



كلية: العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

مخطط تدريس محتوى المادة

المادة			
الميدان: العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير	الشعبة: العلوم التجارية		
المستوى: L1 <input type="checkbox"/> L2 <input type="checkbox"/> L3 <input type="checkbox"/> M1 <input type="checkbox"/> M2 <input checked="" type="checkbox"/>	التخصص: تسويق مصرفي		
السنة الجامعية: 2024/2023	السداسي: <input checked="" type="checkbox"/> السداسي الأول <input type="checkbox"/> السداسي الثاني <input type="checkbox"/>		
اسم المادة: إدارة جودة الخدمات المصرفية	النوع: <input checked="" type="checkbox"/> محاضرة <input type="checkbox"/> عمل توجيهي <input type="checkbox"/> عمل تطبيقي <input type="checkbox"/> ورشة		
الأستاذ			
الاسم واللقب: بالعبيدي عايدة عبير	الرتبة: MAB <input type="checkbox"/> MAA <input type="checkbox"/> MCB <input type="checkbox"/> MCA <input type="checkbox"/> Prof <input type="checkbox"/>		
الصفة: <input type="checkbox"/> عضو فريق المادة <input checked="" type="checkbox"/> مسؤول المادة	عدد سنوات التدريس في المادة: سنتين		
المراجع المعتمدة في تدريس المادة (3 مراجع على الأقل)			
1- رعد حسن صرن، <u>عولمة جودة الخدمة المصرفية</u> ، دمشق (سوريا): دار التواصل العربي، 2007.			
2- محمد سمير أحمد، <u>الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية</u> ، عمان (الأردن): دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2009.			
3- أحمد محمود أحمد، <u>تسويق الخدمات المصرفية (مدخل نظري- تطبيقي)</u> ، عمان (الأردن): دار البركة للنشرة التوزيع، 2000.			
الطريقة المعتمدة في التقييم المستمر (ثلاثة (03) تقييمات على الأقل)			
المعامل (%)	طبيعة التقييم		
20/08	01 العمل الشخصي		
20/08	02 الفروض الفجائية		
20/04	03 الالتزام و المشاركة		
الطريقة المعتمدة للتقييم في الامتحانات (وفقا للقرارين 711 و 992)			
• 20 نقطة امتحان كتابي.			
• 00 نقطة حضور المحاضرات.			
معاملات التقييمات (لا تُغير في حالة تحديدها في عرض التكوين)			
معامل الامتحان	معامل التقييم المستمر	معامل العمل التطبيقي	معامل الورشة
60%	40%	%	%

توزيع المحتوى		
المحتوى المقرر	الحصص	الأسابيع
تمهيد: تعريف بالمقياس و محاوره المحور الأول: لمحة عن إدارة الجودة الشاملة: ا. مفاهيم عامة حول الجودة	الحصة 01	الأسبوع 01: 2022/09/24
المحور الأول: لمحة عن إدارة الجودة الشاملة: ا. ماهية إدارة الجودة الشاملة ا. مبادئ إدارة الجودة الشاملة	الحصة 01	الأسبوع 02: 2022/10/01
المحور الأول: لمحة عن إدارة الجودة الشاملة: ا. متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ب. مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة	الحصة 01	الأسبوع 03: 2022/10/08
المحور الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة المصرفية: ا. ماهية الخدمة المصرفية ب. أنواع الخدمة المصرفية ج. تطوير الخدمة المصرفية	الحصة 01	الأسبوع 04: 2022/10/15
المحور الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة المصرفية: ا. ماهية جودة الخدمة المصرفية ب. تطوير جودة الخدمة المصرفية	الحصة 01	الأسبوع 05: 2022/10/22
المحور الثالث: قياس جودة الخدمة المصرفية: ا. الطرق التقليدية لقياس جودة الخدمة المصرفية	الحصة 01	الأسبوع 06: 2022/10/29
المحور الثالث: قياس جودة الخدمة المصرفية: ب. نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية	الحصة 01	الأسبوع 07: 2022/11/05
المحور الرابع: أساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية: ا. نظام الايزو	الحصة 01	الأسبوع 08: 2022/11/12
المحور الرابع: أساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية: ب. تقنيات و أدوات إدارة الجودة الشاملة	الحصة 01	الأسبوع 09: 2022/11/19
المحور الرابع: أساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية: ج. التحسين المستمر د. المقارنة المرجعية	الحصة 01	الأسبوع 10: 2022/11/26
المحور الرابع: أساليب تحسين جودة الخدمة المصرفية: هـ. سيكما 6 و. إعادة الهندسة (الهندرة)	الحصة 01	الأسبوع 11: 2022/12/03
المحور الخامس: جودة الخدمة المصرفية المدركة ورضا الزبون: ا. ماهية رضا الزبون ب. محددات و مراحل بناء رضا الزبون	الحصة 01	الأسبوع 12: 2022/12/10
المحور الخامس: جودة الخدمة المصرفية المدركة ورضا الزبون: ج. أدوات متابعة رضا الزبون د. طرق ونماذج قياس رضا الزبون	الحصة 01	الأسبوع 13: 2023/12/17
الاجازة الشتوية : من 22/12/2023 الى 07/01/2024		
المحور الخامس: جودة الخدمة المصرفية المدركة ورضا الزبون: هـ. العوامل المؤثرة على توقعات العميل و. علاقة جودة الخدمة المصرفية المدركة ورضا الزبون	الحصة 01	الأسبوع 14: 2024/01/08
الامتحانات : من 15/01/2023 إلى 02/02/2023		

رئيس القسم

مصادقة مسؤول المادة

مصادقة المسؤول البيداغوجي