

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

وثيقة تعريف: إدارة جودة الخدمات

معلومات أساسية:

إدارة جودة الخدمات	اسم المقرر
QSM72	رمز المقرر
16	ساعات الجلسات المسجلة
16	ساعات الجلسات المتزامنة
-	ساعات المذاكرة
75 min	ساعات الامتحان
16	ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المسجلة
16	ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المتزامنة
7	عدد الساعات المعتمدة

1- المقررات المطلوب دراستها قبل المقرر مباشرة:

الرمز	المقرر
QMS61	أنظمة إدارة الجودة
QMH51	أساسيات الإدارة وإدارة الموارد البشرية

2- الهدف من المقرر:

يهدف المقرر إلى تمكين معارف ومهارات الطالب بمفهوم جودة الخدمة وأهميتها وخصائصها، وتصنيف الخدمات ودورة حياتها والمزيج التسويقي لها، وتحديد مفهوم جودة الخدمة وأهميتها وأبعادها، وقياس جودة الخدمة وجودة الخدمة الالكترونية، وأخيراً تقديم نماذج لجودة الخدمة في سياقات مختلفة.

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

3- المحصّلات التعليميّة المرجوة (ILO – Intended Learning Objectives / Outcomes):

الرمز	المحصّلات التعليميّة المرجوة
ILO	Intended Learning Objectives/Outcomes
ILO1	يعرّف الطالب الخدمة ويفهم أهميتها وأبعادها
ILO2	يحلل الطالب الخدمات ويصنّفها ويقيم فاعلية التصنيف
ILO3	يفهم الطالب تصميم الخدمة ويحلل مراحل دورة حياتها ويقيم عناصر المزيج التسويقي للخدمة ويقترح مفاهيم جديدة
ILO4	يعرّف الطالب جودة الخدمة ويقيم أهميتها وأبعادها ويحلل بياناتها
ILO5	يفهم الطالب أهمية قياس جودة الخدمة ويقيم صعوبات قياسها
ILO6	يحلل الطالب أبعاد مقياس SERVQUAL ويطبقها ويقيم نتائجها
ILO7	يحلل الطالب أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية ويطبقها ويقيم نتائجها
ILO8	يطبق ويحلل نماذج جودة الخدمة في سياقات مختلفة

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

4- محتويات المقرر: (18 ساعة مجموع الساعات المسجلة، 18 ساعة مجموع الساعات المتزامنة)

القسم العملي مع ملاحظات وتوضيحات إن وجدت	أنماط المهام	ساعات متزامنة	ساعات مسجلة	القسم النظري مع ملاحظات وتوضيحات إن وجدت	المحصلات التعليمية
	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	مفهوم الخدمة وأهميتها وخصائصها	ILO1
	<input checked="" type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	تصنيف الخدمات	ILO2
	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> وظائف <input checked="" type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	تصميم مفهوم الخدمة ودورة حياتها والمزيج التسويقي للخدمة	ILO3
	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	مفهوم جودة الخدمة وأهميتها وأبعادها	ILO4

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input checked="" type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	قياس جودة الخدمة	ILO5
مشروع بحث	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input checked="" type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	مقياس SERVQUAL	ILO6
مشروع بحث	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input checked="" type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	جودة الخدمات الالكترونية	ILO7
	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input checked="" type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	4	4	نماذج مختلفة لجودة الخدمة في سياقات مختلفة	ILO8

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

5- معايير التقييم:

نمط التقييم					النتائج التعليمية	المحصلات التعليمية	ILO Code
تقارير	عروض ومقابلات	امتحانات	عملي	تفاعل في الجلسات المتزامنة			
		x		x	فهم الخدمة وأبعادها المختلفة	يعرف الطالب الخدمة ويفهم أهميتها وأبعادها	ILO1
			x		اكتساب مهارة تحليل الخدمات وتصنيفها	يحلل الطالب الخدمات ويصنفها ويقيم فاعلية التصنيف	ILO2
x					القدرة على تصميم الخدمة وتحليل مراحل دورة حياتها اكتساب مهارة تحليل المزيج التسويقي للخدمة	يفهم الطالب تصميم الخدمة ويحلل مراحل دورة حياتها ويقيم عناصر المزيج التسويقي للخدمة ويقترح مفاهيم جديدة	ILO3
		x		x	فهم جودة الخدمة وأبعادها المختلفة	يعرف الطالب جودة الخدمة ويدرك أهميتها وأبعادها ويتولى تحليل بياناتها	ILO4
		x		x	اكتساب مهارة قياس جودة الخدمة	يفهم الطالب أهمية قياس جودة الخدمة وصعوبات قياسها	ILO5
x			x		اكتساب مهارة تقييم أبعاد مقياس SERVQUAL وتفسير نتائجها	يحلل الطالب أبعاد مقياس SERVQUAL ويطبّقها ويقيم نتائجها ويقترح مقاربات جديدة للتطبيق	ILO6
x			x		اكتساب مهارة تقييم أبعاد جودة الخدمة الالكترونية وتفسير نتائجها	يحلل الطالب أبعاد جودة الخدمة الالكترونية ويطبّقها ويقيم نتائجها ويقترح مقاربات جديدة للتطبيق	ILO7
			x		اكتساب مهارة تقييم جودة الخدمة في سياقات مختلفة	يطبق ويحلل نماذج جودة الخدمة في سياقات مختلفة	ILO8

