

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر:	إدارة الجودة الشاملة
رمز المقرر:	٢٣ دار-٣
البرنامج:	برنامج العلوم الإدارية
القسم العلمي:	إدارة الأعمال
الكلية:	كلية العلوم الإدارية
المؤسسة:	جامعة نجران

المحتويات

أ. التعريف بالمقرر الدراسي:	٣
ب. هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:	٤
١. الوصف العام للمقرر:	٤
٢. الهدف الرئيس للمقرر	٤
٣. مخرجات التعلم للمقرر:	٤
ج. موضوعات المقرر	٥
د. التدريس والتقييم:	٥
١. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم	٥
٢. أنشطة تقييم الطلبة	٧
هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:	٧
و - مصادر التعلم والمرافق:	٨
١. قائمة مصادر التعلم:	٨
٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:	٨
ز. تقويم جودة المقرر:	٨
ح. اعتماد التوصيف	٨

أ. التعريف بالمقرر الدراسي:

١. الساعات المعتمدة:			
٢. نوع المقرر			
أ. ☐ متطلبات جامعة	☐ متطلبات كلية	☒ متطلبات قسم	☐ أخرى
ب. ☒ إجباري	☐ اختياري		
٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر ح			
٤. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)			
٥. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)			

٦. نمط الدراسة (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية	٤٥	١٠٠
2	التعليم المدمج		
3	التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		
5	أخرى		

٧. ساعات التعلم الفعلية للمقرر (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم
ساعات الاتصال		
١	محاضرات	٣ × ١٥ = ٤٥ ساعة
٢	معمل أو أستوديو	-----
٣	دروس إضافية	-----
٤	أخرى (تذكر)	-----
	الإجمالي	
ساعات التعلم الأخرى*		
١	ساعات الاستذكار	١٥ ساعة
٢	الواجبات	١٠ ساعات
٣	المكتبة	١٠ ساعات
٤	إعداد البحوث/ المشاريع	١٠ ساعات
٥	أخرى (تذكر)	١٠ ساعات
	الإجمالي	١٠٠ ساعة

* هي مقدار الوقت المستمر في النشاطات التي تسهم في تحقيق مخرجات التعلم للمقرر، ويشمل ذلك: جميع أنشطة التعلم، مثل: ساعات الاستذكار، إعداد المشاريع، والواجبات، والعروض، والوقت الذي يقضيه المتعلم في المكتبة

ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

١. الوصف العام للمقرر:

تمكين الطالب من التعرف على المفاهيم والمبادئ الأساسية للجودة ومراحل تطورها و إدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها . وإدراك أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للمنظمات وكذلك التعرف على دور حلقات الجودة في تطوير ادارة الجودة الشاملة والتعرف على مواصفات الايزو ٩٠٠٠ و ٩٠٠١ : ٢٠٠٠ .

٢. الهدف الرئيس للمقرر

تنمية معارف ومهارات الطلبة بمبادئ وطرائق تنفيذ إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم الموافقة القياسية الدولية وطرق تنفيذها في المنظمات السعودية وتدريب الطلاب على تطبيقها في مجال تخصصهم، وتوضيح دور إدارة الجودة الشاملة في تعظيم الاستفادة من الموارد المتاحة.

٣. مخرجات التعلم للمقرر:

