

آليات ترسيخ نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي

د. بوخرص سيهام : كلية العلوم الانسانية - جامعة البليدة 2-

أ. آنسة الشيكرك : كلية علوم الاعلام و الاتصال - جامعة تونس-

ملخص:

تعاني معظم دول العالم العربي من التسيير اللاعقلاني والتبذير في الموارد بمختلف أنواعها، وطول وقت الانجاز للمشاريع ، والاستهلاك في عدد المرات من جلسات التنسيق مما ساهم هذا إلى ضعف في المخرجات التعليمية . ولكي نستطيع أن نرتقي بالمخرجات التعليمية إلى مستوى أفضل كان ولا بد الاستعانة بتطبيق كل ما له علاقة بمواصفات الجودة الشاملة على مختلف المؤسسات التعليمية العامة والخاصة سواء على المستوى الدولي أو المحلي. فمفهوم الجودة الشاملة مصطلحا إداري حديث يتماشى مع متطلبات العصر الحديث الذي يتميز بنوعية والجودة في متطلبات المخرجات التعليمية. فمفهوم الجودة الشاملة خصوصية وميزة كان لابد من وضعه ضمن مجال التطبيق للوصول إلى ما يجب الوصول إليه وتحقيقه لمواكبة معايير الجودة الشاملة في الإنتاج العلمي بمختلف مجالاته واختصاصاته.

الكلمات المفتاحية : المؤسسات التعليمية، الجودة، الجودة الشاملة، الإنتاج العلمي.

Abstract :

Most countries in the Arab world suffer from irrational management, waste of resources of all kinds, length of time for projects, and consumption in the number of times of coordination sessions, which contributed to the weakness of educational outputs. In order to be able to improve educational outcomes to a better level, it was necessary to apply the application of everything related to the overall quality specifications to various public and private educational institutions.

The concept of comprehensive quality is a modern administrative term in line with the requirements of the modern era, which is characterized by quality and quality in the requirements of educational outputs. The concept of total quality

and privacy has had to be placed within the field of application to reach what must be achieved and achieved to comply with the standards of total quality in scientific production in various fields and specialties.

scientific ، total quality، quality،Keywords: educational institutions .production

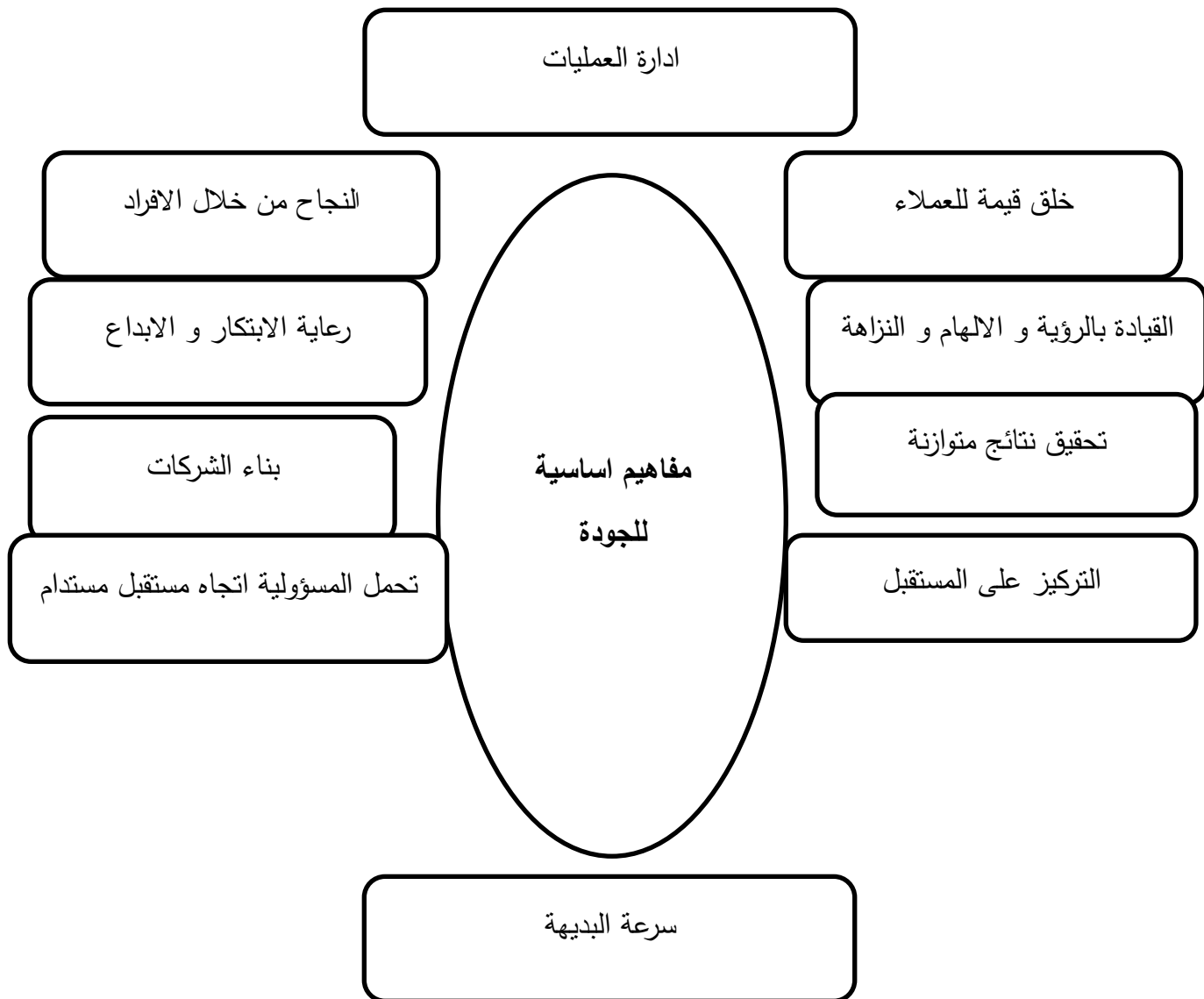
مقدمة:

