



اعتماد  
NCAAA  
T4  
2020

## توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر:	ادارة الجودة الشاملة
رمز المقرر:	٣٠٩٠-دار٣
البرنامج:	بكالوريوس الإدارة العامة
القسم العلمي:	الإدارة العامة
الكلية:	العلوم الادارية
المؤسسة:	جامعة نجران

## 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:	٣
ج. موضوعات المقرر	٤
د. التدريس والتقييم:	٤
١. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم	٤
٢. أنشطة تقييم الطلبة	٤
هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:	٥
و - مصادر التعلم والمرافق:	٥
١. قائمة مصادر التعلم:	٥
٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:	٦
ز. تقويم جودة المقرر:	٦
ح. اعتماد التوصيف	٦



## 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"/> <input type="checkbox"/> متطلب قسم <input type="checkbox"/> أخرى <input type="checkbox"/> ب. <input type="checkbox"/> إجباري <input checked="" type="checkbox"/> اختياري <input type="checkbox"/>
٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر التاسع
٤. المتطلبات السابقة لهذا المقرر: مقرر التخطيط الاستراتيجي ٣٠٠٠-دار-٣
٥. المتطلبات المترابطة مع هذا المقرر (لا توجد)

## ٦. نمط الدراسة (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية	٣٦	% ١٠٠
2	التعليم المدمج		
3	التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		
5	أخرى		

## ٧. ساعات الاتصال (على مستوى الفصل الدراسي) (٩٠ ساعة)

م	النشاط	ساعات التعلم
١	محاضرات	٣٦
٢	معمل أو إستوديو	
٣	دروس إضافية	
٤	أخرى (تذكر)	
	الإجمالي	

## ب. هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

١. الوصف العام للمقرر: يقوم هذا المقرر بتعريف الطالب بطبيعة الجودة و الإطار الفكري والفلسفي لإدارة الجودة الشاملة، ومواصفات الأيزو وغيرها من المفاهيم الخاصة بها.
٢. الهدف الرئيس للمقرر - تنمية معارف ومهارات الطلبة بمبادئ وطرائق تنفيذ إدارة الجودة الشاملة - تنمية معارف ومهارات الطلبة بمفاهيم الموافقة القياسية الدولية وطرائق تنفيذها في المنظمات السعودية - تدريب الطلاب على كيفية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مجال تخصصهم - توضيح دور ادارة الجودة الشاملة في تعظيم الاستفادة من الموارد التنظيمية المتاحة (البشرية وغير البشرية) ، وتحقيق مزايا تنافسية للمنظمات)

## ٣. مخرجات التعلم للمقرر:

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	1 المعارف
ع-١س	1.1 يعرف: الجودة، إدارة الجودة الشاملة نظام الجودة ، حلقة الجودة، كلف الجودة، طرق حل مشاكل في حلقات الجودة، الأيزو، بسلسلة المواصفات ايزو ٩٠٠٠، بالمواصفة ايزو، متطلبات الأيزو (٩٠٠٠:٢٠٠٠)
ع-٢س	1.2 يحدد: التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفتيش، ضبط الجودة، تأكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة، ماهية إدارة الجودة الشاملة ، أبعاد تأكيد الجودة، كلف الجودة، عمل حلقات الجودة، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية ايزو ونظام الجودة في ظل الأيزو

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	<b>المهارات</b>
2	
2.1	يشرح: الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، قائد الحلقة، مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة، فوائد تطبيق سلسلة الأيزو ٩٠٠٠، منهجية تطبيق الأيزو ٩٠٠٠، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة.
2.2	يقارن بين أنواع المواصفات شائعة الاستخدام في الشركات الصناعية، رواد إدارة الجودة الشاملة، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأعمال التي تقوم بها لجنة إدارة الجودة الشاملة، فوائد نظام ضبط الجودة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
	<b>القيم</b>
3	
3.1	يستخدم قدراته العلمية بفاعلية في النقاش الجماعي.
3.2	يحلل شفهيًا وكتابيًا في مجال إدارة الجودة الشاملة.
3.3	يقدر علي عرض الواجبات مستخدماً الأجهزة الإلكترونية.
3.4	-

### ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	ساعات الاتصال
١	التعريف بالجودة ومراحل تطورها ( مفهوم الجودة، التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفتيش، ضبط الجودة ،توكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة).	٦
٢	أهمية الجودة، أبعاد توكيد الجودة، جودة الخدمات. نظام ضبط الجودة ( فوائد نظام ضبط الجودة، أهداف نظام ضبط الجودة) كلف الجودة: ( كلف الوقائية ، كلف الأداء، كلف الفشل الداخلي، كلف الفشل الخارجي، الضبط الإحصائي للجودة)	٦
٣	الإطار الفكري لإدارة الجودة الشاملة( ماهية إدارة الجودة الشاملة، الرواد الأوائل لإدارة الجودة الشاملة) فوائد إدارة الجودة الشاملة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة).	٣
٤	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	٣
٥	معايير تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، علاقة إدارة الجودة الشاملة بمعايير إدارة الجودة، إدارة الجودة في منظمات الخدمة.	٣
٦	مفهوم حلقات الجودة، قائد الحلقة، أهمية حلقات الجودة	٣
٧	علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة الشاملة، عمل حلقات الجودة.	٣
٨	أدوات حل المشاكل في حلقات الجودة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة.	٣
٩	التعريف بسلسلة المواصفات ايزو ٩٠٠٠ فوائد تطبيق سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ ، منهجية تطبيق الأيزو ٩٠٠٠ متطلبات الأيزو ٩٠٠٠، غرض الأيزو.	٣
١٠	التعريف بالمواصفة أيزو، متطلبات الأيزو ٩٠٠٠:٢٠٠٠ التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية أيزو و نظام الجودة في ظل الأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٠	٣
	<b>المجموع</b>	٣٦ ساعة

