

قسم: الإدارة والتسويق	توصيف مقرر: إدارة الجودة الشاملة	كلية: العلوم الادارية
-----------------------	----------------------------------	-----------------------

I. المعلومات العامة عن المقرر:				
1. اسم المقرر:	إدارة الجودة الشاملة			
2. رمز المقرر ورقمه:				
3. الساعات المعتمدة:	محاضرة	سمنار	عملي	تدريب
	36			
4. المستوى والفصل الدراسي:	المستوى الرابع الفصل الأول			
5. المتطلبات السابقة لدراسة المقرر (إن وجدت):	مبادئ ادارة الاعمال			
6. المتطلبات المصاحبة لدراسة المقرر (إن وجدت):	الإدارة الإستراتيجية			
7. البرامج التي يتم فيها تدريس المقرر:	برنامج ادارة الاعمال – برنامج التسويق			
8. لغة تدريس المقرر:	اللغة العربية			
9. نظام الدراسة:	فصلي			
10. أسلوب الدراسة في البرنامج:	الشرح العصف الذهني النقاش المشاركة الكتابية			
11. مكان تدريس المقرر:	جامعة الأندلس للعلوم والتقنية			
12. اسم معد مواصفات المقرر:	د / عباس محمد أحمد السالمي			
13. تاريخ اعتماد مجلس الجامعة:				

II. وصف المقرر:
يهدف هذا المقرر إلى تعريف الطالب بالأسس لنظرية إدارة الجودة الشاملة ومداخلها التاريخية وأبرز المساهمات الفكرية في هذا المجال وبأخر التطورات فيها من خلال معرفة وفهم كلاً من جوانب نظام الجودة الشاملة وعناصره، وأبرز المرتكزات الأساسية التي يستند عليها من حيث التزام الإدارة العليا وإدارة التغيير والمدخل الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة، التركيز على الزبون، العلاقة مع الموردين، التحسين المستمر والمقارنة المرجعية، وتمكين العاملين. كما يزود الطالب بالمهارات التطبيقية اللازمة لضمان والتأكيد على الجودة بواسطة الأدوات الإحصائية الملائمة، كما يتم تعريف الطالب بأهم الشهادات والجوائز الدولية المتعلقة بالجودة مع تفصيل لشهادات الأيزو وطرق الحصول عليها. ويأتي ذلك بغية صقل معارف الطالب وزيادة مهاراته بالشكل الذي يعزز إنطلاقه في الحياة العملية.
III. مخرجات التعلم:
1. يظهر المعرفة بماهية الجودة وأبعادها وأوجهها ومراحل تطورها وأبرز المفكرين في هذا المجال. (A ₁)
2. يفهم طبيعة إدارة الجودة الشاملة ومرتكزاتها الأساسية، والفوائد التي يحققها تطبيق إدارة

3. فهم الشهادات المرتبطة بالجودة والتعرف على الإجراءات المرتبطة بها. (A₄)
4. يحلل ويقيم الأنظمة الإدارية ومدى مطابقتها للجودة الشاملة، ويقدم الإجراءات اللازمة لتطبيق أنظمة الجودة الشاملة. (B₁)
5. يقيم الأنظمة الإدارية بمختلف عناصرها مع المرتكزات الأساسية للجودة. (B₂)
6. يخطط ويصمم السياسات والإجراءات وبما يتناسب مع أنظمة الجودة الشاملة، ويطبق اللوائح الخاصة بشهادات الجودة. (B₄)
7. يدير المنظمة بكفاءة وفاعلية من خلال تطبيق فلسفة ومرتكزات إدارة الجودة الشاملة. (C₁)
8. يطبق مبادئ ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة، ويصمم الأنظمة الإدارية وفقاً لمرتكزات إدارة الجودة الشاملة. (C₃)
9. يحلل الأسواق والمنتجات المنافسة ويقدم التصورات العلمية والعملية التي تمكن من التمييز والمنافسة من خلال فلسفة إدارة الجودة الشاملة. (C₄)
10. يعد تقارير الأعمال والعرض والتقديم والتواصل مع الآخرين والتأثير فيهم. (D₁)
11. يكتسب القيم الإيجابية في الممارسة العملية كالأمانة والنزاهة والمصادقية في العمل، متحلياً بسلوكيات الالتزام وتحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال وفق الأسس القانونية والمعايير الأخلاقية والمهنية. (D₂)
12. يدير الوقت والفرص المتاحة للمنظمات ويعزز السلوك الرشيد في استخدام الموارد وتنمية الشعور والحس الوطني بالتنمية المستدامة من خلال المواطنة والالتزام التنظيمي. (D₃)