تفرض التحديات الحالية على المنظمات الأكاديمية العلمية وكذا مراكز البحث، انتهاج الأسلوب العلمي والواعي بضرورة مواجهة التغيرات المتسارعة للمجتمع الحالي و ذلك باستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في تحسين الأداء العلمي و المعرفي، و من أكثر الجوانب الهادفة إلى ذلك نجد طرق و أساليب ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات العلمية و الأكاديمية، و التي أصبحت الآن الملاذ و السمة المميزة لمخرجات المجتمع من مؤسسات اقتصادية و اجتماعية وصولاً إلى المؤسسات التربوية و مؤسسات التعليم العالي، هذه الأخيرة التي تسعى إلى الإجابة على متطلبات سوق العمل و مواكبة المستجدات العلمية و التكنولوجية لتحقيق التميز.

مفهوم جودة التعليم العالي:

اعتلى مفهوم الجودة في التعليم العالي السنوات الأخيرة هرم الأهمية فحظيت بالعديد من المناقشات و المؤتمرات في الدول المتقدمة و النامية على حد سواء، لكن هذه الفعاليات لم تحل إشكالية المفهوم ، و لم توجد اتفاقاً عاماً للباحثين و الخبراء حوله، فنجد معهد الجودة الفيدرالي في الولايات المتحدة الأمريكية يعرف الجودة: على أنها منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات و توقعات العميل، و الجودة تعني إنتاج سلعة او تقديم خدمة بمستوى عال من الكفاءة وفقاً لمقاييس موضوعة مسبقاً لإنتاج السلعة أو الخدمة، و إيجاد صفة التميز فيها لتلبية احتياجات و توقعات العميل¹. و هي طريقة لأداء العمل ، تسعى إلى زيادة قدرة المنظمة على المنافسة من خلال التحسين المستمر لجودة البضائع و الخدمات، العمليات و الأشخاص القائمين عليها، كما تعمل الجودة الشاملة على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسة و في فلسفتها، و تعبر الجودة عن أهداف متغيرة تحققها للعملاء من خلال التحسين المستمر و تقوم الجودة على مجموعة من المفاهيم نوضحها من خلال الشكل التالي:

عقيلي عمر، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة " وجهة نظر"، ط1، دار وائل للطباعة و النشر، عمان، 2001.



الشكل 1: المفاهيم الاساسية للجودة¹.

