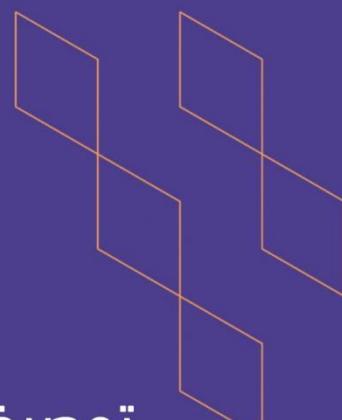


2024

TP-153



هيئة تقويم التعليم والتدريب
Education & Training Evaluation Commission



توصيف المقرر الدراسي

— (بكالوريوس) —

اسم المقرر: إدارة علاقات العملاء

رمز المقرر: 176-تسق-2

البرنامج: التسويق التطبيقي

القسم العلمي: العلوم الادارية

الكلية: التطبيقية

المؤسسة: جامعة نجران

نسخة التوصيف: TP-153-2024

تاريخ آخر مراجعة: 1445/01/22 هـ



جدول المحتويات

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





أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

1. التعريف بالمقرر الدراسي

1. الساعات المعتمدة: (ساعتان)

2. نوع المقرر

| | | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> أخرى | <input type="checkbox"/> متطلب مسار | <input checked="" type="checkbox"/> متطلب تخصص | <input type="checkbox"/> متطلب كلية | <input type="checkbox"/> متطلب جامعة | <input type="checkbox"/> متطلب جامعية |
| | | <input type="checkbox"/> اختياري | <input type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> إجباري |

3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: السنة الأولى / المستوى الثالث

4. الوصف العام للمقرر

يتناول هذا المقرر: التسويق بالعلاقات ومجاليه النظرية والعملية والمفاهيم الأساسية وتقنيات وممارسات إدارة علاقات العملاء وشرح دورة حياة إدراة علاقات العملاء واكتساب العميل والاحتفاظ بالعملاء واستراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء ومعرفة العميل والعوامل المؤثرة على بقاء العلاقة مع العملاء ومعدل اكتساب العملاء ومعدل فقدان العملاء ومؤشرات قيمة العميل مدى الحياة.

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

161 تسلق-3

6- المتطلبات المترابطة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

7. الهدف الرئيس للمقرر

يهدف المقرر إلى:

1. إدراك المفاهيم الأساسية وتقنيات وممارسات إدارة علاقات العملاء

2. اظهار القدرة على امتلاك المعرفة بالحصول على بيانات العميل وتحليلها واستخداماتها

3. تحديد تأثير إدارة علاقات العملاء على تجربة رضا وولاء العملاء

4. تطوير خطة إدارة علاقات العملاء الخاصة باستراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء

2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

| النسبة | عدد الساعات التدريسية | نمط التعليم | م |
|--------|-----------------------|----------------------|---|
| %100 | 30 | تعليم التقليدي | 1 |
| | | التعليم الإلكتروني | 2 |
| | | التعليم المدمج | |
| | | • التعليم التقليدي | 3 |
| | | • التعليم الإلكتروني | |
| | | التعليم عن بعد | 4 |
| | | تطبيقي | 5 |
| %100 | 30 | المجموع | |





3. الساعات التدريبية (على مستوى الفصل الدراسي)

| النسبة | ساعات التعلم | النشاط | م |
|--------|--------------|-----------------|---|
| %100 | 30 | محاضرات | 1 |
| | | معلم أو إستوديو | 2 |
| | | ميداني | 3 |
| | | دروس إضافية | 4 |
| | | أخرى | 5 |
| %100 | 30 | الإجمالي | |

ب. نوافذ التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسيها وطرق تقييمها:

| طرق التقييم | استراتيجيات التدريس | رمزنات التعلم المرتبط بالبرنامج | نوافذ التعلم | الرمز |
|--|--|---------------------------------|--|-------|
| المعرفة والفهم | | | | 1.0 |
| الاختبارات والواجبات | المحاضرات/مناقشات في المنتديات/سمنارات | P-1ع | يعرف مفاهيم إدارة علاقات ومراحل تطورها | 1.1 |
| الاختبارات والواجبات | المحاضرات/مناقشات في المنتديات/سمنارات | M-3ع | يشرح برامج ولاء العملاء ودورها في كسب ولاء العملاء | 1.2 |
| | | | | 1.3 |
| المهارات | | | | 2.0 |
| مقياس سالم التقدير كتابة التقارير التقييم بالمشاريع العلمية التقييم القائم على المناقشات الاختبارات العملية الواجبات التطبيقية البحث | اسلوب المناقشة وال الحوار/ اسلوك حل المشكلات/ اسلوب البيان العلمي/ اسلوب ورش العمل/ الأنشطة الجماعية/ التعليم التعاوني/ اسلوب دراسة الحالة | M-1م | يحدد وظائف نظام إدارة علاقات العملاء ومميزاته | 2.1 |
| مقياس سالم التقدير كتابة التقارير | اسلوب المناقشة وال الحوار/ اسلوك حل المشكلات/ اسلوب البيان العلمي/ | M-3ق | يطبق اسس التواصل الناجح مع العملاء و حل مشكلاتهم | 2.2 |





