



نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

## المحتوى البيداغوجي " Syllabus "

### الأستاذ

الرتبة: أسنادة محاضرة ب

اللقب والاسم : وردة سعدي

التخصص: تجارة دولية وتسويق

البريد الإلكتروني: w.saidi@univ-soukahras.dz

### المقياس: تسويق الخدمات المالية

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية و علوم التسيير

السادسي: الثاني

الوحدة: الاساسية

الرصيد: 06

المعامل: 02

الشعبة: علوم تجارية

المستوى: ماستر 1

التخصص: تسويق الخدمات

الحجم الساعي اسبوعيا: محاضرة: ساعة ونصف، تطبيق : ساعة ونصف

### التقييم المستمر

الامتحان النهائي: 50 %

التقييم المستمر: 50 % ؛ يتم تقسيم النقطة وفق المتغيرات التالية:

✓ امتحان مصغر: 08

✓ بحث: 07

✓ مشاركة: /

✓ حضور: 05 (ضمنه السلوك والمشاركة)

✓ أعمال شخصية: /

### المراجع المعتمدة

- ✓ عبد الكريم احمد جميل، التسويق المصرفي، ط1، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015
- ✓ محمود عقلة، مفاهيم حديثة في التسويق البنكي، ط1، دار البداية، عمان، الأردن، 2010
- ✓ سليمان شكيب الجيوشي، محمود جاسم الصميدعي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009
- ✓ ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دائرة المكتبة الوطنية، عمان، 2007.
- ✓ احمد محمد البنزجي واخرون، التسويق المصرفي، ط1، مطبعة المنهج للنشر والتوزيع، بغداد، 2019
- ✓ ومراجع أخرى ومطبوعات.....

### برنامج المقياس

- ✓ مفاهيم عامة حول الخدمات والخدمات المالية
- ✓ المؤسسات المالية والنظام المالي
- ✓ التسويق في القطاع المالي (بالتركيز على القطاع المصرفي)
- ✓ البيئة التسويقية للخدمات المالية المصرفية
- ✓ السلوك الشرائي لعملاء الخدمات المالية المصرفية
- ✓ تجزئة سوق الخدمات المالية
- ✓ الخدمة المالية المصرفية
- ✓ تسعير الخدمة المالية المصرفية
- ✓ توزيع الخدمة المالية المصرفية
- ✓ ترويج الخدمة المالية المصرفية
- ✓ المزيج التسويقي الموسع للخدمة المالية المصرفية
- ✓ سوق التامين
- ✓ مستهلك خدمة التامين
- ✓ المزيج التسويقي للخدمة المالية التامينية



نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

## المحتوى البيداغوجي " Syllabus "

الأستاذ

الرتبة: محاضر أ

البريد الإلكتروني: s.rehailia@univ-soukahras.dz

اللقب والاسم: رحايلية سيف الدين

التخصص: تسويق

المقياس: التسويق الفندقى

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية و علوم التسيير

الشعبة: علوم تجارية السداسي: الثالث

الوحدة: أساسية

المستوى: ماستر

الرصيد: 6.

التخصص: تسويق الخدمات

الحجم الساعي: محاضرة X، تطبيق X، المعامل: 2.

## التقييم المستمر

الامتحان النهائي: 50%

التقييم المستمر: 50% ؛ يتم تقسيم النقطة وفق المتغيرات التالية:

✓ امتحان مصغر: 8ن

✓ بحث: 8ن

✓ مشاركة: 4ن

✓ حضور: //////////////

✓ أعمال شخصية: //////////////

المراجع المعتمدة

برنامج المقياس

✓ مجموعة متنوعة من المصادر في التخصص

✓ كما هو موجود في عرض التكوين



نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

## المحتوى البيداغوجي " Syllabus "

### الأستاذ

الرتبة: أستاذ  
البريد الإلكتروني: faouzia.bouacha@yahoo.com

اللقب والاسم: بوعشة فوزية  
التخصص: علوم التسيير.

### المقياس: تسويق سياحي

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية و علوم التسيير

السادسي: الثاني

الوحدة: .....

الرصيد: 6

المعامل: 2

الشعبة: علوم تجارية

المستوى: ماستر 1

التخصص: تسويق الخدمات

الحجم الساعي: محاضرة ، تطبيق

### التقييم المستمر

الامتحان النهائي: 50 %

التقييم المستمر: 50 % ؛ يتم تقسيم النقطة وفق المتغيرات التالية:

- ✓ امتحان مصغر: 07
- ✓ بحث: 07
- ✓ مشاركة: 02
- ✓ حضور: 02
- ✓ أعمال شخصية: 02

### المراجع المعتمدة

✓ أسعد حماد أبو رمان، التسويق السياحي و الفندقى،  
دار الحامد للنشر، 2000

✓ علي فلاح الزغبى، التسويق السياحي و الفندقى، دار المسيرة للطباعة  
و النشر، 2013

