

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة صالح بونيدر - قسنطينة 3-



معهد تسيير التقنيات الحضرية
قسم تسيير المدن و التعمير

الرقم التسلسلي:.....
الرمز:.....

مذكرة ماستر

التخصص: تسيير الجماعات المحلية و الحوكمة

الشعبة: تسيير التقنيات الحضرية

معايير تطوير جودة الخدمة التعليمية دراسة حالة ابتدائيات مدينة تاوقريت - الشلف

تحت إشراف:
بن ميسي أحسن
أستاذ مساعد قسم "أ"

مقدمة من طرف الطالبة:
✓ منصر نصيرة

السنة الجامعية 2016 / 2017
دورة جوان

شكر و عرفان	
اهداء	
فهرس العناوين	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
قائمة الخرائط	
قائمة الصور	
المقدمة العامة	1
الإشكالية	3
الفرضيات:	3
أهداف الدراسة:	3
أهمية الدراسة:	4
حدود الدراسة:	4
أدوات الدراسة:	4
صعوبات البحث:	4
المنهجية المتبعة:	5
الفصل الأول: الدراسة النظرية لـ جودة الخدمة التعليمي	6
المقدمة:	7
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول جودة خدمة المرفق العام	7
المطلب الأول: ماهية خدمة المرفق العام	7
أولاً: مفهوم المرفق العام و مبادئه :	7
1. مفهوم المرفق العام:	7
2. عناصر المرفق العام	8
3. مبادئ المرفق العام	9
المطلب الثاني: الأساليب العامة لإدارة المرفق العام	10
أولاً: الإدارة المباشر	10
1. الاستغلال المباشرة	10
1.1. النتائج القانونية للاستغلال المباشر	10

11.....	2. المؤسسات العامة.....
11.....	1.2 تعريف هيئات و مؤسسات الإدارة.....
11.....	2.2 إنشاء و إلغاء المؤسسات العامة.....
11.....	1.2.2 المؤسسات العامة الوطنية :
11.....	2.2.2 المؤسسات العامة المحلية:.....
12.....	3.2 أنواع المؤسسات العامة.....
12.....	1.3.2 التقسيم الثنائي:.....
12.....	2.3.2 معيار التمييز:.....
12.....	1.2.3.2 النتائج المترتبة علي التمييز:.....
13.....	ثانيا :الأساليب الخاصة و المختلطة لإدارة المرفق العام (إدارة غير مباشرة).....
13.....	1. أسلوب الامتياز أو الالتزام المرفق العام.....
13.....	2.1. عناصر عقد الامتياز.....
14.....	1.3. أركان الالتزام (الامتياز).....
14.....	2. الاستغلال المختلط.....
15.....	1.2 أركان شركة مختلطة.....
16.....	المبحث الثاني :جودة الخدمة التعليمية.
16.....	1. مفهوم مختلف المصطلحات الجودة ،الخدمة والتعليم.....
16.....	1.1. مفهوم الخدمة :.....
17.....	2.1. خصائص الخدمة:.....
18.....	2. مفهوم الجودة:.....
19.....	1.1. تعريف جودة الخدمة.....
21.....	3. مفهوم التعليم :
22.....	4. مفهوم جودة الخدمة التعليمية :
23.....	خلاصة الفصل.....
24.....	الفصل الثاني :معايير تقييم وضبط الخدمة التعليمية.....
25.....	المبحث الأول :معايير تقييم الخدمة التعليمية المطلب الأول : معايير الجودة الشاملة في التعليم: ...
25.....	1.معايير الجودة الشاملة للخدمة التعليم.....
25.....	1.1 مفهوم الجودة الشاملة في التعليم :
26.....	2.1.معايير الجودة الشاملة في التعليم :

26.....	1.2.1 معايير كروزبي :
26.....	2.2.1 معايير بلدرج :
27.....	3.2.1 معايير التقويم الشامل:
30.....	2. ضبط الجودة في التعليم:
30.....	1.2. مفهوم ضبط الجودة:
31.....	2.2. آليات ضبط الجودة::
31.....	4.2. فوائد ضبط الجودة في التعليم:
35.....	المطلب الثاني: معايير تخطيط وتقييم الخدمات التعليمية
35.....	1.المعايير التخطيطية العامة:
36.....	2. المعايير الكمية والوصفية:
39.....	3.معايير استيعابية:
41.....	4.معيار الأمان :
41.....	5.معيار مستوى التعليم:
42.....	6.شكل الموقع:
42.....	7.المعايير الهندسية :
42.....	8.معايير الشبكة النظرية لتجهيزات التعليمية :
	المطلب الثالث: قراءة تحليلية لأمره 76-35 المؤرخة في 16/04/1976 والقانون 08-04
44.....	المؤرخ في 23/01/2008 المتضمن القانون التوجيهي للتربية.....
48.....	خلاصة الفصل.....
49.....	الفصل الثالث : واقع جودة الخدمات التعليمية في مدينة تاوقريت.....
50.....	تمهيد:
50.....	المبحث الأول : تقديم مجال الدراسة.....
50.....	المطلب الأول : تقديم مجال الدراسة.....
49.....	تقديم ولاية الشـالف.....
49.....	الموقع الجغرافي .
50.....	تقديم مدينة تـاوقريت (Taougrite).....
50.....	• نبذة تاريخية :
50.....	• الموقع:
50.....	• الدراسة السكانية بمدينة تاوقريت.....

