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

**بحوث مقياس إدارة جودة الخدمات**

البحث الأول: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية

البحث الثاني: أنظمة إدارة الجودة والبيئة (التقييس (Standardization) ومعايير الإيزو ISO)

البحث الثالث: عموميات حول جودة الخدمة

البحث الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة

البحث الخامس: علاقة جودة الخدمة المدركة برضا وولاء الزبون والربحية

البحث السادس: أدوات الجودة

البحث السابع: تكاليف الجودة

**بحوث مقياس إدارة جودة الخدمات**

البحث الأول: إدارة جودة الخدمات المصرفية

البحث الثاني: إدارة جودة الخدمات الصحية

البحث الثالث: إدارة جودة الخدمات التعليمية

البحث الرابع: إدارة جودة الخدمات السياحية

البحث الخامس: إدارة جودة خدمات النقل

البحث السادس: إدارة جودة الخدمات التأمينية

البحث السابع: إدارة جودة الخدمات العمومية

**الأستاذة: د. نايلي إلهام**