



:

- -

.

.

2014/2013 :



إهداء

إلى كل معلم ومتعلم
إلى كل من ساهم في تعليمي



شكر وتقدير

أتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور: بندي عبدالله عبدالسلام، الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل المتواضع، وعلى توجيهاته العلمية القيمة.

أشكر كل من ساعدني في انجاز هذه الرسالة، من أساتذة وإداريين وطلبة، خاصة عند توزيع الاستبانة واسترجاعها، وهم كثير ولا يتسع المقام لذكرهم جميعا بأسمائهم، كما أشكر كثيرا الدكتور "صوار يوسف" على وقفته إلى جانبي في انجاز هذا العمل.

أتوجه بالشكر الجزيل أيضا إلى كل من رئيس لجنة المناقشة وأعضائها على قبولهم مناقشة هذه الرسالة وعلى الملاحظات التي سيقدمونها وتهدف إلى تصويبها والارتقاء بمستواها.

في الأخير أتقدم بالشكر والامتنان إلى كل من ساعدني في إنجاز وإتمام هذه الرسالة.



:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

:

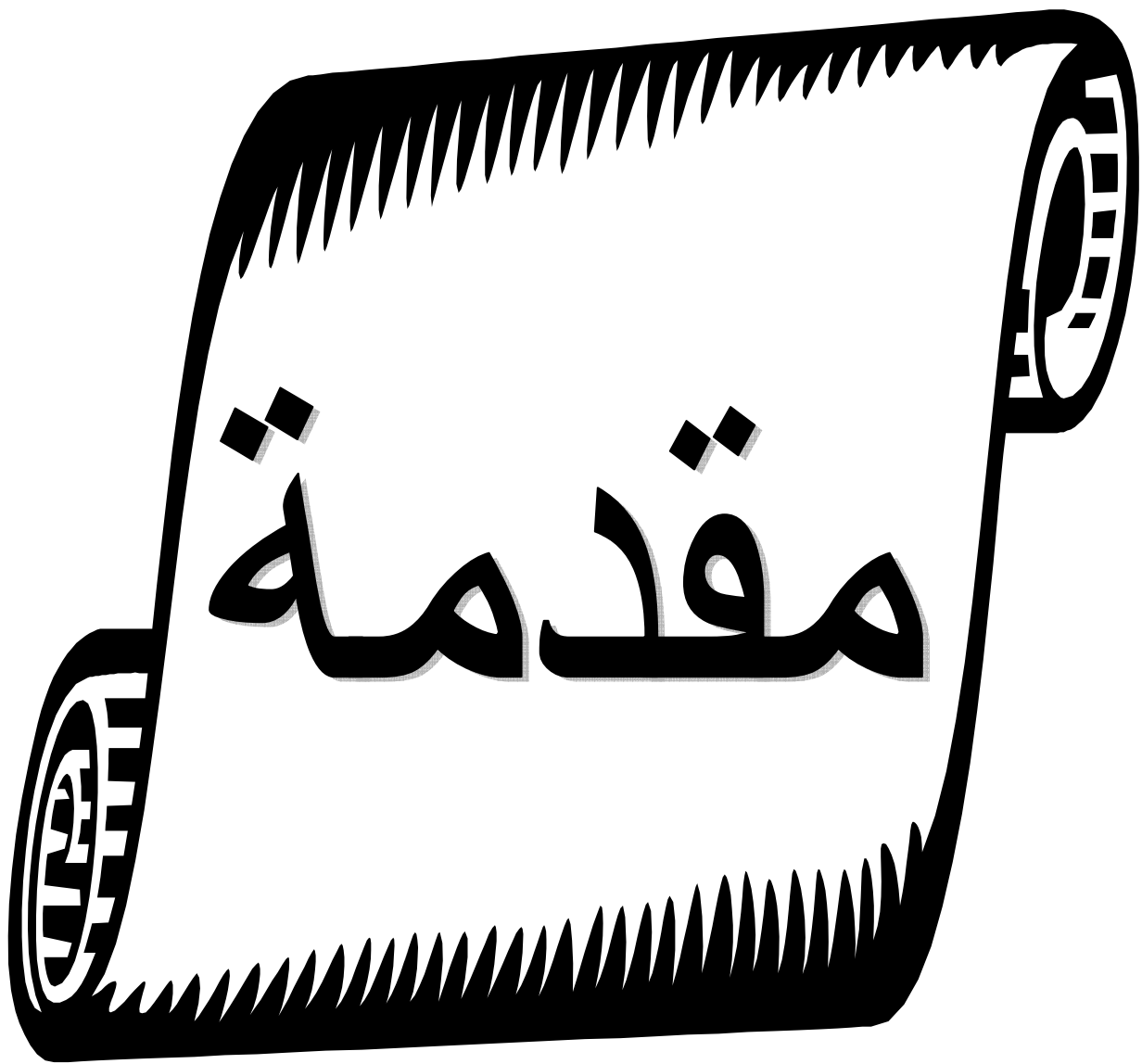
:

:

:

:

:







,

.

()

" "

.

.

.



:

.1

.2

.3

.4

:

.1

.2

.3

.4

.

.

:

()

-

-

-



-

-

-

-

-

-

-

:

-

-

-

-

:

-

-

-

-

:

-

-

(....)

-

-

.LMD (- -) . . .

" "

()



.

:

:

:

"

"

.

.

:

"

"



"

"

.

:

.

"

.

"

.

:

.

.

.

.

.



.

.

:

.

.

:

/ .1

2011

:

:

-

-

:



.

-

-

/ .2

2007/2006

"

"

"

"

398

)

(

:



.

.()

.

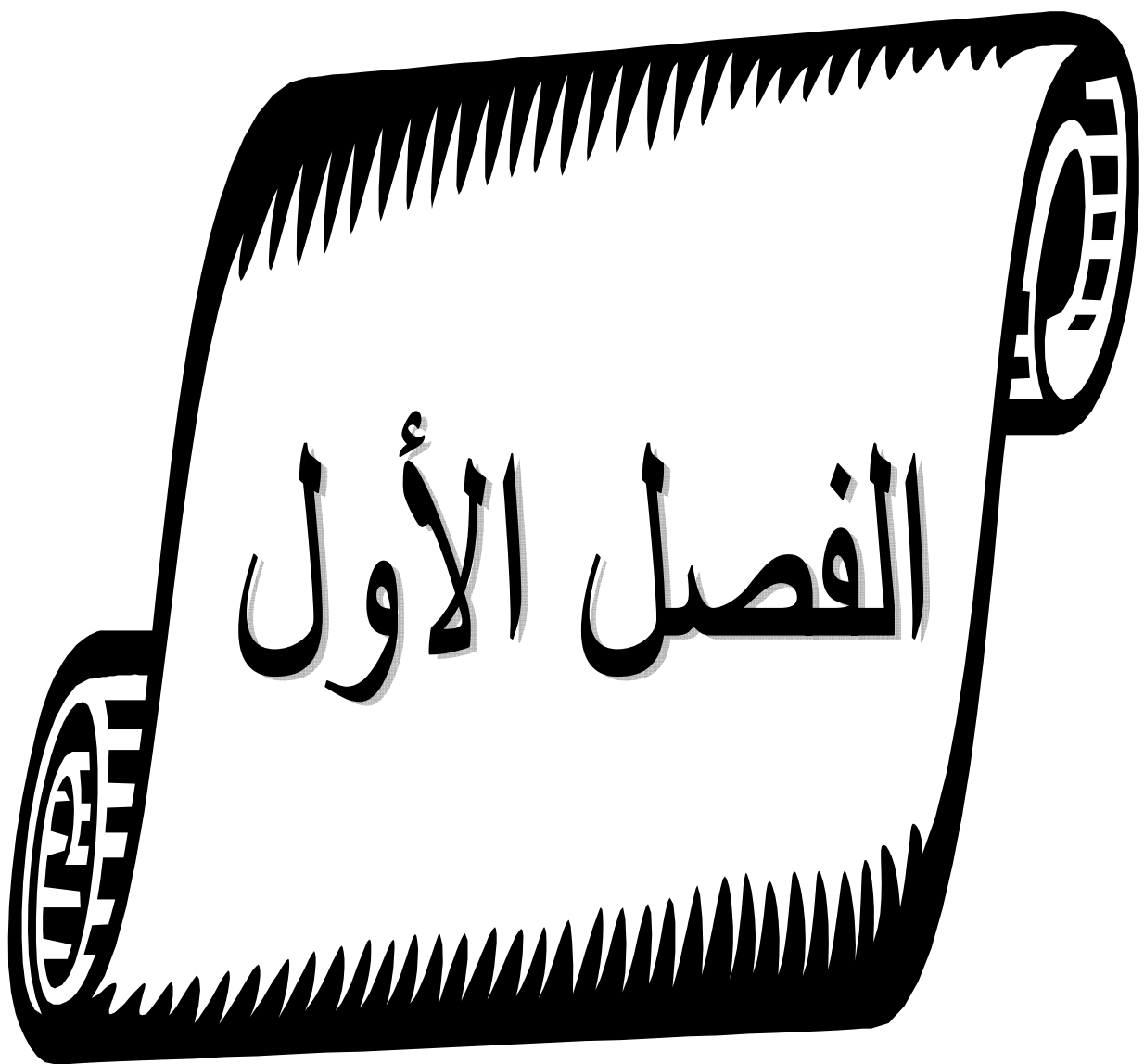
2013

:

.

:





الفصل الأول

:



:

T.W.Shulz

"

"

Adam Smith

:



:

:

1

2

:

.60 2004 -

1

www.wikihow.com/Know-the-Importance-of-Education, how to now the importance of éducation²

:

: ✓

: ✓

: ✓

: ✓

: ✓

: ✓

: ✓

.

1

.

1

.30 2010/2009

:

.

1

,

.

:

.1

.2

.3

.4

.

2.

-1

-2

Sadek Bakouche, la Relation Education-Développement, Eléments pour une Théorie, OPU-Alger ¹

2009, p25.

.23 2005 -

²

:



-3

-4

:

:

:

-

-

:

:

-

-

:

:

(.....

)

-

-

1

:

-1

-2

-3

-4

:



.

:

1

:

.1

%50

.2

.3

.4

2

3

.64

1

.76

2

.49 1990 -

3

:



:

:

-

-

-

:

:

.

1

.

:

:

.

:

" ¹ Gerald Mayer

.«

:

:

:

:

2

.

3

.

.50

.28 1988

.47

1

2

3

:



1

:

: •
: •
: •
: •



:



:

1

" : 2

.50 2009
.66 2012 -

1

2

Adam Smith

John Stuart Mill

.()

Alfred Marshall

Malthus

:



1

"

"

"

Edward Denisson

"

% 23

Gary Becker

T.W.Shultz

2

:

.1

3

.18

1

2

3

.79 2007

.21 2008

:



1

.2

2

(1453-476)

()

.32 2009

.22

1

2

:

()

() 1158

1200

1223

... 1253

1347

1

2

1890

.39

1

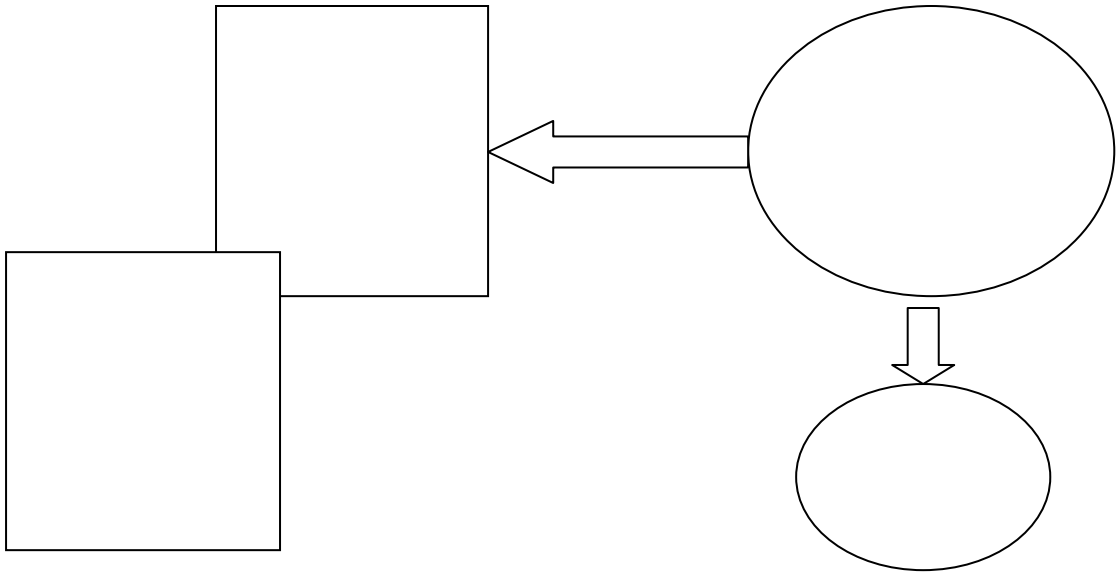
2

.45 2010

:

:

1-1



/

:

47 2009

1

:

:

.1

Deming

:

.47

.1

:



: :

.2

:

.

-

-

-

-

:

.

-

-

-

-

:

.3

:

:

:

-

-

-

:

:

-

-

-

:

:

:



-

-

-

:

1

.1

1

.84 2006

:



.2

1

2

:

-
-
-
-
-

1

.272 2013

.22

-

1

2

:

%9 7

80

2000 1960

)

.(

Sapir

%50.3 :

64 25

%59.4

%40.6

%10.8 :

)

%37.3

1999

.(

%61.8

%1.7

%2.4

%2.5

%3

%1.0

%1.2

%1.3

Maurice Basle et Michel Renault, l'Economie Fondée sur la connaissance, Questions au projet ¹

Européen, Economica 2004, p219

:



:

:

.1

1

" " " "

" "

Malthus

" "

2

3

William Petty "

.35

1

.41

2

.07 1974

"

"

3

:

J.

.Psacharopulos

Blaug

woodholl

Vaisez

1960

1

Mincer

Becker

Shultz

1962

Jean Jacques Paul, Economie de l'éducation, Arnand Cohin, Paris, 2007, P05. ¹

....

.(...)

Théorie du Filtre ou de l'écran,

proposée par Kenneth Arrow

(1973) Arrow

Théorie du signal

Spence 1973

Intangibles

Signal de

..Compétences

(1975) Thurow

Thurow

File d'attente ()

:

Thurow

.2

¹ Cohn

.1

.2

.3

2

.41

1

2

06 2003

:



" 1,

)

(

."

:

.1

.2

:

.3

.4

.5

.6

.7

:

.1

:

1

:

.1

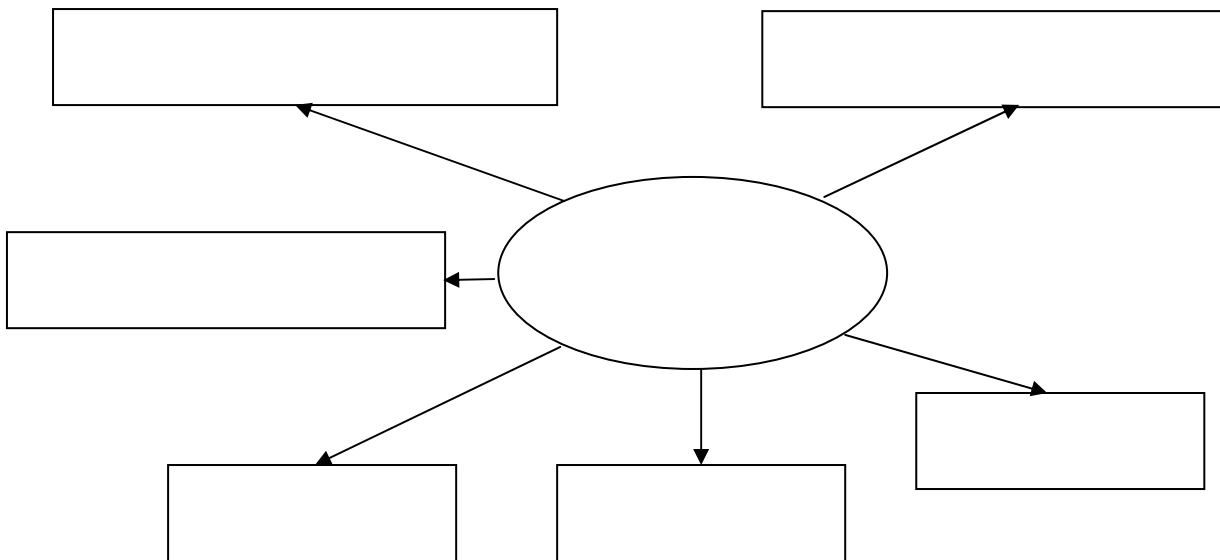
.2

.3

.4

:

2-1



:

.76

:1

:



1.

:

(Guilloches 1963)

(Denisson 1962)

:

:

:

(Shultz 1961)

(Jacob Mincer 1958)

(Psacharopoulos 1973)

(Blaug 1965)

.
.....

" 1995

:

"

"

:

(Hwang 2005)

(Saint Paul and Verdier 1992)

:



:

.2

1.

