدف تحقيق الفائدة وتعظيم الأثر المترتب عليه، الأمر الذي يرفع من المستوى العلمي للطلبة بصورة مباشرة تنعكس على الأطراف الأخرى المستفيدة من خدمة التعليم العالي.

ثانيا: الدراسة الثانية

دراسة **جوانا ماريا جيزيرسكا 2009** بعنوان: "**سياسات ضمان الجودة في منطقة التعليم العالي الأوروبي – دراسة مقارنة**"؛ هدفت هذه الدراسة لدراسة عملية تنفيذ السياسات وضمان الجودة، والمعايير والمبادئ الإرشادية لضمان الجودة في التعليم العالي في دولتين أوربيتين؛ وهما المملكة المتحدة وبولندا، وتشمل عملية تبني سياسات ضمان الجودة على المستوى الوطني، وتعديلاتها، وتأثيرها على تغيير نظم التعليم الوطنية والمؤسسات في طلا الدولتين. ولقد تم تقييم سياسات ضمان الجودة المؤسساتية الخاص بجامعة كامبريدج، وجامعة أنويرستيت جاجيلونسكي، ومناقشتها في هذه الدراسة.

أما البحث النوعي لهذه الدراسة فقد اتبع نظام الدراسة المقارنة للحالات الفردية، مع وحدات متعددة لا تتجزأ من التحليل الذي يسير على إطار الدراسة النظرية لفيشر والخاصة بتقييم السياسات. والبحث يعرض تفاصيل سياسات ضمان الجودة الذي يستخدم خريطة الأحداث، وتحليل المحتوى، والتعديل لهذه الدراسة، تطبيق أسلوب البحث العلمي التحليلي المكمل، كأدوات بيانات. وبفحص مقارنة سياسات ضمان الجودة، وعمليات تضمينها، فإن الباحث يقدم منظور واسع لمفاهيم مختلفة حول إصلاح التعليم في الدولة الأوروبية، والعوائق ومبادرات النجاح الخاصة به. وكشفت الدراسة عن صورة لمنهج منظم، كواحد من أهم المناهج المبادرة للإصلاح، مقارنة مع حركة أكثر سرعة في إيقاعها، ومشارك في بولندا، اتجاه التعليم العالي الأوروبي. وعلى الرغم من وجود مفهوم عميق وتقدم في بعض الحالات التي تم فحصها، إلا أن كلا الدولتين مازالتا يسيطر عليهما الحاجة إلى المزيد من المعالجات والتغيرات، خاصة على المستوى الوطني. من خلال تقييم السياسات المذكورة بمزيد من التفصيل، فإن ضمان الجودة تعني التأكيد على الارتباط بين جميع الأهداف المتبقية من إتفاق بولونيا، ووضع خلفية لتنسيق نظم التعليم في مختلف مؤسسات التعليم العالي في أوروبا، وما تم التوصل إليه بالفعل في دول أخرى في جميع أنحاء العالم.

ثالثا: الدراسة الثالثة

دراسة **ماجد محمد الفرا** سنة **2011**، في الجامعات الفلسطينية الرئيسية في قطاع غزة والتي تم في النصف الثاني من الموسم، بعنوان: "**التجربة الفلسطينية في التقييم الخارجي لبرامج العلوم الاقتصادية والإدارية**"، حيث بدأ الباحث دراسته بالتعريف بجودة التعليم العالي وأهم أبعادها ومقوماتها في مؤسسات التعليم العالي والتعريف بضمان جودة التعليم العالي، وقد استخدم الباحث منهج دراسة الحالة، حيث تم التطرق إلى الآليات التي تم استخدامها من قبل فريق التقييم الخارجي لتقييم البرامج وكذلك التطرق إلى تحليل مخرجات عملية التقييم الخارجي وأهم التوصيات والدروس والعبر ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة، وضوح الرسالة وأهداف الجامعات والكليات وما الذي يودون الوصول إليه، ويمتلكون أعضاء الهيئة التدريسية يمتازون بخبرات ومؤهلات مناسبة تمكنهم من تحقيق أهدافهم المسطرة إلا أن هناك نقص في الكادر التدريسي خاصة في تخصص الإدارة والمحاسبة وضعف الاستفادة من التعليم الالكتروني، كما أن مرافق الجامعات بحاجة إلى تطوير بما يتناسب مع احتياجات البرامج، أما بالنسبة لأهم التوصيات هي العمل على زيادة إعداد أجهزة الحاسوب في البرامج بما يتناسب مع أعداد الطلبة كي يسمح بالتوسع في التطبيقات العملية للبرامج وتهيئة قاعات التدريس وتزويدها بكافة الإمكانيات المناسبة ووضع آليات مناسبة لقياس مدى تحقيق البرامج للرسالة على أن تشمل الآليات لاشتراك الطلبة والخرجين والمدرسين.

رابعا: الدراسة الرابعة

دراسة **سوسن سعد الدين بدر خان** بكلية الآداب، جامعة عمان الأهلية –الأردن– تحت عنوان "**مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية**" ولقد أجريت الدراسة خلال الفصل الثاني للعام الدراسي **2012/1011**، حيث اهتمت الباحثة في الجانب النظري على المعايير النوعية وضمان الجودة وجودة التعليم العالي، وإبراز مفاهيم كل منهما، أما بالنسبة للدراسة التطبيقية فقد تكونت الدراسة من **110** عضو هيئة تدريس في جامعة عمان الأصلية العاملين في الكليات الإنسانية والعلمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير إستبانة مكونة من جزءين، الجزء الأول يحتوي على معلومات عامة تتعلق بعضو هيئة التدريس، أما الجزء الثاني يتضمن فقرات الإستبانة المطروحة على أعضاء هيئة التدريس والمتعلقة بمعايير النوعية وضمان الجودة، وقد حددت الإجابة عن فقرات الإستبانة وفق مقياس ليكرت ذي التدرج الخماسي، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن مدى تطبيق معايير نوعية وضمان الجودة في جامعة عمان الأصلية جاء بدرجة مرتفعة، كما أظهرت النتائج عدم وجود أثر لمتغيري الخبرة والكلية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق النوعية وضمان

الجودة في جامعة عمان الأصلية ففي ضوء هذه النتائج التي توصلت لها الدراسة نقدم مجموعة من الاقتراحات حول إتاحة الفرصة أمام أعضاء الهيئة التدريسية للمشاركة في اتخاذ القرارات الجامعية الذي يساهم في تحقيق مبدأ التشاركية لتعزيز الالتزام بين أعضاء الهيئة التدريسية وكذلك الرفع في مستوى الحوافز والمكافآت المادية لتشجيعهم على البحث العالمي.

خامسا: الدراسة الخامسة

دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير للطالبة **ندى علي سالم الهويد**، تحت عنوان: "**مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم الجامعي**" –دراسة ميدانية في جامعة أم القرى كلية التربية قسم الإدارة التربوية والتخطيط،المملكة العربية السعودية للموسم الدراسي **2013**، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة مساهمة تقويم أداء عضو هيئة التدريس في رفع جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لجامعة أم القرى، ولقد أبرزت الباحثة في الجانب النظري مفاهيم متعلقة بتقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية ومفاهيم عن الجودة في التعليم الجامعي،استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت عينة الدراسة من **146** عضو هيئة تدريسية و**264** طالبة لإعداد الدبلوم التربوي في جامعة أم القرى،استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والتي تكونت من جزءين: جزء يضم البيانات الأولية لأعضاء هيئة التدريس والطالبات بجامعة أم القرى أما الجزء الثاني يتكون من ست محاور (تطوير المنهج، تفعيل مصادر التعليم والتعلم، توظيف الإمكانيات المادية، توظيف أساليب القياس والتقويم، تطوير أداء عضو هيئة التدريس، التأثير على الطالب) ومنه تم تحليل ومعالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية بالعلوم الاجتماعية (SPSS) ومنها تم الوصول إلى مجموعة من النتائج لخصت أهمها في أن درجة مساهمة تقويم أداء عضو هيئة في رفع جودة التعليم الجامعي جاء بدرجة كبيرة وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطالبات في جامعة أم القرى ومن خلال هذه النتائج نقترح التأكيد على بناء نموذج لتقويم أداء عضو هيئة التدريس يساعد على رفع جودة التعليم الجامعي والعمل على استخدام أساليب متنوعة لعملية التقويم والاطلاع على الخبرات العالمية في الدول المتقدمة والاستفادة منها .

خلاصة الفصل الأول

من خلال هذا الفصل تعرضنا لعملية تقييم نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في جانبه النظري وحاولنا تحديد مفهوم التقييم من خلال تناولنا لبعض المفاهيم المتعلقة به من مبادئ، أنواع، مراحل، أدوات وغير ذلك، حيث تمت الإحاطة بكل من التقييم الذاتي والتقييم الخارجي تسليط الضوء على دورهما في خدمة ضمان الجودة في التعليم العالي، كما تم ربط كل من التقييم ونظام ضمان الجودة من خلال مجموعة المداخل التي تعبر عن العلاقة بين المتغيرين السابقين، وفقا للمعيار الوطني لضمان الجودة الذي تم اعتماده لخدمة هذه الدراسة، كذلك الاستعانة ببعض الدراسات التي تناولت الموضوع محل الدراسة سواء وطنية أو أجنبية.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية حول التقييم الذاتي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس- وفق المرجع الوطني (RNAQES) بالجزائر

تمهيد

بعدما تطرقنا في الفصل الأول للجانب النظري لعنصر التقييم من حيث مفهومه وأهميته وإلى أنواعه ومراحله وتوضيح العلاقة بين نظام ضمان الجودة في التعليم العالي وتقييم مؤسسات التعليم العالي وتقديم المرجع الوطني (RNAQES) وشرح مكوناته إلا أن معرفة النظري يبقى غير كافي لتوضيح دوره في المؤسسات الجامعية ويبقى بحاجة لتدعيمات واقعية لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى محاولة القيام بعملية إسقاطه على الجانب التطبيقي (العملي).