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

6- أدوات ومختبرات القسم العملي:

توصيفها	إسم الأداة
أداة لقياس جودة الخدمة من خلال المقارنة بين توقعات الزبون وإدراكات الإدارة	مقياس SERVQUAL
أداة لقياس جودة الخدمة الالكترونية	مقياس E-S-QUAL

7- المراجع الأساسية:

1. علوان، قاسم (2006): إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان
2. الطائي، حميد، بشير العلق (2009): إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري، عمان، ط1
3. Davis, Mark M. & Janelle Heineke (2003): **Managing Services: using technology to create value**, Mc G raw – Hill Companies, Inc., New York.
4. Fitzsimmons, James A. & Mona J. Fitzsimmons (2014): **Service Management: Operations, Strategy, Information Technology**, 8th ed., Mc G raw – Hill Companies, Inc., New York.
5. Gummerus, Johanna & Catharina Vonkoskull (2015): **The Nordic School Service Marketing and Management for the Future**, CERS, Hanken School of Economics, Helsinki.
6. Hoffman, K. Douglas & John E.G. Bateson (2011): **Services Marketing: concepts, strategies and cases**, South- Western, Cengage Learning, Australia.
7. Haksever, Cengiz & Barry Render (2013): **Service Management: an integrated to Supply Chain Management and Operations**, Pearson Education ,Inc., N.J
8. Hollins, Bill Sadie Shinkins (2006): **Managing Service Operations: Design and Implementation**, Sage Publications LTD., London.
9. Johnston, Robert, Graham Clark & Michael Shulver (2012): **Service Operations Management: improving Service delivery**, 4th ed., Pearson Education LTD., Harlow.
10. Lovelock, Christopher & Jochen Wirtz (2017): **Services Marketing: people, technology, Strategy**, 9th ed., Pearson Education, N.J.
11. Metters, Richard & et.al (2006): **Successful Service Operations Management**, 2nd ed., Thomson- South Western, Australia.
12. Palmer, Adrian (2011): **Principles of Service Marketing**, 6th ed., Mc G raw – Hill Companies, Inc., New York.
13. Parasuraman , A. & et.al (1985): a Conceptual Model of Service Quality and its implications for Future Research, **Journal of Marketing** , Vol.49,Fall, pp.41-50
14. Parasuraman, A. & et.al (1988): SERVQUAL : a multiple- item Scale for measuring consumer perceptions of Service Quality , **Journal of Retailing** , Vol.64, No.1, Spring , pp.12-40
15. Parasuraman, A. & et.al (2005): E-S-Qual: a multiple – item Scale for assessing electronic Service Quality, **Journal of Service Research** , Vol.7, No. x, pp.1-21
16. Santos , Jessica (2003): E- Service Quality : a Model of Virtual Service Quality Dimensions , **Managing Services Quality** , Vol.13,No.3,pp.233-246
17. Zeithaml, Valerie A. & et.al (2006): **Services Marketing: integrating Customer focus across the firm**, 4th ed., Mc G raw – Hill Companies, Inc., New York.

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

8- المراجع الإضافية:

1. Baron, Steve & Kim Harris (2003): **Services Marketing: text and Cases**, 2nd ed., Palgrave Macmillan, New York.
2. Dale, Barrie G. (2003): **Managing Quality**, (4th ed.), Blackwell Publishing LTD., Oxford.
3. Denton, Keith (1992): **How to give Quality Service to your Customers**, (3rd ed.), universal Book Stall, Delhi.
4. Evans, James R. & William M. Lindsay (2011): **The Management and Control of Quality**, (8th ed.), South- Western, Cengage Learning, Australia.
5. Foster, S. Thomas (2010): **Managing Quality: integrating the Supply Chain**, (4th ed.), Pearson Education, Inc., N.J.
6. Goetsch, David L. & Stanley Davis (2014): **Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality**, (7th ed.), Pearson Education LTD., Harlow.
7. Gryna, Frank M. & et.al (2007): **Juran's Quality Planning and Analysis for Enterprise Quality**, (5th ed.), Mc Graw –Hill Companies, Inc., New York.
8. Haksever, Cengiz & Barry Render (2013): **Service Management: an integrated approach to Supply chain Management and Operations**, Pearson Education, Inc., N.J.
9. Kenyon, George N. & Kabir C. Sen (2015): **The Perception of Quality: mapping product and Service Quality to Consumer perceptions**, Springer, New York.
10. Oakland, John S. (2004): **Oakland on Quality Management**, Elsevier Butterworth- Heinemann, Oxford.