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.

:

2

.

.266

1

.331

2

:

Ergonomics "

"

.

:

.1

"

"

Lesson in civility

Humorous

Human Engineering

.

1

:

-

-

-

1

:

:

.2.1

:

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.9

Abraham Maslow

2

(Palincsar-Klenck, Engieent 1992)

363

1

.368

2

.2

¹ Economics Quality

)

"

"

(

:

.1.2

"Wachtel"

(1975)

(

)

(

)

" :

(1980)

Rizzuto

"

.74

1

:

:Solmon 1977

(1977)

(1981)

Selectivity

:

.1

.2

Empiriques

.3

" "

:

:

.3

Lynch & (1988) " " " "

"

Wiggins

"

:

:

.1

(More Education → More Prosperity) (←)

.2

Malkova

:

.3

:



:

.4

.

.

() ...

:

.4

.

1.

.

.71

1



:

" " " "

:

.1

.2

.3

()

.4

.5

.6

Pscharopoulos

Input Method

(...

)

:



:

.

Tim Brighthouse

.

:



:

.

"

"

.

:

-1

-2

-3

...

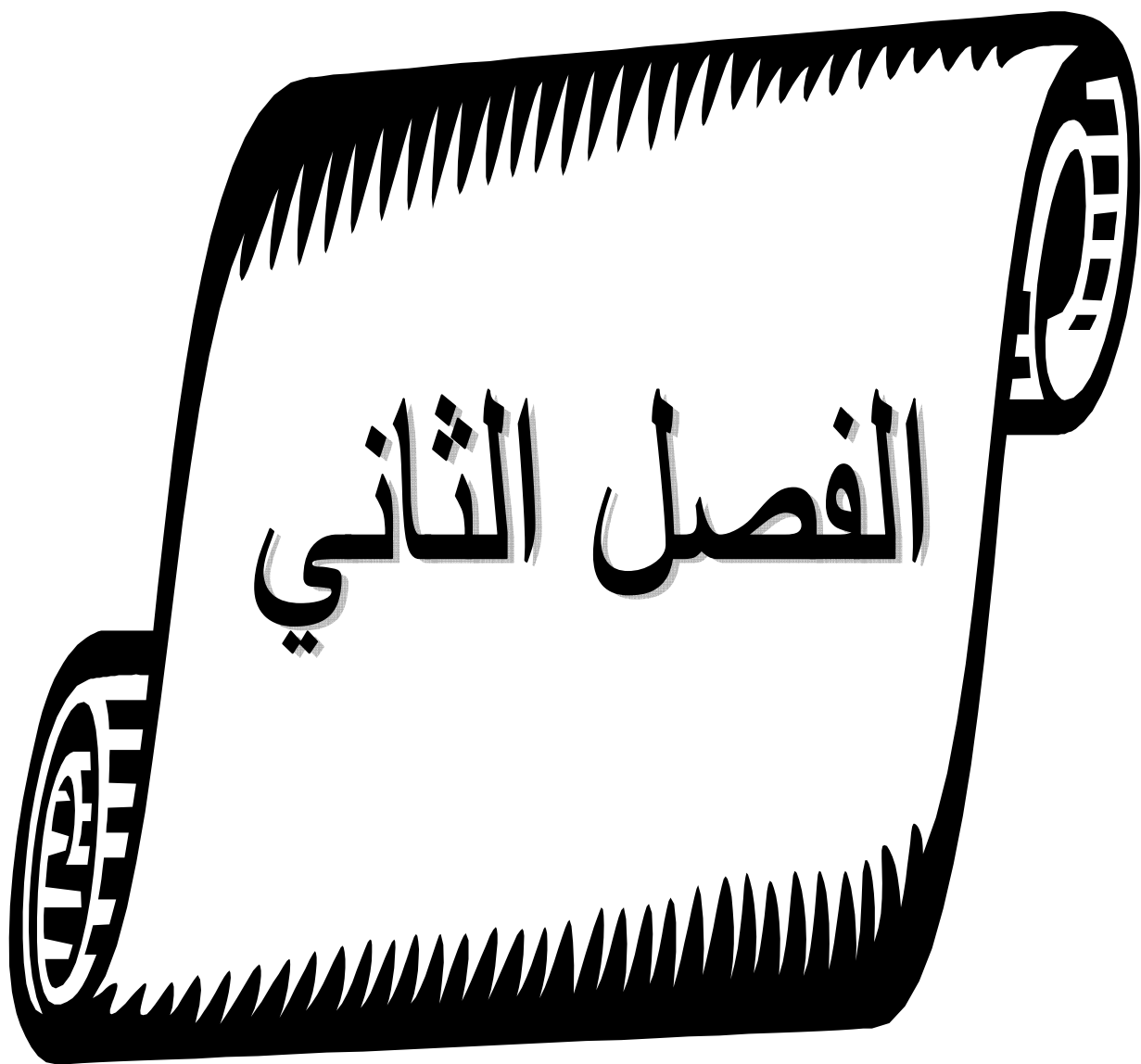
:

-4

:

-5

-6



:



:

:

:

:

«

»

1

"

Taylor

1911

"

2

Taylor

2007 -

1

.22

² Anne Gratacap pierre Medan, « Management de la production : Concepts, Méthodes,Cas », Edition Dunod, Paris 2005, P368.

⋮

”

”

1

» : (88) « » :
(7) «
« » :

()

:



:

:

.1

1

Work Shop

2

:

.2

3

:

-

-

1

.22 2009

.45

2

.25 2008

-

(9001)

3

:

-

-

: .3

1

F. Taylor

2

: .4

3

Dodge

Juran

Deming

.45 1

.25 2

.36 3

:



: .5

1

: .6

² 1980 1970

(International Business Machines Corporation) IBM

:

-
-
-

...

:

1980 " " " "

()

26	1
26	2

:

L.G

"

"

:

.7

.1980

TQM (Total Quality Management)

Ishikawa " "

.TQC (Total Quality Control)

:

Gelinier et Punir

1

1990

2

3

¹ Hanen Fakhfakh, « Le Management Socio-Economique et la Mise en Œuvre d'une Démarche de Qualité Intégrale dans un Etablissement d'Enseignement Supérieur en Tunisie », Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Ecole Doctorale « ABBE Gregoire » Laboratoire LIRSA EA 4603, le Cnam, juin 2012, p70

² Larry Ritzman et autres, « Management des Opérations, Principes et Applications », Edition Pearson, France 2004, p126.

³ Anne Gratacap et Pierre Medan, op cité, p366.

:



: .1

: .1.1

:

1

Webster New World Dictionary

:

(Qualitas)

2

...

:

3

J.M.Juran

1

.137 2011

K.Ishikawa « Maitriser la Qualité, Méthodologie de Gestion, Editions Mare 1996, p12. 2

19 2009

3

:

1 Philip Bayard Crosby

" Arman Vallin Feigenbaum

2:

."

-

-

-

:Performance ✓

:Features ✓

:Reliability ✓

:Conformance ✓

:Durability ✓

:

•

•

•

:

14 2009/2008

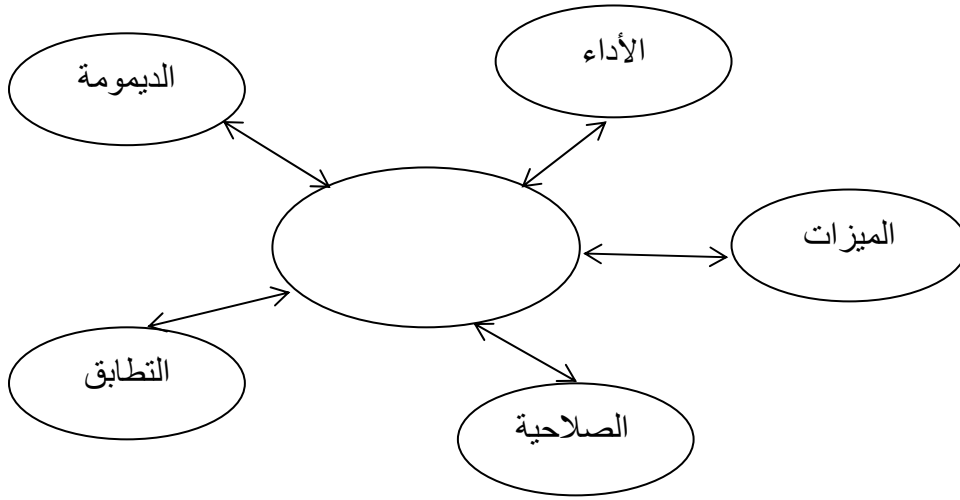
1

9001

29

2

1-2



:

ISO 9001-2000 (International Standard

¹ Organisation)

:

" "

-

.

-

:

-

-

-

:

: .2.1

:

1-2

	:
:	: /
:	:
:	:
:	:
:	:
:	:
:	:
:	:

:

.141 2011 -

:



:

.3.1

:

1.:

:Management

.

:Quality

:Total

.

:

2009 -

1

194

:

2-2

	Bounds 1994
	Goetsch and Davis 1994
	1999

-

:

195 2009

1

" 2

"

27 2010

-

1

2

48 2011

:

"

"

:

.1

.2

.3

.4

1

.25

1

:



:

.2

Markland et autres,1995

:

1

(1

(2

(3

(4

(5

Blankstein²

:

:

.1

:

.2

:

.3

:

.4

349

1

182 2008

2

:



..

.

.5

.6

.7

.8

1:

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓





:

:

:

1

:

-

-

-

-

-

-

-

-

-

: 2

-1

-2

-2

:

-3

-4

-5

.



1

.38 2006

.54

2



:



:

-6

.

:

ISO 9000

ISO 9000

3-2

ISO 9000	
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-

-

:

.67 2010

:

Shetty 1992

1

:

:

2

.48 2007



.29

1

2

:

(1993, Juran Frank)

:

:

:

-7

-8

1

:

:

.29

1

:



:

1

2

:

:

"

3

"

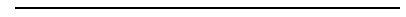
:

:

4

.66 2010

.32 2009



1

.28

2

3

4

66 2009

:



:

:

1

2

.1

:

26 2011 -

² WWW.abahe.co.uk/human.ressources-8.09,
British Academy for Higher Education, p 01.

, Arab

1

:

-

-

-

.2

.3

.4

.5

...

.6

.7

.8

:

1

:

1

1996

2

4-2

171 2011 -

180

1
2

:

2011

-

:

182

:

:

.1

1

(Saevens, 1993)

(Hellviegel et al, 2001)

...

(Hellviegel et al 1994)

()

1

.27 2009 -

1

:

"

"

Evans, 1993²

3

...

:

:

(Tom Peters)

.146

.25

.124

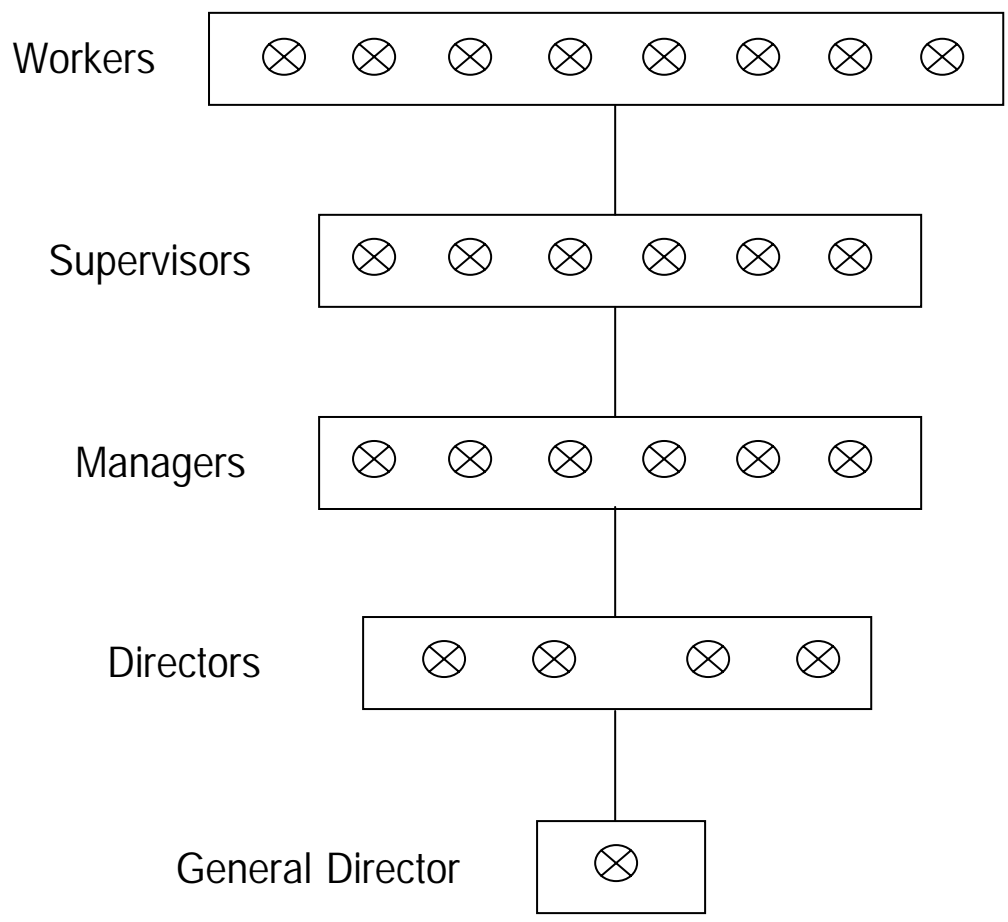
1

2

3

:

2 2



()

.125 2009

:

1

Delegation

.138

1

:



:

:

-

-

-

-

1

2

Y x

y

3

TQM

.74

1

2

.15 1997

-

.28

3

:

“ ”

1

07

Chrysler

2

O'dell 1986

:

5-2

-		

.126

1

.39 2008 -

2

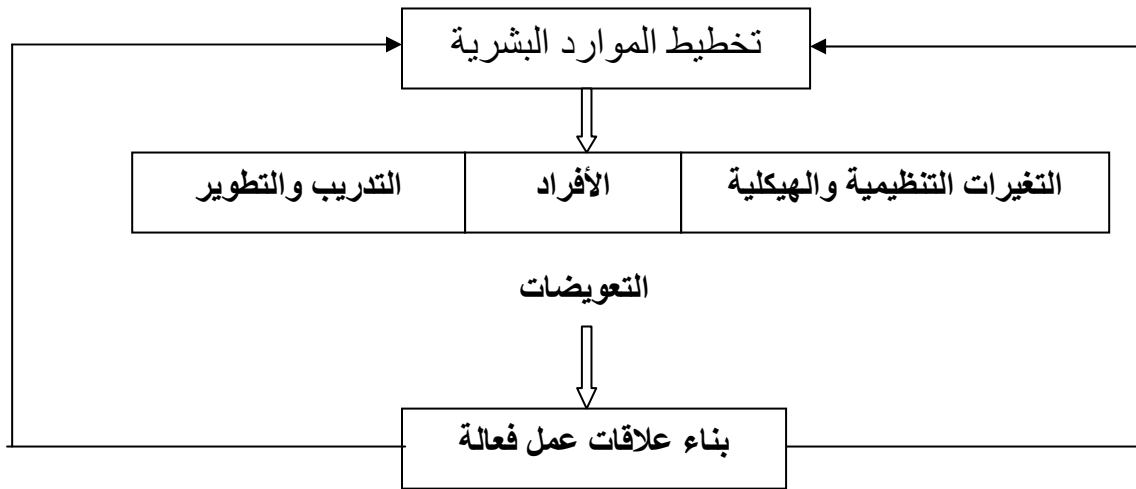
:

.39 2008 -

:

:

3-2



.40 2008 -

:

" "

1

" "

¹ Michel Leclerc « le Gestionnaire, un Acteur Primordial en Gestion des Ressources Humaines », Presses de l'Université de Québec 1993, p04.

1

L'implication est .

la cause de la motivation, et la conséquence de la satisfaction.

: .2

.2

-1

.3

-

-

-

-

:

- 2

4.

¹ Maurice Thevenet « impliquer les personnes dans l'organisation, « site Web :
www.cnam.fr/lipsor/dso/articles/fiche/thevenet_bis.html.

.91 2010 -

2

.47 2007 -

3

.26

4

:



-
-
-
-
-
-
-
-
-3
-4
-5
-6

1

." Iso 9004 (2 2 5)

:

"

-
-
-

¹ Benjamin Chamina « RH & Compétences dans une Démarche Qualité », AFNOR 2005, p91.