اما عن الجودة في خدمة التعليم العالي: فهي مفهوم متعدد الابعاد، ينبغي ان يشمل جميع وظائف التعليم و انشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلبة، المباني و المرافق و الادوات، توفير الخدمات للمجتمع، التعليم الذاتي الداخلي و تحديد معايير مقارنة للجودة المعترف بها دولياً². و للجودة في التعليم عدة غايات نذكر منها³:

اتحاد الجامعات العربية، دليل جودة التعليم لمؤسسات التعليم العالي العربية، عمان، الاردن، 2017، ص 4.¹

UNESCO, Déclaration Mondiale Sur L'enseignement Supérieure Pour Le XXI Siècle : Vision et Actions,
« conférence mondiale sur l'enseignement supérieure le 9 octobre 1998 Au site web :
http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_fre.htm.²

³ رقاد صليحة، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افاقه و معوقاته، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2014، ص 37.

- تعتبر الجودة مطلباً وفيما عصرياً و واجب وطني تفرضه المرحلة الراهنة.
- تنمية اسلوب العمل الجماعي.
- الحرص على اداء العمل بالشكل الصحيح من اول محاولة.
- توفير هياكل و مناهج تلائم التطبيق و التنفيذ.
- توفير القيادات الفاعلة .
- اسلوب متكامل يطبق في كامل مستويات المؤسسة التعليمية.
- التركيز على العمليات و النتائج.

اما الجودة في التعليم فهي اسلوب متكامل، يطبق في جميع فروع و مستويات المؤسسة التعليمية، ليوفر للأفراد و فرق العمل الفرصة لإرضاء الطلبة و المستفيدين من خدمة التعلم، و هي قدرة مجموعة من خصائص و مميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، و سوق العمل، و المجتمع و كافة الجهات الداخلية و الخارجية المنتفعة، و يتطلب تحقيق الجودة في التعليم توجيه كل الموارد المادية و البشرية و السياسات و النظم و المناهج و العميات و البنى التحتية، من اجل خلق الظروف المواتية للإبداع و الابتكار، لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى اليه جميعاً¹.

ابعاد جودة التعليم²:

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	جاذبية المظهر الخارجي للمؤسسة التعليمية العالي. التصميم الداخلي للمؤسسة حداثة الاجهزة و المعدات المستخدمة اثناء اداء الخدمة توفر الاتصالات و المواد الالكترونية المظهر اللائق لمقدمي الخدمة المرافق و التسهيلات المادية المتاحة للطلبة من ساحات و قاعات.

¹ عميرة اسماء، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013، ص 55.

² عماد ابو الرب و اخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1، 2010 ص 205

الاعتمادية	التزام مؤسسة التعليم العالي بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. التزام المؤسسة بتقديم الوعود التي قطعتها للطلبة تقديم الخدمات بشكل صحيح معلومات دقيقة و صحيحة
الاستجابة	السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة الرغبة في مساعدة الطلبة و الاستجابة الفورية لطلباتهم الرد الفوري على الاستفسارات و الشكاوي
الضمان	الشعور بالأمان الثقة بمقدمي الخدمات. خلو الخدمة التعليمية من الشك امتلاك الهيئة التدريسية المعرفة الاكاديمية و المهارات اللازمة لتقديم الخدمة التعليمية
التعاطف	تحلي مقدمي الخدمات بالأدب و حسن الخلق فهم و معرفة احتياجات و توقعات الطلبة تقدير الظروف الطالب و التعاطف معه. اللطف في التعامل مع الطلبة

