



توصيف المقرر الدراسي

(بكالوريوس)

اسم المقرر: إدارة علاقات العملاء
رمز المقرر: 176 نسق-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

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



أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

1. التعريف بالمقرر الدراسي

1. الساعات المعتمدة: (ساعتان)

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: السنة الأولى / المستوى الثالث

4. الوصف العام للمقرر

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

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

161 تسق-3

6- المتطلبات المتزامنة 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)

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

3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

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

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

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

الرمز	نواتج التعلم	رموز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
			اسلوب ورش العمل/ الانشطة الجماعية/ التعليم التعاوني/ اسلوب دراسة الحالة	التقييم بالمشاريح العلمية التقييم القائم على المناقشات الاختبارات العملية الواجبات التطبيقية البحوث
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	يتواصل شفهيًا وكتابيًا في مجال علاقات العملاء	ق-3-M	الانشطة الفردية والجماعية	■ بطاقة الملاحظة

ج. موضوعات المقرر

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

د. أنشطة تقييم الطلبة

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

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

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

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

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

إدارة علاقات الزبون، حسين وليد عيار واحمد عيد محمد، دار صفاء 2017م عمان	المرجع الرئيس للمقرر
إدارة علاقات العملاء، محمد منصور ابوجبل الإدارة الفعالة لعلاقات العملاء "مدخل عالمي" الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، 2010م	المراجع المساندة
<ul style="list-style-type: none"> المراجع الإضافية (الدوريات العلمية، التقارير، المواد الالكترونية المتوفرة على الإنترنت في المواقع المختلفة أو أشرطة ال CD أو الفيديو أو غيرها) رابط المكتبة السعودية الرقمية https://sdl.edu.sa/SDLPortal/Publishers.aspx رابط مكتبة الملك فهد الوطنية https://www.kfml.gov.sa 	المصادر الإلكترونية
مواقع تعليمية أخرى مثل موقع اليوتيوب	أخرى

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

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

و. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقييم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	الطلبة	الاستبيانات
فاعلية طرق تقييم الطلاب	اعضاء هيئة التدريس/ لجنة الجودة/ المراجع النظير	الملاحظة المباشرة/ مراجعة النظير/ تصحيح عينة بواسطة عضو اخر من برنامج مماثل

طرق التقييم	المقيمون	مجالات التقويم
ملف الانجاز / الاختبارات والاجابات النموذجية/ التقييمات والواجبات/ الاستبانات	اعضاء هيئة التدريس والقيادات/ الطلاب	مصادر التعلم
راي الخبراء/ الاستبانات/ ورش العمل	لجنة التخطيط والمناهج/ الطلاب/ اعضاء هيئة التدريس	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر
الاستبانات/ بطاقة الملاحظة	الطلاب واعضاء هيئة التدريس	أخرى

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

ز. اعتماد التوصيف:

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