

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 02- لونيبي علي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين جودة مخرجات التعليم العالي

بالجامعات الجزائرية

أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إشراف الأستاذ:

قاشي خالد

إعداد الطالب:

عبد الرحمان ياسر

السنة الجامعية: 2020/2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة البليدة 02- لونيبي علي  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين جودة مخرجات التعليم العالي  
بالجامعات الجزائرية

أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه علوم في علوم التسيير  
تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالب:  
عبد الرحمان ياسر

أمام اللجنة المشكلة من:

رئيسا	جامعة البليدة 02	أستاذ	بيشاري كريم
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي تيبازة	أستاذ	قاشي خالد
عضوا مناقشا	جامعة البليدة 02	أستاذ	مراكشي محمد لمين
عضوا مناقشا	جامعة البليدة 02	أستاذ محاضر -أ-	لشهب صفاء
عضوا مناقشا	المركز الجامعي تيبازة	أستاذ	بوجميل أحمد
عضوا مناقشا	جامعة بومرداس	أستاذ محاضر -أ-	دروازي يسمين

السنة الجامعية: 2020/2019

## الملخص:

في ظل التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في العصر الحالي، أصبح لزاما عليها البحث عن أساليب جديدة تمكّنها من ترقية أدائها وتحسين جودة مخرجاتها بشكل يجعلها أكثر فعالية في تلبية احتياجات وتطلعات جميع أصحاب المصلحة (داخليا وخارجيا) من جهة وتحقق لها التميز والريادة من جهة أخرى.

من هذا المنطلق هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر إدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا بالجودة، التركيز على الزبون، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، التدريب والتعلم، اتخاذ القرارات على أساس الحقائق) في تحسين جودة مخرجات التعليم العالي بالجامعات الجزائرية، وإلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين تجاه متغيرات الدراسة تبعا لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية.

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الموضوع، كما اعتمد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة من أفراد عينة الدراسة، والتي بلغ حجمها 1000 عضو من أعضاء الهيئة التدريسية، حيث تم توزيع الاستبانات عن طريق البريد الإلكتروني، وتم معالجة البيانات المجمعة إحصائيا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V25).

خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها ما يرتبط باختبار الفرضيات، حيث أظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائيا لإدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخريجين، جودة البحث العلمي، وجودة خدمة المجتمع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، كما تبيّن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين تجاه متغيرات الدراسة تعزى لمتغيرات السن، المؤهل العلمي، الرتبة العلمية، والخبرة المهنية.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الجودة الشاملة، مؤسسات التعليم العالي، تحسين الجودة، الخريجون، البحث العلمي، خدمة المجتمع.

## **Résumé:**

À la lumière des défis auxquels sont confrontés les établissements d'enseignement supérieur à l'ère actuelle, il est devenu impératif pour ceux-ci de rechercher de nouvelles méthodes qui leur permettent d'améliorer leurs performances, et d'améliorer la qualité de leurs résultats, de manière à les rendre plus efficaces pour répondre aux besoins et aux aspirations de toutes les parties prenantes (internes et externes), d'une part, et atteindre l'excellence et le leadership d'autre part. L'une des méthodes les plus importantes est celle dite le management de la qualité totale.

Partant de ce point de vue, cette étude visait à déterminer l'impact du management de la qualité totale (engagement de la haute direction envers la qualité, orientation client, amélioration continue, participation des employés, formation et apprentissage, prise de décision basée sur des faits) sur l'amélioration de la qualité des résultats de l'enseignement supérieur dans les universités algériennes, et à chercher si Il y avait des différences statistiquement significatives dans les opinions des répondants concernant les variables de l'étude, attribuées à leurs différentes caractéristiques personnelles et fonctionnelles.

Pour atteindre les objectifs de l'étude, le chercheur s'est appuyé sur l'approche descriptive, qui est adaptée à la nature du sujet, ainsi que sur le questionnaire comme principal outil de collecte des données nécessaires, recueillies auprès des individus de l'échantillon de l'étude, dont le nombre a atteint une taille de 1000 membres appartenant au corps professoral des universités algériennes, où les questionnaires ont été distribués selon la technique de (e-mail), et dont les données collectées ont été traitées statistiquement à l'aide du progiciel statistique pour les sciences sociales SPSS V25.

L'étude a conclu à un ensemble de résultats, dont les plus importants sont liés au test des hypothèses. En effet ces résultats ont démontré l'existence d'un effet statistiquement significatif du management de la qualité totale dans l'amélioration de la qualité des diplômés, la qualité de la recherche scientifique et la qualité du service communautaire du point de vue des individus de l'échantillon de l'étude. Il a également été constaté qu'il existait des différences statistiquement significatives dans les opinions des répondants envers les variables de l'étude, qui sont attribués aux variables d'âge, de qualification scolaire, de niveau d'éducation et d'expérience professionnelle.

**Mots clés:** Le management de la qualité totale, les établissements d'enseignement supérieur, l'amélioration de la qualité, les diplômés, la recherche scientifique, service communautaire.

## **Abstract:**

In light of the challenges facing higher education institutions in the current era, it has become imperative for them to search for new methods that enable them to upgrade their performance and improve the quality of their outputs in a manner that makes them more effective in meeting the needs and aspirations of all stakeholders (internal and external) on the one hand, and achieving excellence and leadership on the other hand. One of the most important of these methods is the total quality management approach.

From this perspective, this study aimed to determine the impact of total quality management (senior management commitment to quality, customer orientation, continuous improvement, employee participation, training and learning, decision making based on facts) on improving the quality of higher education outcomes in Algerian universities, and whether there were statistically significant differences in respondents' opinions regarding the study variables, and their different personal and functional characteristics.

To achieve the objectives of the study, the researcher relied on the descriptive approach, which fits the nature of the topic, as well as the questionnaire as the main tool for collecting the necessary data from the members of the study sample, which reached a size of 1000 faculty member of Algerian universities, where questionnaires were distributed by the technique of (e-mail), and the data collected were statistically processed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS V 25).

The study achieved a set of results, the most important of which are related to the hypothesis test, where the results showed a statistically significant effect of total quality management in improving the quality of graduates, the quality of scientific research and quality of community service from the point of view of the individuals in the study sample, as it was found that there were statistically significant differences in respondents' opinions towards the study variables that are attributed to the characteristics of the age, the educational qualification, the scientific level and the professional experience.

**Keywords:** total quality management; higher education institutions; quality improvement; graduates; scientific research; community service.