IV. مواءمة مخرجات التعلم باستراتيجيات التدريس والتقويم

أولاً: مواءمة مخرجات تعلم المقرر (المعارف والفهم) باستراتيجية التدريس والتقويم:

مخرجات المقرر / المعرفة والفهم	استراتيجية التدريس	استراتيجية التقويم
1. (A ₁)	محاضرات بأسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، والتطورات المعرفية التي مرت بها.	ورق بحثية - تقارير بحثية - امتحانات شفوية - امتحانات تحريرية - التكاليف والواجبات المنزلية
2. (A ₂)	محاضرات بعناصر نظام إدارة الجودة الشاملة والمرتكزات والمبادئ اللازمة للعمل وفق ثقافة الجودة الشاملة.	ورق بحثية - تقارير بحثية - امتحانات شفوية - امتحانات تحريرية - تكاليف وواجبات المنزلية
3. (A ₄)	محاضرات بعملية التخطيط والتنظيم للتحويل إلى إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على أبرز الشهادات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الحصول عليها.	ورق بحثية - تقارير بحثية - امتحانات شفوية - امتحانات تحريرية - تكاليف وواجبات المنزلية
4.		

ثانياً: مواءمة مخرجات تعلم المقرر (المهارات الذهنية) باستراتيجية التدريس والتقويم:

مخرجات المقرر / المهارات الذهنية	استراتيجية التدريس	استراتيجية التقويم
1. (B ₁)	اسلوب العصف الذهني ، من خلال	ورق بحثية - تكاليف وواجبات منزلية -

عصف الذهني - كوزات - امتحانات شفوية - امتحانات تحريرية	وضع مشكلة يراد إيجاد حل لها من قبل الطالب.	
ورق بحثية - تكاليف وواجبات منزلية - عصف الذهني - كوزات - امتحانات شفوية - امتحانات تحريرية	طرح نقاط وقضايا للنقاش من أجل إثراءها ومعرفة وجهات النظر وتوجيهها.	2. (B ₂)
		3.
ورق بحثية - عصف ذهني - كوزات - امتحانات شفوية - امتحانات تحريرية	اسلوب العصف الذهني ، والمشاركة الجماعية في التحليل والاستنباط	4. (B ₄)

ثالثا: موازنة مخرجات تعلم المقرر (المهارات المهنية والعملية) باستراتيجية التدريس والتقييم:		
استراتيجية التقييم	استراتيجية التدريس	مخرجات المقرر/ المهارات المهنية والعملية
أنشطة مجموعات - وحلقات بحث مجموعات- تكاليف وواجبات منزلية - تطبيق عملي	طرح مبادئ ونظريات وأفكار ادارية يطلب من الطلاب مناقشتها وإثرائها في ضوء التطورات المتسارعة في مجال الادارة والمنافسة وتقنيات الاتصال.	1. (C ₁)
أنشطة مجموعات - وحلقات بحث مجموعات - تكاليف وواجبات منزلية - تطبيق عملي	وضع حالات ومشكلات متخيلة من الواقع لحاجات ورغبات عملاء حاليين ومحتملين يطلب من الطلاب وضع تصورات لحلها.	2. (C ₃)
		3.
حلقات بحث - تكاليف وواجبات منزلية - تطبيق عملي	من خلال حالات عملية .. وحل المشكلات ،	4. (C ₄)

