

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة



## مخطط درس إدارة الجودة



الأستاذة: د. ساعد بخوش حسينة

ماي 2024

## الفهرس

1. معلومات حول المقياس ..... 3
2. تقديم المقياس ..... 4
3. محتوى المقياس ..... 5
4. المكتسبات القبلية ..... 7
5. أهداف التعلم ..... 7
6. طريقة التقييم ..... 8
7. أنشطة التدريس والتعلم ..... 10
8. المقاربة البيداغوجية ..... 10
9. سيرورة العمل ..... 11
10. المراجع والمصادر ..... 11

# 1. معلومات حول المقياس

الأستاذة	ساعد بخوش حسينة
البريد الإلكتروني	h.saadbekhouche@centre-univ-mila.dz
الجامعة	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة
الميدان	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الفرع	العلوم التجارية
التخصص	تسويق
المستوى	السنة الأولى ماستر تسويق
المقياس	إدارة الجودة
المعامل	02
الرصيد	5
الوحدة	أساسية
التوقيت	1.30 ساعة للمحاضرة و1.30 ساعة للأعمال الموجهة
القاعة المبرمج فيها المحاضرة	القاعة الكبرى 5
قاعة الأعمال الموجهة	القاعة 7 و8 على التوالي من الساعة 11 الى 14.00

## 2. تقديم المقياس

نظام إدارة الجودة يشكل ركيزة أساسية في أي منظمة تسعى لتحقيق التميز في تقديم منتجاتها وخدماتها، حيث يضمن هذا النظام الشامل أن تكون جميع العمليات مطابقة لأعلى معايير الجودة المتفق عليها دوليًا. حيث يعمل على توحيد الممارسات وتحسين الكفاءات من خلال تطبيق معايير دقيقة ومحددة تشمل جميع جوانب الإنتاج والتسليم، من التصميم الأولي إلى الدعم بعد البيع، و تركز إدارة الجودة على مبدأ التحسين المستمر، حيث يتم تقييم العمليات بانتظام للكشف عن أي نواقص أو انحرافات عن المعايير المطلوبة، يتم هذا التقييم من خلال استخدام أدوات تحليلية متقدمة تسمح بتحليل البيانات بدقة وتقديم رؤى تساهم في اتخاذ قرارات تحسينية مؤثرة والعملية لا تقتصر فقط على التعرف على المشكلات وإنما تشمل أيضاً تطوير خطط عملية للتغلب على هذه التحديات ومنع تكرارها.

ان الالتزام بالجودة هو مسؤولية مشتركة بين جميع الأطراف في المنظمة، حيث يتطلب الأمر مشاركة فعالة من الإدارة العليا في توجيه ودعم مبادرات الجودة وكذلك تفاعل من الموظفين في جميع المستويات لتنفيذ هذه المعايير في جميع مراحل العمليات، يعزز هذا النهج من مبدأ الملكية والمساءلة، ويشجع على بيئة تعمل على التحسين المستمر.

من خلال التركيز الشديد على الجودة، تضمن المنظمات ليس فقط تلبية توقعات العملاء بل وتجاوزها، مما يحقق رضا العملاء ويعزز من ولائهم ويحسن من الأداء العام للشركة في سوق تنافسي. بذلك، يُعتبر مقياس إدارة الجودة لبنة أساسية في استراتيجية أي منظمة تطمح إلى النمو والازدهار في العصر الحديث.

## 3. محتوى المقياس

يحتوي هذا المقياس على خمسة محاور أساسية وكل محور يركز على القواعد والأسس النظرية للمحور الذي قبله، فالمحاور مرتبطة فيما بينها ارتباطا وثيقا ويتم تدعيم كل محور بمجموعة من الأسئلة النظرية و التي تسمح بالقدرة على استيعاب أكثر للمفاهيم وإيكم مخطط المقياس.

مقدمة.

### المحور الاول: مدخل الى الجودة

✓ ماهية الجودة.

✓ التقييس ومعايير الايزو.

### المحور الثاني: أدوات ونماذج الجودة

✓ أدوات الجودة.

