

عنوان الماستر: تسويق الخدمات

السداسي: الثاني

اسم الوحدة: وحدة التعليم الأساسية

الرمز: وت أس 2.1

اسم المادة: ادارة جودة الخدمات

الرصيد: 05

المعامل: 02

نمط التعليم: حضوري

أهداف التعليم:

- التعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة بالجودة
- التعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة بالتقييس و بمعايير الأيزو ISO
- التعرف على مختلف المفاهيم المرتبطة بجودة خدمة الزبون وأبعادها
- التحكم في طرق قياس جودة الخدمة
- التحكم في إجراءات وخطوات تحقيق الجودة في خدمة الزبائن
- إدراك مدى إسهام جودة خدمة الزبائن في زيادة مستويات الرضا والولاء لدى العميل وتعظيم ربحية المنظمة
- بعد دراسة الطالب لمحتويات هذا المقياس سيتمكن من اكتساب المهارات التالية:
- اكتساب مهارات في مجال وضع نظام إدارة الجودة حسب معيار الأيزو ISO 9001
- التمكن من قياس وتقييم وتقويم جودة خدمة الزبون في مختلف المنظمات الخدمية سواء كانت عامة أو خاصة

- اكتساب مهارات في مجال استخدام أدوات الجودة
- التمكن من تصنيف وقياس تكاليف الجودة
- القدرة على تحديد أثر جودة الخدمة المدركة برضا وولاء الزبون والربحية

المعارف المسبقة المطلوبة:

يتطلب استيعاب وفهم محاور المقياس أن يكون للطالب معارف مسبقة في المقاييس التالية:

- مقياس إدارة الأعمال
- مقياس مبادئ التسويق
- مقياس التسويق الخدمي

- مقياس الإحصاء.

محتوى المادة:

- المحور الأول: مدخل لإدارة الجودة
- المحور الثاني: أهمية الجودة
- المحور الثالث: التطور التاريخي للجودة
- المحور الرابع: التقييس (Standardization) ومعايير الأيزو ISO
- المحور الخامس: جودة خدمة الزبون
- المحور السادس: أبعاد جودة الخدمة
- المحور السابع: نماذج قياس جودة الخدمة
- المحور الثامن: علاقة جودة الخدمة المدركة برضا وولاء الزبون والربحية
- المحور التاسع: أدوات الجودة
- المحور العاشر: تكاليف الجودة

طريقة التقييم: تقييم مستمر + امتحان نهائي ويقاس معدل المادة بالوزن الترجيحي للدروس (60%) والأعمال الموجهة (40%)

المراجع:

1. خضير كاظم حمود (2002)، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن
2. محمد حسن، بسام عزام (1999)، إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، سوريا
3. D Mauch Peter, Service Quality Management: Theory and Application, 2009.
4. Ishikawa Kaoru. (1996), La gestion de la qualité – Outils et applications pratiques : Outils et applications pratiques, Ed Dunod, Paris, France
5. Boeri D, Maîtriser la qualité Tout sur la certification et la qualité total Les nouvelles normes ISO 9001 version Décembre 2000, Ed. Maxima ,2001.