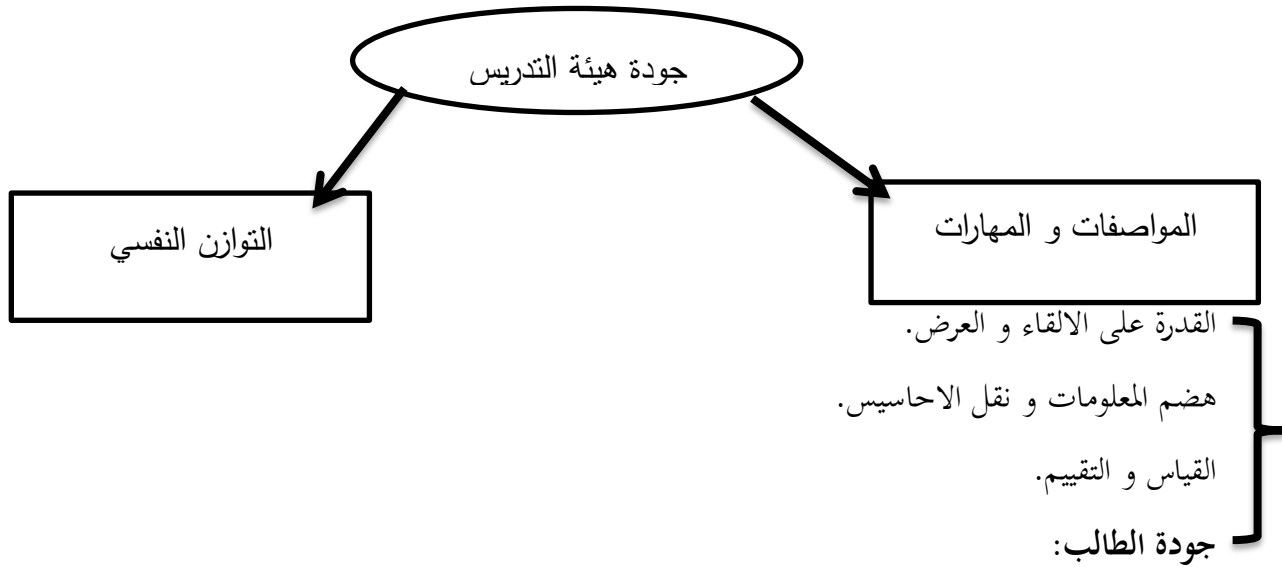
اساليب ضمان جودة التعليم العالي:

تتفرع الجودة في التعليم العالي الى عدة مستويات حسب الجوانب المكونة لمؤسسة التعليم العالي، فنجد:

جودة هيئة التدريس:

تحتل هيئة التدريس لصدارة من حيث فاعليتها في نجاح العملية التعليمية، إذ ان جودة البرامج التعليمية لا تكفي لوحدها في تحقيق الفائدة المرجوة منها، فبالإضافة الى مختلف الواجبات التي تؤديها هيئة التدريس تجاه الطلبة، تشارك ايضا في صياغة الخطط و السياسات الخاصة المؤسسة كما تقوم بعدة نشاطات داخل الحيز الاجتماعي الذي تنتمي اليه. و ترتبط جودة هيئة التدريس بجملة من المواصفات¹:

¹ فتحي سالم ابو زخار، تاهيل جودة التعليم العالي في عيون اعضاء هيئة التدريس، "في المؤتمر العربي الثاني حول تقويم الاداء الجامعي و تحسين الجودة"، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، ماي 2007، ص ص 288/ 295.



يعتبر الطالب الطرف الثاني و الجزء الاهم في عملية نقل الخبرات و المعارف، و لنجاح هذه العملية لابد من:

ملاءمة عدد الطلبة مع عدد هيئة التدريس.

اتاحة الخدمات التي تقدم للطلاب.

نقل للطلاب المهارات الفنية التي تسهل انخراطه في سوق العمل.

رفع دافعية الطلبة و استعدادهم للتعلم.

رفع مستوى مشاركة الطلبة في اتخاذ القرارات ذات العلاقة بشؤونهم.

تسهيل وصول الطالب الى الكتب و المكتبة.

توضيح فكرة و رسالة الجامعة للطلبة.

جودة البرامج التعليمية:

و هي عمق و شمول البرامج التعليمية و مرونتها و استيعابها لمختلف التحديات العلمية و المعرفية، و تطورها بما

يتناسب مع المتغيرات العامة، و اسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الامر الذي يجعل طرق تدريسها بعيدة

تماما عن التلقين و مثيرة لأفكار و عقول الطلبة، من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج و طرق تدريسها¹.

خصائص البرامج التعليمية في ظل نظام الجودة:

ان يواكب البرنامج متطلبات السوق.

التعليم المنفتح على المعرفة العالمية.

¹ هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حليم الطائي، افنان عبد علي الاسدي، ادارة التعليم العالي: مفهوم حديث في الفكر الاداري المعاصر، عمانك مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، ط1، 2008، ص 528.

تهيئة و تمكين المبدعين و المبتكرين و المخترعين.

التعليم بالمناهج و الوسائط.

اكساب الطلبة الخبرات و القدرات للتعامل مع الواقع العملي¹.