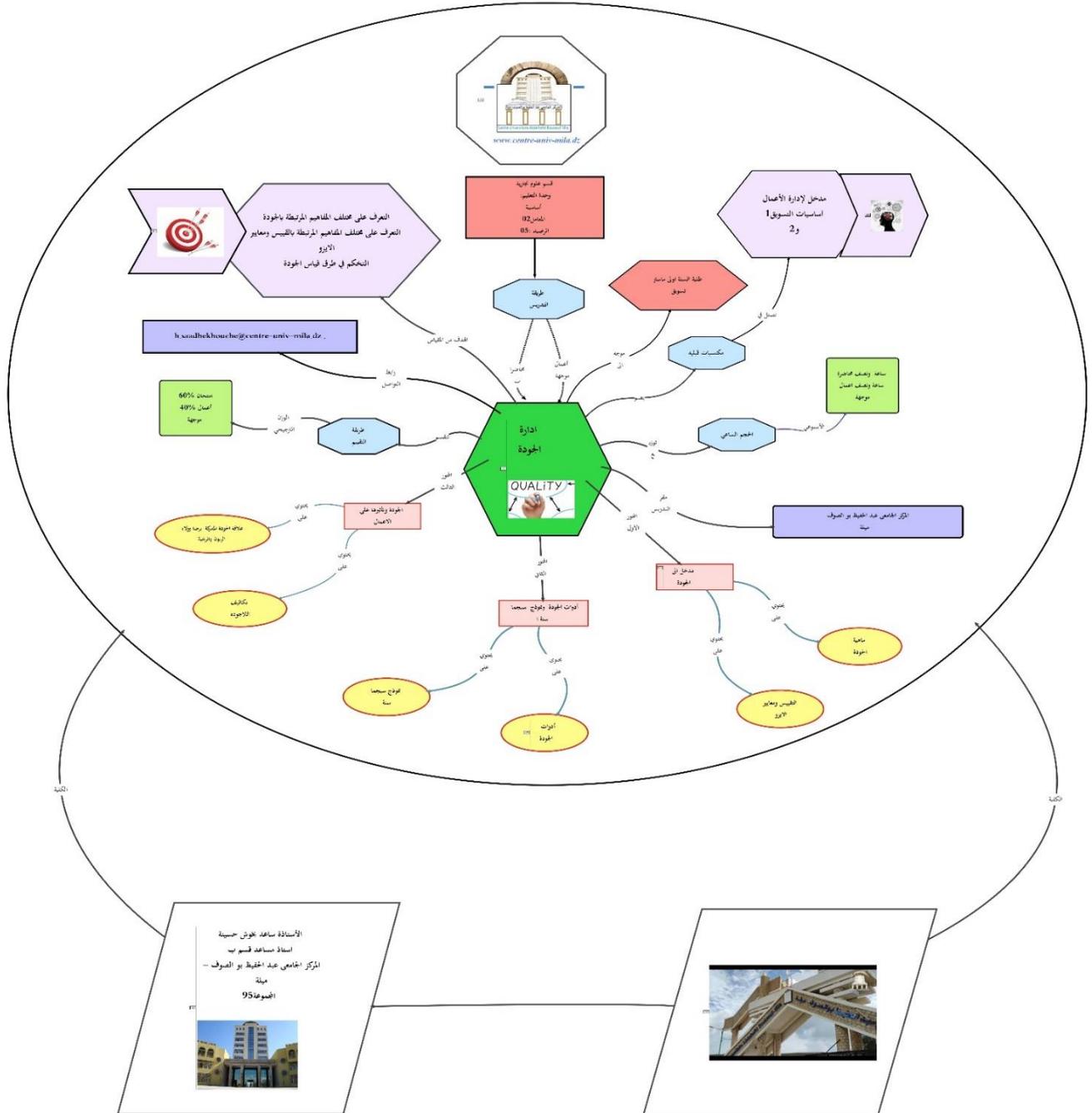
✓ نموذج سيجما ستة.

