



## توصيف المقرر الدراسي

(بكالوريوس)

اسم المقرر: : إدارة الجودة الشاملة
رمز المقرر: 316-عمل-3
البرنامج: إدارة الاعمال
القسم العلمي: إدارة الاعمال
الكلية: إدارة الأعمال
المؤسسة: جامعة نجران
نسخة التوصيف: 2023
تاريخ آخر مراجعة: 1445/3/13



### جدول المحتويات

- أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي: 3.....
- ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها: 4.....
- ج. موضوعات المقرر: 5.....
- د. أنشطة تقييم الطلبة: 6.....
- هـ. مصادر التعلم والمرافق: 6.....
- و. تقويم جودة المقرر: 7.....
- ز. اعتماد التوصيف: 7.....



## أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

### 1. التعريف بالمقرر الدراسي

1. الساعات المعتمدة: (3)

### 2. نوع المقرر

أ	<input type="checkbox"/> متطلب جامعة	<input type="checkbox"/> متطلب كلية	<input checked="" type="checkbox"/> متطلب تخصص	<input type="checkbox"/> متطلب مسار	<input type="checkbox"/> أخرى
ب	<input checked="" type="checkbox"/> إجباري	<input type="checkbox"/> اختياري			

3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: (الأول)

### 4. الوصف العام للمقرر

تمكين الطالب من التعرف على المفاهيم والمبادئ الأساسية للجودة ومراحل تطورها وإدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها. وإدراك أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للمنظمات وكذلك التعرف على دور حلقات الجودة في تطوير إدارة الجودة الشاملة والتعرف على مواصفات الأيزو 9000 و 9001 : 2000.

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

إدارة الموارد البشرية

6- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

### 7. 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.

### 2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم تقليدي	3	%100
2	التعليم الإلكتروني		
3	التعليم المدمج • التعليم التقليدي • التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		

3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات	45	%100
2	معمل أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	أخرى		
الإجمالي		45	%100

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	يعرف: المفاهيم والمصطلحات الخاصة بمقرر إدارة الجودة الشاملة.	ع 1 - ت	- المحاضرات - المناقشة والحوار أثناء المحاضرات - استخدام التقنية في عرض محتوى المنهج	- الاختبارات التحريرية (الفصلية والنهائية)
1.2	يشرح: طبيعة الجودة والإطار الفكري والفلسفي لإدارة الجودة الشاملة ومواصفات الأيزو 9000	ع 2 - ت	- المحاضرات - المناقشة والحوار أثناء المحاضرات - استخدام التقنية في عرض محتوى المنهج	- الاختبارات التحريرية (الفصلية والنهائية)
2.0	المهارات			
2.1	يحدد: طبيعة الجودة والإطار الفكري والفلسفي لإدارة الجودة الشاملة ومواصفات الأيزو 9000	م 1 - ت	- المحاضرات - المناقشة والحوار أثناء المحاضرات - استخدام التقنية في عرض محتوى المنهج	- الاختبارات التحريرية (الفصلية والنهائية)
2.2	يستخدم التقنية الحديثة للبحث ومشاركة وشرح الأفكار في مجال إدارة الجودة الشاملة سواء شفهايا أو كتابيا.	م 3 - ت	- محاضرات. - مناقشات داخل المحاضرات والعصف الذهني. - واجبات فردية وجماعية.	- تقييم الواجبات المنزلية - تقييم أوراق البحث الفردية - تقييم العرض والإلقاء

الرمز	نواتج التعلم	رمز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
			- واجبات جماعية قصيرة / ورقية فصلية. - حلقات نقاشية واستخدام تقنية المعلومات في التحليل وعرض التقارير.	
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	يعمل بفاعلية ضمن فريق ومجموعات العمل.	ق3 - ت	- التعلم الذاتي. - حل المشكلات. - التعلم التعاوني. - العروض التقديمية.	- تقييم مساهمة وتعامل الطالب مع زملائه في التكاليف الجماعية.

### ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1	التعريف بالجودة ومراحل تطورها (مفهوم الجودة، التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفتيش، ضبط الجودة، توكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة) - أهمية الجودة، أبعاد توكيد الجودة، جودة الخدمات.	6
2	نظام ضبط الجودة (فوائد نظام ضبط الجودة، أهداف نظام ضبط الجودة)	3
3	كلف الجودة: (كلف الوقاية، كلف الأداء، كلف الفشل الداخلي، كلف الفشل الخارجي، الضبط الإحصائي للجودة)	3
4	الإطار الفكري لإدارة الجودة الشاملة (ماهية إدارة الجودة الشاملة، الرواد الأوائل لإدارة الجودة الشاملة)	3
5	فوائد إدارة الجودة الشاملة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة).	6
6	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3
7	معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير إدارة الجودة، إدارة الجودة في منظمات الخدمة.	3
8	أدوات حل المشاكل في حلقات الجودة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة.	6
9	التعريف بسلسلة المواصفات أيزو 9000 فوائد تطبيق سلسلة الأيزو 9000، منهجية تطبيق الأيزو 9000 - متطلبات الأيزو 9000، غرض الأيزو، الأيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة	6
10	التعريف بالمواصفة أيزو، متطلبات الأيزو 9000:2000 - التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية أيزو و نظام الجودة في ظل الأيزو 9001:2000	6
المجموع		45

## د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	اختبار فصلي	الأسبوع الثامن أو التاسع	30%
2	الواجبات	طول الفصل	10%
3	اختبار تحريري نهائي	يحدد من عمادة القبول والتسجيل	50%
...			

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

## هـ. مصادر التعلم والمرافق:

### 1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

د. قاسم نايف علوان (إدارة الجودة الشاملة إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001:2000، عمان ، دار الثقافة ، الطبعة الرابعة 1437 هـ 2016 م)	المرجع الرئيس للمقرر
حمود، خضير كاظم. (2005م). إدارة الجودة الشاملة ، (ط1)، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.	المراجع المساندة
<a href="http://Lib.nu.edu.sa/Digital Library.aspx">http://Lib.nu.edu.sa/Digital Library.aspx</a> المكتبة الإلكترونية جامعة نجران	المصادر الإلكترونية
	أخرى

### 2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعة دراسية تتسع لـ 40 طالب
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)	جهاز عرض البيانات مرفق معه جهاز كمبيوتر
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	طابعة وسبورة مع اقلام وماسحة سبورة.

و. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيّمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	الطلبة + لجنة الخطط والمناهج	الطلبة يقومون بتقييم فاعلية التدريس من خلال الاستبانات الدورية لكل فصل + لجنة الخطط والمناهج تقوم بتقييم النماذج المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس حول انضباط العملية التدريسية وفق معايير محددة
فاعلية طرق تقييم الطلاب	عضو هيئة التدريس + لجنة المقررات المشتركة + لجنة الخطط والمناهج	الاختبارات والتكاليف + تقرير لجنة المقررات المشتركة + تقرير لجنة الخطط والمناهج حول عدالة التقييم ومطابقتها للمعايير (مثل اتساق أسئلة الاختبارات مع نواتج التعلم الموجودة في توصيف المقرر وتحديد ذلك في الورقة الاختبارية)
مصادر التعلم	عضو هيئة التدريس + لجنة الخطط والمناهج	نموذج تقييم المقرر من قبل عضو هيئة التدريس واعتماده من قبل لجنة الخطط والمناهج
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	عضو هيئة التدريس + لجنة الخطط والمناهج	عضو هيئة التدريس يقوم بتعبئة مصفوفة قياس مدى تحقق نواتج التعلم للمقرر + لجنة الخطط والمناهج تقوم بتجميع التقارير للمقررات وتقيس مدى تحقق نواتج التعلم للبرنامج ككل
أخرى		

المقيّمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها).  
طرق التقييم (مباشر وغير مباشر).

ز. اعتماد التوصيف:

جهة الاعتماد	مجلس قسم إدارة الأعمال
رقم الجلسة	6
تاريخ الجلسة	1445/4/24 هـ