⋮



⋮

“

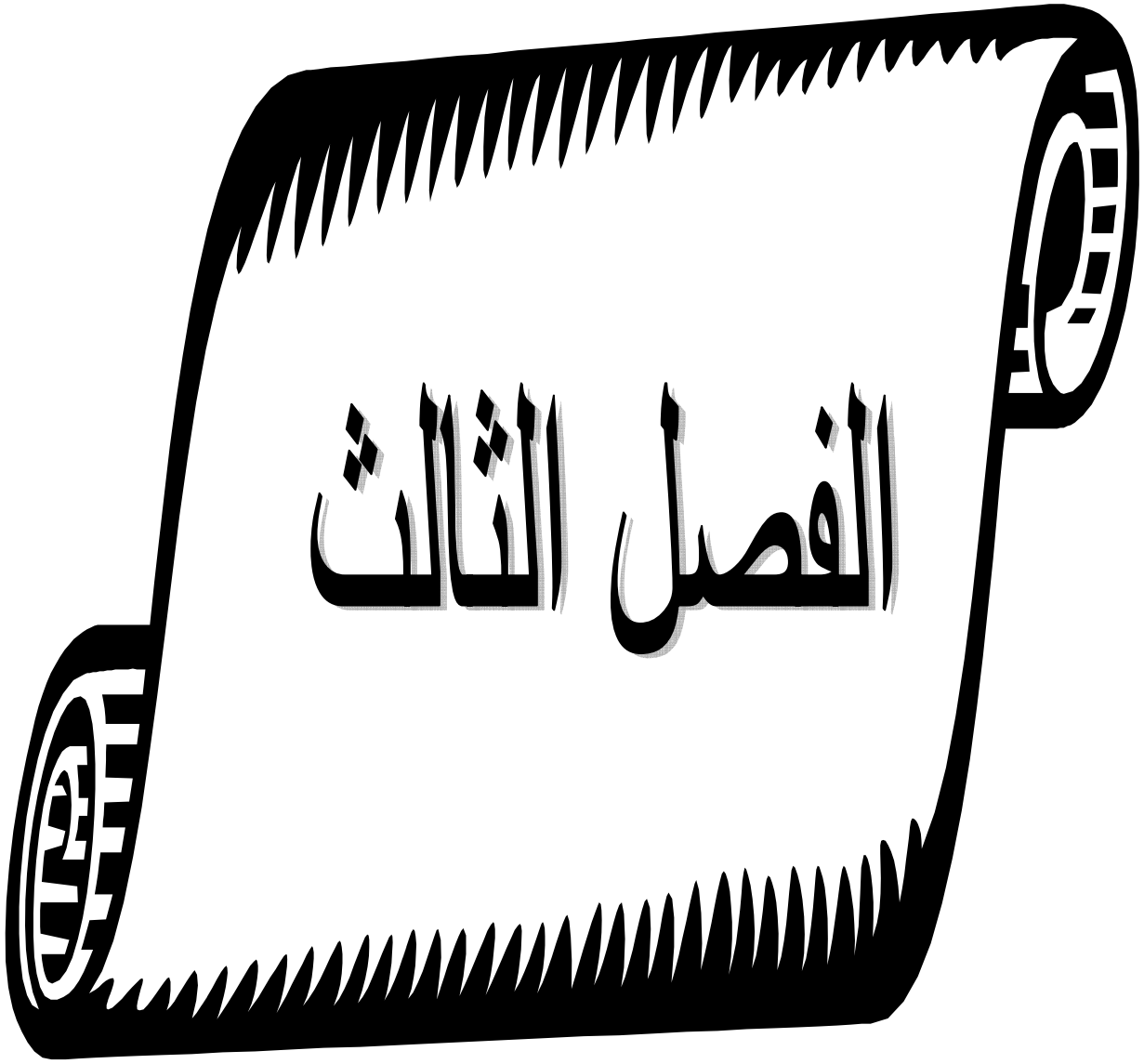
”

“

”

“

”



:



:

"

"

.ISO

"

"

:



:

:

1

:

»

.«

" 2000

"

2

"

2001

.37

1

2

.32 2009

:



."

" 2002

."

" 1

."

2

()

.()

3

()

()

.76

1
2

.105 2003
3

.33 .2009



1

%40

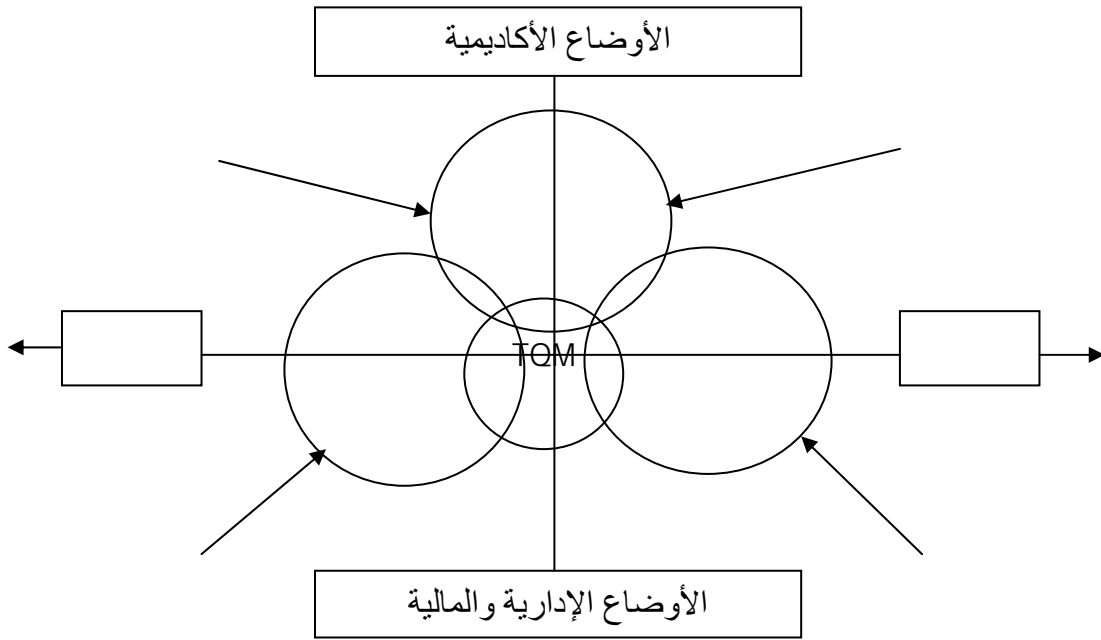
2

()

:

¹ Jean-Emile Charlier, Sarah Croche, Bruno Leclercq, contrôler la qualité dans l'enseignement supérieur, Harmattan, 2012, p15.

1-3



,2010 -

1

.1

111 ,2007 -

1

:



:

(Edward Deming)

:

14

-1

-2

%100

-3

-4

-5

-6

-7

-8

-9

-10

-11

-12

-13

:

-14

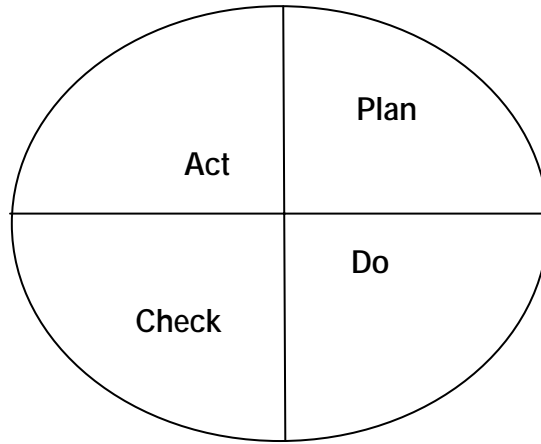
:

PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT)

:

PDCA

2-3



:

()

, ()

PDCA

()

()

:

:

-

-

:

:

-1

-2

-3

:



:
1:

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

:

2:

.1

1

.12 2008 1 ,

.488

2

:

.2

.3

.4

.5

.6

.7

:

:

:

:1

✓

✓

✓

:

✓

:

Koate

.1

.2

1

.3

.4

.5

.6

.7

:

:

■

:

■

1

.112 2010

:



:

■

:

■

.

:

....

•

•

•

4-3

.

.8

.9

...

.10

.11

.12

:

"

"

.13

.14

" "

.15

%60

.16

.17

:

.18

%85

.19

.20

:

.21

-

-

-

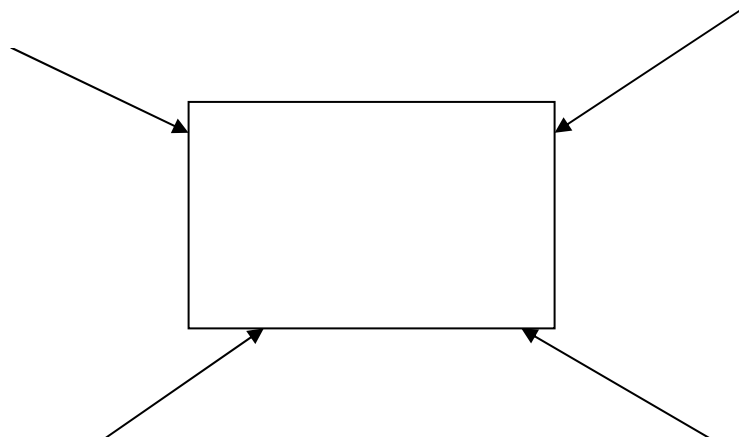
-

:

-
-
-
-

:

3-3



:

.125 2010

1

:

:

¹ www.cse.gouv.qc.ca/fichiers/documents/publications/Avis/50-0476.pdf, *l'assurance qualité a l'enseignement universitaire : une conception a promouvoir et à mettre en œuvre*, conseil supérieur de l'éducation, février 2012, p22

:

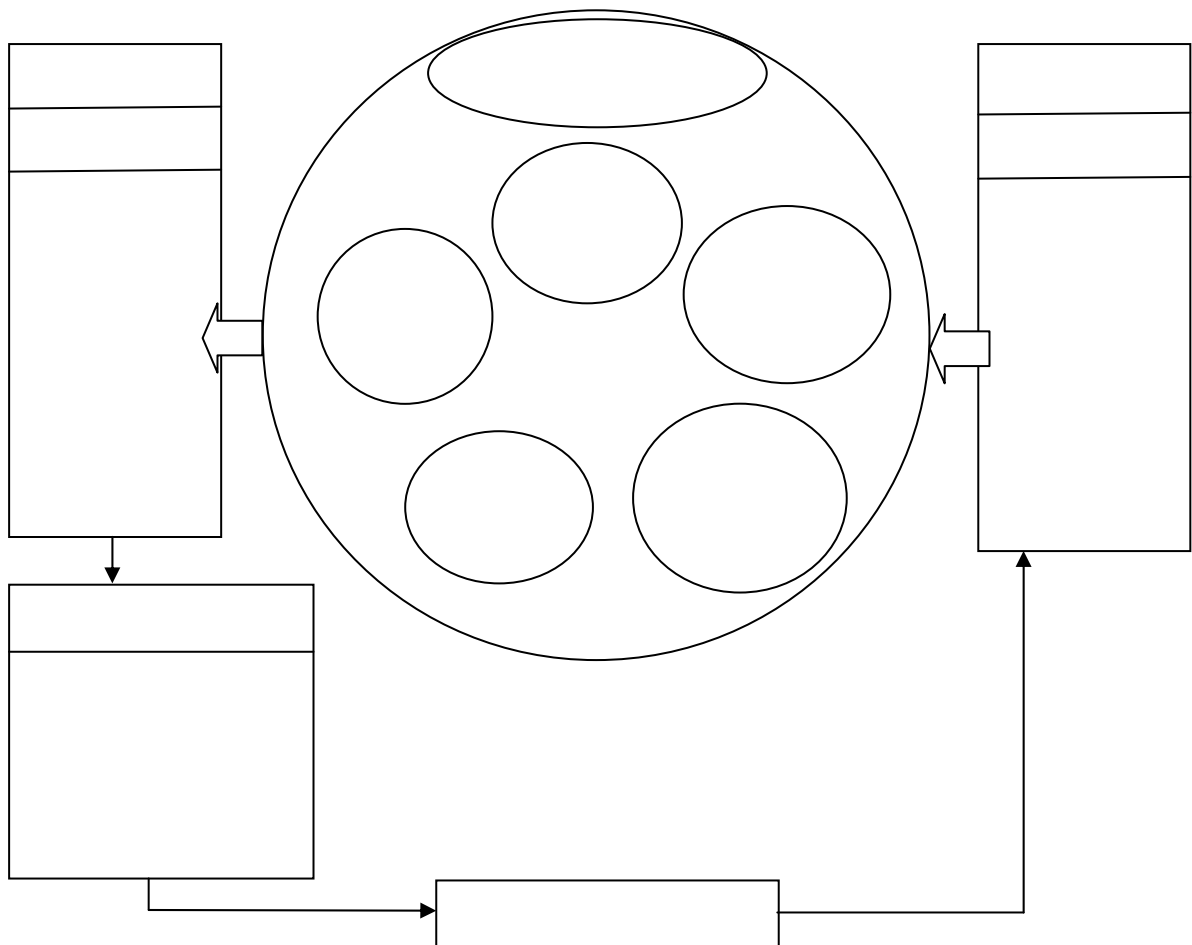
Martin et Stella

:

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

la certification professionnelle des diplômés

4-3



:

:

: 9001 .1

9000

.9004 9003 9002 9001

9004

:

9003 9002 9001

:9001 -

:9002 -

:9003 -

1

9002

:

-1

-2

-3

-4

-5

:



-6

1

-7

-8

-9

-10

(...) -11

-12

-13

-14

-15

-16

-17

-18

. -19

2. ,

-

-

. -

.196

1

2

.238 2008

:



:

1

:

-1

-2

-3

-4

2196

1980

78

.1991

2.

-

-

-

3.

73

1

.79

"

2

128

3

:

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

()

.9

¹:(1995)

(1

(2

:



(3

(4

(5

1

:

:

-

-

-

:

-

-

-

:

-

-

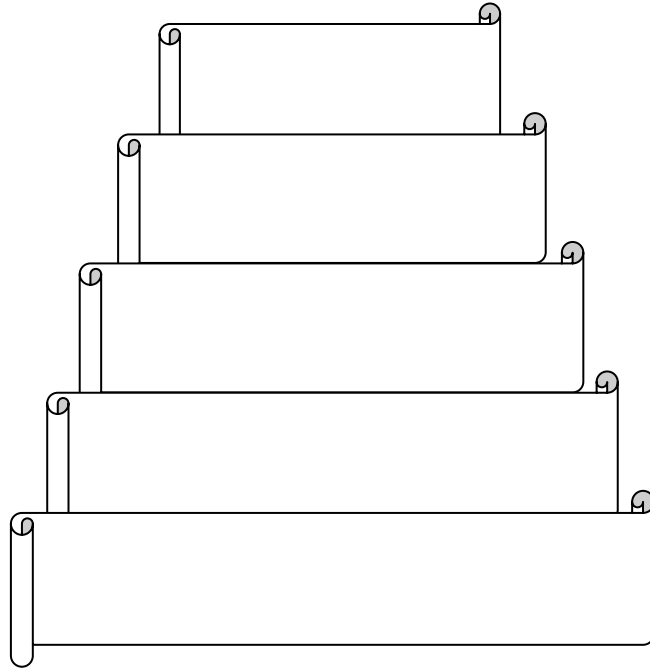
:

.188

1

:

5-3



:

1

:

:

.1 :

¹ كمال إمام ولمياء محمد أحمد، معايير اعتماد مؤسسات التعليم الجامعي، نماذج عربية وعالمية، المكتبة العصرية، المنصورة-مصر 2012، ص06.

:

.2

.3

-1

2007/2006

820664

2010/2009

1034313

%99

:



:

-2

%99

.

-3

.

-4

)

.(...

:

:

:



1.

(1

2

3

(2

4

)

.(

(3

(4

1

.81 2011 -

2

.171 2009 - .339

3

.82

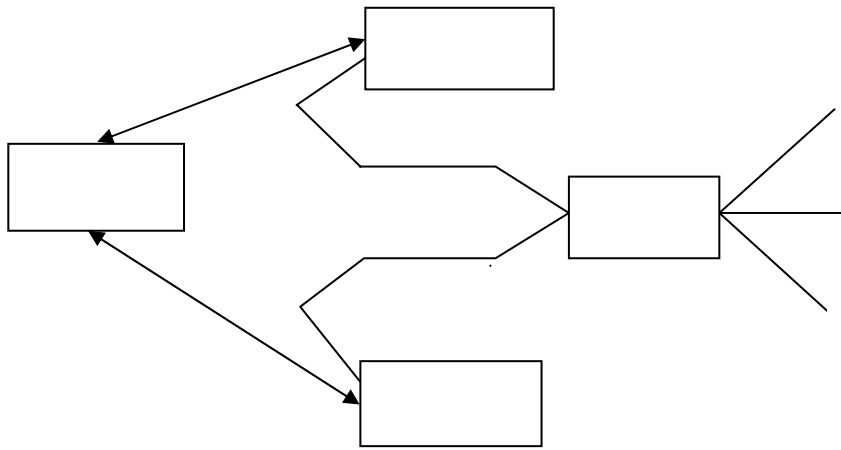
4

:

1

:

6-3



:

122 2010 -

(5)

.123 2010 -

1

:

1.

-

-

-

2.

✓

✓

✓

✓

(6

3

(7

:

-

-

.84

.358

.85

1

2

3

:

1

(8

(9

(10

(11

:

:

-

-

-

(12

:

1-3

:	:	-1	-1
	-1	-2	-2
)	-3	-3
	(-4	-4
)	-4	
	-3		-5
		(
	-4	-5	20
	-5		-6
)			

:

		-6	50
)	-7
	(-8
)	-7	-9
(
:	:	(%10
	-1	-8	-10
		(-11
	-2	-9	
			-12
	-3		
			-13
	-4)
	:	(
	:		
	-1		
	-2		
	-3		
	-4		

:

	-5	
:	:	
	-1	
	-2	
	-3	
	-4	
	-5	
	-6	
.		

