



اعتماد
NCAAA
T4
2020

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر:	مقرر إدارة الجودة الشاملة
رمز المقرر:	٦٦٠١٤١٠١-٣
البرنامج:	بكالوريوس في الإدارة
القسم العلمي:	قسم الإدارة
الكلية:	كلية إدارة الأعمال
المؤسسة:	جامعة الطائف

المحتويات

- أ. التعريف بالمقرر الدراسي: ٣
- ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية: ٣
١. الوصف العام للمقرر: ٣
٢. الهدف الرئيس للمقرر ٣
٣. مخرجات التعلم للمقرر: خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
- ج. موضوعات المقرر ٤
- د. التدريس والتقييم: ٦
١. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم ٦
٢. أنشطة تقييم الطلبة ٦
- هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي: ٧
- و - مصادر التعلم والمرافق: ٧
١. قائمة مصادر التعلم: ٧
٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة: ٧
- ز. تقويم جودة المقرر: ٧
- ح. اعتماد التوصيف ٨



أ. التعريف بالمقرر الدراسي:

١. الساعات المعتمدة: ٣ ساعات
٢. نوع المقرر
أ. <input type="checkbox"/> متطلب جامعة <input type="checkbox"/> متطلب كلية <input checked="" type="checkbox"/> متطلب قسم <input type="checkbox"/> أخرى
ب. <input type="checkbox"/> إجباري <input checked="" type="checkbox"/> اختياري
٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: السنة الرابعة / المستوى السابع
٤. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت): لا يوجد
٥. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت): لا يوجد

٦. نمط الدراسة (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية	٤ ساعات	١٠٠٪
2	التعليم المدمج	لا يوجد	لا يوجد
3	التعليم الإلكتروني	لا يوجد	لا يوجد
4	التعليم عن بعد	لا يوجد	لا يوجد
5	أخرى	لا يوجد	لا يوجد

٧. ساعات الاتصال (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم
١	محاضرات	٤٠
٢	معمل أو إستوديو	٠
٣	دروس إضافية	٠
٤	أخرى (تذكر)	٠
	الإجمالي	٤٠

ب. هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

١. 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 ٩٠٠٠
٢. الهدف الرئيس للمقرر يهدف المقرر إلى تعريف الطلاب بالمفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

٣. مخرجات التعلم للمقرر:

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	1 المعرفة والفهم
المعرفة رقم ١	1.1 أن يعرف الطالب المفاهيم الإدارية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها في العمل
	2 المهارات
المهارة رقم ١	2.1 يطبق الطالب مهارة التحسين المستمر
المهارة رقم ١	2.2 يحسب الطالب حسابات تكاليف الجودة
	3 القيم
قيم رقم ١	3.1 يتعاون الطالب مع فريق العمل البحثي بشكل فعال.
قيم رقم ٢	3.2 يبادر الطالب من الاستفادة من التطورات والاتجاهات الحديثة في مجال الجودة لتطوير العمل.

ج. موضوعات المقرر

ساعات الاتصال	قائمة الموضوعات	م
٤	<p><u>الفصل الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - تعريف الجودة وأبعادها - مفهوم إدارة الجودة الشاملة وفوائدها - نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة 	١
٤	<p><u>الفصل الثاني: إدارة الجودة الشاملة والتغيير</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم التغيير وأنواعه - القوي المحركة للتغيير - إدارة التغيير - مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة 	٢
٤	<p><u>الفصل الثالث: تنظيم إدارة الجودة الشاملة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة - تشكيل مجلس الجودة - بناء فرق العمل 	٣
٤	<p><u>الفصل الرابع: التركيز على العميل:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - الاستماع لصوت العميل - تحقيق رضا العميل - معالجة الشكاوي 	٤

	<ul style="list-style-type: none"> - قياس مستوى رضا العملاء - انتشار وظيفة الجودة 	
٤	<p><u>الفصل التاسع: تكاليف الجودة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - طبيعة تكاليف الجودة وأنواعها - تكاليف الجودة المستترة - تخفيض التكاليف - جمع المعلومات عن التكاليف وتحليلها - دالة خسارة الجودة 	٥
٤	<p><u>الفصل العاشر: التحسين المستمر:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم التحسين المستمر - طرق التحسين المستمر - الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر 	٦
٤	<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 - القياس ومؤشرات الأداء - معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة 	٧
٤	<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 	٨
٤	<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 	٩
٤	<p><u>الفصل الخامس عشر: منهجية ستة سيجما</u></p>	١٠



	<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
٤٠	المجموع

د. التدريس والتقييم:

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

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم		
1.1	يعرف الطالب المفاهيم الإدارية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها في العمل	- المحاضرات	- الاختبارات (الدوري، النهائي)
1.2			
...			
2.0	المهارات		
2.1	يطبق الطالب مهارة التحسين المستمر	- لعب ادوار - عصف ذهني - مناقشات	- حل مشكلة - أوراق عمل
2.2	يحسب الطالب حسابات تكاليف الجودة	- لعب ادوار - عصف ذهني - مناقشات	- حل مشكلة - أوراق عمل
3.0	القيم		
3.1	يتعاون الطالب مع فريق العمل البحثي بشكل فعال.	- لعب ادوار - عصف ذهني - مناقشات	- تقديم عروض
3.2	يبادر الطالب من الاستفادة من التطورات والاتجاهات الحديثة في مجال الجودة لتطوير العمل.	- لعب ادوار - عصف ذهني - مناقشات	- تقديم عروض

٢. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
١	الاختبار الدوري	٨	٢٠٪
٢	النشاط والمشاركة	١ - ١٥	٢٠٪
٣	الاختبار الفصلي (النهائي)	١٢	٦٠٪

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 ١٥ ساعة أسبوعياً.

و - مصادر التعلم والمرافق:

١. قائمة مصادر التعلم:

د. محفوظ أحمد جودة ، إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات) ، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ، ٢٠١٤م.	المرجع الرئيس للمقرر
د. جعفر عبد الله موسي ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الحصول علي الآيزو ٩٠٠٠ ، جدة: دار خوارزم العلمية الطبعة الأولى ، ٢٠١٥م.	المراجع المساندة
د. صالح بن مالح الشمري ، إدارة الجودة الشاملة صناعة النجاح في سياق التحديات ، جدة: مكتبة جرير ، ٢٠٠٧م.	
د. عطية ، محسن علي عطية ، الجودة الشاملة ، عمان: دار صماء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩م.	المصادر الإلكترونية
https://asq.org/quality-resources/total-quality-manage https://www.toolshero.com/quality-management/total-quality-management-tqmmnt	
المكتبة الرقمية السعودية	أخرى

٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

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

ز. تقويم جودة المقرر:

طرق التقييم	المقيمون	مجالات التقييم
مباشر	- أعضاء هيئة التدريس - قيادات البرنامج	فاعلية التدريس
مباشر	- الطلبة - أعضاء هيئة التدريس - المراجع النظير	فاعلية طرق تقييم الطلاب

طرق التقييم	المقيمون	مجالات التقييم
غير مباشر	- أعضاء هيئة التدريس - قيادات البرنامج - المجلس الاستشاري	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر
غير مباشر	- الطلبة - أعضاء هيئة التدريس - قيادات البرنامج	مصادر التعلم

مجالات التقييم (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 التقييم (مباشر وغير مباشر)

ح. اعتماد التوصيف

مجلس قسم الإدارة.	جهة الاعتماد
	رقم الجلسة
	تاريخ الجلسة