اساليب التدريس الجامعي:

يعد التدريس المتميز العنصر الالهم في نشاط هيئة التدريس، و يشمل المقررات الدراسية التي سيقوم بتدريسها او سيشارك في تطويرها مع ايضاح اوجه التطوير و التحديث، و كذلك الانشطة التي ينوي القيام بها لتحسين طرائق و كفاءة التدريس و فاعليته او لتحديث استخدام التقنيات و الوسائل التعليمية².

جودة المباني التعليمية و تجهيزاتها:

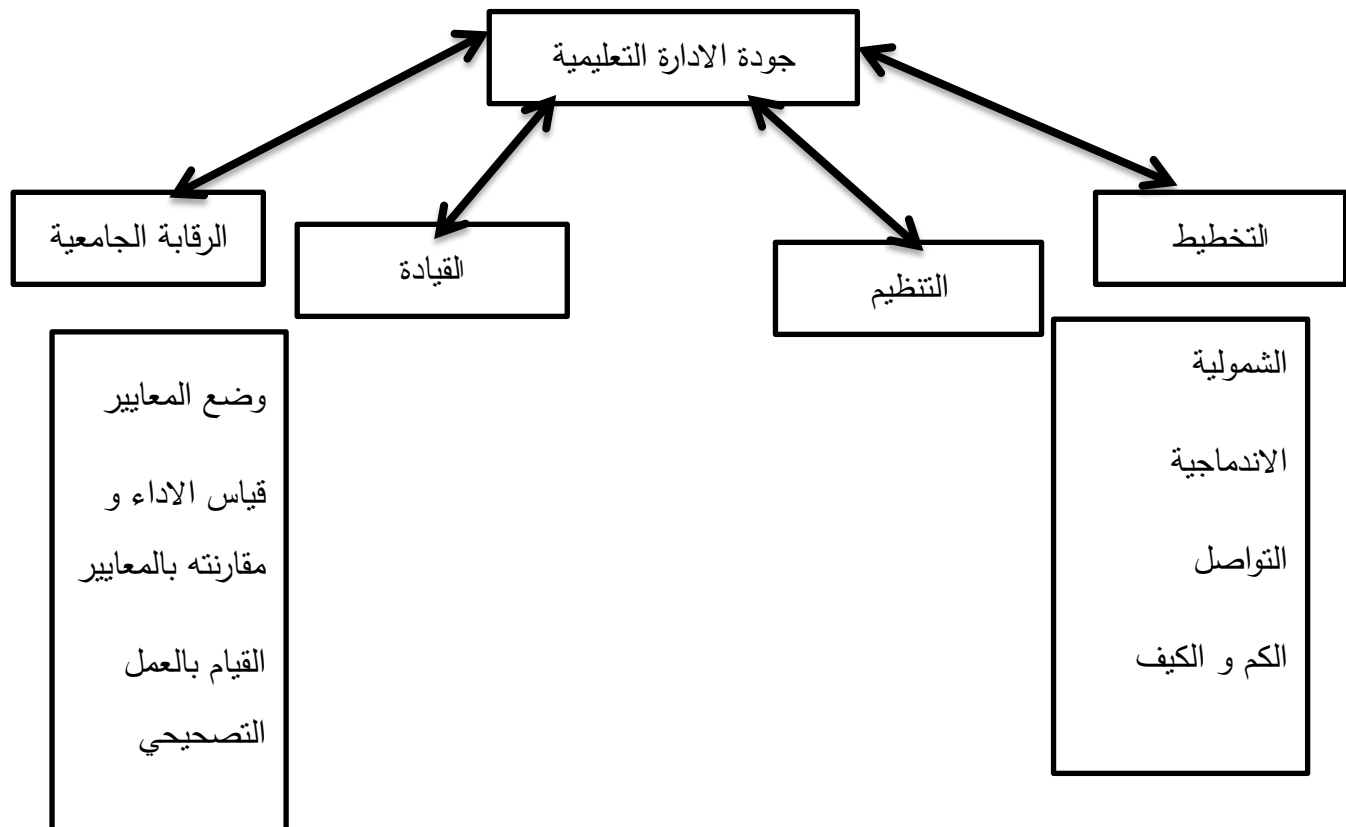
تعتبر الهياكل التعليمية بمشتملاتها المادية مثل القاعات، التهوية، الاضاءة، المقاعد، النوادي و الحدائق و غيرها عوامل هامة في العملية التعليمية لأنها تؤثر على جودة التعليم و مخرجاته، فكلما حسنت و اكتملت قاعات التدريس لتناسب الطلبة و العملية التعليمية، كلما اثر ذلك ايجابا على اداء المعلم و المتعلم على حد سواء.