لهذا اخترنا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي –تبسة– من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، للقيام بالدراسة التطبيقية وقد قسمنا هذه الدراسة إلى مبحثين رئيسيين وتطرقنا من خلالهما إلى الإجراءات المنهجية للدراسة وعرض وتحليل النتائج المتحصل عليها حول تقييم مؤسسات التعليم العالي وفق معايير المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي .

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدارسة

إن كل الدراسات باختلاف أنواعها لابد أن تقوم على منهج معين وأسس علمية من أجل أن تكون هذه الدراسة تتمتع بالصحة والقبول.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

تنقسم بدورها إلى:

أولا: المنهج المستخدم

إن موضوع البحث هو الذي يفرض على الباحث استخدام منهج معين دون غيره يمكنه من دراسة موضوع دراسة علمية، لذلك فتحديد المنهج المستخدم في البحث يعتبر خطوة هامة وضرورية لتوضيح الطريق الذي سوف يتبعه الباحث في مسار بحثه للوصول إلى إجابات عن الأسئلة التي يطرحها في بداية بحثه.

لذلك فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي والتحليلي لأن المنهج الوصفي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة ومن جهة أخرى فإننا سنقوم بتحليل البيانات والنتائج التي تم الحصول عليها من طرف أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS v20) .

ثانيا: نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي – تبسة–

تمثل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إحدى الصروح العلمية والمعرفية التي قامت عليها **جامعة العربي التبسي– تبسة؛** التي تهدف إلى إعداد الإطارات المتخصصة التي يحتاج إليها المحيط الاقتصادي والاجتماعي بفضل فروع وتخصصات التكوين العديدة التي توفرها الكلية. حيث تعتبر كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير واحدة من أهم الكليات المكونة لجامعة العربي التبسي–تبسة– بعدد طلبة تجاوز 3000 طالب في الدخول الجامعي 2016/2015، يشرف على تأطيرهم ما يزيد عن 120 أستاذ وباحث، من مختلف التصنيفات والرتب.

وتتمحور رسالة الكلية في مجال تكوين وإعداد الكفاءات والخبرات في العديد من الاختصاصات المرتبطة بالتطورات الوقائعية للمحيط الاقتصادي والمؤسساتي كالآتي:[1]

- الاحتواء الكمي للأعداد المتزايدة من الطلبة وتوفير الشروط الأساسية الملائمة للتكوين.
- الارتقاء النوعي بالعمل البيداغوجي والعلمي من خلال تنويع الاختصاصات.
- التأهيل المستمر للموارد البشرية التي تقوم بعملية التأطير والبحث والتكوين.
- تطوير العلاقات الترافقية مع المحيط المجتمعي، والاستجابة لاحتياجاته من الاختصاصات المتعددة وبالمواصفات المطلوبة، ودراسة مشكلاته المطروحة على مستوى مشاريع البحث والمذكرات والأطروحات.

والجدول الآتي يوضح أهم عروض التكوين في الليسانس والماستر بالكلية:

جدول رقم (02-01): عروض التكوين في الليسانس والماستر بالكلية

عرض التكوين/ القسم	ليسانس	ماستر
علوم اقتصادية	- اقتصاد نقدي وبنكي - اقتصاد كمي - اقتصاد وتسيير المؤسسات	- مالية ونقود
علوم تجارية	- تسويق	- التمويل المصرفي
علوم مالية ومحاسبية	- محاسبة ومراجعة	- مالية المؤسسة
علوم التسيير	- إدارة مالية	- إدارة أعمال المؤسسات©

©:حيث تم تغيير التسمية بدء من السنة الجامعية: 2017/2016 حيث أصبح تحت مسمى: إدارة أعمال

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثا: أداة الدراسة

للتأكد من صحة الفرضيات تم استعمال الاستمارة كأداة أساسية في هذه الدراسة وذلك لطبيعة موضوعها ومتغيراتها حيث تضمنت مجموعة من الأسئلة تم استخلاصها من المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي **(RNAQES)** بالجزائر، حيث تم التصرف في بعض المعايير لتتماشى مع طبيعة نشاط الكلية محل الدراسة، وقسمت إلى محورين كما يلي:

[1]- www.univ-tebessa.dz

1- **المحور الأول**

خاص بالمعلومات الخاصة والتي تتعلق بالخلفية الاجتماعية والمهنية للأفراد وتتضمن خمسة أسئلة متعلقة بالجنس والرتبة والعمر والشهادة المتحصل عليها والخبرة المهنية.

2- **المحور الثاني**

تم فيه توضيح البيانات الأساسية الخاصة بميدان التكوين والذي يتكون أساسا من سبعة مجالات حسب المرجع الوطني (**RNAQES**) بالجزائر وتم دراسة خمسة مجلات فقط كما يلي:

أ- **المجال الأول:** ويخص وضع عروض التكوينّ وقيادتها والذي تم صياغته في ستة أسئل؛

ب- **المجال الثاني:** ويخص مراقبة الطالب في تكوينه حيث يتم تقييمه في ثلاثة أسئلة؛

ت- **المجال الثالث:** ويخص تقييم ومراجعة المواد التعليمية تم تناولها في سؤالين؛

ث- **المجال الرابع:** ويخص مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة جسد في ثلاثة أسئلة؛

ج- **المجال الخامس:** يتعلق بالتوجيه والإدماج المهني بحيث تم ترجمته في أربعة أسئلة.

وبالتالي كان مجموع العبارات المكونة للاستمارة 18 عبارة، تم إفراغها وفق مقياس "ليكارت الخماسي" المعتمد إحصائيا ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا).

تم حساب المدى (5-1)=4 ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس لحصول على طول الخلية (5/4=0.8) بعد ذلك إضافة هذه القيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وهكذا أصبح طول الخلايا كمايلي:

- أقل من 1 منخفض جدا.
- من 1 إلى 1.8 منخفض.
- من 1.9 إلى 2.7 متوسط.
- من 2.8 إلى 3.6 مرتفع.
- من 3.7 إلى 5 مرتفع جدا.

المطلب الثاني: الوسائل الإحصائية وحجم العينة

إن كل الدراسات تستدعي بالضرورة استعمال بعض الأساليب الإحصائية من الوصول إلى إجابات علمية دقيقة وتساعدنا في تحليل النتائج وقد استعملنا في دراستنا هذه الأساليب الإحصائية التالية:

أولا: أساليب المعالجة الإحصائية

1- التكرارات والنسب المئوية: حيث استخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة، وتحسب:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}}$$

2- معامل ألفاكرونباخ: تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum V_i}{V_i}\right)$$

3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر يقيس مدى التشتت في التغيرات، ويحسب بالعلاقة الآتية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum (X_i - \bar{X})^2}}{N}$$

4- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها.

حجم العينة موضوع الدراسة نوضحها في الجدول الآتي:

جدول رقم (02-02): أفراد عينة الدراسة

عدد الأساتذة(أفراد العينة)	103
عدد الاستمارات الموزعة	93
عدد الاستمارات غير الموزعة	10
عدد الاستمارات غير المسترجعة	22
عدد الاستمارات المقبولة	71

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أنه تم استرجاع 71 استمارة من الاستمارات الموزعة بنسبة 76.34 %.

ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة

قبل عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستمارة حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

1- **صدق أداة الدراسة**

لمعرفة مدى اتساق عبارات الاستمارة وصدقها، تم حساب معامل الارتباط **بيرسون Person Correlation** بين كل مجال وآخر.

جدول رقم (02-03): معامل ارتباط بيرسون بين كل مجال وآخر

المجالات	المجال 1	المجال 2	المجال 3	المجال 4	المجال 5
معامل ارتباط بيرسون المجال 1	1	0.396	0.353	0.493	0.184
معامل ارتباط بيرسون المجال 2	0.396	1	0.211	0.436	0.378
معامل ارتباط بيرسون المجال 3	0.353	0.211	1	0.282	0.278
معامل ارتباط بيرسون المجال4	0.493	0.436	0.282	1	0.394
معامل ارتباط بيرسون المجال5	0.184	0.378	0.278	0.394	1

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل ارتباط بيرسون بين كل مجال وآخر موجبة وهذا ما يشير إلى أن جميع محاور الإستبانة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة.من خلال الجدول نلاحظ أن العلاقة بين المجالات طردية وذات دلالة إحصائية عالية جدا، ويلاحظ أن المجال الأول: (وضع عروض التكوين وقيادتها) والرابع: (مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة) هما الأقوى ارتباطا، أما المجال الثاني: (مرافقة الطالب في تكوينه) والثالث: (تقييم ومراجعة المواد التعليمية) فهما الأقل ارتباطا.