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	المعارف
١ ع - س	1.1 يعرف: الجودة، ومراحل تطورها، نظام ضبط الجودة ، الإطار الفكري لإدارة الجودة الشاملة متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها، دور حلقات الجودة في تطوير إدارة الجودة الشاملة، الخلفية العامة لسلسلة مواصفات الأيزو، طبيعة المواصفة الدولية آيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٠
٢ ع - س	1.2 يحدد: التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفتيش، ضبط الجودة ،توكيد الجودة،إدارة الجودة الشاملة)، أهمية إدارة الجودة الشاملة ، أهمية الجودة ، أبعاد توكيد الجودة ، جودة الخدمات ، ، نظام ضبط الجودة، فوائد نظام ضبط الجودة، أهداف نظام ضبط الجودة، كلف الجودة، الضبط الإحصائي للجودة، ماهية إدارة الجودة الشاملة وروادها الأول، فوائد إدارة الجودة الشاملة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة،متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير إدارة الجودة،إدارة في منظمات الخدمة أهمية حلقات الجودة، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، عمل حلقات الجودة، أدوات حل المشاكل في حلقات الجودة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة، فوائد تطبيق سلسلة الأيزو ٩٠٠٠، منهجية تطبيق الأيزو ٩٠٠٠، غرض الأيزو، متطلبات الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، نظام الجودة في ظل الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠
	1.3
	1...
	المهارات
١ م - ر	2 يشرح: التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفتيش، ضبط الجودة ،توكيد الجودة،إدارة الجودة الشاملة)، أهمية إدارة الجودة الشاملة ، أهمية الجودة ، أبعاد توكيد الجودة ، جودة الخدمات ، ، نظام ضبط الجودة، فوائد نظام ضبط الجودة، أهداف نظام ضبط الجودة، كلف الجودة، الضبط الإحصائي للجودة، ماهية إدارة الجودة الشاملة وروادها الأول، فوائد إدارة الجودة الشاملة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة،متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير إدارة الجودة،إدارة في منظمات الخدمة أهمية حلقات الجودة، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، عمل حلقات الجودة، أدوات حل المشاكل في حلقات الجودة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة، فوائد تطبيق سلسلة الأيزو ٩٠٠٠، منهجية تطبيق الأيزو ٩٠٠٠، غرض الأيزو، متطلبات الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، نظام الجودة في ظل الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
٢م - ت	2.2 يميز: التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفتيش، ضبط الجودة، تأكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة)، أهمية إدارة الجودة الشاملة، أهمية الجودة، أبعاد تأكيد الجودة، جودة الخدمات، نظام ضبط الجودة، فوائد نظام ضبط الجودة، أهداف نظام ضبط الجودة، كلف الجودة، الضبط الإحصائي للجودة، ماهية إدارة الجودة الشاملة وروادها الأوائل، فوائد إدارة الجودة الشاملة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير إدارة الجودة، إدارة في منظمات الخدمة أهمية حلقات الجودة، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، عمل حلقات الجودة، أدوات حل المشاكل في حلقات الجودة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة، فوائد تطبيق سلسلة الأيزو ٩٠٠٠، منهجية تطبيق الأيزو ٩٠٠٠، غرض الأيزو، متطلبات الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، نظام الجودة في ظل الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠
3	الكفاءات
3.1	يتواصل مع الآخرين بفاعلية كتابياً وشفهياً في مجال إدارة الجودة الشاملة.
3.2	يستخدم شبكة المعلومات والتقنية الحديثة في إدارة الجودة الشاملة
3.3	يحلل المشكلات: الإدارية والمالية والسلوكية والقانونية التي تواجه مؤسسات القطاع الخاص والعام باستخدام الأساليب العلمية المناسبة في مجال إدارة الجودة الشاملة.

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	ساعات الاتصال
١	التعريف بالجودة ومراحل تطورها (مفهوم الجودة، التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفتيش، ضبط الجودة، تأكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة)	٣
٢	أهمية الجودة، أبعاد تأكيد الجودة، جودة الخدمات.	٣
٣	نظام ضبط الجودة (فوائد نظام ضبط الجودة، أهداف نظام ضبط الجودة)	٣
٤	كلف الجودة: (كلف الوقاية، كلف الأداء، كلف الفشل الداخلي، كلف الفشل الخارجي، الضبط الإحصائي للجودة)	٣
٥	الإطار الفكري لإدارة الجودة الشاملة (ماهية إدارة الجودة الشاملة، الرواد الأوائل لإدارة الجودة الشاملة)	٣
٦	فوائد إدارة الجودة الشاملة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة).	٣
٧	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	٣
٨	معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير إدارة الجودة، إدارة الجودة في منظمات الخدمة.	٣
٩	مفهوم حلقات الجودة، قائد الحلقة، أهمية حلقات الجودة	٣
١٠	علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، عمل حلقات الجودة.	٣
١١	أدوات حل المشاكل في حلقات الجودة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة.	٣
١٢	التعريف بسلسلة المواصفات ايزو ٩٠٠٠، فوائد تطبيق سلسلة الأيزو ٩٠٠٠، منهجية تطبيق الأيزو ٩٠٠٠	٣
١٣	متطلبات الأيزو ٩٠٠٠، غرض الأيزو، الأيزو ٩٠٠٠ وإدارة الجودة الشاملة.	٣
١٤	التعريف بالمواصفة أيزو، متطلبات الأيزو ٩٠٠٠: ٢٠٠٠	٣
١٥	التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية أيزو و نظام الجودة في ظل الأيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٠	٣
المجموع		٤٥