جودة الوسائل:

يسهل استخدام التقنيات الحديثة و التكنولوجيا عملية التعلم، و الحصول على المعلومات و تبادلها، تخزينها و سرعة استرجاعها متى اقتضى الامر.

جودة الادارة التعليمية: تتجسد جودة الادارة من خلال:

بلقاسم زايري، امكانيات و تحديات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر، في المؤتمر الثاني لتخطيط و تطوير التعليم و البحث العلمي التطبيقي في الدول العربية، جامعة الظهران، المملكة العربية السعودية، 25/24 فيفري 2008.¹
ردمان محمد سعيد غالب، توفيق علي غالم، التنمية المهنية لاعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 1، المجلد 1، 2008، ص 178.²



جودة المناهج:

من ابرز السمات التي يجب ان تتسم بها المناهج الجامعية في ظل الجودة هي تنوع مصادر التعلم، و يجب هنا أن يحسن المنهج الاستفادة من كثير من مصادر التعلم المتاحة، و بالأخص شبكات الاتصال الدولية و إشاعة استعمالها، كما يجب ان يبقى المعلمون و المتعلمون على اتصال مستمر مع التطورات الجديدة من خلال الاتصال المباشر مع المختصين، حيث يشكل المجتمع المحلي و العالمي مصدرا رئيسا من مصادر التعلم للمنهج، فالقضايا و المشكلات المحلية و العالمية و ما يتصل بها من معلومات تسهم في إثراء المنهج و تمكن المتعلم من فهم العالم المحيط به¹.

جودة التمويل:

يتطلب تسيير شؤون التعليم الجامعي، و تنفيذ مهامه و برامج، الكثير من الموارد المالية، هذه الأخيرة التي أصبح الاهتمام بكفاءة تشغيلها يتزايد بشكل كبير و ذلك راجع إلى²:

الزيادة الكبيرة في عدد الطلبة.

مشروعات التطوير في التعليم الجامعي التي استدعت إضافة مبالغ كبيرة من الأموال.

ردمان، توفيق، مرجع سبق ذكره، ص 179.¹
صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص 53.²

التضخم و ما ينجم عنه من انخفاض في القوة الشرائية للنقد، الأمر الذي يجعل مؤسسة التعليم العالي تحتاج مبالغ مالية إضافية للحصول على الاحتياجات.

جودة التقييم:

يهتم التعليم العالي بجودة كل الأطراف في العملية التعليمية.

أساليب تقييم أداء المؤسسات الجامعية:

➤ أساليب قياس الأداء و الفاعلية:

يتطلب قياس أداء المؤسسات الجامعية استخدام الاساليب التالية:

1. **عملية التقييم الذاتي:** تقوم به الجامعة و هو برنامج محدد يشارك فيه كل من الادارة و هيئة التدريس و الطلبة، يهدف بشكل اساسي الى جمع و تحليل البيانات من اجل تحديد نقاط القوة و نقاط الضعف¹.

2. التقييم الخارجي:

تعتمد هذه المرحلة على تقرير التقييم الذاتي و يسعى هذا التقييم إلى التحقق من النتائج الواردة في التقييم الذاتي و الكشف عن أي نقاط قوة أو ضعف إضافية، و تشمل هذه العملية دراسة وافية للتقييم الذاتي و كذلك إجراء مقابلات مع مختلف الفئات الإدارية و الأكاديمية و الطلابية و زيارات ميدانية لمرافق البرنامج و المؤسسة التعليمية و القاعات و المخابر و المكتبات².

3. أسلوب المقارنات المرجعية:

يعد هذا الأسلوب من الأدوات التي يمكن استخدامها لإحداث تطور تحسين في الخدمة التعليمية عن طريق الاجابة على التساؤلات التالية:

اين نحن بالنسبة للآخرين؟

ماهي مجالات التحسين المرغوبة؟

ماهي الجامعات التي يمكن المقارنة مع عملياتها و انشطتها العلمية؟

كيف يمكن استخدام اسلوب تلك الجامعات لدينا؟

كيف يمكننا تحقيقنا اكثر من تلك الجامعات؟

محمد عبد الوهاب العزاوي، متطلبات نظام ادارة الجودة الجامعية وفقا للمواصفات العالمية . 2000 دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص 259.¹
نفس المرجع، ص 259.²

4. مؤشر معدل الكفاءة الداخلية و الخارجية:

يوشي مفهوم الكفاءة بزيادة الانتاجية باقل التكاليف و هذا المؤشر يمكن اختباره و معرفة مدى فاعلية عامل من العوامل في حالة استخدامه مع العوامل الاخرى، كالمداخلات و المخرجات في العملية الانتاجية لتحقيق اعلى درجة و التوافق بين غايات التعليم و تطوير المجتمع.

