

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر: إدارة الجودة الشاملة	
رمز المقرر: 66014101-3	
البرنامج: الإدارة	
القسم العلمي: الإدارة	
الكلية: إدارة الأعمال	
المؤسسة: جامعة الطائف	

المحتويات

أ. التعريف بالمقرر الدراسي: 3

ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية: 4

1. الوصف العام للمقرر: 4

2. الهدف الرئيس للمقرر 4

3. مخرجات التعلم للمقرر: 4

ج. موضوعات المقرر 5

د. التدريس والتقييم: 8

1. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم 8

2. أنشطة تقييم الطلبة 8

هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي: 9

و - مصادر التعلم والمرافق: 9

1. قائمة مصادر التعلم: 9

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة: 9

ز. تقويم جودة المقرر: 9

ح. اعتماد التوصيف 10

أ. التعريف بالمقرر الدراسي:

1. الساعات المعتمدة: 3 ساعات	
2. نوع المقرر	
أ. <input type="checkbox"/> متطلبات جامعة <input type="checkbox"/> متطلبات كلية <input checked="" type="checkbox"/> متطلب قسم <input type="checkbox"/> أخرى	
ب. <input checked="" type="checkbox"/> إجباري <input type="checkbox"/> اختياري	
3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: السنة الرابعة / المستوى السابع	
4. المتطلبات السابقة لهذا المقرر: (إن وجدت) مبادئ الإدارة (3-601201)	
5. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)	

6. نمط الدراسة (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية	3 ساعات	%100
2	التعليم المدمج	-	-
3	التعليم الإلكتروني	-	-
4	التعليم عن بعد	-	-
5	أخرى	-	-

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

م	النشاط	ساعات التعلم
---	--------	--------------

ساعات الاتصال	
45	1 محاضرات:
-	2 معمل أو أستوديو: لا توجد
-	3 دروس إضافية: لا توجد
-	4 أخرى (تذكر)
45	الإجمالي
ساعات التعلم الأخرى*	
45	1 ساعات الاستنكار
15	2 الواجبات
10	3 المكتبة
10	4 إعداد البحوث/ المشاريع
-	5 أخرى (تذكر)
125	الإجمالي

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

ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

1. الوصف العام للمقرر:

يغطي هذا المقرر المعارف المرتبطة بالمفاهيم الأساسية لإدارة الجودة والجودة الشاملة ، حيث يتم دراسة الأسس الرئيسية التي تشكل نظام إدارة الجودة في المنظمات ، بالإضافة إلى دراسة أساليب التحسين المستمر ، وحلقات الجودة ، وفرق إدارة الجودة وتحسينها ، كما يغطي هذا المقرر نظام جائزة ديمنج ونظام إدارة الجودة الأيزو 9000.

2. الهدف الرئيس للمقرر

يهدف المقرر إلى تعريف الطلاب بالمفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

3. مخرجات التعلم للمقرر:

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	المعارف
	1
المعرفة رقم 1	1.1 أن يعرف الطالب المفاهيم الإدارية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها في العمل
	المهارات
	2
المهارة رقم 1	2.1 - أن يكتسب الطالب مهارة التحسين المستمر

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
المهارة رقم 1	2.2 - أن يكتسب الطالب مهارة تقليل تكاليف الجودة
	3 الكفاءات
الكفاءة رقم 1	3.1 أن يكون الطالب قادراً علي العمل من خلال مجموعة بشكل فعال.
الكفاءة رقم 2	3.2 أن يكون الطالب قادراً علي الاستفادة من التطورات والاتجاهات الحديثة في مجال الجودة لتطوير العمل.

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	ساعات الاتصال
1	الفصل الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة - تعريف الجودة وأبعادها - مفهوم إدارة الجودة الشاملة وفوائدها - نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة	3
2	الفصل الثاني: إدارة الجودة الشاملة والتغيير - مفهوم التغيير وأنواعه - القوي المحركة للتغيير - إدارة التغيير - مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة	3
3	الفصل الثالث: تنظيم إدارة الجودة الشاملة: - الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة - تشكيل مجلس الجودة - بناء فرق العمل	3
4	الفصل الرابع: التركيز علي العميل: - الاستماع لصوت العميل	3

	<ul style="list-style-type: none"> - تحقيق رضا العميل - معالجة الشكاوي - قياس مستوى رضا العملاء - انتشار وظيفة الجودة 	
3	<p><u>الفصل السادس: الإدارة الإستراتيجية للجودة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - استراتيجيات الجودة <p><u>الفصل السابع: الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - تدريب الجودة 	5
3	<p><u>الفصل التاسع: تكاليف الجودة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - طبيعة تكاليف الجودة وانواعها - تكاليف الجودة المستترة - تخفيض التكاليف - جمع المعلومات عن التكاليف وتحليلها - دالة خسارة الجودة 	6
3	<p><u>الفصل العاشر: التحسين المستمر:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم التحسين المستمر - طرق التحسين المستمر - الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر 	7
6	<p><u>الفصل الحادي عشر: تطبيق إدارة الجودة الشاملة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة - مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة - مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة 	8