### د. التدريس والتقييم:

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

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
<b>1.0</b>	<b>المعارف</b>		
1.1	يعرف: الجودة، إدارة الجودة الشاملة نظام الجودة ، حلقة الجودة، كلف الجودة، طرق حل مشاكل في حلقات الجودة، الأيزو، بسلسلة المواصفات ايزو ٩٠٠٠، بالمواصفة أيزو، متطلبات الأيزو ٩٠٠٠:٢٠٠٠	-المحاضرة -العصف الذهني -الواجبات	الاختبار الفصلي
1.2	يحدد: التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، التفتيش، ضبط الجودة، توكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة، ماهية إدارة الجودة الشاملة ، أبعاد توكيد الجودة، كلف الجودة، عمل حلقات الجودة، علاقة حلقات الجودة بإدارة الجودة	-المحاضرة -العصف الذهني -الواجبات	الاختبار النهائي

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
	الشاملة، التغيير في مفاهيم المواصفة الدولية أيزو نظام الجودة في ظل الأيزو		
<b>2.0</b>	<b>المهارات</b>		
2.1	يشرح: الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، قائد الحلقة، مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، متطلبات تطبيق حلقات الجودة، فوائد تطبيق سلسلة الأيزو ٩٠٠٠، منهجية تطبيق الأيزو ٩٠٠٠، عناصر إدارة الجودة الشاملة، أهداف إدارة الجودة الشاملة.	-المحاضرة -العصف الذهني -الواجبات	الاختبار الفصلي
2.2	يقارن بين أنواع المواصفات شائعة الاستخدام في الشركات الصناعية، رواد إدارة الجودة الشاملة، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأعمال التي تقوم بها لجنة إدارة الجودة الشاملة، فوائد نظام ضبط الجودة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة.	-المحاضرة -العصف الذهني -الواجبات	الاختبار النهائي
<b>3.0</b>	<b>القيم</b>		
3.1	يستخدم قدراته العلمية بفاعلية في النقاش الجماعي.	التعلم الذاتي	الملاحظة واجبات
3.2	التفاعل والتعامل بإيجابيه مع الهيئة الأكاديمية والأنشطة الطلابية المختلفة .	التكليفات	
3.3	يعرض الواجبات مستخدماً الاجهزة الالكترونية .	العمل من خلال فريق	
3.4	يسأل شفهيًا وكتابيًا في مجال ادارة الجودة الشاملة.	التكليفات	

## ٢. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
١	الاختبار الفصلي	الخامس	٣٠%
٢	البحوث والتكليفات والمشاركة	خلال الفصل الدراسي	٢٠%
٣	الاختبار النهائي	نهاية الفصل الدراسي	٥٠%

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

## هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:

ساعات الإرشاد الأكاديمي: ٨ ساعات
١/ عقد اجتماع مع الطلاب في بداية الفصل الدراسي بغرض التعرف على الطلاب وعرض خطة العمل.
٢/ تجهيز ملف الإرشاد الأكاديمي لكل طالب.
٣/ تنظيم مواعيد الإرشاد الجماعي والإرشاد وساعات الإرشاد الفردي.
٤/ إرشاد الطلاب المتعثرين أكاديمياً وتوجيههم لتجاوز العثر.
٥/ رعاية الطلاب المتفوقين.
٦/ رصد الحالات التي تحتاج الى رعاية خاصة.

## و - مصادر التعلم والمرافق:

### ١. قائمة مصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	د. قاسم نايف علوان (ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ٩٠٠١:٢٠٠٠، عمان، دار الثقافة، الطبعة الأولى الاصدار الثاني ١٤٣٠ هـ ٢٠٠٩ م).
المراجع المساندة	

المصادر الإلكترونية	http://Lib.nu.edu.sa/Digital Library.aspx
أخرى	

## ٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعة دراسية تتسع لعدد ٢٥ طالب أو طالبة
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)	جهاز داتا شو مرفق به جهاز كمبيوتر وشاشة عرض وطابعة وسبورة ذكية
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	سبورة إضافية مع أقلام وماسحة سبورة.

## ز. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقويم
فاعلية التدريس	الطلاب	مباشر
فاعلية طرق تقييم الطلاب	هيئة التدريس	مباشر
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	قيادات البرنامج	مباشر
مصادر التعلم	المراجع النظير	غير مباشر

مجالات التقويم (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 التقويم (مباشر وغير مباشر)

## ح. اعتماد التوصيف

جهة الاعتماد	مجلس قسم الإدارة العامة
رقم الجلسة	١٤٤٤٠١٢٧-٠٢٠٧-٠٠٠٠١
تاريخ الجلسة	١٤٤٤-٢-١هـ