2- **ثبات أداة الدراسة**

لقياس ثبات استمارة الدراسة تم استخدام **ألفاكرونباخ Cranbach Alpha** حيث أصغر قيمة مقبولة هي 0.6 وأفضل قيمة تكون بين 0.7 وَ0.8 وكلما تزيد تكون أفضل، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول أدناه:

جدول رقم (02-04): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات مجال الدراسة

المجالات	عدد العبارات	ثبات المجالات (قيمة ألفا)	الترتيب
المجال الأول	6	0.506	2
المجال الثاني	3	0.478	3
المجال الثالث	2	0.385	5
المجال الرابع	3	0.566	1
المجال الخامس	4	0.420	4

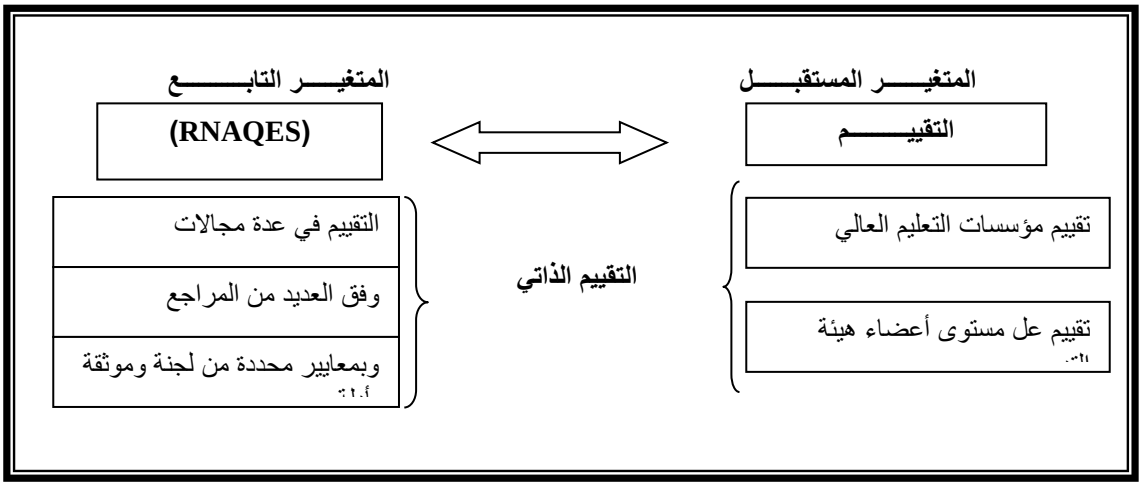
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

يلاحظ من خلال الجدول: أن قيمة **ألفا كرونباخ** تتمتع بدرجة مقبولة نسبيا خاصة فيما يتعلق بالمجال الأول والرابع في حين المجال الثاني والثالث والخامس كان **ألفا كرونباخ** ضعيفا وهذا يفسر بوجهة نظر الأساتذة من خلال الإجابة على الإستبيان والتي تحكمها خلفيات ذاتية متباينة، حيث كانت الإجابات تتراوح بين الموافقة بشدة أو غير الموافقة بشدة .

ثالثا: متغيرات الدراسة

يتمثل المتغير المستقل في التقييم أما المتغير التابع فيتمثل في المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي **(RNAQES)**

شكل رقم (03-02): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج

تعد مرحلة عرض وتحليل النتائج من إحدى الركائز الأساسية في البحث لذالك سنقدم في هذا المبحث نتائج استغلال الاستمارات البحثية التي قمنا بتطبيقها على أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة تبسة.

المطلب الأول: عرض النتائج المتحصل عليها

أولا- تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

1-**توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس**

يمثل الجدول التالي خصائص العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	**التكرار**	**النسبة %**
ذكر	45	63.4
أنثى	26	36.6
المجموع	**71**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن أغلبية أفراد العينة من الذكور وهذا لطبيعة مجال التدريس.

2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة

يمثل الجدول التالي خصائص العينة حسب نمط التوظيف:

جدول رقم (02-06): توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة

نمط التوظيف	التكرار	النسبة %
أستاذ مساعد "أ"	11	15.5
أستاذ مساعد "ب"	13	18.3
أستاذ محاضر "أ"	38	53.5
أستاذ محاضر "ب"	4	5.61
غير ذلك (أخرى)	5	7
المجموع	**71**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن أغلبية أفراد العينة من الأساتذة المحاضرون وبالتالي كفاءة ومستوى متميز

3- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

يمثل الجدول التالي خصائص العينة حسب العمر:

جدول رقم (02-07): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	14	19.72
من 31 إلى 40 سنة	50	70.42
من 41 إلى 50 سنة	7	9.86
أكثر من 50 سنة	0	0
المجموع	**71**	**% 100**

المصدر: من إعداد من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن أغلبية أفراد العينة بين 31 سنة و40 سنة وهذا ما يعكس وصولهم لدرجة الدكتوراه.

4- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشهادة المتحصل عليها

يمثل الجدول التالي خصائص العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (02-08): توزيع أفراد العينة حسب متغير الشهادة المتحصل عليها

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ماجستير	42	59.2
دكتوراه	23	32.4
ماجستير وأخرى	2	2.8
غير ذلك (أخرى)	4	5.6
المجمـوع	**71**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن أغلبية أفراد العينة حاملون لشهادة الماجيستير.

5- **توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية**

يمثل الجدول التالي خصائص العينة حسب الخبرة المهنية:

جدول رقم (02-09): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	22	31.0
من 5 إلى 10 سنوات	31	43.7
من 10 إلى 15 سنة	15	21.10
أكثر من 15 سنة	3	4.20
المجمـوع	**71**	**% 100**

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة لديهم على الأقل 10 سنوات من الخبرة، وبالتالي الكفاءة المطلوبة.

ثانيا- تحليل النتائج المتعلقة بمحاور الاستمارة

حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجال على حدى وذلك لاختبار فرضيات عينة الدراسة.

1- **مجال وضع عروض التكوين وقيادتها**

يوضح الجدول الموالي التوزيع النسبي للإجابات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

جدول رقم (02-10): إجابات أفراد العينة لمجال وضع عروض التكوين وقيادتها

رقم العبارات		الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
1	ت	23	9	12	24	3	2,8451	1,15447	مرتفعة	3
	%	32.4	12.7	16.9	33.8	4.2				
2	ت	24	14	17	16	0	2,4930	1,05388	متوسطة	4
	%	33.8	19.7	23.9	22.6	0				
3	ت	14	12	21	21	3	2,8451	1,15447	مرتفعة	3
	%	19.7	16.9	29.6	29.6	4.2				
4	ت	15	12	10	25	9	3,0563	1,32974	مرتفعة	1
	%	21.1	16.9	14.1	35.2	12.7				
5	ت	30	18	7	12	4	2,3521	1,19641	متوسطة	2
	%	42.3	25.4	9.9	16.9	5.6				
6	ت	5	7	17	34	8	3,4366	1,10496	متوسطة	5
	%	7.0	9.9	23.9	47.9	11.3				
المتوسط العام							2.84	1.17	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتبين ما يلي:

أ- **العبارة رقم 1:** (تقدم الكلية عروض للتكوين تتماشى مع محيطها السسيو-اقتصادي)، بلغ المتوسط الحسابي 2,8451 والانحراف المعياري 1,15447 واحتلت المرتبة الثالثة بدرجة قبول مرتفعة، ومنه فان الكلية تسعى جاهدا إلى تقديم عروض للتكوين تتماشى مع محيطها السسيو – الاقتصادي

ب- **العبارة رقم 2:** (تتوافق عروض التكوين مع أهداف الكلية ووسائلها)، بلغ المتوسط الحسابي 2,4930 والانحراف المعياري 1,05388 واحتلت المرتبة الرابعة بدرجة قبول متوسطة وهذا يعني أنه على الكلية أن تتأكد من توافق العروض مع الأهداف المرسومة.

ت- **العبارة رقم 3:** (تستند عروض التكوين على مقاربات بيداغوجية ملائمة)، بلغ المتوسط الحسابي 2,8451 والانحراف المعياري 1,15447 واحتلت المرتبة الثالثة بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن الكلية لديها وسائل وطرق للتدريس حديثة تجعل من عرضها جذابا ومرئيا.

ث-**العبارة رقم 4:** (تجعل الكلية عروض تكوينها متاحة للاطلاع من طرف المهتمين)، بلغ المتوسط الحسابي 3,0563 والانحراف المعياري 1,32974 واحتلت المرتبة الأولى بدرجة قبول مرتفعة وهذا يعني أن الكلية مهتمة بأن تكون عروضها متاحة للجميع بوسائل وطرق حديثة.

ج- **العبارة رقم 5:** (تعتمد الكلية على هيئات بيداغوجية وعلمية لقيادة وتنفيذ عروض التكوين)، بلغ المتوسط الحسابي 2,3521 والانحراف المعياري 1,19641 واحتلت المرتبة الثانية بدرجة قبول متوسطة ومنه على الكلية أن تعتمد على هيئات علمية واستشارية من اجل ضمان المتابعة والسير الحسن لبرامج التكوين.

ح- **العبارة رقم 6:** (تقترح الكلية أشكالا مختلفة للتكوين(التعلم عن بعد التعلم بالتناوب))، بلغ المتوسط الحسابي 3,4366 والانحراف المعياري 1,10496 واحتلت المرتبة الخامسة بدرجة قبول متوسطة ومنه فان الكلية تسعى لتنويع أنماط التكوين بحسب إمكانياتها بهدف تحسين خدماتها.

2- **مجال مرافقة الطالب في تكوينه**

يوضح الجدول التالي توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة لمجال مرافقة الطالب في تكوينه:

جدول رقم (02-11): إجابات أفراد العينة لمجال مرافقة الطالب في تكوينه

رقم العبارات		الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
7	ت	29	12	15	12	3	2,5070	1,09379	متوسطة	2
	%	40.8	16.9	21.1	16.9	4.2				
8	ت	22	12	19	13	5	2,6761	1,16833	متوسطة	1
	%	31.0	16.9	26.8	18.3	7.0				
9	ت	34	16	4	17	0	2,3099	1,07692	متوسطة	3
	%	47.9	22.5	5.6	23.9	0				
المتوسط العام							2.50	1.11	متوسطة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

يلاحظ من الجدول أن:

أ- **العبارة رقم 7:** (للكلية سياسة استقبال ومتابعة ومساعدة لنجاح الطلبة)، بلغ المتوسط الحسابي 2,5070 وانحراف معياري 1,09379 واحتلت المرتبة الثانية بدرجة قبول متوسطة مما يدل على أن الكلية تمتلك سياسة جيدة لدعم ونجاح الطالب.