-

:

.100 2010

1

Aziza Driss Meddeb, Management Par la Qualité Totale et Performance des Entreprise, Rôle Médiateur de l'innovation : Revue de la littérature et Modèle Conceptuel, www.strategie-aims.com/...management-par-la-qualité-totale-et-performa, p13.

:

(standardisation)

." "

:

:

:

-1

1

:

✓

✓

✓

✓

1

.50 2007 -

:

✓

✓

✓

✓

1

:

2:

.1

:

.2

:

.3

.524

1

.275

2

:

: .4

: .5

: .6

: .7

.8

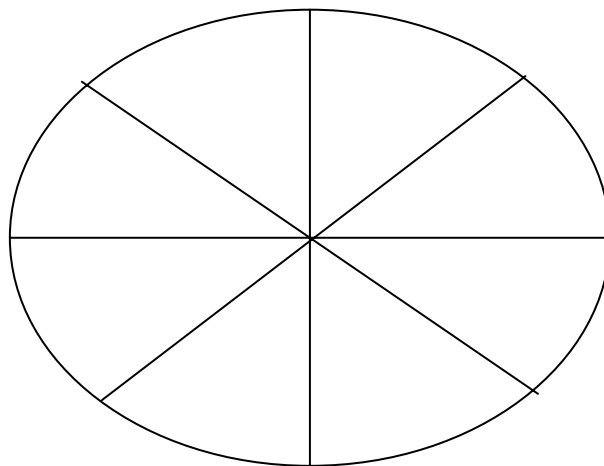
.9

.10

.11

:

7-3



:

1:

:

.1

.2

.3

.4

1

:

✓

✓

✓

✓

✓

✓

:

•

•

2003 -

1

.88

:



•

•

•

•

•

•

•

•

.

:

-

-

-

-

.

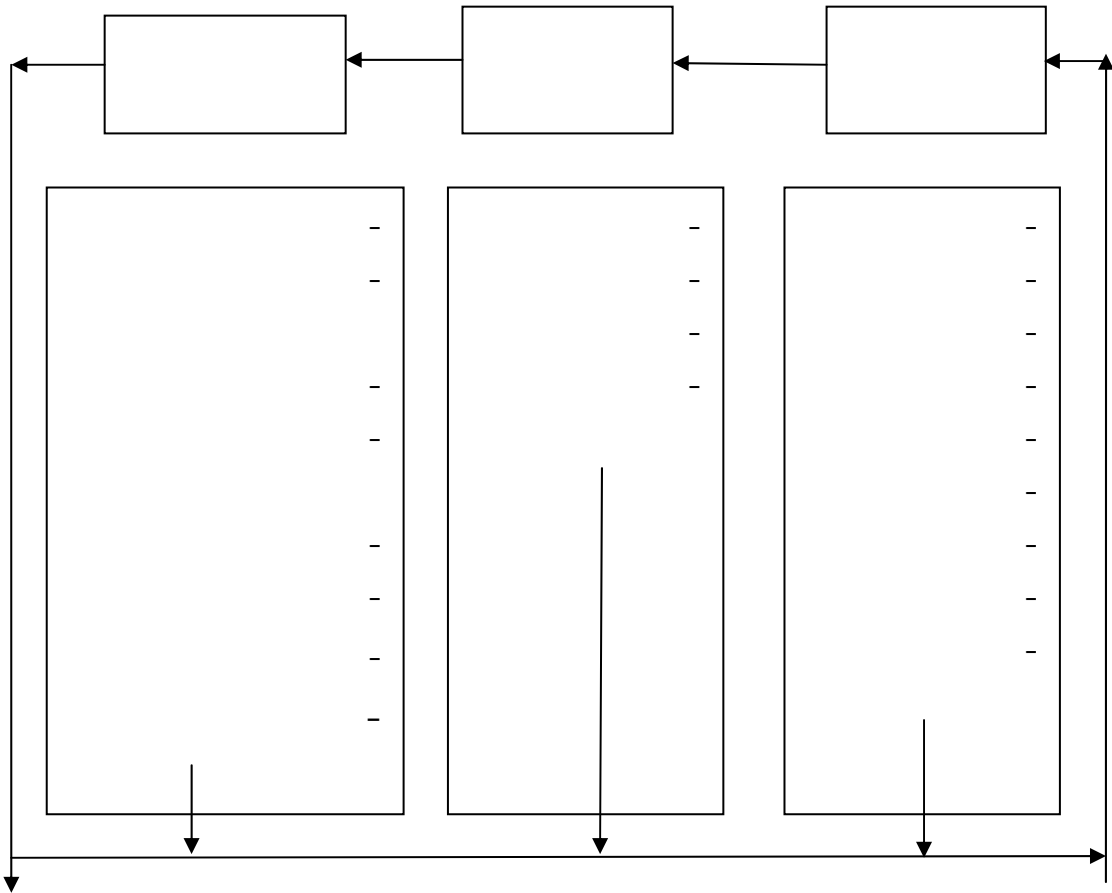
:

"

"

:

" " 8-3



.99 2003

:

-2

1

2

.132

1

2

.527



:



1

....

2

:

-1

-2

-3

"

"

-4

-5

(

)

-6

-7

.23 2005

.97

1

2

:

-8

1

2

:

15 1 -

25 1 -

.%50 %25

3

844

2-3

%10	:

.85

1

.488

2

3

.71 2012 -

:

%66	:
%24	

:

.73 2012 -

%10

:

✓

()

✓

:



✓

✓

)

✓

(.....)

✓

✓

✓

✓

✓

✓

....

✓

1

:

-

-

-

:



-

1

:

:

-

20 18

....

-

-

-

()

-

.47

1

:



-

-

-

:

-3

1

:

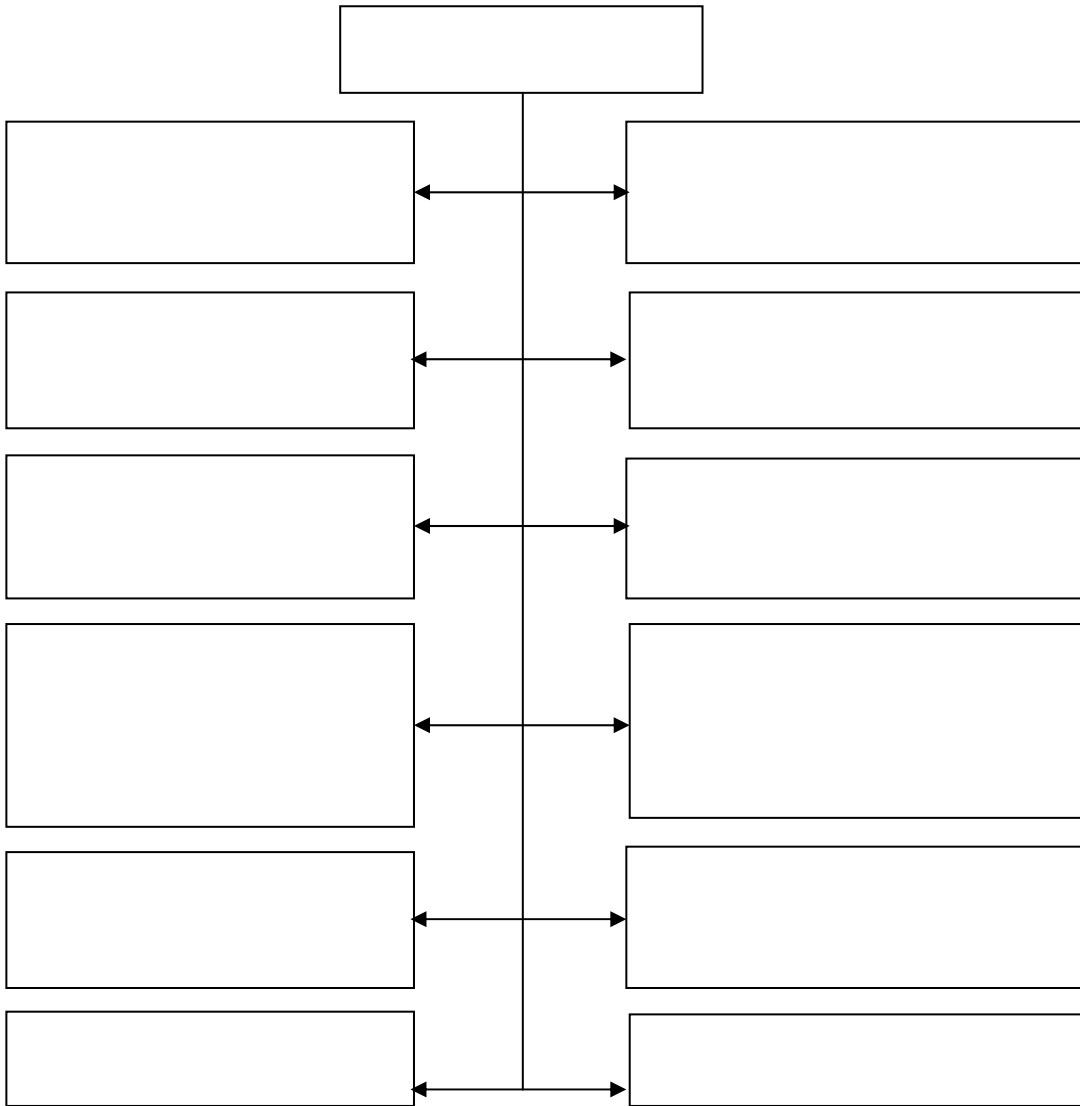
.232

1



:

9-3



-

:

237 2010

Sowell, 1996

1:

()

1

.78 2010 -

:



..... -

..... -

..... -

:

◆

◆

◆

◆

◆

◆

1.

:

:

✓

-

-

:

✓

...

:

✓



:

:

-4

1

2

"

"

ISO 9001-2000

3

"

"

"

"

4

:

282

1

15

2

³ Yakoubi khelifa, l'implication du personnel dans la certification ISO et démarche qualité, Magister, Faculté des sciences économiques, Université de Tlemcen, 2008, p 62.

.93

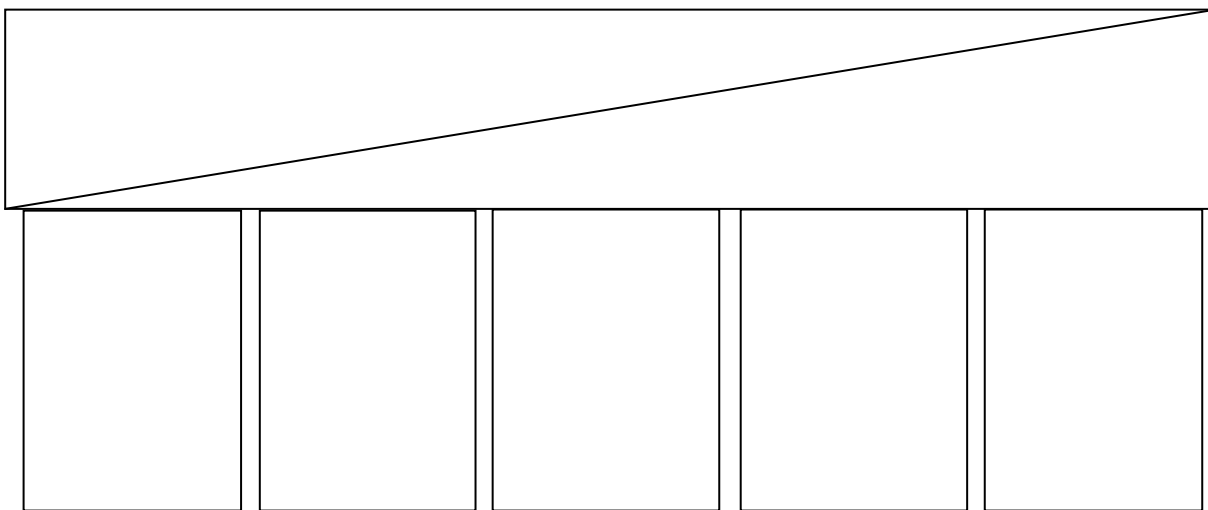
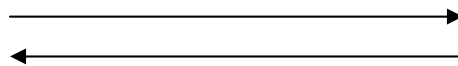
4

Hersey & Blanchard

Blake & Mouton

Tannenboun & Schmidt

10-3



-

:

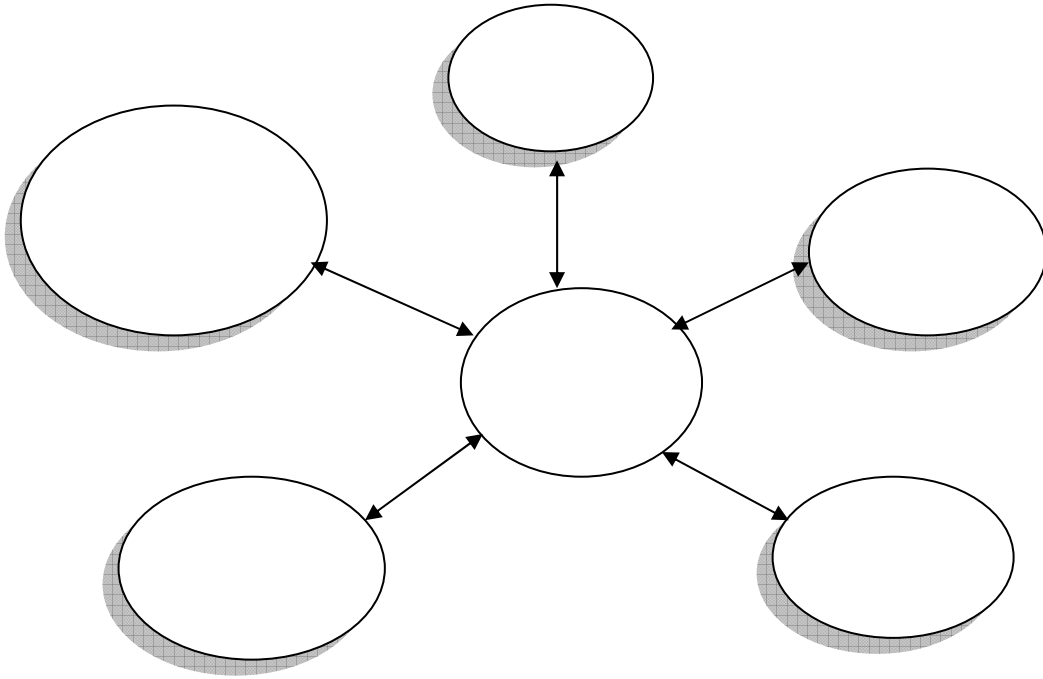
102 2011

:

1

:

11-3



:

.133 2010

:



:

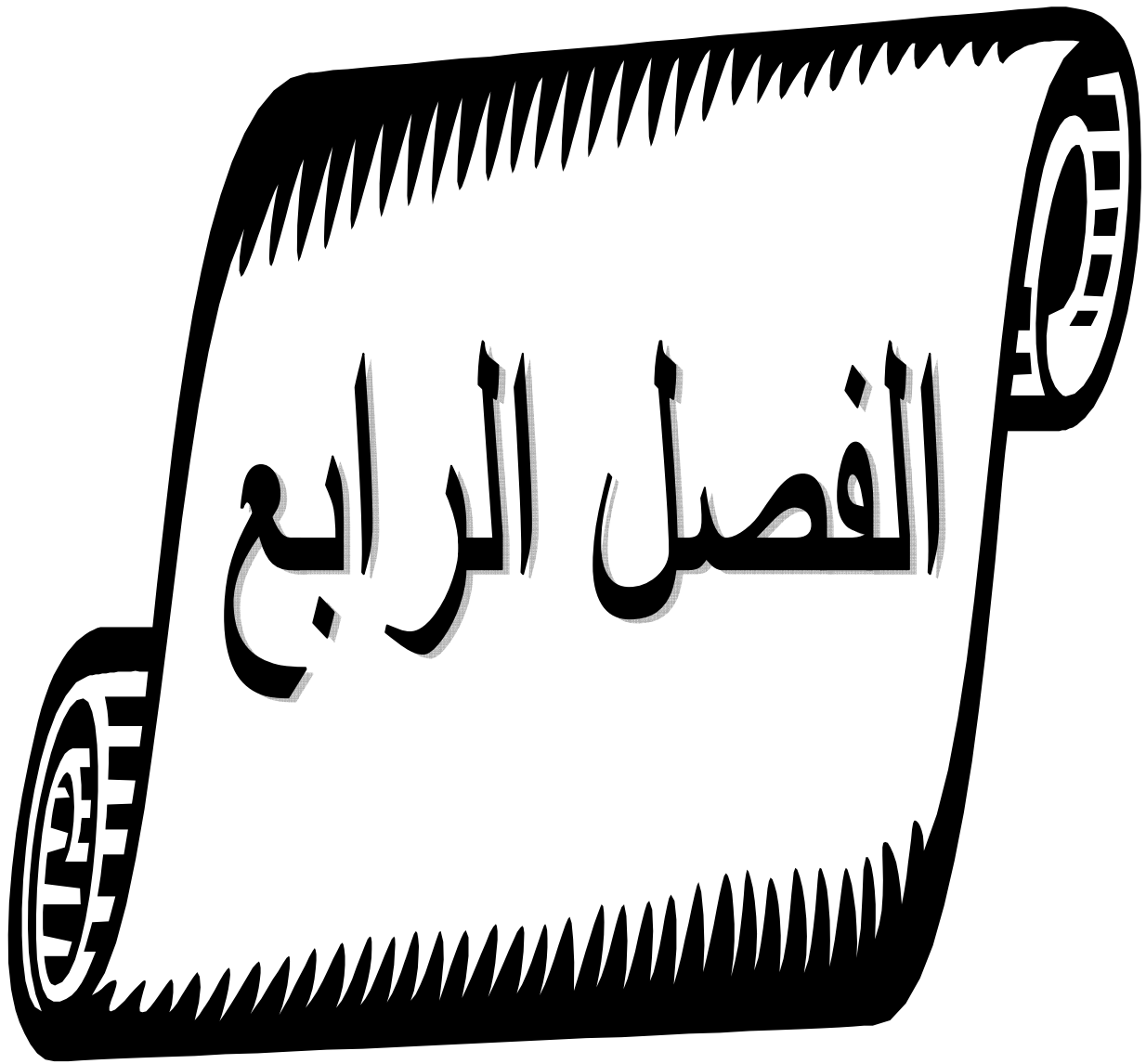
"

"

.