	<ul style="list-style-type: none"> - القياس ومؤشرات الأداء - معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة 	
3	<p><u>الفصل الثاني عشر: الضبط الإحصائي للجودة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - مفاهيم إحصائية أساسية - الاختلافات في الإنتاج - أدوات الضبط الإحصائي 	9
3	<p><u>الفصل الثالث عشر: جوائز إدارة الجودة الشاملة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - جائزة ديمينج - جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة - الجائزة الأوربية للجودة 	10
3	<p><u>الفصل الرابع عشر: أنظمة الجودة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - نظام إدارة الجودة - نظام إدارة البيئة - نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة 	11
3	<p><u>الفصل الخامس عشر: منهجية ستة سيجما</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم وتطور ستة سيجما - أهمية ومبادئ ستة سيجما - الأدوار في ستة سيجما - مراحل منهجية ستة سيجما - متطلبات نجاح تطبيق منهجية ستة سيجما ومحدداتها 	12
6	<p><u>الفصل السادس عشر: مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الجودة الشاملة في التصنيع - الجودة الشاملة في قطاع الخدمات 	13



	- الجودة الشاملة في التصنيع - الجودة الشاملة في التعليم العالي
45	المجموع

د. التدريس والتقييم:

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

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعارف		
1.1	أن يعرف الطالب المفاهيم الإدارية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها في العمل	المحاضرات	- الاختبارات (الدوري ، النهائي)
2.0	المهارات		
2.1	- أن يكتسب الطالب مهارة التحسين المستمر	- لعب ادوار	- حل مشكلة
2.2	- أن يكتسب الطالب مهارة تقليل تكاليف الجودة	- عصف ذهني - مناقشات	- أوراق عمل
3.0	الكفاءات		
3.1	أن يكون الطالب قادراً علي العمل من خلال مجموعة بشكل فعال.	- لعب ادوار	- تقديم عروض
3.2	أن يكون الطالب قادراً علي الاستفادة من التطورات والاتجاهات الحديثة في مجال الجودة لتطوير العمل.	- عصف ذهني - مناقشات	

2. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	الاختبار الدوري	8	20%
2	النشاط والمشاركة	15 - 1	20%
3	الاختبار الفصلي (النهائي)	16	60%

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

هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:

- إعلام الطالب بأوقات الساعات المكتبية التي يتواجد بها عضو هيئة التدريس.
- تعليق الجدول الدراسي الخاص بعضو هيئة التدريس على المكتب و بوابة التعلم البلاك بورد.
- إرشاد وتوجيه الطلاب نحو الخطة الدراسية المعتمدة والساعات الإجبارية والساعات الاختيارية.
- التواجد 15 ساعة أسبوعياً.

و - مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة مصادر التعلم:

د. محفوظ أحمد جودة ، إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات) ، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ، 2014م.	المرجع الرئيس للمقرر
د. جعفر عبد الله موسي ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الحصول علي الأيزو 9000 ، جدة: دار خوارزم العلمية الطبعة الأولى ، 2015م.	المراجع المساندة
د. صالح بن مالح الشمري ، إدارة الجودة الشاملة صناعة النجاح في سباق التحديات ، جدة: مكتبة جرير ، 2007م.	
د. عطية ، محسن علي عطية ، الجودة الشاملة ، عمان: دار صماء للنشر والتوزيع ، 2009م.	المصادر الإلكترونية
https://asq.org/quality-resources/total-quality-management https://www.toolshero.com/quality-management/total-quality-management-tqm	
المكتبة الرقمية السعودية	أخرى

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

متطلبات المقرر	العناصر
قاعات دراسية مناسبة مع عدد الطلاب	المرافق (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... الخ)
جهاز حاسوب ، جهاز عرض بيانات ، انترنت ، سبورة ذكية.	التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)
لا توجد	تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)

ز. تقييم جودة المقرر:

مجالات التقييم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج	استطلاعات الرأي
فاعلية طرق تقييم الطلاب	الطلبة أعضاء هيئة التدريس المراجع النظير	استطلاعات الرأي
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج المجلس الاستشاري	- استطلاعات الرأي - التقارير
الخدمات والتجهيزات	الطلبة أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج	استطلاعات الرأي

مجالات التقييم (مثل: فاعلية التدريس، فاعلة طرق تقييم الطلاب، مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر، مصادر التعلم ... الخ)

المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها))

طرق التقييم (مباشر وغير مباشر)

ح. اعتماد التوصيف

جهة الاعتماد	مجلس قسم الإدارة.
رقم الجلسة	8
تاريخ الجلسة	1440/7/5 هـ