رابعا: موازنة مخرجات تعلم المقرر (المهارات العامة) باستراتيجية التدريس والتقييم:		
استراتيجية التقييم	استراتيجية التدريس	مخرجات المقرر
حلقات بحث مجموعات- تكاليف وواجبات منزلية - تطبيق عملي	تكليف الطلاب بدراسة حالات ادارية ومواقف معينة وعرضها على الطلاب في القاعة والرد على الاسئلة والاستفسارات	1. (D ₁)
تكاليف وواجبات منزلية - تطبيق عملي	تكليف الطلاب بعمل تقارير لموضوعات في المقررات أو متصلة بها وفق قواعد وأزمنة محددة	2. (D ₂)
أنشطة مجموعات - تطبيق عملي	يقسم الطلاب إلى مجموعات عمل داخل القاعة أو خارجها ، وي طرح موضوع ليتم مناقشته وإبداء الحلول والآراء واتخاذ القرار.	3. (D ₃)

V. تحديد وكتابة مواضيع المقرر الرئيسية والفرعية (النظرية والعملية) وربطها بمخرجات التعلم المقصودة للمقرر مع تحديد الساعات المعتمدة لها.

الر	وحدات المقرر	الأسبوع	عدد الساعات
قم			

<p>A1, A2, C1, D1</p>	<p>3</p>	<p>الأول</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تعاريف الجودة • أوجه الجودة (جودة التصميم، جودة المطابقة، و جودة الأداء) • أبعاد جودة الأداء • أبعاد جودة الخدمة • كلف الجودة • مراحل التطور لإدارة الجودة الشاملة • مناهج السيطرة على الجودة وأبرز المفكرين • تعريف إدارة الجودة الشاملة • عناصر و مرتكزات إدارة الجودة الشاملة • المفهوم الشمولي لإدارة الجودة الشاملة • مبادئ إدارة الجودة الشاملة • نظام إدارة الجودة الشاملة(المدخلات، العمليات، المخرجات) 	<p>ماهية الجودة وبعض مضامينها</p>	<p>1</p>
<p>A2, A4, B2, C1</p>	<p>3</p>	<p>الثاني</p>	<ul style="list-style-type: none"> • دور الإدارة العليا في تبني و تطبيق إدارة الجودة الشاملة • توفر الرؤيا لدى الإدارة العليا • التزام الإدارة العليا • أنماط القيادة المناسبة لإدارة الجودة الشاملة • نموذج الشبكة الإدارية • نموذج القيادة الموقفية • نموذج طيف السلوك القيادي • دعم الإدارة العليا لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة • إدارة التغيير ودور الإدارة العليا فيه 	<p>الإدارة العليا و إدارة الجودة الشاملة</p>	<p>2</p>
<p>A3, B2, C3</p>	<p>3</p>	<p>الثالث</p>	<ul style="list-style-type: none"> • الإدارة الإستراتيجية ومراحلها • التحليل الإستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة • الصياغة الإستراتيجية وإدارة الجودة الشاملة • التنفيذ الإستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة • الرقابة الإستراتيجية وإدارة الجودة الشاملة • إدارة التغيير إلى إدارة الجودة الشاملة • تشخيص المجالات التي يجري فيها التغيير • تحويل المنظمة إلى إدارة الجودة الشاملة • مصادر مقاومة التغيير وطرق مواجهتها • تخطيط التغيير 	<p>الإدارة الإستراتيجي ة وإدارة التغيير للتحول إلى إدارة الجودة الشاملة</p>	<p>3</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ ومتابعة التغيير • الهيكل التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة • الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة • العمليات وإدارة الجودة الشاملة 		
A4, B2, C3, D1	3	الرابع	<ul style="list-style-type: none"> • التركيز على العميل والإنطلاق منه • بعض المفاهيم المتعلقة بالزبون • سلاسل الجودة (العميل- المورد) • سلسلة القيمة (سلسلة الجودة الداخلية) • قياس حاجات و توقعات ورضا العملاء • العلاقة بين رضا العميل و أنواع متطلباته • التصميم وفق حاجات و رغبات العميل • بيت الجودة 	التركيز على العميل والإنطلاق منه	4
A4, B2, C1	3	الخامس	<ul style="list-style-type: none"> • توطيد العلاقة مع الموردين • إدارة الجودة الشاملة ووظيفة المشتريات • متطلبات المنظمة من مورديها • إستراتيجيات سلسلة التوريد • نظام تماماً في الموعد JIT • سياسة ودليل المشتريات لأغراض الجودة الشاملة 	توطيد العلاقة مع الموردين وإدارة الجودة الشاملة	5
A1, A4, B2, C1, D1	3	السادس	<ul style="list-style-type: none"> • التحسين المستمر • أهداف ومداخل التحسين • الفرق بين المنهج الغربي والمنهج الياباني في التحسين • منهج كيزن في التحسين المستمر • منهج تماماً في الموعد في التحسين • منهج حل المشاكل لتحسين الجودة • تحسين الإنتاجية • المقارنة المرجعية • مجالات المقارنة المرجعية • خطوات عملية المقارنة المرجعية • قياس الأداء و التحسين المستمر 	التحسين المستمر و المقارنة المرجعية	6
A2, B1, C1, D3	3	السابع	<ul style="list-style-type: none"> • تمكين العاملين • منافع التمكين • أبعاد ومرتكزات التمكين • أصناف و أساليب التمكين • المنظور متعدد الأبعاد في التمكين • الاتصالات في إطار الجودة الشاملة • بناء المعارف والمهارات وتدريب الجودة • التدريب لغرض التمكين 	تمكين العاملين وحلقات الجودة	7