### المحور الثالث: الجودة وتأثيرها على الأعمال

✓ تكاليف الجودة

✓ علاقة الجودة المدركة برضا وولاء الزبون وربحيته

## الخريطة الذهنية لمقياس إدارة الجودة



## 4. المكتسبات القبائية

تتطلب المواصلة التعلم وامتلاك الطالب لمكتسبات معرفية في كل من اساسيات التسويق 1 و2 وكذا مدخل لإدارة الأعمال.

ولتأكد من توفر هذه المكتسبات لدى الطالب نجري له **اختبار خاص**، وفي حالة وجود نقص نوجهه للمراجع التالية:

<https://foulabook.com/ar/book/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B3%D9%88%D9%8A%D9%82-%D9%84%D9%84%D8%AC%D9%85%D9%8A%D8%B9-pdf>

[https://maktabati28.blogspot.com/2020/07/pdf\\_7.html](https://maktabati28.blogspot.com/2020/07/pdf_7.html)

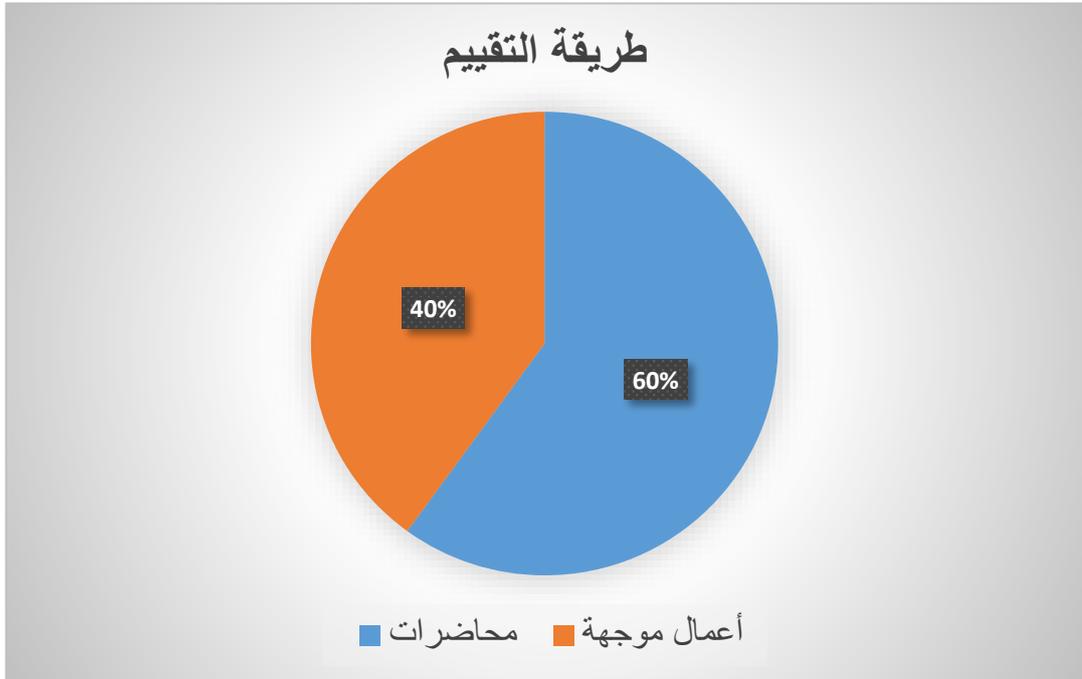
## 5. أهداف التعلم

- في نهاية هذا المقياس سيكون الطالب ملما بالأهداف التالية:
- ✓ التعرف على مختلف المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بالجودة.
  - ✓ تحديد وشرح المفاهيم الأساسية المرتبطة بالجودة.
  - ✓ وصف وتفسير مختلف المفاهيم المرتبطة بالتقييم ومعايير الايزو.
  - ✓ تطبيق طرق قياس الجودة في سيناريوهات عملية لتقييم الأداء.
  - ✓ تصميم وتنفيذ إجراءات وخطوات تحقيق الجودة في خدمة الزبائن، مع الاهتمام بالتفاصيل والدقة.
  - ✓ تقييم مدى إسهام الجودة في زيادة مستويات الرضا والولاء لدى العملاء وتعظيم ربحية المنظمة من خلال دراسات الحالة والبيانات.