ب-**العبارة رقم 8:** (توفّر الكلية إمكانية الحركية الداخلية (معابر) أو الخارجية (وطنية أو دولية) بلغ المتوسط الحسابي 2,6761 وانحراف معياري 1,16833 واحتلت المرتبة الأولى بدرجة قبول متوسطة مما يدل على أن الكلية تسعى للتطوير والريادة وتحسين المستوى العلمي.

ت-**العبارة رقم 9:** (توفر الكلية مختلف الدعائم البيداغوجية والشروط الملائمة للبحث المكتبي)، بلغ المتوسط الحسابي 2,3099وانحراف معياري 1,07692 واحتلت المرتبة الثالثة بدرجة قبول متوسطة مما يدل على أن الكلية تقوم بمجهودات تهدف إلى التطوير المستمر ومساعدة الطالب في مساره التعليمي.

3-مجال تقييم ومراجعة المواد التعليمية

يوضح الجدول الموالي توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة لمجال تقييم ومراجعة المواد التعليمية.

جدول رقم (02-12): إجابات أفراد العينة لمجال تقييم ومراجعة المواد التعليمية

رقم العبارات		الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
10	ت	20	10	18	16	6	2,8028	1,20261	مرتفعة	1
	%	28.2	15.5	25.3	22.5	8.5				
11	ت	16	12	21	20	2	2,7746	1,12373	مرتفعة	2
	%	22.5	16.9	29.6	28.2	2.8				
المتوسط العام							2.79	1.16	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتبين ما يلي:

أ- **العبارة رقم 10:** (تخضع المواد التعليمية إلى عمليات تقييم ومراجعة بصورة منظمة) بلغ المتوسط الحسابي 2,8028وانحراف معياري 1,20261واحتلت المرتبة الأولى بدرجة قبول مرتفعة مما يدل على أن المواد التعليمية خاضعة إلى عمليات تقييم ومراجعة بصورة منتظمة، وهذا مما يؤدي إلى الزيادة المستمرة.

ب- **العبارة رقم 11:** (تقوم الكلية بتطوير عمليات للتحسين البيداغوجي) بلغ المتوسط الحسابي 2,7746 وانحراف معياري قدره 1,12373واحتلت المرتبة الثانية بدرجة قبول مرتفعة مما يدل على أن كلما كان تطوير العمليات مستمر فإن الكلية تبقى رائدة في مجال التحسين البيداغوجي.

4-مجال مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة

يوضح الجدول الموالي توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة لمجال مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة.

جدول رقم (02-13): إجابات أفراد العينة لمجال مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة

رقم العبارات		الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
12	ت	32	28	9	2	0	1,7887	0.77304	متوسطة	3
	%	45.1	39.4	12.7	2.8	0				
13	ت	26	20	14	11	0	2,2254	1,03091	متوسطة	1
	%	36.6	.28	19.7	15.5	0				
14	ت	28	13	19	9	2	2,4225	1,02347	متوسطة	2
	%	39.4	18.3	26.8	12.7	2.8				
المتوسط العام							2.15	0.94	متوسطة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتبين ما يلي:

أ- **العبارة رقم 12**: (تصادق الكلية نتائج التحصيل العلمي طوال مسار التكوين) بلغ المتوسط الحسابي 1.7887 وانحراف معياري 0.77304 واحتلت المرتبة الثالثة بدرجة قبول متوسطة مما يدل على أن المواد التعليمية خاضعة إلى عمليات تقييم ومراجعة بصورة منتظمة، وهذا مما يؤدي إلى الريادة المستمرة.

ب- **العبارة رقم 13**: (تتوافق امتحانات التقييم مع أهداف التعليم) بلغ المتوسط الحسابي 2.2254 وانحراف معياري قدره 1.03091 واحتلت المرتبة الأولى بدرجة قبول متوسطة مما يدل على أن امتحانات التقييم تتلاءم وتتوافق مع الأهداف المسطرة للتعليم، وهذا يُبقى الكلية رائدة ومستمرة في التحصيل المعرفي والعلمي.

ت- **العبارة رقم 14**: (أنماط تقييم المعارف موضوعية ومنصفة وموثوق بها وتكون منشورة ومبلّغة) بلغ المتوسط الحسابي 2.4225 وانحراف معياري قدره 1.02347 واحتلت المرتبة الثانية

بدرجة قبول متوسطة مما يدل على أن الكلية تعتمد على مبدأ الإفصاح والشفافية في عملها حتى لا يكون هناك أي غموض، وبالتالي ستحافظ على مكانتها وريادتها في المجال العلمي.

5- مجال التوجيه والإدماج المهني

يوضح الجدول الموالي توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة لمجال التوجيه والإدماج المهني.

جدول رقم (02-14): إجابات أفراد العينة لمجال التوجيه والإدماج المهني

رقم العبارات		الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة				
15	ت	24	19	11	14	3	2,4085	1,20211	متوسطة	1
	%	33.8	26.8	15.5	19.7	4.2				
16	ت	4	5	9	44	9	3,6761	1,01101	مرتفعة	3
	%	5.6	7.0	12.7	62.0	12.7				
17	ت	11	6	15	30	9	3,3521	1,14765	مرتفعة	2
	%	15.5	8.5	21.1	42.3	12.7				
18	ت	3	1	6	30	31	4,2254	0.88151	مرتفعة جدا	4
	%	4.2	1.4	8.5	42.3	43.7				
المتوسط العام									مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتبين ما يلي:

أ- **العبارة رقم 15:** (تعلم الكلية الطلبة بكل المعلومات التي من شأنها تسهيل عملية توجيههم) بلغ المتوسط الحسابي 2.4085 وانحراف معياري 1.20211 واحتلت المرتبة الأولى بدرجة قبول متوسطة مما يدل أن هناك اتصال بين الكلية والطالب في حدود احتياجات الطلبة وذلك من خلال التواصل معهم وإعلامهم عن كل ما هو مجدي ومفيد ويساعدهم في مسارهم التعليمي.

ب- **العبارة رقم 16:** (يوجد بالكلية أجهزة تساعد الطلبة على الاندماج في الحياة المهنية) بلغ المتوسط الحسابي 3.6761 وانحراف معياري قدره 1.01101 واحتلت المرتبة الثالثة بدرجة قبول مرتفعة مما يدل على أن الكلية تقوم بإدماج الطلبة في الحياة المهنية وذلك من خلال توفير لهم الأجهزة المطلوبة والتي قد تساعدهم في الحياة المهنية.

ت- العبارة رقم 17: (تطور الكلية شراكات مع الوسط الاجتماعي المهني) بلغ المتوسط الحسابي 3.3521 وانحراف معياري قدره 1.14765 واحتلت المرتبة الثانية بدرجة قبول مرتفعة مما يدل على أن الكلية تعتمد بناء علاقات وشركات، وذلك ما يجعلها تحافظ على مكانتها الريادية في مجال التوجيه والإدماج المهني.

ث- العبارة رقم 18: (تقوم الكلية بوضع جهاز لمتابعة قابلية المتخرجين للتوظيف) بلغ المتوسط الحسابي 4.2254 وانحراف معياري قدره 0.88151 واحتلت المرتبة الرابعة بدرجة قبول مرتفعة جدا مما يدل على أن الكلية تعمل جاهدة لتمكين الطالب من الإدماج المهني.

ثالثا: تحليل المتغير التابع والمتغير المستقل

في هذه المرحلة يتم تحديد المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، بحيث سيكون هنا أربعة متغيرات مستقلة هي: المجال الأول (وضع عروض التكوين وقيادتها) والمجال الثاني (مرافقة الطالب في تكوينه) والمجال الثالث (تقييم ومراجعة المواد التعليمية) والمجال الرابع (مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة) وأن المتغير التابع هو المجال الخامس (التوجيه والإدماج المهني).

1- التمييز بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	**m4, m3, m2, m1[b]**	.	**Enter**

الجدول أعلاه، يبين أن طريقة المربعات الصغرى هي المتبعة في تحليل الانحدار الخطي وأن المتغيرات المستقلة هي m1 وm2 وm3 وm4 وأن المتغير التابع هو m5.

2- حساب معامل الارتباط

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	**,492[a]**	**,242**	**,196**	**,57838**

يبين نتيجة حساب معامل الارتباط ***R*** ومعامل التحديد مربع قيمة معامل الارتباط ***R Square***، ومعامل الارتباط الخطي بين المحور الأول والمحور الثاني والمحور الثالث والمحور الرابع هو 0.492، وإن مدى الدقة في تقدير المتغير التابع (التوجيه والإدماج المهني) هي 24.2%.

3- **خط الانحدار وفرضياته الصفرية**

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	**7,039**	**4**	**1,760**	**5,261**	**,001[b]**
	Residual	**22,079**	**66**	**,335**		
	Total	**29,118**	**70**			

يدرس مدى ملائمة خط انحدار البيانات وفرضيته الصفرية التي تنصّ على "خط الانحدار لا يلاءم البيانات المعطاة" ويبين الجدول أعلاه ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار هو 7.039ومجموع مربعات البواقي هو 22.079ومجموع المربعات الكلي هو 29.118.
- درجة حرية الانحدار ***(df) Degree of Freedom*** هي 4 ودرجة حرية البواقي هي 66.
- معدل مربعات الانحدار هو 1.760ومعدل مربعات البواقي هو 0.335.
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 5.261.
- مستوى دلالة الاختبار هو 0 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية فنرفضها، وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم البيانات.