			• فرق العمل وحلقات الجودة		
B2, C2, C3, D1	6	الثامن + التاسع	<ul style="list-style-type: none"> أدوات الجودة إستمارة التأكد المدرج التكراري مخطط باريتو مخطط الإنتشار مخطط السبب التأثير مخطط المسار مخططات السيطرة الإحصائية السيطرة الإحصائية على العمليات مخططات السيطرة للمتغيرات مخططات السيطرة للخصائص 	الأساليب الإحصائية لإدارة الجودة الشاملة	8
A1, A2, C2, D3	3	العاشر	<ul style="list-style-type: none"> الأيزو و إدارة الجودة الشاملة سلسلة المواصفات القياسية مراحل تطبيق نظام الأيزو مبادئ أنظمة جودة الأيزو متطلبات نظام الجودة للأيزو 	إدارة الجودة الشاملة و المواصفات الدولية للجودة	9

ثانيا: الجانب العملي:				
تكتب تجارب (مواضيع) العملي				
الرقم	التجارب العملية	عدد الأسابيع	الساعات الفعلية	مخرجات التعلم
1.				
2.				
3.				
إجمالي الأسابيع والساعات				

VI. استراتيجيات التدريس:
المحاضرة ، القاء المواضيع في القاعة الدراسية وتبدأ المحاضرة بعرض للمواضيع التي سيتم القائها في المحاضرة مع ربطها بالمحاضرة السابقة. وتختتم المحاضرة بعمل مراجعة سريعة لأهم ما تناولته المحاضرة.
أسلوب حل المشكلات ، وضع مشكلة يراد إيجاد حل لها من قبل الطالب.
المجموعات ، يقسم الطلاب إلى مجموعات وداخل القاعة وي طرح موضوع للمناقشة وإبداء الحلول والأراء في .
المناقشة ، طرح نقطة للنقاش من أجل إثراءها ومعرفة وجهات النظر وتوجيهها.