د. التدريس والتقييم:

١. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
-------	---------------	---------------------	-------------

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعارف		
1.1	يعرف: الجودة، ومراحل تطورها، نظام ضبط الجودة، الإطار الفكري لإدارة الجودة الشاملة، متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها، دور حلقات الجودة في تطوير إدارة الجودة الشاملة، الخلفية العامة لسلسلة مواصفات الأيزو، طبيعة المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١:٢٠٠٠	- المحاضرة النظرية - القراءات المساندة - النقاش الجماعية - إعداد الأوراق البحثية - الواجبات المنزلية الفردية - العرض والإلقاء	الاختبارات التحريرية (الفصلية والنهائية) - تقويم الواجبات المنزلية - تقويم أوراق البحث الفردية - تقويم العرض والإلقاء
1.2	يحدد: التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفتيش، ضبط الجودة، تأكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة، أهمية إدارة الجودة الشاملة، أهمية الجودة، جودة الخدمات، نظام ضبط الجودة، أهداف نظام ضبط الجودة، كلف الجودة، الضبط الإحصائي للجودة، ماهية إدارة الجودة الشاملة وروادها الأوائل، فوائد إدارة الجودة الشاملة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير إدارة الجودة، إدارة في منظمات الخدمة أهمية حلقات الجودة، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، عمل حلقات الجودة، أدوات حل المشاكل في حلقات الجودة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة، فوائد تطبيق سلسلة الأيزو ٩٠٠٠، منهجية تطبيق الأيزو ٩٠٠٠، غرض الأيزو، متطلبات الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، نظام الجودة في ظل الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠	- المحاضرة النظرية - القراءات المساندة - النقاش الجماعية - إعداد الأوراق البحثية - الواجبات المنزلية الفردية - العرض والإلقاء	الاختبارات التحريرية (الفصلية والنهائية) - تقويم الواجبات المنزلية - تقويم أوراق البحث الفردية - تقويم العرض والإلقاء
...			
2.0	المهارات		
2.1	يشرح: التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفتيش، ضبط الجودة، تأكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة، أهمية إدارة الجودة الشاملة، أهمية الجودة، أبعاد تأكيد الجودة، جودة الخدمات، نظام ضبط الجودة، فوائد نظام ضبط الجودة، أهداف نظام ضبط الجودة، كلف الجودة، الضبط الإحصائي للجودة، ماهية إدارة الجودة الشاملة وروادها الأوائل، فوائد إدارة الجودة الشاملة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير إدارة الجودة، إدارة في منظمات الخدمة أهمية حلقات الجودة، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، عمل حلقات الجودة، أدوات حل المشاكل في حلقات الجودة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة، فوائد تطبيق سلسلة الأيزو ٩٠٠٠، منهجية تطبيق الأيزو ٩٠٠٠، غرض الأيزو، متطلبات الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، نظام الجودة في ظل الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠	- المحاضرة النظرية - القراءات المساندة - النقاش الجماعية - إعداد الأوراق البحثية - الواجبات المنزلية الفردية - العرض والإلقاء	الاختبارات التحريرية (الفصلية والنهائية) - تقويم الواجبات المنزلية - تقويم أوراق البحث الفردية - تقويم العرض والإلقاء

