

دليل المادة التعليمية			
اسم المادة: ادارة الجودة			
الميدان	علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية.	الفرع	علوم تجارية
التخصص	تسويق	المستوى	ماستر
السداسي	الثاني	السنة الجامعية	2025/2024
التعرف على المادة التعليمية			
اسم المادة	ادارة الجودة	وحدة التعليم	الأساسية
عدد الأرصدة	5	المعامل	2
الحجم الساعي الأسبوعي	03 ساعات	المحاضرة (عدد الساعات في الأسبوع)	1.5 سا
أعمال م/تط (عدد الساعات في الأسبوع)	/	أعمال م/ت (عدد الساعات في الأسبوع)	1.5 سا
مسؤول المادة التعليمية			
الاسم، اللقب	برجم حنان	الرتبة	استاذ التعليم العالي
تحديد موقع المكتب	لا يوجد	البريد الالكتروني	hanan_beredjem@yahoo.fr
رقم الهاتف	0559488503	توقيت الدرس ومكانه	الاربعاء 15.30-14.00 القاعة 01 12.30-09.30
وصف المادة التعليمية			
المكتسبات	- تتطلب المواصلة في التعلم امتلاك الطالب لمكتسبات معرفية في كل من أساسيات التسويق 1 و 2 وكذا مدخل لإدارة الأعمال		
الهدف العام للمادة التعليمية	تهدف المادة إلى تعريف الطالب بمختلف العناصر المتعلقة بادارة الجودة والزبون		
أهداف التعلم (المهارات المراد الوصول إليها)	<ul style="list-style-type: none"> - التعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة بالجودة - التعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة بالتقييس وبمعايير الإيزو ISO - التعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة بالجودة وأبعادها - التحكم في طرق قياس الجودة - التحكم في إجراءات وخطوات تحقيق الجودة في خدمة الزبائن - إدراك مدى إسهام الجودة في زيادة مستويات الرضى والولاء لدى العميل وتعظيم ربحية المنظمة 		
محتوى المادة التعليمية			

المحور الأول	مدخل لإدارة الجودة
المحور الثاني	أهمية الجودة
المحور الثالث	التطور التاريخي للجودة
المحور الرابع	التقييس (Standardization) ومعايير الإيزو ISO
المحور الخامس	1. مفهوم الجودة وأبعادها
المحور السادس	2. أنواع الجودة
المحور السابع	نماذج قياس الجودة
المحور الثامن	علاقة الجودة المدركة برضا و ولاء الزبون والربحية
المحور التاسع	أدوات الجودة
المحور العاشر	تكاليف اللاجودة

طريقة التقييم

الوزن النسبي للتقييم			العلامة	التقييم بالنسبة السنوية
60 %	60 %	وزن المحاضرة	20/20	امتحان
				امتحان جزئي
			20/12	أعمال موجهة (البحث : إعداد/إلقاء)
			20/05	أعمال تطبيقية
				المشروع الفردي
	40 %	وزن الأعمال الموجهة	20	الأعمال الجماعية (ضمن فريق)
				خرجات ميدانية
			20/03	المواظبة (الحضور / الغياب)
				عناصر أخرى (المشاركة)

تدرس المادة في شكل محاضرات وأعمال موجهة/تطبيقية و طبيعة تقييمها امتحان و مراقبة مستمرة يقاس معدل المادة بالوزن الترجيحي للمحاضرة والأعمال الموجهة:

معدل المادة	نقطة المحاضرة * 0.6 + نقطة الأعمال الموجهة / التطبيقية * 0.4
Moy.M	= (Note Ex * 0.6) + (Note Td * 0.4)

المصادر والمراجع

1. المرجع الأساسي الموصى به : خضير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة . الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2002.