## 6. طريقة التقييم

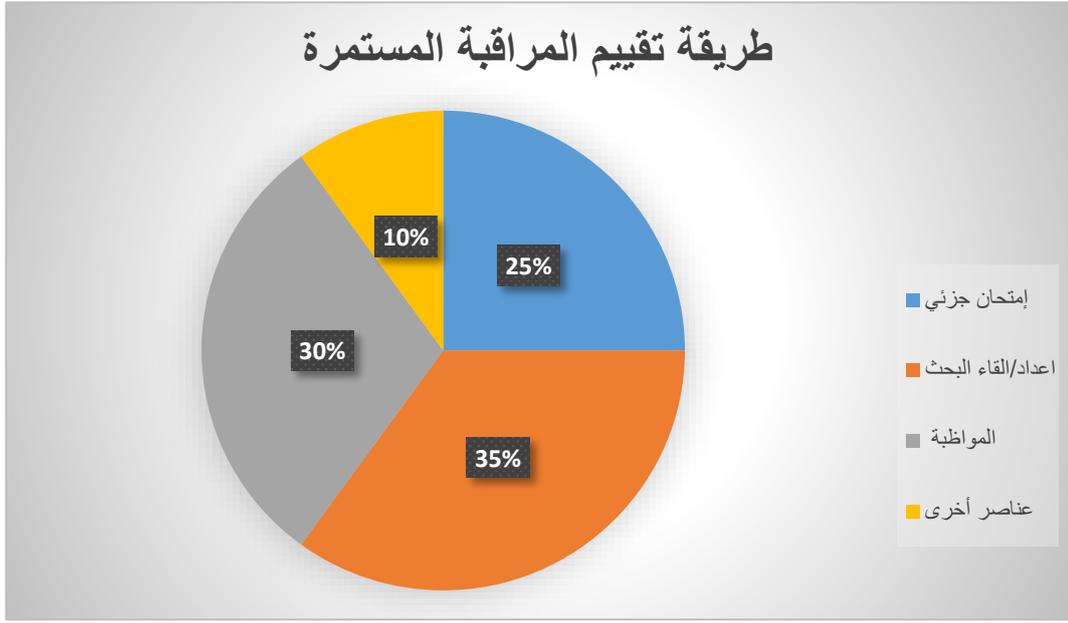
عملية التقييم تتم وفق الطرق التالية:

التقييم النهائي: يكون من خلال الامتحانات المقررة من طرف الفريق البيداغوجي:  
حيث يشكل الامتحان النهائي 60 % من علامة الدورة، ويشمل كل ما تم تناوله خلال السداسي من  
مضمون كتابي وشرح للمفاهيم.  
أما الدرجة النهائية للمقياس فهي تجمع بين درجة المحاضرة و درجة الأعمال الموجهة.



المراقبة المستمرة: يقوم بها الأستاذ المكلف بالأعمال الموجهة، حيث تشكل 40% من علامة الدورة يسمح للطلاب بكسب نقاط طول الفصل الدراسي:

## طريقة تقييم المراقبة المستمرة



ويستدعي من الطالب الذي لم يتمكن من تحصيل علامة 20/10 لاجتياز الامتحان الاستدراكي والذي يعلن عليه نهاية السنة من طرف إدارة القسم.

### ملاحظة

يجب ان تكون النتيجة النهائية التي ستضمن نجاح هذه الدورة التدريبية أكبر او يساوي 10

## 7. أنشطة التدريس والتعلم

لتعزيز فهم الطالب لجميع المفاهيم المطروحة أثناء المحاضرة وضمان القدرة على تنفيذ الأنشطة التعليمية، نوصي بالالتزام بالحضور المستمر لتجنب تفويت أي معلومات أساسية كما يُفضل تدوين الملاحظات وتلخيص المعلومات في شكل نقاط رئيسية مما يسهل عملية الاستيعاب، بالإضافة إلى المشاركة في المناقشات وطرح الأسئلة خلال المحاضرة لإثراء المكتسبات والمعلومات.

