جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية السنة الأولى ماستر علوم تجارية: تخصص تسويق الخدمات

السنة الجامعية 2023/2024

**البرنامج السداسي لمقياس إدارة الجودة في الخدمات**

**الفصل الأول: عموميات حول الجودة**

المحور الأول: مفهوم الجودة والتطور التاريخي لها

المحور الثاني: أهمية الجودة

**الفصل الثاني: مدخل لإدارة الجودة الشاملة** **ومعايير الإيزو ISO**

المحور الثالث: مدخل لإدارة الجودة والجودة الشاملة

المحور الرابع: التقييس (Standardization) ومعايير الإيزو ISO

**الفصل الثالث: مدخل إلى جودة الخدمة**

المحور الخامس: جودة خدمة الزبون

المحور السادس: أبعاد جودة الخدمة

**الفصل الرابع: قياس جودة الخدمة**

المحور السابع: نماذج قياس جودة الخدمة

المحور الثامن: علاقة جودة الخدمة المدركة برضا وولاء الزبون والربحية

**الفصل الخامس: أدوات وتكاليف الجودة**

المحور التاسع: أدوات الجودة

المحور العاشر: تكاليف الجودة

**الأستاذة: د. نايلي إلهام**