| طرق التقييم | استراتيجيات التدريس | رموز نتائج التعلم المرتبطة بالبرنامج | نواتج التعلم | الرمز |
|--|--|--------------------------------------|---|-------|
| التقييم بالمشاريع العلمية التقييم القائم على المناقشات الاختبارات العملية الواجبات التطبيقية البحث | اسلوب ورش العمل/ الأنشطة الجماعية/ التعليم التعاوني/ اسلوب دراسة الحالة | | | |
| القيم والاستقلالية والمسؤولية | | | | 3.0 |
| ▪ بطاقة الملاحظة الأنشطة الفردية والجماعية | | ق-3-M | يتواصل شفهياً وكتابياً في مجال علاقة العملاء | 3.1 |

ج. موضوعات المقرر

| الساعات التدريسية المتوقعة | قائمة الموضوعات | م |
|-------------------------------|---|---|
| 3 | المفاهيم الأساسية لإدارة علاقات العملاء ومراحل تطورها | 1 |
| 3 | نظام إدارة علاقات العملاء وظائفه ومميزاته وفوائده | 2 |
| 3 | خطة إدارة علاقات العملاء وآداتها | 3 |
| 3 | التسويق بالعلاقات وإدارة علاقات العملاء | 4 |
| 3 | علاقة العملاء وإدارة البيانات | 5 |
| 3 | علاقة العملاء وزيادة المبيعات | 6 |
| 3 | جودة الخدمة المقدمة للعملاء | 7 |
| 3 | ولاء العملاء | 8 |
| 2 | شكاوى العملاء | 9 |
| 30 | المجموع | |

د. أنشطة تقييم الطلبة

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

| النسبة من إجمالي درجة التقييم | توقيت التقييم (بالأسبوع) | أنشطة التقييم | م |
|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------|---|
| %30 | الثامن | الاختبار الفصلي الأول | 1 |





| النسبة من إجمالي درجة التقييم | توقيت التقييم (بالأسبوع) | أنشطة التقييم | م |
|-------------------------------|--------------------------|------------------------|-----|
| %20 | السادس عشر | الاختبار الفصلي الثاني | 2 |
| %50 | نهاية الفصل | الاختبار النهائي | 3 |
| %100 | | المجموع | ... |

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

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

| المراجع الرئيس للمقرر | المراجع المساعدة | المصادر الإلكترونية | أخرى |
|---|--|--|------|
| ادارة علاقات الزبون، حسين وليد عيار واحمد عيد محمد، دار صفاء 2017م عمان | ادارة علاقات العملاء، محمد منصور ابو جبل | الادارة الفعالة لعلاقات العملاء "مدخل عالمي" الأكاديمية الحديثة لكتاب الجامعي، 2010م | |
| ▪ المراجع الإضافية (الدوريات العلمية، التقارير، المواد الالكترونية المتوفّرة على الإنترنّت في المواقع المختلفة أو أشرطة الـ CD أو الفيديو أو غيرها) ▪ رابط المكتبة السعودية الرقمية https://sdl.edu.sa/SDLPortal/Publishers.aspx /https://www.kfnl.gov.sa | | | |
| موقع تعليمي آخر مثل موقع اليوتيوب | | | |

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

| متطلبات المقرر | العناصر |
|---|---|
| قاعة دراسية مجهزة بجهاز عرض (صورة وصوت) مع سبورة ذكية (قاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ) | المرافق النوعية |
| معلم لأنشطة الاعمال (Business Lab) مجهز بأجهزة حاسب ومربوط بشبكة الإنترنّت | التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات) |
| توصيلات كهربائية للاستخدام عند الضرورة | تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص) |

و. تقويم جودة المقرر:

| طرق التقييم | المقيمون | مجالات التقويم |
|---|--|-------------------------|
| الاستبانات | الطلبة | فاعلية التدريس |
| الملاحظة المباشرة /مراجعة النظير/ تصحيح عينة بواسطة عضو اخر من برنامج مماثل | أعضاء هيئة التدريس /لجنة الجودة /المراجع النظير | فاعلية طرق تقييم الطالب |





| طرق التقييم | المقيمون | مجالات التقويم |
|--|--|---------------------------------|
| ملف الانجاز/ الاختبارات والاجابات النموذجية/ القيميات والواجبات/ الاستبيانات | اعضاء هيئة التدريس والقيادات/ الطلاب | مصادر التعلم |
| رأي الخبراء/ الاستبيانات/ ورش العمل | لجنة التخطيط والمناهج/الطلاب/ اعضاء هيئة التدريس | مدى تحصيل مخرجات التعليم للمقرر |
| الاستبيانات/ بطاقة الملاحظة | الطلاب واعضاء هيئة التدريس | أخرى |

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

طرق التقييم (مباشر وغير مباشر).

ز. اعتماد التوصيف:



| | |
|--------------|--------------------------|
| جهة الاعتماد | مجلس قسم العلوم الإدارية |
| رقم الجلسة | 00007 - 0099 - 14430903 |
| تاريخ الجلسة | 12:30 04 / 04 / 2022 م |