أما في حصة الأعمال الموجهة، التي تتضمن بحثاً تُقدم ضمن مجموعات، يتم توزيع الموضوعات على الطلبة في أول الحصة وتقوم كل مجموعة بإعداد وتقديم بحثها، مما يعزز الروح الجماعية والعمل ضمن فريق، ويسهم في تبادل الأفكار وضمان جودة العمل.

بعد نهاية كل وحدة، تُبرمج أعمال موجهة للتحقق من قدرة الطلاب على استخدام المعرفة المكتسبة من المحاضرات والبحوث المقدمة، وذلك من خلال حل التمارين والإجابة على الأسئلة المطروحة.

## 8. المقاربة البيداغوجية

المقاربة البيداغوجية تستند إلى ثلاث ركائز أساسية: المعارف (Savoir)، المهارات (Savoir-faire)، والمواقف (Savoir-être).

**المعارف: (savoir)**

تشمل المعارف المكتسبة في موضوع إدارة الجودة من خلال المحاضرة وحصة الأعمال الموجهة. سيتم تقييم مدى الفهم والاستيعاب عبر استخدام أمثلة توضيحية بسيطة والمناقشات داخل الدرس، بالإضافة إلى طرح الأسئلة النظرية وإجراء اختبارات قصيرة (كويز)

**المهارات: (savoir-faire)**

ينتقل الطالب بعد ذلك إلى الركيزة الثانية، والتي تتمثل في تطبيق المعارف والمفاهيم والمعلومات المكتسبة حول مفهوم إدارة الجودة. يتم قياس قدرة الطالب على استخدام هذه المعلومات وتوظيفها عملياً من خلال إجراء اختبارات في نهاية كل وحدة والتي تكون على شكل مجموعة من الأسئلة حول الدروس، أو من خلال البحوث المقدمة في حصص الأعمال الموجهة، وحل التمارين المتنوعة التي تزيد من استيعاب الدرس وتثري المفاهيم المقدمة.

### المواقف (savoir-être):

في هذه الخطوة، ينتقل الطالب إلى مرحلة متقدمة في مساره التعليمي، حيث يتمكن من تحويل المكتسبات إلى تطبيقات عملية وواقعية. تتيح هذه المرحلة للطالب الفرصة لتطبيق الأنظمة والنماذج التي تشبه الحياة العملية، كما يتمكن تدريجياً من تصميم مشاريع جماعية تتطلب استثمار الأفكار وتنفيذها وفق نظم محددة لتحقيق النتائج المطلوبة.

## 9. سيرورة العمل

مقياس إدارة الجودة مقسم إلى محاضرات وأعمال موجهة. تنظم المحاضرات لنقل المعارف الأساسية وأساليب العمل المتبعة، حيث تقوم الأستاذة بتأطير المحاضرة وتحديد عناصرها، مشاركة الطلاب بشكل منظم ضرورية لضمان سير المحاضرة بسلاسة، مع احترام متبادل بين الجميع. بعد كل محاضرة، تُخصص حصص الأعمال الموجهة لتوسيع معارف الطلبة وإحالتهم للبحث في مواضيع إضافية نظراً لضيق الوقت في المحاضرة، كما يتم التحقق من اكتساب الطالب للكفاءة المطلوبة وقدرته على توظيف معارفه.

## 10. المراجع والمصادر

- ✓ خضر، حمود. "إدارة الجودة". دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2002.
- ✓ حسن، محمد عزام. "نظام إدارة الجودة وعناصره". مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، سوريا، 1999.
- ✓ بوحروود فتيحة، إدارة الجودة في منظمات الأعمال النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2015

✓ محمد عبد العال النعيمي، إدارة الجودة المعاصرة -مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020

✓ محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

✓ Ishikawa, Kaoru. "La gestion de la qualité - Outils et applications pratiques." Ed Dunod, Paris, France, 1999.

✓ Boeri, D. "Maîtriser la qualité: Tout sur la certification et la qualité totale - Les nouvelles normes ISO 9001 version Décembre 2000." Ed. Maxima, 2001.