فالكفاءة الداخلية بالنسبة للمؤسسات التعليمية هي مدى قابليتها بمداخلاتها من طلبة و الانتقال بهم من مستوى الى اخر على الوجه الاكمل، فتكون ذات كفاءة داخلية اذا انخفض عدد الراسبين و تاركي المقاعد الدراسية. اما الكفاءة الخارجية فهي مدى مساهمة النظام التعليمي في الحياة العامة و تنمية المجتمع، و مدى ملائمة مخرجات النظام التعليمي لمتطلبات سوق العمل. يحسب معدل الكفاءة الداخلية بالعلاقة التالية:

$$\text{معدل الكفاءة الداخلية} = \frac{\text{عدد الخريجين من الفوج الدراسي}}{100}$$

عدد الملتحقين الجدد في نفس الفوج الدراسي

حيث كلما اقترب المعدل من 100 دل ذلك على ارتفاع الكفاءة الداخلية و ابتعاده عن 100 يدل على زيادة عدد الراسبين و المنقطعين عن الدراسة¹.

5. مؤشر دالة الانتاج للجامعة:

هو نموذج قياسي اقتصادي يعتبر أهم المؤشرات التي تساهم في قياس جودة خدمة التعليم، و التعرف على طبيعة العلاقات بين المدخلات و المخرجات و ذلك تماشياً مع الاتجاه الحديث من التحليل الاقتصادي بدراسة دوال الإنتاج و تعتبر دوال الإنتاج المعروفة بدوال Cobb- Douglas من أكثر الدوال ملائمة حيث توضح مرونة الإنتاج المباشر لكل عنصر من الإنتاج وهي كالتالي:

$$Y = A X_1^{b_1} X_2^{b_2}$$

حيث:

A: معامل ثابت

X₁, X₂: مدخلات الإنتاج.

b₁, b₂: مرونة المخرجات بالنسبة لعناصر الإنتاج.

¹ محمد محبوب الحداد و حاتم عبد الله بن الطاهر، قياس جودة اداء التعليم الجامعي في ليبيا: نموذج قياسي حالة جامعة السابع بن اكتوبر خلال الفترة 1988-2007، مجلة العلوم الانسانية، العدد 42، 2009، ص 17

و يمكن تصنيف هذا النموذج باستخدام متغيرين مستقلين هما أعضاء هيئة التدريس لاعتبارها المحدد الأساسي في أي جامعة و يقع عليها العبء الأكبر في إعداد المتخرجين الذين يمثلون استثمارا لرأس مال بشري، إضافة إلى عامل التقدم التكنولوجي، اما المتغير التابع فهو عدد الطلبة المتخرجين و بذلك يكون شكل النموذج الاقتصادي القياسي كالتالي:

$$Y = A X_1^{b_1} X_2^{b_2}$$

حيث:

Y: عدد الطلبة المتخرجين.

X₁: عدد اعضاء هيئة التدريس.

X₂: التقدم التكنولوجي الذي يأخذ قيما من 1.....

b₁: مرونة الخريجين للعمل (اعضاء هيئة التدريس)

b₂: مرونة الخريجين للتقدم التكنولوجي

A: معامل ثابت.

يمكن تطبيق هذا النموذج على الجامعة حيث يستخدم الحاسوب البرنامج الحاسوبي Minitab لتقدير معلومات النموذج و الحصول لى معادلة الانحدار بالدالة اللوغاريتمية و معاملات الارتباط و التحديد و من ثم تحليل النتائج¹.

صعوبات قياس جودة الاداء في التعليم العالي:

تواجه عملية قياس مستوى الجودة في التعليم العالي عدة صعوبات ترجع الى ميزات النظام الجامعي، نذكر من بينها²:

يشكل العنصر البشري الجزء الأساسي في مخرجات و مدخلات النظام في التعليم الجامعي، و هذا العنصر يمتاز بعدم الثبات في الخصائص الشخصية و الموافق و السلوكيات إضافة الى التأثير بعدة عوامل مما يجعل من الصعب التحديد الدقيق لجودة هذا العنصر.

