

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	2025/2024

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)	1 سا و 30 د

مسؤول المادة التعليمية

الاسم، اللقب	حسينة ساعد بخوش	الرتبة	أستاذ محاضر-ب-
تحديد موقع المكتب	21	البريد الالكتروني	h.saadbekhouche@centre- univ-mila.dz
رقم الهاتف		توقيت الدرس ومكانه	المدرج 07

وصف المادة التعليمية

المواصلة في التعلم و امتلاك الطالب لمكتسبات معرفية في كل من اساسيات التسويق 1 و 2 وكذا مدخل لادارة الاعمال.	المكتسبات
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.	الهدف العام للمادة التعليمية

محتوى المادة التعليمية

مدخل لادارة الجودة	المحور الأول
ماهية الجودة	المحور الثاني
التقييس ومعايير الايزو	المحور الثالث

المحور الرابع	أدوات الجودة
المحور الخامس	نموذج جوران
المحور السادس	نموذج ديمينج
المحور السابع	نموذج والتر شوهارت
المحور الثامن	نموذج سيجماستة
المحور التاسع	تكاليف الجودة
المحور العاشر	علاقة الجودة المدركة برضا وولاء الزبون والربحية

طريقة التقييم

الوزن النسبي للتقييم			العلامة	التقييم بالنسبة المئوية	
60%	60%	وزن المحاضرة	20/20	امتحان	
30%	40%	وزن الأعمال الموجبة والتطبيقية	20	5	امتحان جزئي
30%				7	أعمال موجبة (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 موجبة/تطبيقية وطبيعة تقييمها امتحان ومر اقبه مستمرة يقاس معدل المادة بالوزن الترجيحي للمحاضرة والأعمال الموجبة:

معدل المادة	نقطة المحاضرة * 0.6 + نقطة الأعمال الموجبة/التطبيقية * 0.4 =
<i>Moy.M</i>	$= (Note Ex * 0.6) + (Note Td * 0.4)$

المصادر والمراجع

المرجع الأساسي الموصى به :

عنوان المرجع	المؤلف	دار النشر والسنة

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