الأبحاث ، تكليف الطلاب بعمل تقارير لموضوعات في المقرر أو متصلة بالمقرر

VII. التقييمات والتكليفات:

الرقم	التكليف/النشاط	مخرجات التعلم	الأسبوع	الدرجة
1	بحث عن تطور مدخل إدارة الجودة الشاملة	A1 A2 D2	2	2
2	دراسة عن أبعاد الجودة لمنتج / خدمة	B1 C3	4	1
3	تصميم منتج أو خدمة وفقاً لرغبات العميل	B2 C1 C3 D1	5	2
4	قياس مستوى الجودة لمنظمة ورأي العميل فيها	B2 C1 C3 D1	6	1
5	تصميم نظام للجودة لمنظمة وكيفية تنفيذها	A1 A2 A4 B4	7	2
6	دراسة وضع منظمة وتحليل عملياتها وإبتكار طرق للتحسين فيها	B1 C3 D1 D3	12	1
7	مقارنة منظمة مع متطلبات شهادة الأيزو وإقتراح تحسينات وفقاً لمعايير الجودة	B4 C4	13	1

VIII. تقويم التعلم:

الرقم	أنشطة التقويم	الأسبوع	الدرجة	نسبة الدرجة إلى درجة التقويم النهائي	المخرجات التي يحققها
1	الواجبات	حسب فقرة التكليفات والتعيينات اعلاه	10	10%	حسب فقرة التكليفات والتعيينات اعلاه
2	اختبار أول	-----	---	-----	-----
3	اختبار منتصف الفصل	7	20	20%	A1 A2 A3 B1 B2 B4
4	حضور المحاضرات	13	10	10%	D1 D2 D3
5	الاختبار النهائي	حسب برنامج الجامعة	60	60%	A1 A2 A3 B1 B2 B4

IX. مصادر التعلم:

(اسم المؤلف، سنة النشر، اسم الكتاب، دار النشر، بلد النشر).
المراجع الرئيسية: (لا تزيد عن مرجعين)
1. إدارة الجودة الشاملة، رعد الطائي و عيسى قdade، 2008، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن
2. إدارة الجودة الشاملة، خضير كاضم حمود، 2000، دار المسيرة، عمان، الأردن
المراجع المساعدة
مواد إلكترونية وإنترنت: (إن وجدت)
1- محاضرات فيديو لجميع مواضيع المسار، جامعة الملك فيصل
2- مقاطع فيديو مترجمة حول مفاهيم ومرتكزات الجودة

X. الضوابط والسياسات المتبعة في المقرر.

بعد الرجوع للوائح الجامعة يتم كتابة السياسة العامة للمقرر فيما يتعلق بالآتي:
1. سياسة حضور الفعاليات التعليمية : الحضور بداية المحاضرة ويعتمد الغياب بعد عشرين دقيقة ، ويعد الطالب محروماً من المقرر إذا غاب نصف المحاضرات.

2.	الحضور المتأخر : ينبه الطالب في حالة التأخير ويسمح له بالدخول كمستمع وإذا تكرر الغياب يرفع لرئاسة القسم
3.	ضوابط الامتحان : الحضور في الموعد المحدد من قبل استاذ المادة بالنسبة للامتحان النصفى ومن قبل الكلية بالنسبة للامتحان النهائي وإلا يحرم من دخول الامتحان.
4.	التعيينات والمشاريع : يتم تسليم التكاليف والمشاريع في المواعيد المحددة دون تأخير والا يحرم الطالب من الدرجات التي تمنح مقابل هذه الأنشطة.
5.	العش : ممنوع العش منعاً باتاً ويعاقب الطالب الذي ضبط متلبساً بالعش بحسب لائحة شئون الطلاب بالجامعة.
6.	الانتحال : قيام شخص ما بانتحال شخصية طالب لحضور المحاضرة أو دخول امتحان مادة نيابة عنه أو ان يكتب اسم اخر في دفتر الامتحان غير اسمه لإظهار انه لم يمتحن المادة في الموعد المحدد ويعاقب بحسب لائحة شئون الطلاب بالجامعة.
7.	سياسات أخرى : ممنوع استخدام الموبايل في قاعة المحاضرة وقاعة الامتحان وإدخال الآلات الحاسبة إلى قاعات الامتحان ، ويلتزم كل طالب بإحضار ما يحتاجه حتى لا يشغل زملائه في قاعة الامتحان.