عنوان المرجع	المؤلف	دار النشر و السنة
إدارة الجودة وخدمة	خضير كاظم حمود	2002 □□□□□ □□□□□□□ □□□

		العملاء
مراجع الدعم الإضافية (إن وجدت):		
2. محمد حسن و بسام عزام، إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، سوريا، 1999.		
3. Ishikawa Kaoru, <i>La gestion de la qualité - Outils et applications pratiques: Outils et applications pratiques</i> , , Ed Dunod, Paris, France, 1999.		
4. Boeri D , <i>Maîtriser la qualité Tout sur la certification et la qualité total Les nouvelles normes ISO 9001 version Décembre 2000</i> , Ed.Maxima , 2001.		
التوزيع الزمني المرتقب لبرنامج المادة		
التاريخ	محتوى المحاضرة	الأسبوع
	مقدمة في الجودة	الأسبوع الأول
	التطور التاريخي للجودة	الأسبوع الثاني
	الزبون: متطلباته و انواعه	الأسبوع الثالث
	مفهوم الجودة	الأسبوع الرابع
	اهمية الجودة	الأسبوع الخامس
	ابعاد الجودة	الأسبوع السادس
	ابعاد الجودة	الأسبوع السابع
	نماذج قياس الجودة	الأسبوع الثامن
	تابع نماذج قياس الجودة	الأسبوع التاسع
	رواد الجودة	الأسبوع العاشر
	الاجودة : مفهومها و طرق تجنبها و تكاليفها	الأسبوع الحادي عشر
	شهادات الايزو والتقييس	الأسبوع الثاني عشر
	شهادات الايزو والتقييس	الأسبوع الثالث عشر
	اعلاقة الجودة المدركة برضاء وولاء الزبون	الأسبوع الرابع عشر
	مراجعة	الأسبوع الخامس عشر
	امتحان نهاية السداسي	
تحده الإدارة	الامتحان الاستدراكي للمادة	
تحده الإدارة		
الأعمال الشخصية المقررة للمادة		
1. انجاز بحوث متعلقة بالمقياس		
مصادقات الهيئات الإدارية والبيداغوجية		
رئيس القسم	مسؤول الشعبة	الأستاذ مسؤول المادة
		نائب العميد الملوك بالبيداغوجيا أو مدير الدراسات

ملاحظة هامة: بعد المصادقة على دليل المادة في بداية كل سداسي يتم نشره على الموقع الرسمي للمؤسسة
الجامعية

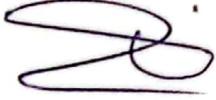
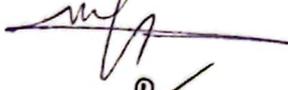
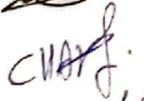
السنة الدراسية: 1442هـ / 2020م
المقياس: إدارة الجودة .
تخصص: شوقي صاستر-01.

- | اللقب | الإسم | الإختصاص |
|----------------------------|-------|----------|
| - معصم الله | سارة | |
| - صفيح | ادنى | |
| ببوعه مريم | | |
| نكار سارة | | |
| س خلد الكعيد حرام | | |
| قسوم محمد يونس | | |
| - جرح عبد الرحمن ادريس | | |
| - فركوس إبراهيم عبد الرؤوف | | |
| - عباسي نريمان | | |
| - عاكيا قنقا رحمة | | |
| - حجاز نور | | |
| - بوخرسيه روان | | |
| كحول يرمه جمال | | |
| حصاي اكرم | | |

- السنة الجامعية : 2024/2025

- التخصص : سنة 2 ماستر لتكوين

- المقاييس : إدارة الجودة

الإسم	اللقب	المعنا
عرعار	دوسن نيرمان	
الكرام	خزاري	
راهي	عوادي	
ليننا	بوريسو	
عربال	ساسان	
برجم	الكرام	
شابي	فماله	
عزوز	زينبا	
حسام الدين	حموديه	
لبنى	بن سارسة	
ياسمين	با حمي	
رمضان	رحمة	
ريان	رياني	