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
2.2	يميز: التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفقيش، ضبط الجودة، توكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة، أهمية إدارة الجودة الشاملة، أهمية الجودة، أبعاد توكيد الجودة، جودة الخدمات، نظام ضبط الجودة، فوائد نظام ضبط الجودة، أهداف نظام ضبط الجودة، كلف الجودة، الضبط الإحصائي للجودة، ماهية إدارة الجودة الشاملة وروادها الأوائل، فوائد إدارة الجودة الشاملة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير إدارة الجودة، إدارة في منظمات الخدمة أهمية حلقات الجودة، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، عمل حلقات الجودة، أدوات حل المشاكل في حلقات الجودة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة، فوائد تطبيق سلسلة الأيزو ٩٠٠٠، منهجية تطبيق الأيزو ٩٠٠٠، غرض الأيزو، متطلبات الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠، نظام الجودة في ظل الأيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠	- المحاضرة النظرية - القراءات المساندة - النقاش الجماعية - إعداد الأوراق البحثية - الواجبات المنزلية الفردية - العرض والإلقاء	الاختبارات التحريرية (الفصلية والنهائية) - تقويم الواجبات المنزلية - تقويم أوراق البحث الفردية - تقويم العرض والإلقاء
...			
3.0	الكفاءات		
3.1	يتواصل مع الآخرين بفاعلية كتابياً وشفهياً في مجال إدارة الجودة الشاملة.	المتابعة المباشرة لأداء الطلاب عن طريق نظام البلاك بورد	الواجبات والتكاليفات
3.2	يستخدم شبكة المعلومات والتقنية الحديثة في إدارة الجودة الشاملة	المحاضرات النظرية والتعليم الإلكتروني	الواجبات والتكاليفات
...	يحلل المشكلات: الإدارية والمالية والسلوكية والقانونية التي تواجه مؤسسات القطاع الخاص والعام باستخدام الأساليب العلمية المناسبة في مجال إدارة الجودة الشاملة.	ورش العمل والسمنارات	التكاليفات

٢. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
١	اختبار تحريري ١	الأسبوع السادس	20
٢	اختبار تحريري ٢	الأسبوع الثاني عشر	20
٣	واجبات	الأسبوع الرابع والأسبوع الثامن	10
٤	اختبار تحريري نهائي	يحدد من عمادة القبول والتسجيل	50

أنشطة التقييم (اختبار تحريري، شفهي، عرض تقديمي، مشروع جماعي، ورقة عمل الخ)

هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:

(٨) ساعات اسبوعية ارشاد اكايمي يتم اختيار أحد اعضاء هيئة التدريس ليقوم بوظيفة المرشد الاكاديمي للطلاب / للطالبات حيث تقدم النصائح والارشادات اللازمة الخاصة بتحسين مستوى اداء الطلاب و الطالبات في الاختبارات، ومتابعة الطلاب و الطالبات المتغيبين باستمرار عن المحاضرات، والطلاب / الطالبات المنذرين ومحاولة حل المشاكل التي تعترضهم.

و - مصادر التعلم والمرافق:

١. قائمة مصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	د. قاسم نايف علوان (إدارة الجودة الشاملة ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ٩٠٠١:٢٠٠٠، عمان، دار الثقافة، الطبعة الأولى الاصدار الثاني ١٤٣٠ هـ ٢٠٠٩ م)
المراجع المساندة	حمود، خضير كاظم (٢٠٠٥م). إدارة الجودة الشاملة، (ط١)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
المصادر الإلكترونية	http://Lib.nu.edu.sa/Digital Library.aspx المكتبة الإلكترونية جامعة نجران
أخرى	

٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعة دراسية تتسع لـ ٤٠ طالب
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)	جهاز عرض البيانات مرفق معه جهاز كمبيوتر
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	طابعة وسبورة مع أقلام وماسحة سبورة.

ز. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقويم
فاعلية التدريس	الطلاب	غير مباشر
فاعلية طرق تقييم الطلاب	قيادات البرنامج	مباشر
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	أعضاء هيئة التدريس	مباشر
مصادر التعلم	قيادات البرنامج	مباشر

مجالات التقويم (مثل: فاعلية التدريس، فاعلة طرق تقييم الطلاب، مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر، مصادر التعلم ... إلخ)
المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها)
طرق التقويم (مباشر وغير مباشر)

ح. اعتماد التوصيف

جهة الاعتماد	مجلس القسم
رقم الجلسة	مجلس القسم ١٤٤٠/٣/٣/٣-١٤٤١ هـ
تاريخ الجلسة	اجتماع قسم إدارة الأعمال الأول بتاريخ الأربعاء الموافق ١٤٤١/٢/١٧ هـ