4- معاملات مستقيم الانحدار

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Fraction Missing Info.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	**,146**	**,242**		**,603**	**,550**	
	m1	**,673**	**,169**	**,585**	**3,976**	**,000**	
	m2	**,171**	**,168**	**,150**	**1,021**	**,312**	

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Fraction Missing Info.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	**2,150**	**,336**		**6,392**	**,000**	
	m1	**-,114**	**,115**	**-,129**	**-,991**	**,325**	
	m2	**,238**	**,111**	**,263**	**2,147**	**,036**	
	m3	**,121**	**,075**	**,186**	**1,608**	**,113**	
	m4	**,306**	**,137**	**,290**	**2,233**	**,029**	

مقطع خط الانحدار هو 2,150 الذي يمثل بالحرف (a) من معادلة الخط المستقيم $y = a + bx$ التي شرحت سابقا في الانحدار الخطي البسيط، أما ميل خط الانحدار يمثل بالحرف (b) في الجدول هو -0.114 بالنسبة للمتغير المستقل (m2) (مرافقة الطالب في تكوينه) هو 0.238 بالنسبة للمتغير المستقل (m3) (تقييم ومراجعة المواد التعليمية) هو 0.121 بالنسبة للمتغير المستقل (m4) (مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة) هو 0.306 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل الأول كما يلي: $y = 2,150 - 0.114x$ بينما تصبح للمتغير المستقل الثاني كما يلي $y = 2,150 + 0.238x$ بينما تصبح للمتغير المستقل الثالث كما يلي $y = 2,150 + 0.121x$ بينما تصبح للمتغير المستقل الرابع كما يلي $y = 2,150 + 0.306x$

حيث: x هو المتغير المستقل وَ y هو المتغير التابع.

- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل الأول هو −0.991 بينما على فرضيات ميله للمتغير المستقل الثاني هو 2.147 أما بالنسبة للمتغير المستقل الثالث هو 1.608 وبالنسبة للمتغير المستقل الرابع هو 2.233 ومقطع خط الانحدار هو 6.392

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

لنتمكن من الحصول على نتائج ذات دلالة اعتمدنا الأسلوب الإحصائي من خلال جملة من الأدوات الإحصائية المناسبة، وقد توصلنا من خلالها إلى مجموعة من النتائج، نستعرضها في الآتي:

- يعد التقييم أفضل وسيلة لتحقيق مكانة ومخرجات جيدة لمؤسسات التعليم العالي تضعها في صورة جيدة محليا ودوليا؛
- يعد التقييم عملية أساسية لزيادة الكفاءة وتجديد المهارات للتطوير والريادة وتحسين المستوى التعليمي والبيداغوجي؛
- إن عملية التقييم تعتمد على عمل جماعي مترابط ضمن فريق عمل مبدع، وجهد من أشخاص أكفاء وأصحاب خبرة في هذا المجال؛
- على مؤسسات التعليم العالي تهيئة المناخ المناسب لعملية التقييم من خلال التشجيع والدعم بكافة الوسائل حتى تكون في صورة جيدة ومتطورة؛
- أن المرجع الوطني لضمان الجودة (RNAQES) يعتبر الوسيلة الحديثة لتقييم مؤسسات التعليم العالي ووضعها في صورة جيدة بتقنيات عالمية؛
- يؤكد أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة تبسة أن الكلية تسعى جاهدا إلى التطوير المستمر لمساعدة الطالب في مساره التعليمي والحفاظ على مكانتها وريادتها في المجال المعرفي والعلمي لضمان تحقيق الأفضل وبروز مكانتها.

خلاصة الفصل الثاني

تطرقنا في الفصل لميدان الدراسة ألا وهي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي –تبسة. كما اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي والوصفي باعتباره المنهج القادر على الربط بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، وتم التطرق إلى الأدوات والأساليب الإحصائية المستعملة من أجل جمع المعلومات اللازمة للدراسة وتتمثل في الجداول التكرارية والنسب المؤوية ومعامل ألفاكرونباخ، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط بيرسون، فمن خلاله تطرقنا إلى معرفة أهمية التقييم لمؤسسات التعليم العالي وفق المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي(RNAQES) بالجزائر، ومن خلال تحليل أسئلة الاستمارة التي تضمنت محورين:

أولها يتعلق بالبيانات الخاصة لعينة الدراسة والثاني يظهر واقع التكوين في مؤسسات التعليم العالي ومرافقة الطالب لتكوينه وكذلك تقييم ومراجعة المواد التعليمية ومراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة، وأخيرا التوجيه والإدماج المهني، كلل هذا لمعرفة مدى تقييم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي – تبسة. لتحقيق أهدافها وبروز مكانتها محليا وعالميا.

خاتمة

تناولنا في هذه الدراسة وبشكل واضح في الجانب النظري أن تطبيق نظام ضمان الجــودة في مؤسسات التعليم العالي يعد ضرورة حتمية لتحقيق مستويات أعلى في هذا القطاع تماشيا مع تطورات العالم، وتظهر أهمية هذا الأخير في وجود العديد من الدراسات من مختلف دول العالم حول ضرورة تجسيد هذا المدخل، وقد أوضحت هذه الدراسة أن تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي يتطلب العمل على التحقيق الجودة الداخلية من خلال التحسين المستمر القائم على التقييم الذاتي ليتم على ضوء ذلك تبني إجراءات ضمان الجودة الخارجية وهذا ما يحسن من جودة التعليم العالي في مؤسسة عامـــة والكلية محل الدراسة خاصة.

على الرغم من ذلك تجدر الإشارة إلى أن نجاح تطبيق هذا المدخل يعتمد وبشكل كبير على مختلف المتغيرات المساهمة في تطبيقه وعلى هذا الأساس استهدفت هذه الدراسة في جزءها التطبيقي أعضاء هيئة التدريس من خلال دراسة ميدانية تم تطبيقها على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي–تبسة– حيث وجه استبيان إلى الأساتذة بهدف التعرف على وجهات النظر في تطبيق نظام ضمان الجودة.

❖ **النتـــــائج:**

ولنتمكن من الحصول على نتائج ذات دلالة اعتمدنا الأسلوب الإحصائي من خلال جملة من الأدوات الإحصائية المناسبة، وقد توصلنا من خلالها إلى مجموعة من النتائج، نستعرضها في الآتي:

- ✓ يعد التقييم أفضل وسيلة لتحقيق مكانة ومخرجات جيدة لمؤسسات التعليم العالي تضعها في صورة جيدة محليا ودوليا.
- ✓ يعد التقييم عملية أساسية لزيادة الكفاءة وتجديد المهارات للتطوير والريادة وتحسين المستوى التعليمي والبيداغوجي.
- ✓ إن عملية التقييم تعتمد على عمل جماعي مترابط ضمن فريق عمل مبدع، وجهد من أشخاص أكفاء وأصحاب خبرة في هذا المجال.
- ✓ على مؤسسات التعليم العالي تهيئة المناخ المناسب لعملية التقييم من خلال التشجيع والدعم بكافة الوسائل حتى تكون في صورة جيدة ومتطورة.

- ✓ أن المرجع الوطني لضمان الجودة (RNAQES) يعتبر الوسيلة الحديثة لتقييم مؤسسات التعليم العالي ووضعها في صورة جيدة بتقنيات عالمية.
- ✓ يؤكد أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة تبسة أن الكلية تسعى جاهدا إلى التطوير المستمر لمساعدة الطالب في مساره التعليمي والحفاظ على مكانتها وريادتها في المجال المعرفي والعلمي لضمان تحقيق الأفضل وبروز مكانتها.

❖ **اختبار فرضيات البحث**

من خلال البحث تم اختبار الفرضيات التي تم اعتمادها في مايلي:

أولا: نتائج الفرضية الأولى

"إن عملية التقييم تعتبر وسيلة مساعدة لتحقيق الأهداف المرجوة".

على العموم تأكد من خلال الدراسة التي أجريناها في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة العربي التبسي – تبسة. أنها تهتم بعملية التقييم كعملية أساسية لزيادة الكفاءة وتجديد المهارات عند وضع العروض للتكوين وهذا ما أكدته نسبة من العينة بدرجة قبول مرتفعة وهذا يدل على أن الكلية تشجع على وضع عروض تكوينية وتساهم في قيادتها، وأنها تسعى للتطوير والريادة وتحسين المستوى التعليمي وأنها تمتلك سياسة جيدة لدعم ونجاح الطالب، كما أنها تقوم بمجهودات تهدف إلى التطوير المستمر ومساعدة الطالب في مساره التعليمي.

ثانيا: نتائج الفرضية الثانية

"أنه توجد مجموعة من العوامل التي تساهم في نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة أعضاء هيئة التدريس".

تتضح هذه العوامل في تقييم ومراجعة المواد التعليمية التي لديها دورا جوهريا في توجيه العملية التقييمية من خلال احتلالها درجة قبول مرتفعة من قبل أعضاء هيئة التدريس مما يدل على أنها خاضعة إلى عمليات التقييم ومراجعته بصورة منتظمة، فكلما كان تطوير العمليات مستمر فإن الكلية تبقى رائدة في مجال التحسين البيداغوجي، وهذا مما يؤدي إلى الريادة المستمرة.

ومن جهة أخرى فإن لمراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة يتوافق مع امتحانات التقييم مع أهداف التعليم باحتلالها المرتبة الأولى مما يدل على أن امتحانات التقييم تتلائم وتتوافق مع الأهداف المسطرة للتعليم، أما بالنسبة للتحصيل العلمي طوال مسار التكوين فقد دلت النتائج على أن المواد التعليمية خاضعة إلى عمليات تقييم ومراجعة بصورة منتظمة، كما أظهرت النتائج أيضا أن الكلية تعتمد على مبدأ

الإفصاح والشفافية في عملها حتى لا يكون هناك غموض، وبالتالي ستحافظ على مكانتها وريادتها في المجال المعرفي والعلمي.

ثالثا: نتائج الفرضية الثالثة

"ان تعتمد الكلية على أساليب تسهل عليها عملية التقييم لأجل التأكد من مدى تحقيق أهدافها".

