|  |
| --- |
| **قائمة بحوث مقياس إدارة جودة الخدمات المصرفية:****السنة الثانية ماستر علوم تجارية. السنة الجامعية: 2020/2021****التخصص: تسويق مصرفي. أستاذ المقياس: د/عميش. س** |
| رقم البحث | عنوان البحث | محتوى البحث | مجموعة البحث |
| 01 | ماهية الجودة | يتطرق هذا البحث عن المفاهيم الأساسية للجودة كتعريفها وخصائصها ومداخلها وتطورها التاريخي كما يشير الطالب إلى معنى وكيفية إدارتها. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ضبابي** | **شيماء** |
| **طيايبة** | **أمل** |
| **عمرون** | **بدرة** |

 |
| 02 | الجودة الشاملة  | يمثل هذا البحث كتوسع للبحث السابق، فمن خلاله يركز الباحث على توضيح ماهية مفهوم الجودة الشاملة، والفرق بينها وبين الجودة في المؤسسات. |

|  |  |
| --- | --- |
| **بودور** | **حسينة** |
| **بوقرة** | **سمير** |
| **بيصار** | **البشير** |

 |
| 03 | الخدمات المصرفية | يعتبر هذا البحث كإعادة تذكير بالقطاع المصرفي ككل من مفهوم المصارف ونشأتها مع التركيز على إبراز خدمات المصرف التي تستوجب البحث في جودتها. |

|  |  |
| --- | --- |
| **شريط** | **الحاج** |
| **شريف** | **سمية** |
| **شيطر**  | **فريد** |

 |
| 04 | جودة الخدمات المصرفية | يعتبر هذا البحث بمثابة الربط بين البحثين السابقين، حيث بعدما كان الحديث عن الجودة بصفة عامة، فإن هذا البحث سيحاول التركيز على خصوصية الجودة لدى المصارف، بالتركيز على جودة خدماتها.  | لوشاني شيماءقاسمي حبيبة |
| 05 | التحسين المستمر | يتطرق هذا البحث إلى فلسفة التحسين المستمر، ومبادؤها وأهدافها، والتطرق إلى أبرز نماذج التحسين المستمر مثل نموذج الكايزن وغيره. |

|  |  |
| --- | --- |
| **بركي** | **محمد** |
| **بغدادي** | **محمد صلاح الدين** |
| **بن طلة** | **بوبكر** |

 |
| 06 | نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية | يتطرق البحث إلى كيفية قياس وتقييم الجودة بالتطرق إلى نماذجها الشهيرة مثل نموذج الفجوات ونموذج الاداء |

|  |  |
| --- | --- |
| **غرابي** | **بهاء الدين** |
| **غرابي** | **بثينة** |
| **قاصري** | **موسى** |
| **لعلي** | **سمية** |

 |
| 07 | إدارة توقعات العملاء | يتم التركيز في هذا البحث على العملاء عموما وعلى عملاء الخدمة المصلافية على وجه الخصوص، وكيف يتم الاهتمام بهم بشكل واقعي من خلال ما يعرف إدارة توقعات العملاء وذلك من حيث التعرف على شخصياتهم، إهتماماتهم وتوقعاتهم، إدارة الشكاوى ... |

|  |  |
| --- | --- |
| **معاوي** | **عماد الدين** |
| **معروف** | **هبة سارة** |
| **منصور** | **صليحة** |

 |
| 08 | النماذج العالمية في الجودة  | يتم في هذا البحث إبراز النموذج الياباني في إدارة الجودة، والنموذج الامريكي والنموذج الاوروبي ، ويمكن للطالب إضافة نماذج أخرى. |

|  |  |
| --- | --- |
| **هلالي** | **آمال** |
| **واضح** | **نبيل** |
| **شلابي** | **الخميسي** |

 |