عدم منح موضوع قياس الجودة الاهتمام اللازم من قبل الباحثين، و بالتالي انعدام المؤشرات الدقيقة و المتفق عليها من قبل الباحثين، و ذلك راجع لصعوبة إعطاء أوزان كمية لمواصفات مخرجات الجامعة لاعتبارها غير ملموسة.

نفس المرجع، ص 15/14¹

لحسن عبد الله باشيو، نموذج رياضي لمقارن و تحسين نوعية و فاعلية برامج التعليم العالي في الجامعات الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 22، 2005، ص 7/6²

صعوبة معرفة الفائدة التي حققتها مخرجات الجامع للمجتمع لان إعدادا كبيرة من تلك المخرجات تبقى دون الاستفادة منها، كما ان الفائدة لا تظهر بشكل مباشر و انما تحتاج الى سنوات
تمتاز مخرجات النظام الجامعي من خريجين و نتاج علمي و خدمة المجتمع بالتعدد و عدم التجانس، مما يفرض
اعتماد إعداد كبيرة من المؤشرات و الخصائص في قياس الأداء بمعنى الحاجة الى الكثير من الجهد و الوقت لعملية
القياس.

الخاتمة:

يفرض الواقع الحالي لمتطلبات سوق العمل و رغبات مؤسسات التوظيف تطبيق معايير الجودة الشاملة في الاطار
التعليمي بصفة عامة و التعليم العالي بصفة خاصة، للتوافق مخرجات هذا الكيان مع مستلزمات سوق العمل،
وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع و رفع مستواها، إضافة إلى التأثيرات العاجلة و الآجلة التي يخلقها
التعليم على الجوانب الاجتماعية، النفسية و الثقافية للفرد و المجتمع، كما يؤدي تطبيق معايير الجودة في نظام
التعليم العالي إلى الاستثمار الجيد للإمكانات المادية و البشرية المستخرجة لتنفيذ مهام التدريس و ملحقاتها إضافة
إلى عدم هدر الزمن و عمر شباب طلاب الجامعة.

قائمة المراجع:

1. اتحاد الجامعات العربية، دليل جودة التعليم لمؤسسات التعليم العالي العربية، عمان، الاردن، 2017.
2. بلقاسم زايري، امكانيات وتحديات تطبيقاً دارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر، في المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي التطبيقي في الدول العربية، جامعة الظهران، المملكة العربية السعودية، 25/24 فيفري 2008.
3. هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، افنان عبد علي الاسدي، ادارة التعليم العالي: مفهوم حديث في الفكر الاداري المعاصر، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
4. لحسن عبد الله باشيوة، نموذج رياضي لمقارن و تحسين نوعية و فاعلية برامج التعليم العالي في الجامعات الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، العدد22، 2005.
5. محمد عبد الوهاب العزاوي، متطلبات نظام ادارة الجودة الجامعية وفقا للمواصفات العالمية، دار وائل للنشر، عمان، 2006.
6. محمد محجوب الحداد وحاتم عبدالله بن الطاهر، قياس جودة اداء التعليم الجامعي في ليبيا: نموذج قياسي حالة جامعة السابع من اكتوبر خلال الفترة 1988-2007، مجلة العلوم الانسانية، العدد42، 2009.
7. عقيلي عمر، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة " وجهة نظر"، ط1، دار وائل للطباعة و النشر، عمان، 2001.
8. عميرة اسماء، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013.
9. عماد ابو الرب و اخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1، 2010.
10. رقاد صليحة، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افاقه و معوقاته، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، 2014.
11. ردمان محمد سعيد غالب، توفيق علي غالم، التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد1، المجلد1، 2008.

12. فتحي سالم ابو زحار، تاهيل جودة التعليم العالي في عيون اعضاء هيئة التدريس، " في المؤتمر العربي الثاني حول تقويم الاداء الجامعي و تحسين الجودة"، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، ماي 2007.

13. UNISCO، Déclaration Mondiale Sur L'enseignement Supérieure Pour Le XXI Siècle : Vision et Actions،
« **conférence mondiale sur l'enseignement supérieure**" le9 octobre 1998 .