- واقع الخدمات التعليمية في مدينة تاوقريت 53
- المطلب الثالث: دراسة واقع الخدمات حسب حدود الدراسة 54
1. المدرسة الابتدائية عبد الحميد ابن باديس بالتجمع الرئيسي تاوقريت 54
2. المدرسة الابتدائية سداوي عبد القادر 57
3. المدرسة الابتدائية أحمد مهدي 58
- المبحث الثاني: تحليل نتائج البحث الميداني المطلب الأول: منهجية دراسة الحالة 59
1. حدود الدراسة 59
2. أدوات جمع المعلومات 59
- 1-3 مجتمع وعينة الدراسة 60
- المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان الخاص بالأساتذة 62
1. عرض وتحليل البيانات الشخصية للعينة المختارة 62
2. معايير مرتبطة بشخصية الأستاذ لتحقيق جودة الخدمة التعليمية 65
3. معايير مرتبطة بطرق التدريس لتحقيق جودة الخدمة التعليمية 68
4. معايير مرتبطة بإدارة المدرسة لتحقيق جودة الخدمة التعليمية 69
- تكوين الأساتذة الجدد من خلال دورات تكوينية وندوات خارجية فيما يخص منهجية التدريس 69
- اخضاع الأساتذة الى رقابة 70
- المؤشرات التي يجب أن تقاس على أساسها جودة الخدمة التعليمية من نظر الأستاذ في المؤسسة التربوية 70
5. تقديم اقتراحات حول جودة الخدمة التعليمية في المؤسسة التربوية 70
- المطلب الثالث: عرض وتحليل الاستبيان الخاص بالتلاميذ 71
- المطلب الرابع: تحليل النتائج و اختبار الفرضيات 79
- خلاصة الفصل: 80
- الخاتمة العامة: 81

ملخص الدراسة

يهدف البحث الى التعرف على واقع خدمات التعليم الابتدائي في فضاء مدينة تاوقريت لعام 2017 وذلك عبر عدد من مؤشرات الجودة وتطبيقها لمعرفة بيان درجة كفاءتها ،وقد تضمنت الدراسة جانبين: الأول دراسة نظرية لمعايير جودة الخدمة التعليمية ،بينما تناول الجانب الثاني كفاءة المؤسسات التعليمية والخدمات التي تؤديها وجودتها بالنسبة للتلاميذ وفق المعايير المحلية والعالمية ،وفيما يخص التحليل الإحصائي ،فقد تم استخدام التحقيق الميداني والاستبيان في ثلاث وحدات إدارية لتعزيز درجة الرضا بالنسبة للتلاميذ عن جودة خدمة التعليم في مؤسسات التعليم الابتدائي. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة التعليمية تمثل استراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات التعليمية ،وقد اقترحنا عدة توصيات لتفعيل و ضبط الجودة في التعليم وضمان تحسين الممارسات التعليمية لزيادة كفاءتها وإتقانها وتميزها.

الكلمات المفتاحية : معايير _ الجودة _ الخدمة التعليم _ مدينة تاوقريت

Résumé

Le présent mémoire a pour objet de connaître la réalité des services éducatifs primaire à la ville de TAOUGRITE à l'année 2017, et ça selon plusieurs indices de qualité en appliquant pour définir le niveau de compétence.

Cette étude est consacré sur deux parties : La première contient l'étude des normes de qualité de service éducatifs, et la deuxième présente les compétences des établissements éducatifs et leur services aux élèves selon des indices mondiale et local, et ce qu'il concerne les statistiques d'analyse, coté pratique nous avons utilisé les investigations sur terrain et le questionnement dans trois établissements primaire afin de satisfait les élèves au qualité des services éducatifs dans les établissements primaires.

Après avoir diagnostiqué l'état de fait, nous avons constaté que la qualité de service éducatif représente une stratégie pour développer les établissements scolaires, a ce titre nous avons proposé des recommandations pour une meilleure qualité, et garantie l'amélioration scolaire, et des compétences qualifiante.

Mots clé : Les Indices _ Qualité _ Service Education_ la ville de TAOUGRITE