.

.



:

:

%85

40000

48

92

1971

-) ...

(-

:



"

"

2008

:

:

" 1;

:

)



:

(...

.

1

2

(279-03)

:

.1

:

-

-

-

-

:

.2

:

3

-

-

-

-

-

2003

23

279-03

.(5 3-2) 51

5 5

.6 6

1

2

3

:



1

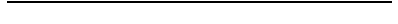
.

:

2

.

.63



.6 7

1
2

:



: .1

1:

-
-

10

27

343-06

2:

2006

:

(02)

-
-

()

:

(02)

_____ .6 9 1

2006 27

343-06

.275 61

2003-08-03

279-03

2

:

279-

20

2006-09-27

03

03

:

1:

(02) -

(02) -

2

:

-

-

-

:

.2

1

:

.27 3

1

(9 34-32) 279-03

2

:



192

384

288

)

(.....

)

(

" " "

:

" "

✓

✓

✓

✓

:



✓

"

"

:

" "

/

•

•

•

•

•

" " " "

:

" "

✓

✓

✓

✓

/

✓

✓

✓

:

" "

•

•

:



-
-
-
-
-
-
-
-

/

:

- ◆
- ◆
- ◆
- ◆
- ◆

/

:

.3

1

:

1317

1961

9.5

1963/1962

1200.000

2011/2010

:

1000

2012

1962

1-4

/2010 2011	/2000 2009	/1999 2000	/1989 1990	/1979 1980	/1969 1970	/1962 1963	
1077945	1034313	407995	181350	57445	12243	2725	
60617	58975	20846	13967	3965	317	156	
1138562	1093288	428841	195317	61410	12560	2881	

32

"2012-1962

50"

:

2061

820

4.5

09

1970

1960

1990

2.25

1990

1980

03

1980

1970

.2010 2000

2.5

2000

400

626318

:

2-4

/2010 11	/2009 10	/1999 2000	/1989 90	/1979 80	/1969 70	/1962 63	
231156	200036	117648	85643	16562	2959	739	/
88667	82111	44510	12714	9304	147	-	/
57254	53847	30410	28407	9205	3806	762) (
700868	698319	215427	54586	22374	5331	1224	/
1077945	1034313	407995	181350	57445	12243	2725	

.33 "2012-1962

50"

:

:

2011

3-4

2011	2002	1992	1972	
%41	%50	%61	%77	
%59	%50	%39	%23	

34 "2012-1962

50"

:

:

ANSEJ (Agence Nationale de Soutien à

l'Emploi des Jeunes)، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 4-4 تزايد عدد حاملي شهادات التدرج حسب المجموعات الكبرى للتخصصات

/2010	/2009	/1999	/1989	/1979	/1969	/1962	
11	10	00	90	80	70	63	
49400	39117	15997	7819	1981	156	-	
19200	14186	4457	1800	529	-	-	/
6500	7258	3292	4475	1025	110	70)
							(
17130	139206	29058	8823	3428	493	23	/
0							
24640	199767	52804	22917	6963	759	93	
0							
1/4	1/5	1/8	1/8	1/8	1/16	1/29	

.35 "2012-1962

50"

:

70/69

1/16

63/62

1/29

00/99

90/89

80/79

1/8

.1/4

2011

2000

17460

1962

298

2012

1962

2.3

2011

40000

2000

:

2011 1962 135

:

%40

5-4

/2010 11	/2009 10	/1999 00	/1989 90	/1979 80	/1969 70	63/1962	
3186	2874	950	573	257	80	66	
-	-	1612	905	463	112	13	
4817	4562	-	-	-	-	-	" "
2835	2352	-	-	-	-	-	" "
-	-	6632	1958	-	-	-	
-	-	6275	6839	2494	167	74	
16681	15517	-	-	-	-	-	" "
12101	11844	-	-	-	-	-	" "
520	539	1991	4261	4283	483	145	
40140	37688	17460	14536	7497	842	298	

.54 "2012-1962

50"

:

6-4

11/2010	10/2009	/1999 00	/1989 90	/1979 80	/1969 70	/1962 63	
40140	37688	17460	14536	7497	842	298	
1077945	1034313	407995	181350	57445	12243	2725	
27	27	23	12	8	15	9	

.56 "2012-1962

50"

:

:

2010/2009

%6

" "

2011/2010

2010

8000

2009

7436

%7

%20

:

:

- -

1.

.(LMD - -)

2.:

.1

:

:

.20 2008

18 "2012-1962

50"

1

2

:



:

1970

:

:

-

-

-

-

:

:



1984

1982

-

-

-

:

04

05-99

1999

:

(- -) .. :

2005/2004

:

1

41

60

43500

902300

29000

1971

2007

"

1

.05

:



1

2002 30
2013 2004

" " :
- -

:

- .1
- .2
- .3
- .4

2.

1

.305 2007/2006

2

.3 ..

(www.alazhar.edu.ps/arabic/Planning/images/lib-arb/115.pdf)

:



- .1
- .2
- .3
- .4
- .5
- .6
- .7

:

- .1
- .2
- .3
- .4

2004

1

(LMD - -)

.304

1

:



:

.

1.

:

.1

:



.1

.2

.3

)

.4

(

:



.1

.2

.3

:



:

■

.1

.2

:

■

-1

-2

:

.2

:

:

✓

✓

✓

✓

✓

✓

:



: .1.2

() L.M.D

2002 20

2004

- - "

1

"

: .2.2

:

(06)

:

:

-

-

.13 2007

1



:



:

:

()

-

-

.()

:

06

:

-

...

-

.

:

.2.3

:

:

.

.

...

:



:

.

:

.

:

- -)

(

.

180

(180+120) 300 (30)

.

:

.

:



: .3

:

:

:

1:

L.M.D

.1

.2

.3

.4



:



.5

:

.4

1:

.1

()

.2

.3

.4

.11

1

:



:

.

:

1:

:

.

:

:

.

2: 2010

-

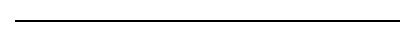
.

-

:

1700.000

2009 " "



1

2014

.34

.69 2007

2

:



✓

✓

✓

✓

✓

.

:

➤

➤

➤

➤

.

:

:

-

-

-

-

:



-

-

:

1

:

✓

✓

✓

✓

Raemon Nouria, Sociologue, Université d'Oran et Crasc, Eléments de Réflexions sur ¹ l'enseignement supérieur en Algérie, Meeting du Comité Scientifique Arabe, 14-15 Mai 2003, [http://portal.unesco.org/education/en/file_download.php/f8940de42f71f3363b72fd94d1864318Reflections+Nouria+Remaoun+\(translation\).doc](http://portal.unesco.org/education/en/file_download.php/f8940de42f71f3363b72fd94d1864318Reflections+Nouria+Remaoun+(translation).doc), p19.

:



✓

✓

✓

✓

1

✓

(...)

✓

✓

2

:

✓

✓

✓

11

1

.44 2009

-

2

:



:

¹ ()

:

-
-
-
-
-

:

M.F.Fave.Bonnet

:

-
-
-

Ferfera Yassine, Cread Algérie, Assurance Qualité et Gouvernance des Etablissements ¹
d'enseignement supérieur, Actes du Colloque International « Le Système LMD, entre
implémentation et projection », 30 et 31 mai 2007, p91

:



:

()

-

-

-

l'évaluateur

:

le manager

le certificateur

)

o

o

o

:

1

:

-



1

2008 51 14

.129 - -



:

-

-

-

-

12008

:

7-4

-		2008	-1	
			:	
			✓	
-			✓	

:

)	2020	-2	
	(:	
		2020	-	

			:	
			✓	
			✓	

Source : Ligue des Etats Arabes, Organisation Arabe pour l'Education, la Culture et les Sciences, Tunis 2008, p179

.1

" Assurance Qualité Interne dans les Universités de la Méditerranée (AQI UMED)"

Tempus¹ برنامج أوروبي للتعاون، الهدف منه تقديم الدعم في مجال تحديث أنظمة

التعليم العالي للدول الشريكة، وهي دول ، أوروبا الشرقية، آسيا الوسطى ودول البحر الأبيض المتوسط.

Assurance Qualité Interne

dans les Universités de la Méditerranée (AQI UMED)

.Tempus

.1.1 :AQI UMED

: Aqi Umed ، Tempus ¹

www.europe-education-formation.fr/page/tempus ¹

:

-

-

AqiUmed

-

Référentiel ()

:AQI UMED

.2.1

Aqi Umed

:

2010 - :

2010 -2010 :

(2010) (2010)

2011 -2011 :

() Référentiel

(2011)

European commission TEMPUS, Le Projet AqiUmed, Objectifs, Mise en Œuvre, Résultats et ¹ Diffusion, Renforcement de l'assurance qualité interne dans des universités de la Méditerranée, Algérie, Maroc, Tunisie-2010-2013

(2011)

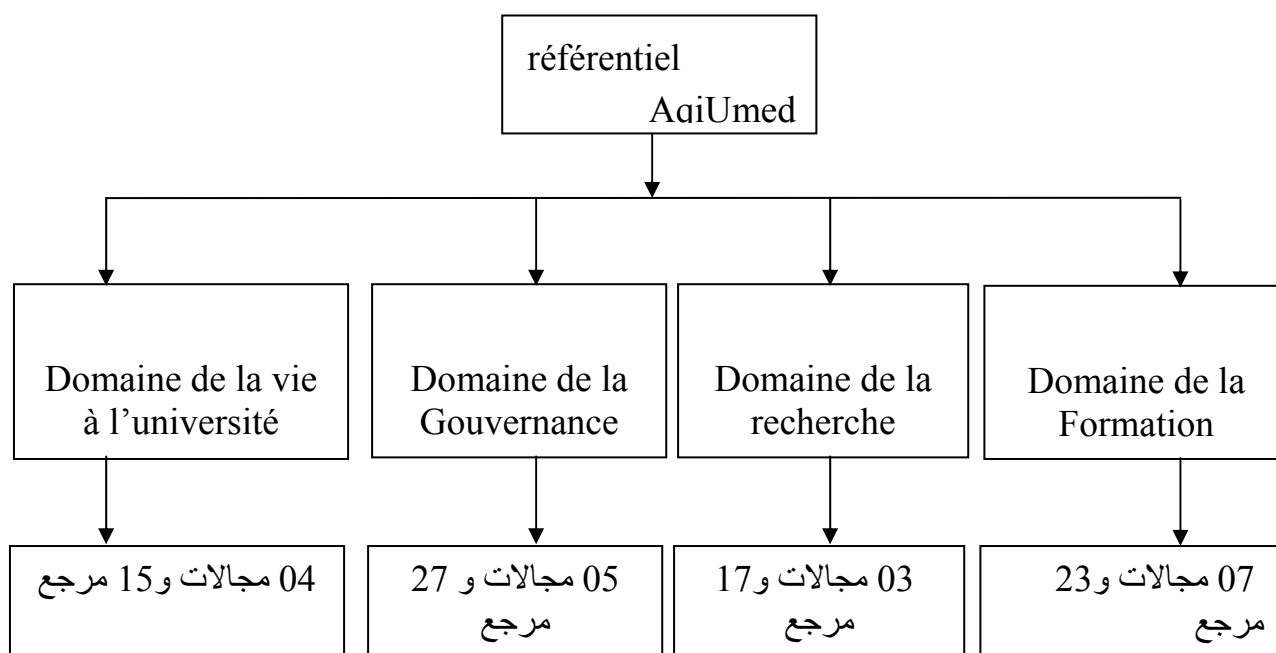
(2011)

.()

Référentiel AqiUmed .1.1

références

AqiUmed صودق على المرجعيات من قبل الجامعات العشر، وشمل أربعة ميادين، وكل ميدان يوزع إلى مجالات ومرجعيات أو مراجع، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل 1-4 مواصفات AqiUmed

European commission TEMPUS, Le Projet AqiUmed, Objectifs, Mise en Œuvre, Résultats et :

Diffusion, Renforcement de l'assurance qualité interne dans des universités de la Méditerranée, Algérie, Maroc, Tunisie-2010-2013

:

:

:

:

:1

:

:3

:

:2

:

:4

:

:1

:

:2

ERASMUS (European Action Scheme for

¹

برنامج ERASMUS+

the Mobility of University Students)

،2020-2014

.()

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, National Tempus Office ¹
AlgeriaK NTO Algérie Newsletter1, 2eme conférence régionale « INTERVU Programmes d'études
conjoints : facilitateur pour l'internationalisation des universités, 6 au 7 Novembre 2013 à Rome,
Italie.

:



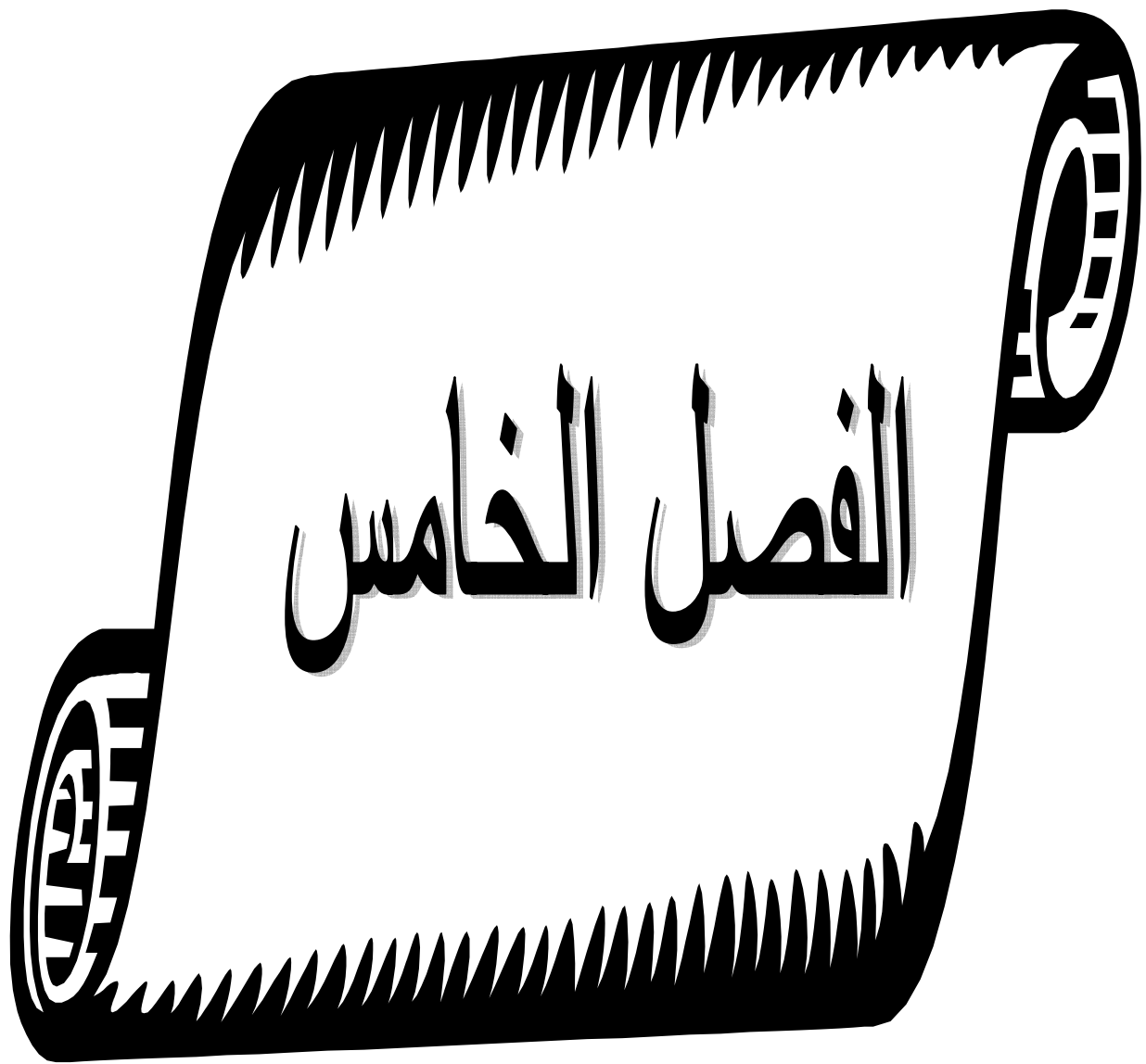
:

..