من الأساليب التي اعتمدتها الكلية لتسهيل عملية التقيييم هي التوجيه والإدماج المهني فقد اعتمدت على أن تعلم الكلية الطلبة بكل المعلومات التي من شأنها تسهيل عملية توجيههم باحتلالها المرتبة الأولى مما يدل على أن هناك اتصال بين الكلية والطالب وذلك من خلال التواصل معهم وإعلامهم عن كل ما هو مجدي ومفيد ويساعدهم في مسارهم المعرفي والتعليمي. وبلغ تطور الكلية لشراكات مع الوسط الاجتماعي بدرجة قبول متوسطة مما يدل على أن الكلية تعتمد على بناء علاقات وشراكات، وذلك ما يجعلها تحافظ على مكانتها الريادية في مجال التوجيه والإدماج المهني.

وقد أكدت الكلية أنها تسعى لإدماج الطلبة في الحياة المهنية وذلك من خلال توفير لهم كافة الأجهزة المطلوبة والتي يمكن أن تساعدهم في الحياة المهنية وفي الأخير نجد أن الكلية تقوم بوضع جهاز لمتابعة قابلية المتخرجين للتوظيف بدرجة قبول متوسطة مما يدل على أن المؤسسة تسعى إلى تمكين الطالب من الإدماج المهني وهذا ما يدل على أن التقييم يعطي إضافة واضحة ومهارات مميزة وتحسين في الأداء بالنسبة للكلية ككل.

- **آفاق الدراسة**

من خلال بحثنا في هذا الموضوع صادفتنا عدة نقاط لفتت انتباهنا والتي يمكن أن تكون مواضيع بحث في دراسات مستقبلية، أهمها:

- ✓ مدى اهتمام مؤسسات التعليم العالي بتطبيق المرجع الوطني لضمان الجودة (RNAQES) بالجزائر.
- ✓ مدى توفر الكفاءة العلمية في تطوير وتحسين المرجع الوطني لضمان الجودة (RNAQES) وفق المعايير العالمية

❖ **ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة**

بالرغم من أن الدراسة الحالية تتوافق مع الدراسات السابقة من حيث التركيز عن التقييم في مؤسسات التعليم العالي في ظل التغيرات الحاصلة، إلا أن هذه الدراسة ربطت التقييم بالمرجع الوطني لضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، كما أنها تختلف عن باقي الدراسات من حيث طريقة المعالجة ومجتمع الدراسة.

❖ **توصيات ومقترحات**

من خلال النتائج التي تم الوصول إليها يمكن صياغة جملة من التوصيات التي يمكن أن تساهم إلى حد ما في تطبيق نضام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي:

- ✓ إبراز ضرورة تطبيق نظام ضمان الجودة لكل الأطراف العاملة بالكلية.
- ✓ التحسيس المكثف بأهمية التقييم لمؤسسات التعليم العالي مع ابراز ضرورته لكل الأطراف ذات المصلحة.
- ✓ نشر ثقافة المرجع الوطني لضمان الجودة (RNAQES) على مستوى الكلية وبصورة مستمرة كإصدار مجلة دورية للتحسيس حول الموضوع وفتح تخصصات في هذا المجال.
- ✓ تخصيص مصلحة تهتم وتدير تطبيق نظام ضمان الجودة في التعلم العالي.
- ✓ إنشاء خلايا تربط بين كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكليات أخرى لدعم عملية تطبيق هذا المدخل.
- ✓ ضرورة التقييم لتسهل عملية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي عامة وعلى مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي –تبسة –خاصة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب

1. أحمد الخطيب وآخرون، **الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية**، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديثة، مصر، 2010.
2. أشرف محمد أحمد وآخرون، **ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية**، الطبعة الأولى، دار علاء للكتب، بيروت، 2010.
3. جواهر القنادلي، **التقييم في التعليم الجامعي**، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجيزة، مصر، 2009.
4. كمال بداري وآخرون، **ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية**، الطبعة الأولى، دار علاء للكتاب، بيروت، 2010.
5. ماريون أي هاتز، **إدارة الأداء دليل شامل للإشراف الفعال**، ترجمة محمود مرسي، زهير الصباغ، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1988.
6. محمد عوض الترتوري وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
7. محمد عبد الوهاب عزاوي، **الخلفية النظرية لإدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوري، عمان، 2005.
8. يوسف حجيم الطائي، **إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، الطبعة الأولى، دار الوراق، الأردن، 2008.

الرسائل والمذكرات

1. صليحة رقاد، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، آفاقه ومعوقاته- دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص: إدارة أعمال، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2014.
2. عيد مطر العتيبي، **تقييم الأداء الأمني في البنوك التجارية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، قسم العلوم الشرطية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2002.

المتقيات والمؤتمرات العلمية

1. الطاهر الإبراهيمي وآخرون، **معايير نظم الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل.م.د**، مداخلة علمية ضمن فعاليات الملتقى البيداغوجي الرابع حول ضمان جودة التعليم العالي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 25-26 نوفمبر 2008.

2. عمار السامراتي، **أهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الإبداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة**، ورقة بحث مقدمة ضمن المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي, جامعة الزيتونة، الأردن، 25-27 أفريل 2012.

الوثائق الرسمية

1. **المرجع الوطني لضمان الجودة**، الطبعة الأولى، الجزائر العاصمة، 2016.

المواقع الالكترونية

- www.univ-tebessa.dz
- http:/www.ciaqes-mesres.dz/
- CIEP, projet aqi-imed, Note N°04:**pistes méthodologique pour la mise en œuvre de l'autoévaluation**. janvier, 2012, au site web : www.aqiumed.org/IMG/PDF.
- حيدر حاتم فالح العجرش، **التقييم والتقويم وضمان الجودة في التعليم العالي**، مكتبة جامعة بابل المفتوحة الوصول للأوراق البحثية، كلية التربية الأساسية، جامعة بابل، العراق، المتاحة على الموقع التالي: (http://repository.uobabylon.edu.iq).
- رزان صالح، **مفهوم التقييم والتقويم**، مداخلة متاحة على الموقع التالي: www.mawdoo3.com .
- تغريد عمران، **التقييم الذاتي والتقويم الفعال في إطار معايير الجودة**، جامعة عين الشمس، مصر، متاحة على الموقع التالي: http://www.authorstream.com
- علاء شكر الله، **التقييم والمتابعة**، دليل منظمات المجتمع المدني حول التقييم والمتابعة، مكتبة الشرق الأوسط العربي، متاحة على الموقع التالي https://ps.boell.org .,pdf
- عبد الله عبد الرزاق، **التقييم الخارجي**، مكتبة الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، مداخلة متاحة على الموقع التالي: http://www.abahe.co.uk .

ملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة العربي التبسي- تبسة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان حول:

تقييم مؤسسات التعليم العالي وفق معايير المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي (RNAQES) بالجزائر

من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

جامعة العربي التبسي – تبسة -

لإعداد:مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص:إدارة أعمال المؤسسات

من إعداد الطالبتين:

- سليمة برقيق
- بسمة جلال

تحت إشراف:

الدكتور: زرزور براهمي

تحية طيبة وبعد؛

نضع بين أيديكم استمارة استبيان خاصة بدراسة حول:" **تقييم مؤسسات التعليم العالي وفق معايير المرجع الوطني لضمان الجودة في التعليم (RNAQES) بالجزائر, من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي – تبسة ",** راجينا منكم إبداء رأيكم حول العبارات الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير,تخصص إدارة أعمال المؤسسات/ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير – جامعة العربي التبسي- تبسة.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بقراءة العبارات , والإجابة عنها وفق ما ترونه مناسبا, علما أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي , وستكون إجابتكم ومساهمتكم عونا كبيرا لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية.

تقبلو منا فائق الاحترام و التقدير

أولا: المعلومات الشخصية

يرجى وضع (x) أمام الإجابة المناسبة

-الجنس

ذكر ☐ أنثى ☐

-الرتبة

أستاذ مساعد"ب" ☐ أستاذ مساعد"أ " ☐

أستاذ محاضر"ب" ☐ أستاذ محاضر"أ " ☐

-العمر

أقل من 30 سنة ☐ من 31- 40 ☐

من 41 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

أخرى (حدد):.....

-الشهادة المتحصل عليها

ماجستير ☐ دكتوراه ☐

أخرى(حدد):.....

-الخبرة المهنية

أقل من 05 سنوات ☐ من 05 إلى 10 سنوات ☐

من 10 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

الرقم	البيانات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	المجال الأول وضع عروض التكوين وقيادتها					
1	تقدم الكلية عروض للتكوين تتماشى مع محيطها السسيو-اقتصادي					
2	تتوافق عروض التكوين مع أهداف الكلية ووسائلها					
3	تستند عروض التكوين على مقاربات بيداغوجية ملائمة					
4	تجعل الكلية عروض تكوينها متاحة للاطلاع من طرف المهتمين					
5	تعتمد الكليةعلى هيئات بيداغوجية وعلمية لقيادة وتنفيذ عروض التكوين					
6	تقترح الكلية أشكالا مختلفة للتكوين(التعلم عن بعد التعلم بالتناوب)					
	المجال الثاني مرافقة الطالب في تكوينه					
7	للكلية سياسة استقبال ومتابعة ومسادة لاستقبال الطلبة					
8	توفر الكلية إمكانية الحركة الداخلية (معابر)أو الخارجية (وطنية أو دولية)					
9	توفر الكلية مختلف الدعائم البيداغوجية و الشروط الملائمة للبحث المكتبي					
	المجال الثالث تقييم ومراجعة المواد التعلمية					
10	تخضع المواد التعلمية الى عمليات القييم ومراجعة بصورة منظمة					
11	تقوم الكلية بتطوير عمليات لتحسين البيداغوجي					
	المجال الرابع مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة					
12	تصادق الكلية على نتائج التحصيل العلمي طوال مسار التكوين					
13	تتوافق امتحنات التقييم مع اهداف التعليم					
14	أنماط تقييم المعارف موظوعية ومنصفة وموثوق بها وتكون منشورة ومبلغة					
	المجال الخامس التوجيه والإدماج المهني					
15	تعلم الكلية الطلبة بكل المعلومات التي من شانها تسهيل عملية توجيههم					
16	يوجد بالكلية أجهزة تساعد الطلبة على الاندماج في الحياة المهنية					
17	تطور الكلية شراكات مع الوسط الاجتماعي المهني					
18	تقوم الكلية بوضع جهاز لمتابعة قابلية المتخرجين للتوظيف					

