

منهاج المادة التعليمية syllabus .

الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير، و العلوم التجارية الشعبة: علوم تجارية التخصص: تسويق الفندقي و السياحي
المستوى: الأولى ماستر السداسي: الثاني السنة الجامعية: 20254/2024 لغة التعلم: العربية.

التعرف على المادة التعليمية

العنوان: إدارة جودة الخدمات السياحية

وحدة التعليم: الأساسية

عدد الأرصدة: 05 المعامل: 02

الحجم الساعي الأسبوعي: 03 ساعات

المحاضرة (عدد الساعات في الأسبوع) : ساعة و نصف الساعة.

أعمال توجيهية: (عدد الساعات في الأسبوع): ساعة و النصف ساعة.

مسؤول المادة التعليمية

الاسم، اللقب، الرتبة: الدكتورة بوزيدي دارين، أستاذ محاضر ب .

تحديد موقع المكتب: /

البريد الإلكتروني: darine.bouzidi@univ-annaba.dz

توقيت الدرس و مكانه: الأحد على الساعة 15:30-14:00 و 17:00-15:30 . قاعة 05 ترجمة

وصف المادة التعليمية

المكتسبات القبلية: يتوجب على الطالب أن يكون له مكتسبات قبلية من المقاييس التالية:

• أساسيات التسويق.

• إدارة الجودة

• سلوك المستهلك السياحي

• التسويق السياحي.

الهدف العام للمادة التعليمية: الهدف من المقياس هو تزويد الطالب بالمعرفة العلمية و العملية في مجال إدارة جودة الخدمات السياحية من خلال

تعريفه بمجموع المفاهيم و التطبيقات المتعلقة بتقييم جودة الخدمات السياحية و تحسينها و مفاهيم أخرى مثل الرضا و الولاء لدى العميل و نظم

معلومات الجودة و أهم نماذج قياسها و المعايير الدولية المطبقة في الجودة

أهداف التعلم: من خلال دراسة هذه المادة يمتلك الطالب المهارات التالية:

• التعرف على إدارة جودة الخدمات السياحية و أساليب إدارتها ؛

• اكتساب المفاهيم الأساسية في إدارة الجودة الشاملة في الخدمات السياحية ؛

• فهم عمليات الخدمة السياحية و ال S7؛

• فهم مناهج و أساليب تحسين جودة الخدمات السياحية؛

• التعرف على نظم معلومات الجودة (الايزو) و مجالاتها.

- التعرف على سلسلة الامداد الدولية و رقمنة سلسلة الامداد و سلاسل الامداد الخضراء.

محتوى المادة التعليمية

- المحور الأول: جودة الخدمات السياحية (المفاهيم و الأسس).
- المحور الثاني: رواد جودة الخدمات السياحية.
- المحور الثالث: إدارة جودة الخدمات السياحية الشاملة.
- المحور الرابع: حلقات جودة الخدمات السياحية.
- المحور الخامس: 06 سيجما .
- المحور السادس: التحسين المستمر و أدواته في جودة الخدمات السياحية.
- المحور السابع: مشاركة العملاء و العاملين في جودة الخدمات السياحية.
- المحور الثامن: المقارنة المعيارية أو المرجعية.
- المحور التاسع: الهندرة في جودة الخدمات السياحية.
- المحور العاشر: المنظمة الدولية للمقاييس و نظم إدارة الجودة.

طريقة التقييم

النتيجة/20	التقييم بالنسبة المؤوية	طبيعة الامتحان
20	%60	اختبار نهاية الفصل
20/20	/	المجموع
20/	%40	نقطة التطبيق
05	/	امتحان جزئي
03	/	أعمال موجهة (بطاقة تقنية)
02		أعمال تطبيقية (المشاركة المسجلة في كل حصة)
/	/	المشروع الفردي
07		الأعمال الجماعية (بحوث)
/	/	خرجات ميدانية
03		المواظبة (الحضور / الغياب)
/	/	عناصر أخرى يتم تحديدها
20/20	%100	المجموع

المصادر و المراجع

المرجع الأساسي و الموصى به:

Sunil Luthra, Dixit Garg, Ashish Agarwal, Sachin K.Mangala, Total Quality Management (TQM) :Principles, Methods, and Applications, 1.CRC Press, Year : 2020

2. Williams, C Buswell, J.(Eds), Service Quality in leisure and tourism, CABI , Year : 2003

المخطط الزمني المرتقب

التاريخ:	المحاضرة و التطبيق	الأسابيع/12
2025/02/09	(اللقاء الأول مع الطلبة)	الأسبوع 1
2025/02/16	المحاضرة 01: المحور الأول تطبيق 01 توزيع البحوث	الأسبوع 2
2025/02/23	المحاضرة 02: المحور الثاني	الأسبوع 3
2025/03/02	المحاضرة 03: المحور الثالث	الأسبوع 4
2025 /03 /09	المحاضرة 04: المحور الرابع	الأسبوع 5
2025/03/16	المحاضرة 05: المحور الخامس	الأسبوع 6
2025/04/06	المحاضرة 06: المحور السادس	الأسبوع 7
2025/04/ 13	المحاضرة 07: المحور السابع	الأسبوع 8
2025/04/20	المحاضرة 08: المحور الثامن	الأسبوع 9
2025/04/27	المحاضرة 09: المحور التاسع	الأسبوع 10
2025/05/04	المحاضرة 10: - / اختبار الخروج micro intero	الأسبوع 11
2025/05/15	-	الأسبوع 12

اصناف الطبخة .

- عبد الله اشواق
- عنان دعاء
- بنار و صبا حصار
- يوسف بشري
- (ارهم) - لود
- بر حایل نادین
- بن شعبان دعاء
- بن خليفه أيبوب
- شافعي زكريا
- خاتمة لوفيقه اندر
- خاتمة الحرام
- دوعيشة أمية
- ربه ان سندس

اصناف الامتياز
جوزي داريه