.

.

.



:

:

800

585

606

900

Cronbach Alpha

Pearson

Fisher

Student

.SPSS V20

:



:

:

:

:

.1

:

.2



"

"

"

"

"

"

•

-

-

-

:

"

"

:

-

-

:

-1

.1

-

1

23 2010

:



-

-

-

.

:

:

:

:

:

:

"

"

:

"

"

"

"

"

"

.

.

:

04

06

.

:

2013/2012

2013/2012

%5

:

" "

" "

:

" "

" "

:

:

10 06

:

:

."

5

() (24)

(03)

:

(Echelle Likert)

-

-

:

(615)

(800)

-

-

$0.73125 = 800/585$

(585)

.%74

:

585 01

SPSS v20

: -2

0.78

(Cronbach Alpha)

: (1-5)

1-5

24	0.780

SPSS V20

:

:

:

:

:

-1

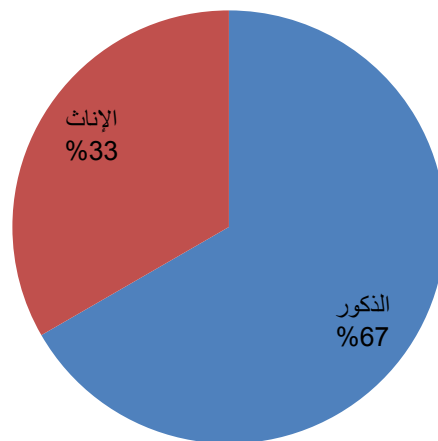
2-5

%66 7	390	
%33 3	195	
%100	585	

SPSS V20

:

1-5



SPSS V20

:

%66 7

:

:()

-2

3-5

%25.10	147	
%25.80	151	
%28.90	169	
%20.20	118	
%100	585	

SPSS V20

:

:

✓

%30 %25

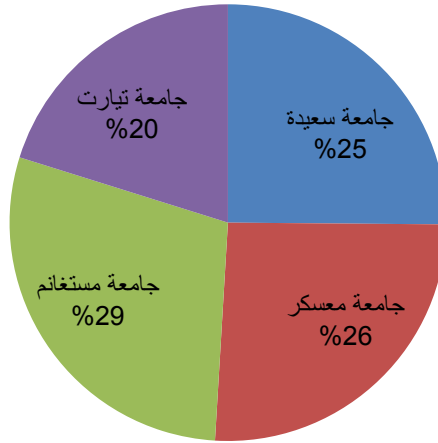
✓

✓

:

:

الشكل 2-5



SPSS V20

:

:

-3

4-5

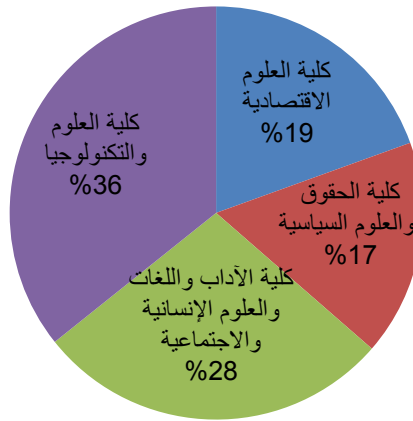
%19.50	114	
%16.90	99	
%27.90	163	
%35.70	209	
%100	585	

SPSS V20

:

:

3-5



SPSS V20

:

%35.70

%27.90

2013/2012

%16.90 %19.50

:

:

-4

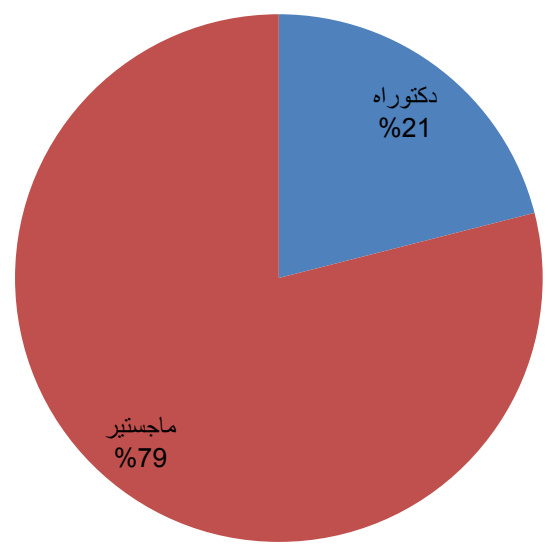
5-5

%21.00	123	
%79.00	462	
%100	585	

SPSS20

:

4-5



SPSS V20

:

:

%21

%79

LMD . .

:

-5

6-5

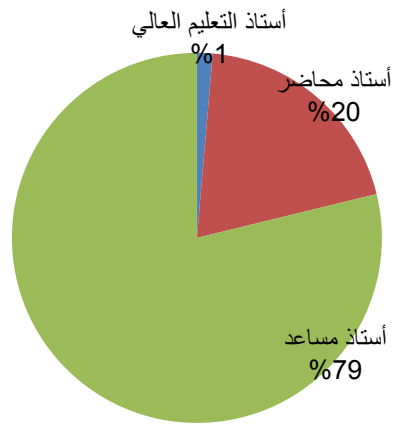
%1.40	8	
%19.80	116	
%78.80	461	
%100	585	

spss20

:

:

5-5



SPSS V20

:

%65

(

(4-5)

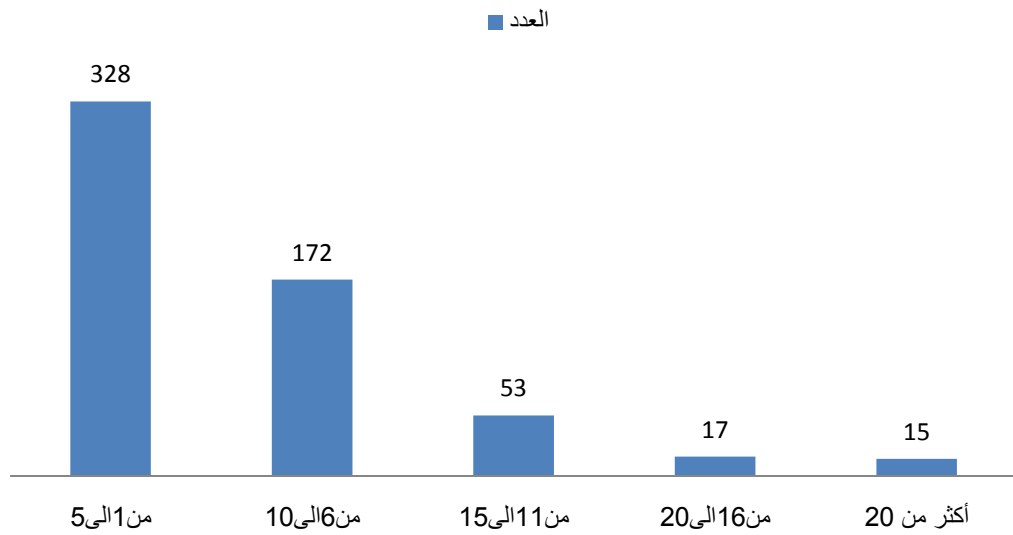
7-5

		()
%56.10	328	5 1
%29.40	172	10 6
%9.00	53	15 11
%2.90	17	20 16
%2.60	15	20
%100	585	

SPSS V20

:

6-5



SPSS V20

:

:

%85.50

%56.10

(10)

(01)

(05)

.

:

: .SPSS version 20

-1

-2

:

/5/

/4/

/3/

/2/

/1/

.

:

/4/

/3/

/2/

/1/

/5/

.

:

:



$$15=5+4+3+2+1 :$$

(5/15) 5

15

-
-

3

" "

3

"5"

" "

"1"

3

:

(

)

(03)

$$1.33=3/1-5$$

/

-

$$2.33=1.33+1=$$

$$3.66=1.33+2.33=$$

$$5=1.33+3.67=$$

:

$$2.33 \quad 1 \quad -1$$

$$3.67 \quad 2.33 \quad -2$$

$$3.67 \quad -3$$

:



:

ANOVA -

Pearson -

.(T) -

:

8-5

		1,166	2,64	5	1	585		1
		0,983	1,96	5	1	585		2
		1,090	2,08	5	1	585		3
		0.803	2.23	5	1	585		

SPSS V20

:

(8-5)

:

(2.23)

2.64

"

"

:

1.166

-

-

()

-

-

Kaoru Ishikawa "

1

⋮

-

2.08 1.96 :

”

”

systeme national de documentation en ligne

:

9-5

		0,614	1,36	5	1	585		1
		0,854	1,82	5	1	585		2
		1,040	1,93	5	1	585		3
		0.603	1.70	5	1			

SPSS V20

:

(9-5)

(1,70)

.1,93 1,82 1,36



1,93

”

”

”

”

:

10-5

		0,720	1,43	5	1	585		1
		0,799	1,63	5	1	585	.	2
		0,855	1,61	5	1	585		3
		0.540	1.55	5	1	585		

SPSS V20

:

(10-5)

.1,55

.(1,61 1,63 1,43) :

Y

Douglas Mc Gregor

:

(Savoirs, Savoir faire, Savoir être)

)

(

11-5

		0,745	1,65	5	1	585		1
		0,703	1,50	5	1	585		2
		1,201	2,11	5	1	585		3
		0.601	1.76	1	5	585		

SPSS V20

:

(11-5)

.(1,76)

:

1.50

12-5

		0,975	2,57	5	1	585		1
		1,110	2,37	5	1	585		2
		0,920	1,82	5	1	585		3
		0.753	2.25	5	1	585		

SPSS V20

:

:

(12-5)

2,25

2,33

(2,25)

3,66 2,33

2,37 2,57

"

" " "

()

:

.()

"

"

2,37

1.82

:

13-5

		1,126	2,11	5	1	585	/	1
		1,236	1,90	5	1	585	/	2
		1,188	2,31	5	1	585	/	3
		0.881	2.11	5	1	585		

SPSS V20

:

(13-5)

.2.11

ISO 9001-2000

"

/

"

"

/

"

"

/

2,33

"

2,31

:

14-5

		1,085	3,70	5	1	585) (.....	1
		0,959	3,97	5	1	585		2
		0,934	4,22	5	1	585) (.....	3
		0.811	3.96	5	1	585		

SPSS V20

:

(14-5)

.3,96

:



,

)

"

3,70

(.....

,

,

,

:

,

-

-

-

-

.

"

"

.3,97

)

"

"(.....

:

15-5

		1,076	3,15	5	1	585		1
		1,002	3,53	5	1	585		2
							/	
		1,151	3,21	5	1	585		3
		0.829	3.30	5	1	585		

:

SPSS V20

:

(15-5)

.3 30

(3.25 3.53 3.15)

"3"

3 67

:

"

" /

"

"

:

16-5

		0,803	2,23	5	1	585	:	1
		0,603	1,70	5	1	585	:	2
		0,540	1,55	5	1	585	:	3
		0,601	1,76	5	1	585	:	4
		0,753	2,25	5	1	585	:	5
		0,881	2,11	5	1	585	:	6
		0,811	3,96	5	1	585	:	7
		0,829	3,30	5	1	585	:	8
		0.404	2.36	5	1	585		

:

SPSS V20

:

(16-5)

2 36

2.36

2.33 1

.(17-15)

17-5

	1,55	:	1
	1,70	:	2
	1,76	:	3
	2,11	:	4
	2,23	:	5
	2,25	:	6
	3,30	:	7
	3,96	:	8
	2.36		

SPSS V20

:

:

()

.

2.23

2.11

2.25

.

"

"

()

.

.

.

:

(0.05)

:

:

" "

18-5

	« t » " "	(195=)		(390=)		
0.123	1.545	0.365	2.39	0.422	2.34	

:

SPSS V20

:

2.34

-1

0.422

0.365

2.39

Test de

-2

0.05

sig

Levene sur l'égalité des variances

0.05

sig

0.05

0.123

0.123

1.545

« T » " "

-3

2.34)

.(2.39

:

:

0.05

.()

19-5

()

	« F » " "				
0.002	4.881	0.782	3	2.345	
		0.160	581	93.043	
		/	584	95.388	

SPSS V20

:

(19-5)

(581 3)

-4) (1-) (Inter-groupes)
 (1-)-(1-) (Intra-groupes) (3=1)
 .581=3-584 (1-4)-(1-585)

0.002

4.881

"F"

0.05

.()

:

:(20-5)

(post hoc)

LSD

20-5

:

		:		
0.010	*0.119			
0.091	0.076			
0.317	-0.050			
0.010	*-0.119			
0.343	-0.043			
0.001	*-0.169			
0.091	-0.076			
0.343	0.043			
0.009	*-0.126			
0.317	0.050			
0.001	*0.169			
0.009	*0.126			

SPSS V20

:

:

(20-5)

:

)

(

:

:

0.05

21-5

	« F » " "				
0.419	0.945	0.154	3	0.463	
		0.163	581	94.925	
		/	584	95.388	

SPSS V20

:

0.419

0.945

"F"

0.05

:

:

0.05

" "

22-5

	« t » " "	(462=)	(123=)			
0.006	2.737	0.411	2.38	0.366	2.27	

SPSS V20

:

-1

0.366

2.27

2.38

0.411

Test de Levene sur

-2

0.05

sig

l'égalité des variances

0.05

sig

:

0.006

0.05

0.006

2.737

« T » " "

-3

28

:

0.05

:

23-5

	« F » " "				
0.030	3.544	0.574	2	1.148	
		0.162	582	94.240	
		/	584	95.388	

SPSS V20

:

(23-5)

(582 2)

-3) (1-) (Inter-groupes)
 (1-)-(1-) (Intra-groupes) (2=1
 .582=2-584 (1-3)-(1-585)

0.030

3.544

"F"

0.05

:

(post hoc)

:(24-5)

LSD 24-5

:

		:
0.885	0.021	
0.538	0.088	
0.885	-0.021	
0.009	*-0.110	
0.538	0.088	
0.009	*0.110	

SPSS V20

:

(24-5)

)

:

(

(08)

)

(

)

(

:

-1

0.05

:

25-5

	« F » " "				
0.092	2.008	0.326	4	1.303	
		0.162	580	94.085	
		/	584	95.388	

SPSS V20

:

0.092

2.008

"F"

0.05

10

06

05 (01)

0.007

06

05 (01)

0.102

:

0.05

(0.092)

10

.Factor Analysis

1

:

-

-

-

(24)

:

)

(

.

ACP (Analyse en composantes

:principales)

: ACP

:

•

1

200

1:4

1:5

(

)

31

31

.

310

:

•

.

:

:

1

:KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)

KMO

KMO

0,60

KMO

:

0,30

Bartlett Sphericity

SPSS

:

585

(26-5)

:

-1

26-5

-	-	-	-	-	-	-	1.000	
-	-	-	-	-	-	1.000	0.213	
-	-	-	-	-	1.000	0.416	0.215	
-	-	-	-	1.000	0.373	0.352	0.132	
-	-	-	1.000	0.165	0.261	0.148	0.309	
-	-	1.000	0.287	0.193	0.338	0.169	0.192	
-	1.000	0.243	0.089	0.003	0.115	0.088	0.191	
1.000	0.503	0.216	0.070	0.118	0.113	0.105	0.218	

SPSS V20

:

:

(26-5)

0.30

0,296

Bartlett KMO (27-5) :Bartlett KMO

Bartlett KMO 27-5

0.702	KMO
706.205	khi-deux
28	
0.000	Bartlett

SPSS V20

:

0.702 KMO (27-5)

0.60

0.01 0.000 Bartlett

(28 -5) :

:

(communalités)

28-5

		()
0.482	1	
0.593	1	
0.603	1	
0.594	1	
0.730	1	
0.413	1	
0.737	1	
0.732	1	

SPSS V20

:

0.40

(28-5)

(communalités)

" "

1

0.73

%73

:

:(29-5)

()

:

29 -5

	%	%		
	31.004	31.004	2.480	1
	48.496	17.492	1.399	2
	61.066	12.570	1.006	3

SPSS V20

:

(29-5)

1

"1" spss

1.399

2.480

%31.004

1.006

%12.57

%17.492

%61.066

:

(30-5)

:

30-5

3	2	1	
0.658	0.199	0.095	
0.076	0.071	0.763	
0.312	0.057	0.709	
0.046	0.001	0.770	
0.846	-0.094	0.082	
0.514	0.281	0.264	
0.137	0.847	-0.009	
0.073	0.847	0.094	

SPSS V20

:

(30-5)

"

"

0.658

0.199

0.095

:



·
" "

·
" " "

:

0.763 -

0.709 -

.0.770 -

:

0.847 -

.0.847 -

:

0.658 -

0.846 -

.0.514 -

:

.