الملحق رقم (02): المرجع الوطني لضمان الجودة الداخلية في مؤسسات التعليم العالي

أولا: ميدان التكوين

الحقل1 :وضع عروض التكوين وقيادتها	**المرجع الأول:** تقدم المؤسسة عروضا لتكوين تتماشى مع محيطاتها السياسية والعلمية والاجتماعية المهنية وتأخذ بعين الاعتبار السياق الوطني والدولي. **المرجع الثاني:** يتوافق عرض التكوين مع مشروع المؤسسة ووسائلها المادية والبشرية والبيداغوجية. **المرجع الثالث:** يستند عرض التكوين على مقاربات بيداغوجية ملائمة ومبتكرة. **المرجع الرابع:** تجعل المؤسسة عرض تكوينها مرئيا **المرجع الخامس:** تطور المؤسسة هيئات لقيادة وتنفيذ عروض التكوين **المرجع السادس:** تقترح المؤسسة أشكال مختلفة لتكوين (التعليم عن بعد، التعليم بالتناوب،...)
الحقل2 :مرافقة الطالب في تكوينه	**المرجع الأول:** للمؤسسة سياسة استقبال ومتابعة ومساعدة لنجاح الطلبة. **المرجع الثاني:** توفر المؤسسة إمكانية الحركية الداخلية(معابر)أو الخارجية(وطنية أودولية). **المرجع الثالث:** تتبع المؤسسة سياسة معينة للوصول إلى الوثائق وإلى جميع الدعائم البيداغوجي.
الحقل3 :تقييم ومراجعة المواد التعليمية	**المرجع الأول:** تخضع المواد التعليمية إلى عمليات تقييم ومراجعة بصورة منتظمة. **المرجع الثاني:** تقوم المؤسسة بتطوير عمليات للتحسين البيداغوجي.
الحقل4 :مراقبة التحصيل المعرفي والعلمي للطلبة	**المرجع الأول:** تصادق المؤسسة على نتائج التحصيل العلمي طوال المسار التكوين. **المرجع الثاني:** تتوافق امتحانات التقييم مع أهداف التعليم. **المرجع الثالث:** أنماط تقييم المعارف موضوعية ومنصفة وموثوق بها وتكون منشورة ومبلغة.
الحقل5 :التوجيه والإدماج المهني	**المرجع الأول:** تطور المؤسسة جهازا للتوجيه. **المرجع الثاني:** تطور المؤسسة جهاز مساعدة على الإدماج المهني. **المرجع الثالث:** تطور المؤسسة شراكات مع الوسط الاجتماعي المهني. **المرجع الرابع:** تقوم المؤسسة بتطوير جهاز لمتابعة قابلية المتخرجين للتوظيف.
الحقل7 :التكوين المتواصل	**المرجع الأول:** التكوين المتواصل جزء لا يتجزأ من عرض التكوين. **المرجع الثاني:** تقوم المؤسسة بتسهيل عملية استقبال الراغبين في استئناف دراستهم دون اعتبار إلى عامل السن. **المرجع الثالث:** تضمن المؤسسة عروض للتكوين تتوج بدبلوم أو بشهادة الأفراد الوسط الأكاديمي والأوساط الاجتماعية.

ثانيا:ميدان البحث العلمي

الحقل1 :تنظيم، هيكلة وتطوير البحث العلمي	**المرجع الأول:** تحدد المؤسسة أولوياتها في البحث وتضع الوسائل الملائمة حيز التنفيذ. **المرجع الثاني:** تمتلك المؤسسة هيئات لقيادة ومتابعة البحث. **المرجع الثالث:** تقيم المؤسسة تفكيرا استراتيجيا من أجل تقييم داخلي فيما يخص البحث. **المرجع الرابع:** تنضم المؤسسة البحث العلمي بحسب أولوياتها. **المرجع الخامس:** تطور المؤسسة بحثا يلبي احتياجات محيطها. **المرجع السادس:** تشجع المؤسسة ديناميكية البحث وتحفز أساتذتها الباحثين. **المرجع السابع:** تطور المؤسسة سياسة تكوين للبحث و بواسطة البحث. **المرجع الثامن:** تسهل المؤسسة الوصول إلى مصادر التوثيق الضرورية للبحث. **المرجع التاسع:** تضمن المؤسسة وظيفة رصد التطورات المنهجية والعلمية والتكنولوجية.
الحقل2 :العلاقات والشراكات العلمية	**المرجع الأول:** تحرص المؤسسة في الداخل على تكامل أنشطة البحث. **المرجع الثاني:** تضع المؤسسة إستراتيجية شراكات متميزة في مجال البحث على الصعيدين الإقليمي والوطني. **المرجع الثالث:** تضمن المؤسسة تطور لشراكة الدولية في مجال البحث. **المرجع الرابع:** تمتلك المؤسسة سياسة إعلام ونشر لإنتاجها العلمي.
الحقل3 :تثمين البحث العلمي	**المرجع الأول:** تجري المؤسسة سياسة لتثمين البحث ونقل نتائجه. **المرجع الثاني:** تساهم المؤسسة في تطوير الملكية الفردية. **المرجع الثالث:** تشجع المؤسسة إنشاء واحتضان شركات ذات علاقة بالبحث. **المرجع الرابع:** تحرص المؤسسة على نشر الثقافة العلمية

ثالثا:ميدان الحكامة

الحقل1 :نظام المعلومات	**المرجع الأول:** تمتلك المؤسسة سياسة جمع للمعلومات وضمان أمنها ومعالجتها وتحليلها واستغلالها. **المرجع الثاني:** المؤسسة مزودة بهيكل معلومات واستشراف. **المرجع الثالث:** تقوم المؤسسة بأرشفة ونشر المعلومات الإدارية والبيداغوجية والعلمية. **المرجع الرابع:** تضع المؤسسة خدمات رقمية تحت تصرف طلابها وموظفيها. **المرجع الخامس:** تقوم المؤسسة بتنظيم وتسيير وترقيم الاتصالات مع الأطراف المعنية الداخلية والخارجية.
الحقل2 :شروط إعداد السياسات	**المرجع الأول:** تمتلك المؤسسة هيئات مكلفة بإعداد سياسات متفق عليها لتكوين والبحث والحكامة. **المرجع الثاني:** تنظم المؤسسة تشاورا داخليا لإعداد سياساتها المختلفة في التكوين والبحث والتسيير الإداري والحكامة. **المرجع لثالث:** سياسة المؤسسة تتوافق مع التوجهات الإستراتيجية الوطنية للتعليم العالي والبحث العلمي. **المرجع الرابع:** سياسة وإستراتيجية المؤسسة لاسيما في مجال البحث والتكوين والعلاقات الدولية والخدمات المقدمة للمجتمع مع الأخذ بعين الاعتبار محيطاتها المحلية والوطنية والدولية. **المرجع الخامس:** تتوافق المؤسسة مع استعمال هوامش استقلاليتها الذاتية. **المرجع السادس:** للمؤسسة مشروع تطوير متفق عليه. **المرجع السابع:** التحكيم الخاص بالميزانية يكون موضوع إجراء متفق عليه.
الحقل3 :تنظيم وقيادة المكونات والمصالح	**المرجع الأول:**هيكل المؤسسة ملائم لتحقيق مهامها وأهدافها وهو يسمح بقيادة فعالة. **المرجع الثاني:** لدى مختلف هيئات القيادة والإدارة وظائف واختصاصات وصلاحيات ومسؤوليات محددة بوضوح، والتي أسندن إليها بما يتفق مع مهام وأهداف المؤسسة. **المرجع الثالث:** المؤسسة منظمة بطريقة تمكنها من ممارسة المسؤوليات المخولة لها بشكل كامل. **المرجع الرابع:** يتخذ نظام الحكامة التدابير اللازمة للأخذ بعين الاعتبار آراء ووجهات نظر الطلاب والموضفين. **المرجع الخامس:** تمتلك المؤسسة نظام داخلي متفق عليه. **المرجع السادس:** يدير مسؤول المؤسسة الموارد و يخصصها وفقا لأهداف المؤسسة وينظم عملية تقييم فعالية استغلالها. **المرجع السابع:** توفر المؤسسة الوسائل المادية الضرورية والملائمة لحسن سير أنشطتها.

الحقل :4 إدارة الوظائف الداعمة في خدمة المهام	**المرجع الأول:** تدير المؤسسة مواردها البشرية وفقا لمهامها وقيمها. **المرجع الثاني:** تدير المؤسسة ممتلكاتها وفقا لمهامها وقيمها. **المرجع الثالث:** تدير المؤسسة مواردها المالية وفقا لمهامها وقيمها. **المرجع الرابع:** تساهم المصالح المشتركة في تنفيذ مشروع مؤسسة.
الحقل5 :مقاربات الجودة	**المرجع الأول:** للمؤسسة سياسة جودة محددة جيدا ومتقاسمة. **المرجع الثاني:** تطور المؤسسة مقارباتها للجودة وفقا لمهامها وقيمها. **المرجع الثالث:** تقوم المؤسسة بتطوير مقاربات الجودة لمختلف أنشطتها. **المرجع الرابع:** تنظم المؤسسة دوريا تقييمها الذاتي ومراجعة لكافة أنشطتها.

