الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جـــامعة سطيـــف 1 فرحـات عبـاس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم الاقتصادية

مـــــــــــــذكـــــــــــــــرة
مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة المـاستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: تسير المؤسسات.

الموضوع:

متطلبات تحقيق جودة التعليم في المؤسسات الجامعية حسب معيارISO21001دراسة حالة كليةالعلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

إعداد الطالب (ة):
زيان مروة .

تحت إشراف:
عباس وداد

تاريخ المناقشة: . 2025/06/29

لجنة المناقشة		
الرئيس	بونشادة نوال	أستاذ
المشرف	عباس وداد	أستاذة محاضرةأ
المناقش	مزروع طاهر	أستاذ مساعدأ

السنة الجامعية: 2025 - 2026

الملخص

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم توفر متطلبات تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية وفق معيار ISO 21001:2018بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف 1، وبيان دورها في تعزيز جودة التعليم. ولتحقيق ذلك، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استبيانات وجهت إلى الطلبة والأساتذة والإداريين، إضافة إلى الاستعانة بمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وتحليل .SWOT وقد بلغ حجم العينة 150 مفردة موزعة على 84 طالبا و41 أستاذا و25 إداريا.

أظهرت النتائج أن الكلية تتوفر على مستوى مقبول من متطلبات نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018، مع تسجيل تقييم إيجابي لمختلف جو انب الجودة التعليمية والإدارية. كما بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات التعليمية والعملية التعليمية ومخرجات التعليم وتحسينها لدى الطلبة، في حين لم تظهر نماذج الانحدار الخاصة بالأساتذة والإداريين دلالة إحصائية على المستوى الكلي. كما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لفئة المستجيب، وعدم وجود فروق تعزى للجنس أو المستوى الدراسي لدى الطلبة.

وخلصت الدراسة إلى أن الكلية تمتلك مقومات تنظيمية وبشرية وأكاديمية تدعم تو افقها مع متطلبات ISO 21001:2018 ، مع الحاجة إلى تعزيز آليات التحسين المستمر وتطوير مخرجات التكوين بما يسهم في تحسين جودة الأداء المؤسسي والتعليمي.

الكلمات المفتاحية: جودة التعليم، نظام إدارة المؤسسات التعليمية، ISO 21001:2018، مؤشرات الأداء الرئيسية، التعليم العالي، التحسين المستمر.

Abstract

This study aimed to assess the availability of the requirements for implementing the Educational Organizations Management System (EOMS) according to ISO 21001:2018 at the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Ferhat Abbas University Setif 1, and to examine their role in enhancing the quality of education. To achieve this objective, a descriptive-analytical approach was adopted through questionnaires

administered to students, faculty members, and administrative staff, in addition to the use of Key Performance Indicators (KPIs) and SWOT analysis. The study sample consisted of 150 respondents, including 84 students, 41 faculty members, and 25 administrative staff.

The findings revealed that the faculty demonstrates an acceptable level of compliance with the requirements of ISO 21001:2018, with positive evaluations recorded for various aspects of educational and administrative quality. The results also indicated a statistically significant relationship between educational resources, the educational process, and educational outcomes and their improvement from the students' perspective. However, the regression models for faculty members and administrative staff were not statistically significant at the overall model level. Furthermore, significant differences were found according to the respondent category, whereas no significant differences were observed among students with respect to gender or academic level.

The study concluded that the faculty possesses organizational, human, and academic capabilities that support its alignment with the requirements of ISO 21001:2018. Nevertheless, further efforts are required to strengthen continuous improvement mechanisms and enhance educational outcomes in order to improve institutional and educational performance.

Keywords: Quality of Education; Educational Organizations Management System (EOMS); ISO 21001:2018; Key Performance Indicators (KPIs); Higher Education; Continuous Improvement.

Résumé

Cette étude visait à évaluer la disponibilité des exigences de mise en œuvre du système de management des organismes d'éducation selon la norme ISO 21001:2018 au sein de la Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion de l'Université Ferhat Abbas Sétif 1, ainsi qu'à mettre en évidence leur rôle dans l'amélioration de la qualité de l'enseignement. Pour atteindre cet objectif, une approche descriptive et analytique a été adoptée à travers des questionnaires adressés aux étudiants, aux enseignants et au personnel administratif, en plus du recours aux indicateurs clés de performance (KPIs) et à l'analyse SWOT.

الملخص

L’échantillon de l’étude était composé de 150 individus, répartis en 84 étudiants, 41 enseignants et 25 membres du personnel administratif.

Les résultats ont montré que la faculté dispose d’un niveau acceptable des exigences du système de management des organismes d’éducation ISO 21001:2018, avec une évaluation positive des différents aspects de la qualité pédagogique et administrative. Les résultats ont également révélé l’existence d’une relation statistiquement significative entre les ressources éducatives, le processus d’enseignement, les résultats de l’enseignement et leur amélioration du point de vue des étudiants, tandis que les modèles de régression relatifs aux enseignants et au personnel administratif n’ont pas montré de significativité statistique au niveau global. L’étude a également révélé l’existence de différences statistiquement significatives attribuables à la catégorie des répondants, ainsi que l’absence de différences attribuables au sexe ou au niveau d’études chez les étudiants.

L’étude a conclu que la faculté dispose de ressources organisationnelles, humaines et académiques favorisant sa conformité aux exigences de la norme ISO 21001:2018, tout en soulignant la nécessité de renforcer les mécanismes d’amélioration continue et de développer les résultats de la formation afin de contribuer à l’amélioration de la qualité de la performance institutionnelle et pédagogique.

Mots-clés : Qualité de l’enseignement, système de management des organismes d’éducation, ISO 21001:2018, indicateurs clés de performance (KPIs), enseignement supérieur, amélioration continue.