"

"

:

:

)

(

Abraham Maslow

Frederick Herzberg

...

.

:

:

:

(Cronbach Alpha)

0.897

: (31-5)

31-5

18	0.897

SPSS V20

:

:

32-5

%32.7	198	
%67.3	408	
%100	606	

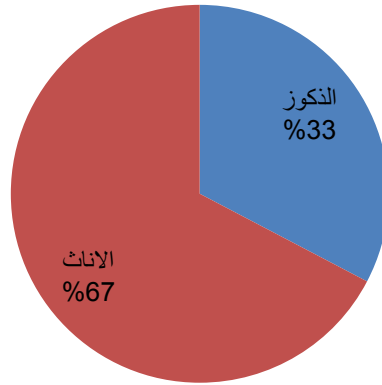
SPSS V20

:

2012

:

7-5



SPSS V20

:

:

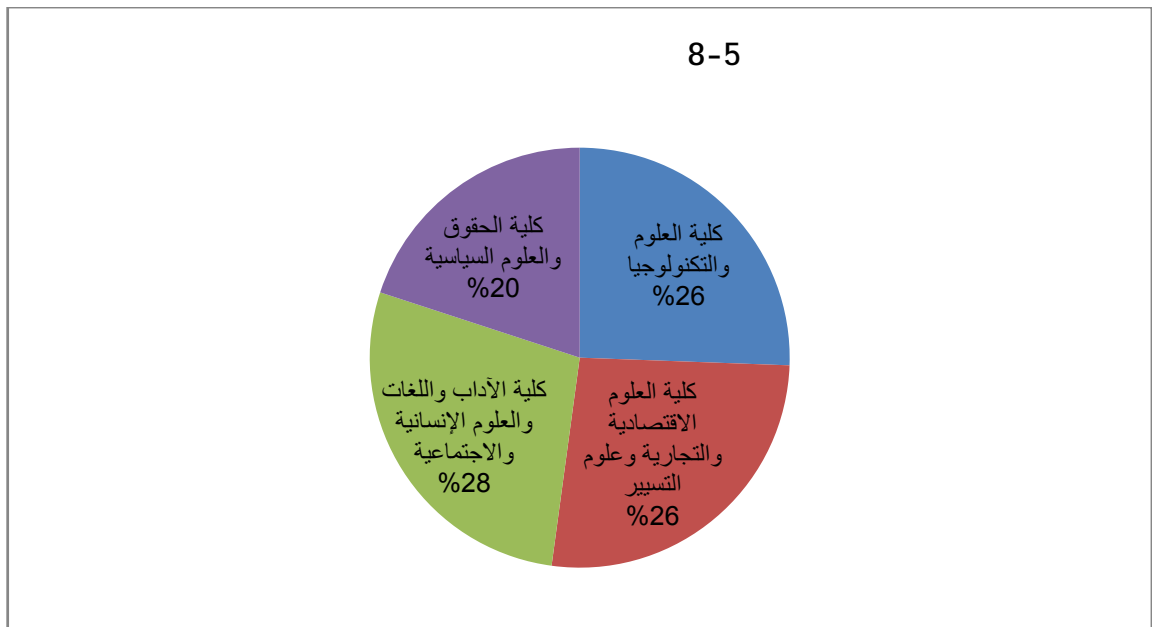
33-5

%25.6	155	
%26.6	161	
%27.9	169	
%19.9	121	
%100	606	

SPSS V20

:

(33-5)



SPSS V20

:

:

:

34-5

%15.8	96	
%60.7	368	..
%22.8	138	
%0.7	4	
%100	606	

SPSS V20

:

(34-5)

..

)

..

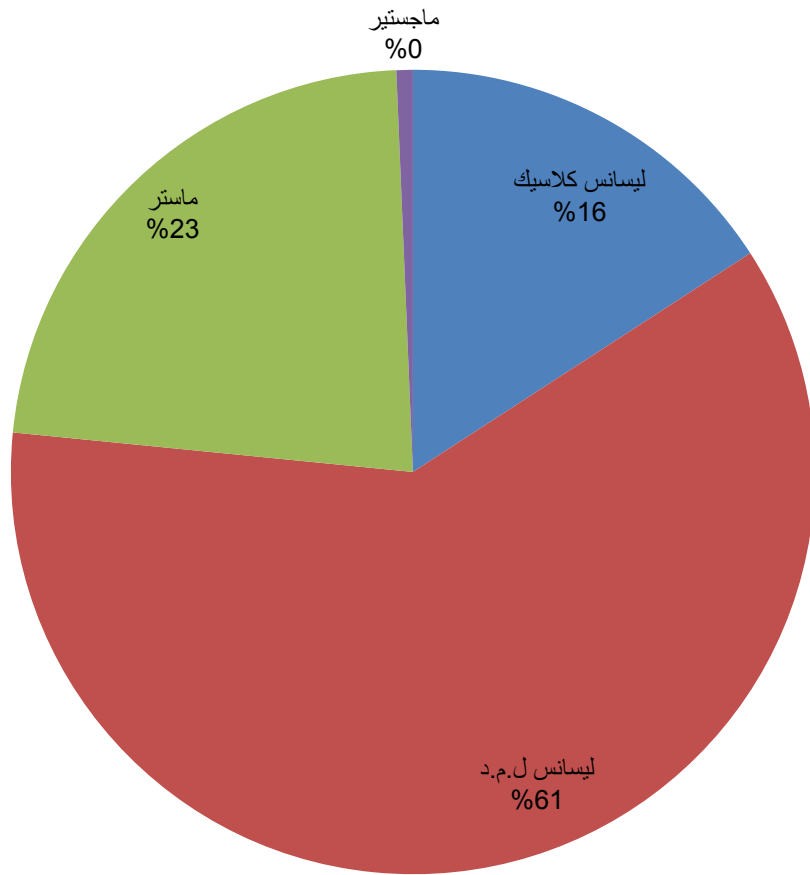
(

30

(2013/2012)

:

9-5



SPSS V20

:

:

:

/5/

/4/

/3/

/2/

/1/

:

35-5

4.2	3.4	2.6	1.8	1	
5	4.19	3.39	2.59	1.79	

fr.wikipedia.org/wiki/Échelle_de_Likert :

.3

"

"5"

"

"

"1"

"

3

3

() (03)

:

2.33 1 ✓

3.67 2.33 -4

3.67 -5

:

36-5

		1.300	3.15	5	1	606	"	1
		1.271	3.09	5	1	606	"	2
		1.282	3.32	5	1	606		3
		1.346	3.18	5	1	606		4
		1.344	3.32	5	1	606		5

:

		1.343	3.13	5	1	606		6
		1.341	3.44	5	1	606		7
		1.236	3.25	5	1	606		8
		1.436	3.23	5	1	606		9
	/	0.956	3.23	5	1	606		

SPSS V20

:

" "

" "

" "

:

3.44

3.39

" "

3

3

3

3

:

-

-

-

-

-

-

-

-

:

-

37-5

		1.135	2.51	5	1	606		1
		1.113	2.92	5	1	606) (2
		1.341	3.24	5	1	606		3
		1.226	2.58	5	1	606		4
		1.191	2.54	5	1	606		5

:

		1.285	2.92	5	1	606		6
		1.215	2.82	5	1	606		7
		1.236	3.14	5	1	606		8
		1.354	2.91	5	1	606		9
	/	0.809	2.84	5	1	606		

SPSS V20

:

(06)

" "

" "

%67

(09)

3

3

(07)

3

3

:

" "

(2.54)

(2.58)

(2.51)

.2.60

" "

"

"

3.40

"

"

3.24

" "

"

"

"

"

(3.14)

38-5

	/	0.956	3.23	5	1	606		1

:

	/	0.809	2.84	5	1	606		2
	/	0.771	3.04	1	1	606		3

SPSS V20

:

2.84

3.04

3.23

.3

:

.1

:

:

(0.05)

:

" "

39-5

	« t » " "	(408=)	(198=)			
0.516	0.649	0.948	3.22	0.972	3.27	

SPSS V20

:

0.05

0.516

:

(0.05)

:

" "

40-5

	« t » " "	(408=)	(198=)			
0.776	0.285	0.801	2.84	0.826	2.86	

SPSS V20

:

0.05

0.776

:

(0.05)

:

41-5

	« F » " "				
0.000	7.120	6.311	3	18.932	
		0.886	602	533.573	
			605	552.505	

SPSS V20

:

0.000

7.120

"F"

0.05

:

:

0.05

42-5

	« F » " "				
0.111	2.012	1.309	3	3.928	
		0.651	602	391.770	
			605	395.698	

SPSS V20

:

0.111

2.012

"F"

0.05

()

:

(36-5)

:

0.05

43-5

	« F » " "				
0.208	1.522	1.386	3	4.159	
		0.911	602	548.346	
			605	552.505	

SPSS V20

:

0.208

1.522

"F"

0.05

:

:

0.05

44-5

	« F » " "				
0.450	0.882	0.577	3	1.732	
		0.654	602	393.966	
			605	395.698	

SPSS V20

:

0.450

0.882

"F"

0.05



:

..

.

:

.

:

:

✓

:

:

✓

:

✓

:

✓

:

:

✓

:

✓

:

✓

:

(05)

%61.06

:

:

■

:

■



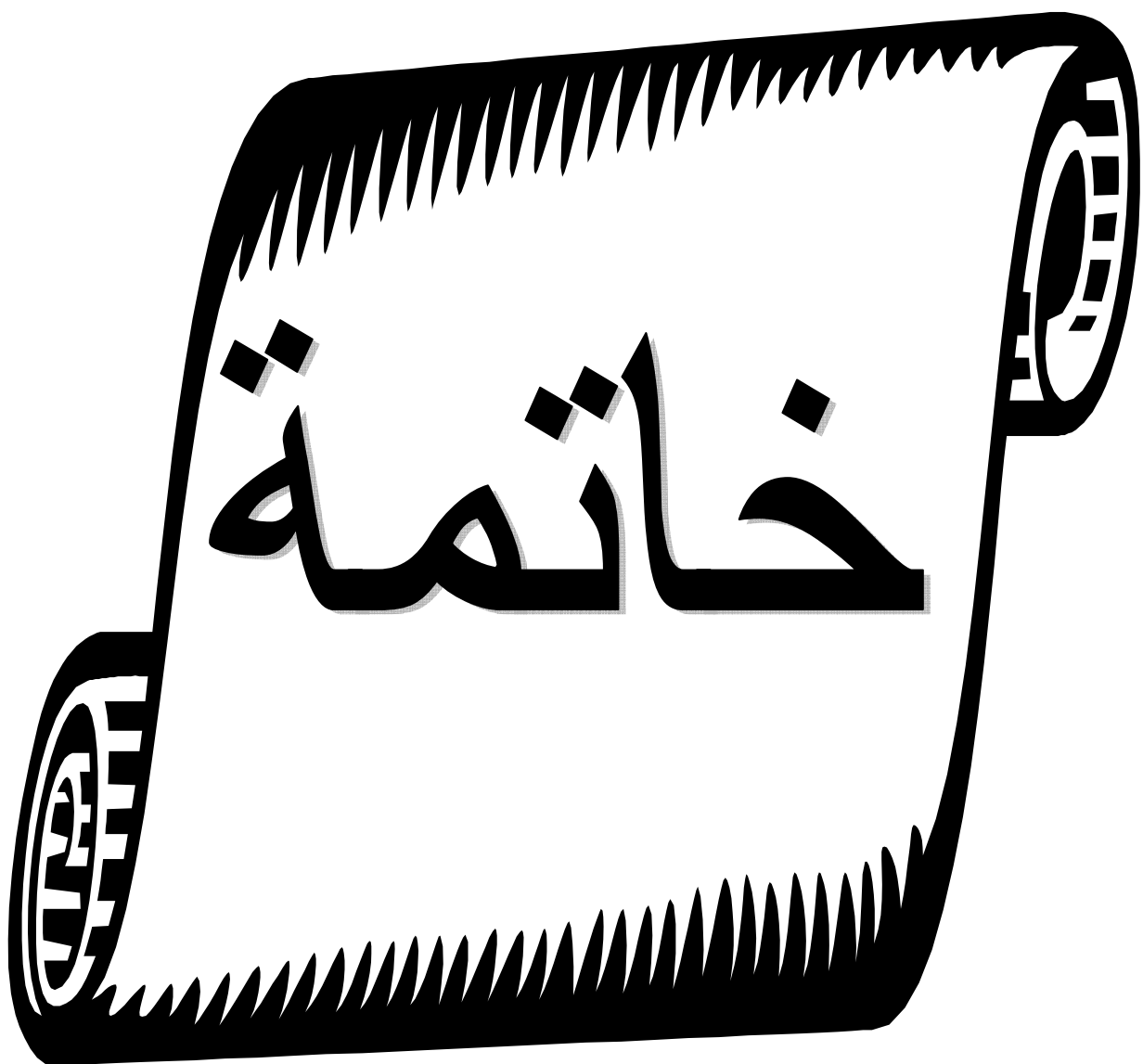
: ■

..

.



:









()

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓



:

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-



-

-

-

-

-



	:	1
"1
.2010	-	"2
)		"2
	"(
	.2003	-3
"	"4
	.2007	-		
)	"5
.2010	-	"(
	"	"6
	.2008	-		
"()"	"	7
.2009	-	"8
"	"			
	.2007	-9
	"9
.2012	-	"		
"	"	10
	.2009	-		
-	"	"11
	.2004			

"	"12
	.2007	-	
"	"13
.2011	-	"	
"	"14
	.2005	-	
.2006	"	"	. .15
-	"	"	. .16
		.1990	
"	"	"	. .17
	.2008	-	
"	"	"	. .18
-			
		.2009	
"	"	"	. .19
		.2003	
"	"	"	. .20
		.2009	
"	"	"	. .21
	.2011	-	
"	"	"	. .22
		.2010	-
-	"	"	. .23
		.2007	



"	"	.	.24
		.2009 -	
"		"	.25
	.2006 -		
"	"		.26
		.2009 -	
"	"	.	.27
	.2010 -		
"	"	.	.28
	.1988		
"	"	"	.29
		.2008	
"	"	"	.30
		.2010 -	
"	"	"	.31
		.2010 -	
"	"	"	.32
	.2011 -		
	"	"	.33
.2010	"	"	
-	"	"	.34
		.2009	
"	"	.	.35
		.2007 -	

			"	. .36
	.2011	-	"	
-	"		"	. .37
				.2009
			"	. .38
.2012	-		"	
	,	,	"	. .39
			.1999	-
	"(9001)		"	. .40
			.2008	-
		"	"	. .41
			.2010	
	"		"	. .42
			.2009	-
.2008	-	,	"	. .43
	"		"	. .44
			.2009	-
	"		"	. .45
			.2008	
	"	"	"	. .46
			.2007	-
	"		"	. .47
-			"	
				.2006

		"		"	.48
				.2005	-
	"				.49
.1997		-		"TQM	
			"	"	.50
				.2012	
		"		"	.51
				.1974	
.2013	-		"	"	.52
-	"			",	.53
				.2010	
)			"	.54
	.2011	-		"(
	"	.		.	.55
	.2009	-		"	
	"	.		.	.56
.2009	-			"	
.2003	-		"	"	.57
-		"		.	.58
	.2009	-		"	-
				"	.59
.2007	-			"	
		"			.60
-		"			
				.2008	

"61
.2009	-	"		
"		"		.62
		.2012	-	
			:	
"		"		.1
		.2009/2008		
-		"		.2
		"		
.2007/2006		-		
		"	"	.3
2010/2009			:	
		"		.4
		"9001		
			.2009/2008	
			:	
		"		.1
"				
	2008	51	14	
		.	-	-
		"	,	.2
.2008 1	,		"	,



"	"				.3
		2014	1700.000		
.			2009		
			:		
130-08					.1
			2008	03	
343-06					.2
	279-03		2006	27	
			.61	2003-08-03	
279-					.3
			2003	23	03
					.51
"2012-1962		50"			.4
	.2007		"		
			:		
					.1
WWW.abahe.co.uk/human.ressources-8.09, Arab British Academy for Higher Education.					
					.1
(www.alazhar.edu.ps/arabic/Planning/images/lib-) .3					
					arb/115.pdf)
			:		

Ouvrages :

1. Anne Gratacap pierre Medan, « Management de la production : Concepts, Méthodes, Cas », Edition Dunod, Paris 2005.
2. Benjamin Chamina « RH & Compétences dans une Démarche Qualité », AFNOR 2005.

