

Syllabus دليل المادة التعليمية			
اسم المادة: إدارة الجودة			
الميدان	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	الفرع	علوم تجارية
التخصص	تسويق	المستوى	أولى ماستر
السداسي	الثاني	السنة الجامعية	2024-2023
التعرف على المادة التعليمية			
اسم المادة	إدارة الجودة	وحدة التعليم	أساسية
عدد الأرصدة	05	المعامل	02
الحجم الساعي الأسبوعي	3 ساعة	المحاضرة (عدد الساعات في الأسبوع)	1 سا و 30 د
أعمال م/تط (عدد الساعات في الأسبوع)		أعمال م/ت (عدد الساعات في الأسبوع)	1سا و 30د
مسؤول المادة التعليمية			
الاسم، اللقب	حسيّنة ساعد بخوش	الرتبة	أستاذ مساعد قسم ب
تحديد موقع المكتب	21	البريد الإلكتروني	h.saadbekhouche@centre- univ-mila.dz
رقم الهاتف	0674712172	توقيت الدرس ومكانه	القاعة الكبرى رقم 5 يوم الخميس 11.00-9.30
وصف المادة التعليمية			
المكتسبات	المواصلة في التعلم و امتلاك الطالب لمكتسبات معرفية في كل من اساسيات التسويق 1 و 2 وكذا مدخل لادارة الاعمال.		
الهدف العام للمادة التعليمية	التعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة بالجودة. التعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة بالتقييس ومعايير الايزو. التحكم في طرق قياس الجودة. التحكم في إجراءات وخطوات تحقيق الجودة في خدمة الزبائن. ادراك مدى اسهام الجودة في زيادة مستويات الرضا والولاء لدى العميل وتعظيم ربحية المنظمة.		
محتوى المادة التعليمية			
المحور الأول	مدخل لادارة الجودة		

المحور الثاني	ماهية الجودة
المحور الثالث	التقييس ومعايير الايزو
المحور الرابع	أدوات الجودة
المحور الخامس	نموذج سيجماستة
المحور السادس	تكاليف اللاجودة
المحور السابع	علاقة الجودة المدركة برضا وولاء الزبون والربحية
المحور الثامن	

طريقة التقييم

الوزن النسبي للتقييم		العلامة	التقييم بالنسبة المئوية
60 %	وزن المحاضرة	20/20	امتحان
30 %	وزن الأعمال الموجهة والتطبيقية	5	امتحان جزئي
30 %		7	أعمال موجهة (البحث : إعداد/إلقاء)
-		-	أعمال تطبيقية
5 %		-	المشروع الفردي
-		-	الأعمال الجماعية (ضمن فريق)
-		-	خرجات ميدانية
30 %		6	المواظبة (الحضور/ الغياب)
5 %		2	عناصر أخرى (المشاركة)

تدرس المادة في شكل محاضرات وأعمال موجهة/تطبيقية وطبيعة 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 =
<i>Moy.M</i>	$= (Note Ex * 0.6) + (Note Td * 0.4)$

المصادر والمراجع

المراجع الأساسي الموصى به :		
عنوان المرجع	المؤلف	دار النشر والسنة
إدارة الجودة وخدمة العملاء	خضير كاضم حمود	دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن ، 2002
محمد حسن وبسام عزام	إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة	مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، سوريا، 1999
,Ishikawa Kaoru	La gestion de la qualité - Outils et applications pratiques: Outils et applications pratiques,	.Ed Dunod, Paris, France, 1999 ,
مراجع الدعم الإضافية (إن وجدت):		
1. .		

2.

مصادقات الهيئات الإدارية والبيداغوجية

رئيس القسم	مسؤول الميدان أو الفرع أو التخصص (حسب المستوى)	الأستاذ مسؤول المادة	نائب العميد الملحق بالبيداغوجيا أو مدير الدراسات
------------	--	----------------------	---

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