رابعا:ميدان الهياكل القاعدية

الحقل1 :الهياكل الإدارية	**المرجع الأول:** تتوفر المؤسسة على مساحات كافية لإيواء الأنشطة الإدارية. **المرجع الثاني:** تتوفر المؤسسة على مواقف للسيارات. **المرجع الثالث:** تناسب المباني جميع الأنشطة الإدارية. **المرجع الرابع:** تستوفي المباني شروط الصحة والسلامة.
الحقل2 :الهياكل البيداغوجية	**المرجع الأول:** تتوفر المؤسسة على مباني(مدرجات وأقسام ومباني)لاستقبال الأنشطة الخاصة بالتكوين الأكاديمي والمتواصل. **المرجع الثاني:** تمتلك المؤسسة مركزا للموارد المكتبية. **المرجع الثالث:** المباني ملائمة لجميع الأنشطة البيداغوجية. **المرجع الرابع:** تستوفي المباني شروط الصحة والسلامة.
الحقل3 :الهياكل العلمية والخاصة بالبحث	**المرجع الأول:** تتوفر المؤسسة على مخابر وورشات لاستقبال الأعمال التطبيقية وأنشطة البحث. **المرجع الثاني:** تلائم المباني جميع الأنشطة العليمة. **المرجع الثالث:** تستوفي المباني شروط الصحة والسلامة.
الحقل4 :الهياكل الخاصة بالاستضافة	**المرجع الأول:** تتوفر المؤسسة على مرافق مخصصة لاستضافة الطلبة. **المرجع الثاني:** تتوفر المؤسسة على مرافق مخصصة لاستضافة الأساتذة. **المرجع الثالث:** تتوفر المؤسسة على مرافق مخصصة للإطعام. **المرجع الرابع:** تستوفي المباني شروط الصحة والسلامة.
الحقل5 :الهياكل الرياضية والثقافية	**المرجع الأول:** تتوفر المؤسسة على هياكل خاصة بالأنشطة الرياضية والثقافية. **المرجع الثاني:** تعطي المؤسسة أهمية للاحتياجات الخاصة بالطلبة والموظفين.

خامسا: ميدان الحياة الجامعية

الحقل1 :الاستقبال والتكفل بالطلبة والموظفين	**المرجع الأول:** تضع المؤسسة أجهزة استقبال وتوجيه للطلبة والموظفين. **المرجع الثاني:** تعطي المؤسسة أهمية للاحتياجات الخاصة بالطلبة والموظفين. **المرجع الثالث:** تضع المؤسسة أجهزة إعلام للطلبة والموظفين.
الحقل2 :الأنشطة الثقافية والرياضية	**المرجع الأول:** تطور المؤسسة سياسة أنشطة ثقافية ورياضية. **المرجع الثاني:** تسهل المؤسسة تطوير هيئات وجمعيات ثقافة ورياضية.
الحقل3 :ظروف الحياة والعمل والدراسات للجهات الفاعلة في الجامعة(الصحة و النظافة و الأمن...)	**المرجع الأول:** تقدم المؤسسة إطارا وديا وايجابيا لمختلف الفاعلين. **المرجع الثاني:** توفر المؤسسة ظروف الوقاية والنظافة والأمن لطلبتها وموظفيها في كافة مواقعها. **المرجع الثالث:** توفر المؤسسة لموظفيها وطلبتها الخدمات الصحية. **المرجع الرابع:** تطور المؤسسة شراكات مع هيئات ومنضمات المدينة والإقليم لصالح طلبتها وموظفيها. **المرجع الخامس:** تساهم المؤسسة مع المصالح المعنية في التكفل بالطلبة والموظفين(الإطعام،الإسكان،النقل،...).
الحقل4 :المسؤولية المجتمعية(الأخلاق و المواطنة و المساواة في الفرص و التنمية المستدامة....)	**المرجع الأول:** تنخرط المؤسسة وتشجع أنشطة المواطنة والتبادل والنقاشات المجتمعية. **المرجع الثاني:** تحرص المؤسسة على احترام مبادئ وقواعد أخلاقيات وآداب المهنة. **المرجع الثالث:** تحرص المؤسسة على مبدأ المساواة في الفرص. **المرجع الرابع:** تأخذ مرافق ومعدات وممارسات المؤسسة بعين الاعتبار البعد البيئي والتنمية المستدامة .

سادسا:ميدان العلاقة مع المحيط الاجتماعي و الاقتصادي

الحقل1 :المشاركة في تنمية الجماعات المحلية	**المرجع الأول:** تقدم المؤسسة عروض لتكوين تلبي الطلب المحلي. **المرجع الثاني:** تسهم المؤسسة في الإدماج المهني لمنتجها. **المرجع الثالث:** تنظم المؤسسة تكوينا متواصلا لتلبية الاحتياجات المحلية. **المرجع الرابع:** تشارك المؤسسة في التكفل بالمسائل المحلية.
الحقل2 :العلاقة مع الشركات	**المرجع الأول:** تناسب عروض التكوين لدى المؤسسة احتياجات الشركات. **المرجع الثاني:** تقدم المؤسسة تكوين متخصص حسب احتياجات. **المرجع الثالث:** تملك المؤسسة هيئات للإدماج المهني و متابعة الخريجين.
الحقل3 :البحث والتطوير	**المرجع الأول:** تمتلك المؤسسة علاقات شراكة مع المؤسسات. **المرجع الثاني:** تساهم المؤسسة في إطار البرامج المشتركة للبحث والتطوير مع الشركات. **المرجع الثالث:** تقوم المؤسسة بتحضير ونشر وتثمين المعلومة العلمية والتقنية.
الحقل4 : التكوين والمتابعة	**المرجع الأول:** تمتلك المؤسسة خطة تكوين دورية معدة على أساس احتياجات الجامعات المحلية والشركات والشركاء الاجتماعيين . **المرجع الثاني:** تحرص المؤسسة على ناتج تكوينها . **المرجع الثالث:** تساهم المؤسسة في خلق وتطوير حاضنات للشركات، وكذا هيئات الدعم والمراقبة والشركات الصغيرة. **المرجع الرابع:** يندرج برنامج البحث (محاور مخابر البحث)لدى المؤسسة في إطار البرنامج الوطني للبحث.

سابعا:ميدان التعاون

الحقل1 :سياسة الانفتاح على العالم	**المرجع الأول:** تمتلك المؤسسة سياسة للانفتاح على العالم. **المرجع الثاني:** وضعت المؤسسة إستراتيجية في مجال البحث والتكوين تتضمن الإطار الدولي. **المرجع الثالث:** تمتلك المؤسسة سياسة اتصال تمكنها من تحسين بروزها على المستوى الدولي. **المرجع الرابع:** يجب أن تكون برامج التعليم والبحث قادرة على تحمل التقييم الدولي.
الحقل2 :الشراكة والحركية	**المرجع الأول:** تقيم المؤسسة شراكات دولية في مجال التكوين والبحث. **المرجع الثاني:** تشجع المؤسسة على الحركية العالمية. **المرجع الثالث:** تمتلك المؤسسة الوسائل والهياكل المناسبة لاستقبال الطلبة والأساتذة والباحثين الأجانب.
الحقل3 :تبادل المعلومات والاستفادة المشتركة من الموارد	**المرجع الأول:** تقترح المؤسسة أنماط للتكوين مفتوحة على العالم. **المرجع الثاني:** توفر المؤسسة الوصول إلى المراجع والموارد الدولية. **المرجع الثالث:** تقوم المؤسسة بضمان مهمة الرصد والمتابعة لما يجري على مستوى العالم. **المرجع الرابع:** تعزز المؤسسة عمليات الاستفادة المتبادلة للموارد.

الملخص

يعد التقييم مطلبا أساسيا لتحقيق متطلبات أي مؤسسة، حيث تعتبره مؤسسات التعليم العالي عنصرا أساسيا تعتمد عليه لتحقيق أهدافها و تقديم مخرجات متميزة تضعها في صورة جيدة أمام منافسيها.

حيث شهد قطاع التعليم العالي تطورات عديدة، وأصبحت تعتمد على مناهج وتقنيات جديدة والتي تساهم في التكوين وتقديم خدمات أكثر عصرية تتماشى مع احتياجات الطلبة، وفي هذا السياق تم الاعتماد على المرجع الوطني لضمان جودة التعليم العالي (RNQAES) الذي يعتبر من التقنيات الحديثة التي تساهم إلى حد كبير في تقييم مؤسسات التعليم العالي وجعلها مواكبة للتقدم القائم في قطاع التعليم العالي.

تعتبر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، من الكليات التي تسعى جاهدة من أجل تحسين خدماتها و تقديم عروض مناسبة لدعم ونجاح الطلبة من جهة ورفع كفاء أعضاء هيئة التدريس من جهة أخرى وبالتالي تحسين المستوى العلمي والبيداغوجي.

الكلمات المفتاحية : التقييم، المرجع الوطني، أعضاء هيئة التدريس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

Résumé

L'évaluation est une condition sine qua non pour répondre aux exigences de toute institution, où elle considère que les institutions d'enseignement supérieur, un élément clé pour appuyer sur atteindre ses objectifs et de fournir un excellent rendement mis en une bonne image devant ses concurrents.
Lorsque le secteur de l'enseignement supérieur a connu de nombreux développements, et deviennent dépendantes des nouvelles approches et techniques qui contribuent à la formation et de fournir plus de services modernes et conformes aux besoins des élèves, et dans ce contexte a été confiance à l'autorité nationale pour assurer la qualité de l'enseignement supérieur (RNQAES), qui est l'une des technologies modernes qui contribuent à en grande partie dans l'évaluation des établissements d'enseignement supérieur et de les faire suivre les progrès basés dans le secteur de l'enseignement supérieur.
Le Collège des sciences économiques et commerciales de la gestion, des collèges qui cherche à améliorer ses services et de fournir un soutien approprié pour la réussite des élèves d'une part et d'élever les membres du corps professoral Kavae d'autres offres, et d'améliorer ainsi le niveau scientifique et pédagogique.

Mots-clés: évaluation, référence nationale, les membres du corps professoral, Faculté de gestion des sciences économiques et commerciales.