-
3. Jean-Emile Charlier, Sarah Croche, Bruno Leclercq, contrôler la qualité dans l'enseignement supérieur, Harmattan, 2012.
 4. Jean Jacques Paul, Economie de l'éducation, Arnand Cohin, Paris, 2007.
 5. K.Ishikawa « Maitriser la Qualité, Méthodologie de Gestion, Editions Mare 1996.
 6. Larry Ritzman et autres, « Management des Opérations, Principes et Applications », Edition Pearson, France 2004.
 7. Maurice Basle et Michel Renault, l'Economie Fondée sur la connaissance, Questions au projet Européen, Economica 2004.
 8. Michel Leclerc « le Gestionnaire, un Acteur Primordial en Gestion des Ressources Humaines », Presses de l'Université de Québec 1993.
 9. Philippe Aghion et Elie Cohen, Education et Croissance, Documentation Française-Paris, 2004.
 10. Sadek Bakouche, la Relation Education-Développement, Eléments pour une Théorie, OPU-Alger 2009.

Thèses, Colloques et Documents :

1. Hanen Fakhfakh, « Le Management Socio-Economique et la Mise en Œuvre d'une Démarche de Qualité Intégrale dans un Etablissement d'Enseignement Supérieur en Tunisie »,Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Ecole Doctorale « ABBE Gregoire » Laboratoire LIRSA EA 4603, le Cnam, juin 2012.
2. Ferfera Yassine, Cread Algérie, « Assurance Qualité et Gouvernance des Etablissements d'enseignement supérieur », Actes du Colloque International « Le Système LMD, entre implémentation et projection », 30 et 31 mai 2007.
3. Raemon Nouria, Sociologue, Université d'Oran et Crasc, Eléments de Réflexions sur l'enseignement supérieur en Algérie, Meeting du Comité Scientifique Arabe, 14-15 Mai 2003.
4. Ligue des Etats Arabes, Organisation Arabe pour l'Education, la Culture et les Sciences, Tunis 2008.
5. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique, National Tempus Office AlgeriaK NTO Algérie Newsletter1, 2eme conférence régionale « INTERVU Programmes d'études conjoints : facilitateur pour l'internationalisation des universités, 6 au 7 Novembre 2013 à Rome, Italie.

-
6. European commission TEMPUS, Le Projet AqiUmed, Objectifs, Mise en Œuvre, Résultats et Diffusion, Renforcement de l'assurance qualité interne dans des universités de la Méditerranée, Algérie, Maroc, Tunisie-2010-2013.

Internet :

1. Maurice Thévenet « impliquer les personnes dans l'organisation, « site Web : www.cnam.fr/lipsor/dso/articles/fiche/thevenet_bis.html.
2. Aziza Driss Meddeb, Management Par la Qualité Totale et Performance des Entreprise, Rôle Médiateur de l'innovation : Revue de la littérature et Modèle Conceptuel, www.strategie-aims.com/...management-par-la-qualité-totale-et-performa,
3. www.cse.gouv.qc.ca/fichiers/documents/publications/Avis/50-0476.pdf, l'assurance qualité a l'enseignement universitaire : une conception à promouvoir et à mettre en œuvre, conseil supérieur de l'éducation, février 2012
4. www.ouati.com.2012, site technique des industries d'habillement, les cercles de la qualité.
5. www.wikihow.com/Know-the-Importance-of-Education, how to now the importance of éducation.
6. www.europe-education-formation.fr/page/tempus.

64		(1-2)
66		(2-2)
71	ISO 9000	(3-2)
76		(4-2)
81		(5-2)
113		(1-3)
123		(2-3)
143		(1-4)
144		(2-4)
144		(3-4)
145		(4-4)
146		(5-4)
146		(6-4)
166		(7-4)
181		(1-5)
182		(2-5)
183		(3-5)
184		(4-5)
186		(5-5)

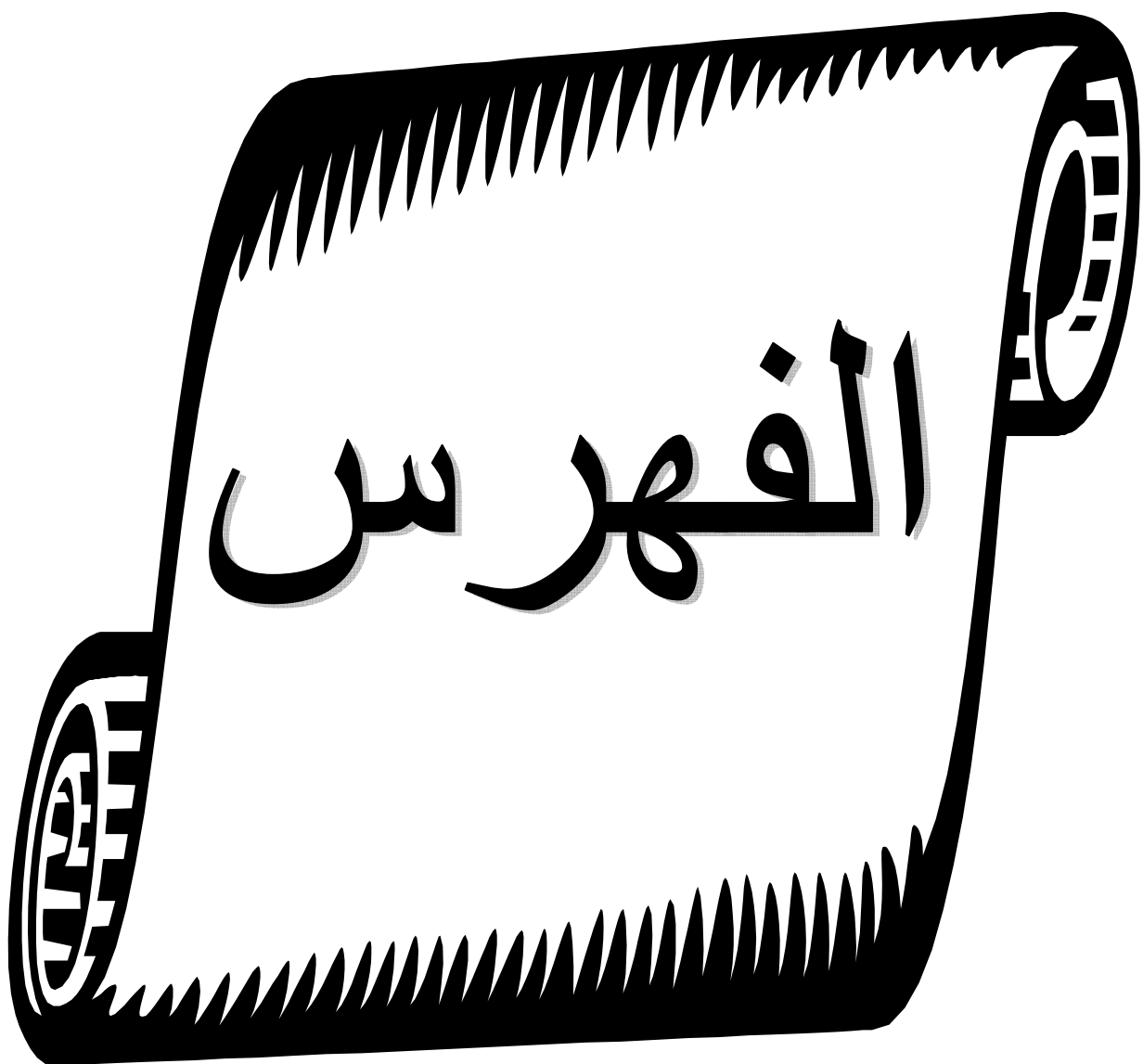
187		(6-5)
189		(7-5)
192		(8-5)
195		(9-5)
197		(10-5)
198		(11-5)
199		(12-5)
202		(13-5)
204		(14-5)
206		(15-5)
209		(16-5)
210		(17-5)
212	" "	(18-5)
213	()	(19-5)
215	LSD	(20-5)

217		(21-5)
218	" "	(22-5)
220		(23-5)
221	LSD	(24-5)
223		(25-5)
227		(26-5)
228	Bartlett KMO	(27-5)
229	(communalités)	(28-5)
230		(29-5)
231		(30-5)
235		(31-5)
235		(32-5)
236		(33-5)
238		(34-5)
240		(35-5)
241		(36-5)
244		(37-5)

246		(38-5)
248	" "	(39-5)
249	" "	(40-5)
250		(41-5)
251		(42-5)
252		(43-5)
253		(44-5)

30		(1-1)
40		(2-1)
63		(1-2)
79		(2-2)
82		(3-2)
91		(1-3)
93	PDCA	(2-3)
99		(3-3)
100		(4-3)
106		(5-3)
110		(6-3)
118		(7-3)
120	" "	(8-3)
127		(9-3)
130		(10-3)
131		(11-3)
170	AqiUmed	(1-4)
182		(1-5)
184		(2-5)
185		(3-5)
186		(4-5)

188		(5-5)
189		(6-5)
236		(7-5)
237		(8-5)
239		(8-5)



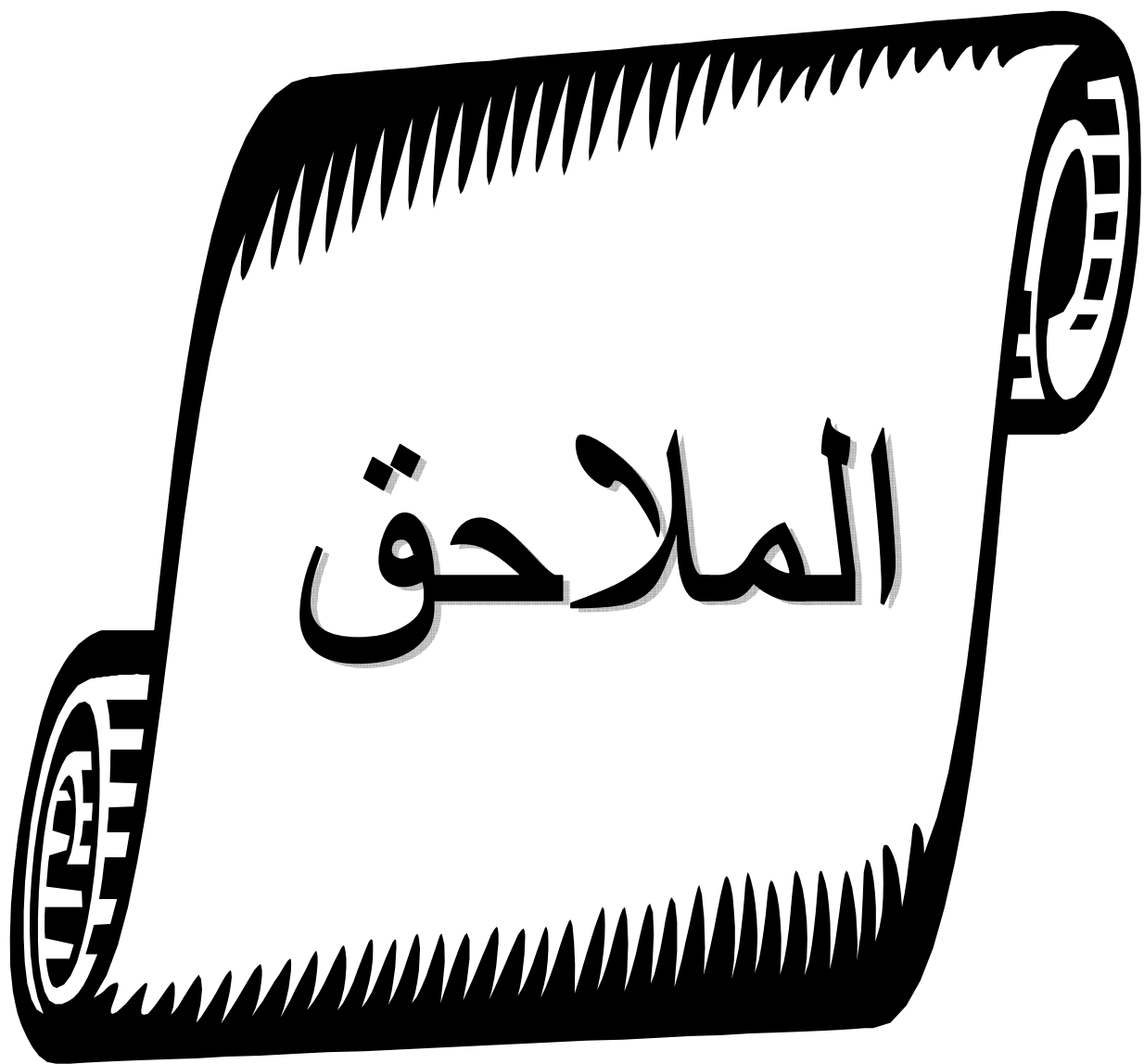
	:
16	
17	:
17	:
21	:
22	:
22	:
25	:
27	.1
28	.2
32	:
35	:
35	:
35	.1
38	: .2
39	:
39	.1
43	: .2
43	:
44	.1

45	.2.1
46	.2
46	.1.2
48	.3
49	.4
52	
	:
55	
56	:
56	:
58	.1
58	.2
59	.3
59	.4
59	.5
60	.6
60	.7
61	:
61	.1
61	.1.1
64	.2.1
65	.3.1
68	.2
70	:
70	:
71	:
73	:

73	:
77	:_____
77	.1
83	.2
	:
87	
88	:
88	:
92	.1
94	:
95	:
95	:
101	: 9001 .1
102	:
108	:
108	:
115	:
132	
	:
134	
135	:
135	:
137	:
138	.1
139	.2

142		.3
147		:
147		:
147		.1
153		.2
153		:
154		.3
155		.1.2
155		.2.2
156		.3.2
158		.4
159		.5
160		:
160		:
164		:
168		.1
168	AQI UMED	.1.1
169	AQI UMED	.2.1
169	Référentiel AqiUmed	.3.1
172		
		:
174		
175		:
175		:
175		:
175		: .1
175		: .2

181	:
190	:
192	:
212	:
224	:
235	
247	.1
254	:
259	
265	



:01

"

"

.

:
(x)

:

.....

.....

.....

:

:

أكثر من 20

20-16

15-11

10-6

5-1

:

:

(x)

.

jamais	rarement	moyennem	souvent	toujours	
					.1
					.2
					.3

..

..

..

iamais	rarement	moyenneme	souvent	toujours	
					.1
					.2
					.3

..

jamais	rarement	moyenneme	souvent	toujours	
					.1
					.2
					.3

..

jamais	rarement	moyenneme	souvent	toujours	
					.1
					.2
					.3

..

jamais	rarement	moyenneme	souvent	toujours	
					.1
					.2
					.3

..

jamais	rarement	moyenneme	souvent	toujours	
					/ .4
					.5 /
					.6 /

..

Faible	moyenne	Bien	Très Bien	excellente	
) (..... .1
					.2
) (..... .3

..

Faible	moyenne	Bien	Très Bien	excellente	
					.1
					.2
					/ .3

" "

.

.

:

:

(x)

□

□

:

□

..

□

.

□

.

□

:

□

□

□

□

:

:

(x)

.

()



. :

					:
					" .4
					" .5
					.6
					.7
					.8
					.9
					.10
					.11
					.12

“ ” :

					:
					.1
					() .2
					.3
					.4
					.5
					.6
					.7
					.8
					.9

SPSS

V20

Résumé : Application du management de la qualité totale dans l'enseignement supérieur en Algérie, point de vue de l'enseignant universitaire

L'adaptation des entreprises algériennes en général et les établissements d'enseignement supérieur en particulier, aux nouveautés internationales et locales exige l'adoption de l'outil qualité, dont les principes et objectifs sont de fournir des produits qui répondent aux besoins et attentes des clients. De ce fait, le Management de la Qualité Totale (TQM) constitue une grande importance dans ces établissements en raison de ses avantages sur la bonne utilisation de ses ressources. Toutefois, le succès du TQM dans l'enseignement supérieur est conditionné par l'importance octroyée à un ensemble d'axes dont l'axe de l'enseignant et de l'étudiant.

La problématique de notre étude est de connaître le degré d'application des critères du TQM par l'enseignant universitaire dans quatre universités de l'ouest d'Algérie que nous avons pris comme échantillon représentatif de l'étude en utilisant comme outil le Questionnaire. Afin de répondre aux hypothèses de l'étude, nous avons recouru à un ensemble d'outils statistiques traités par le logiciel SPSS V20. Notre étude a abouti à un respect insuffisant des critères du TQM de la part des enseignants.

Mots clés : Management de Qualité Totale, Enseignement Supérieur en Algérie, Enseignant Universitaire.

Abstract : Application of Total Quality Management in Higher Education in Algeria : The teaching Staff's point of view

The adaptation of most of the Algerian institutions, and particularly higher education institutions throughout the local and international developments, requires the adoption of "quality approach", of which the principles and objectives providing products that meet the desires and expectations of customers. For this, the study of Total Quality Management receives great importance in these institutions because of their positive impact on good use of limited resources. But, the embodiment of style and success of Total Quality Management in Higher Education is achieved through the attention to a set of axes, and perhaps the two most important axes are the axis of the teaching staff and the axis of the college student.

Therefore, in this study, we tried to identify the extent of the application of the criteria of total quality management by teaching staff in four universities in the west of Algeria, representing the sample of the study. So, we polled a sample of members of the faculty, and to answer the hypotheses a range of statistical methods has been used, the processing program SPSS V20 has been used. The study concluded to a basic result and it is commitment of the faculty member to apply the standards of total quality management as unsatisfactory.

Key words: Total Quality Management, Higher Education, Teaching Staff.