### برنامج المقياس

- ✓ مدخل الى التسويق السياحي: تعريف السياحة، اهميتها،
- تعريف التسويق السياحي
- ✓ العرض السياحي
- ✓ الطلب السياحي
- ✓ سلوك السائح
- ✓ استراتيجيات التسويق السياحي
- ✓ المزيج التسويقي السياحي: المنتج - الخدمة السياحية، التسعير،
- الترقيح السياحي، التسويق السياحي الإلكتروني



نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

## المحتوى البيداغوجي " Syllabus "

### الأستاذ

الرتبة: أسنادة محاضرة ب

اللقب والاسم : وردة سعدي

التخصص: تجارة دولية وتسويق

البريد الإلكتروني: w.saidi@univ-soukahras.dz

### المقياس: التحرير الإداري والاتصال

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

السادسي: الثاني

الوحدة: المنهجية

الرصيد: 04

المعامل: 02

الشعبة: علوم تجارية

المستوى: ماستر 1

التخصص: تسويق الخدمات

الحجم الساعي اسبوعيا: محاضرة: ساعة ونصف، تطبيق : ساعة ونصف

### التقييم المستمر

الامتحان النهائي: 50 %

التقييم المستمر: 50 % ؛ يتم تقسيم النقطة وفق المتغيرات التالية:

✓ امتحان مصغر: 08

✓ بحث: 07

✓ مشاركة: /

✓ حضور: 05 (ضمنه السلوك والمشاركة)

✓ أعمال شخصية: /

### المراجع المعتمدة

- ✓ جيرالدين أي هاينز، ترجمة سليمان بن عبيد العنزي، الاتصال الإداري استراتيجيات وتطبيقات، الإدارة العامة للطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، ط1، الرياض، 2019
- ✓ سامية عواج، الاتصال في المؤسسة المفاهيم المحددات الاستراتيجية، ط1، مركز الكتاب الاكاديمي، المكتبة الوطنية، عمان، 2019
- ✓ بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوردي العلمية للطباعة والنشر، عمان، 2009
- ✓ حسين حريم، مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد وإدارة الاعمال، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010
- ✓ رشيد حباني، دليل تقنيات التحرير الإداري والمراسلة، دار النشر والاشهار، رويبة، الجزائر، 2007
- ✓ ميلود برادمة، مميزات المراسلات والوثائق الإدارية، دار المعرفة، باب الواد، الجزائر، 2005
- ✓ ومراجع أخرى ومطبوعات.....

### برنامج المقياس

- ✓ الاتصال المؤسسي: نظريات الاتصال (الاتصال الداخلي، الاتصال الخارجي..)
- ✓ ماهية التحرير الإداري
- ✓ الرسالة الإدارية (الرسمية والشخصية)
- ✓ وثائق التبليغ
  - جدول الارسل
  - الاستدعاء
  - الدعوة
  - البرقية
- ✓ الوثائق الإدارية العامة (المذكرة، الإعلان، التعليم، المنشور)
- ✓ وثائق الوصف والسررد والتحليل
  - المحضر
  - عرض الحال
  - التقرير
- ✓ النصوص التشريعية
- ✓ النصوص التنظيمية



نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

## المحتوى البيداغوجي " Syllabus "

## الأستاذ

اللقب والاسم: بوفاس الشريف  
الرتبة: أستاذ  
التخصص: إدارة أعمال  
البريد الالكتروني: c.boufas@univ-soukahras.dz

## المقياس: إدارة جودة الخدمات

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم التجارية  
المستوى: أولى ماستر  
التخصص: تسويق الخدمات  
الحجم الساعي: محاضرة 1.5 سا، تطبيق 1.5 سا

السادسي: الثاني  
الوحدة: الاستكشافية  
الرصيد: 5  
المعامل: 2

## التقييم المستمر

الامتحان النهائي: 50 %  
التقييم المستمر: 50 % ؛ يتم تقسيم النقطة وفق المتغيرات التالية:

- ✓ امتحان مصغر: /
- ✓ بحث: 12 /
- ✓ مشاركة: 5 /
- ✓ حضور: 3 /
- ✓ أعمال شخصية: /

## المراجع المعتمدة

## برنامج المقياس

- ✓ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- ✓ ريتشارد نورمان، إدارة الخدمات الاستراتيجية والقيادة في أعمال الخدمات، مكتبة العبيكان، 2005.
- ✓ محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- ✓ نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- ✓ محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة: مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، دار البازوري، عمان، 2009.
- ✓ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64, 12-40.
- ✓ Detrie Philipe, **Conduite une démarche Qualité**, les éditions d'organisation, Paris, 2001.

- ✓ أسس الجودة ومراحل تطورها
- 1. مفهوم الجودة.
- 2. أبعاد الجودة
- 3. دعائم الجودة
- ✓ إدارة عمليات الخدمة
- 1. مفهوم الخدمة.
- 2. أهمية الخدمة
- 3. خصائص الخدمة.
- 4. نظام الإنتاج في صناعة الخدمة.
- ✓ جودة الخدمة
- 1. مفهوم جودة الخدمة
- 2. أبعاد جودة الخدمة.
- 3. قياس جودة الخدمة