توصيف مساق

أولا: معلومات عامة

اسم المساق	إدارة المبيعات وحماية المستهلك
رقم المساق	BUSA4323
الكلية	
القسم	
نوع المتطلب	تخصص
المستوى الدراسي	4
الساعات المعتمدة نظري	3
الساعات المعتمدة عملي	0
المتطلبات	

ثانيا : أهداف المساق

1 - يهدف المساق لتزويد الطالب بأسس ادارة المبيعات من حيث المفهوم والانواع والوظائف
2 - تزويد الطالب بعملية التخطيط والتنظيم لادارة المبيعات
3 - التعرف على قوى البيع وانماط المستهلكين
4 - تزويد الطالب باسس الرقابة على اعمال البيع
5 - تعريف الطلاب بحماية المستهلك من حيث النشأة والتطوير
6 - كذلك التعرف على اهم جوانب حماية المستهلك وما هي اهم الانتهاكات التي يتعرض لها
7 - استعراض المزيج التسويقي من وجهة نظر حماية المستهلك

ثالثا :المهارات المستهدفة من تدريس المساق

مهارات المعرفة والمفاهيم	* أن يتعرف الطالب علي إدارة المبيعات في المنظمات الانتاجية
	* يفهم الطالب عملية ادارة النشاط البيعي
	* أن يتذكر الطالب اهم الجوانب العلمية لادارة النشاط البيعي
	* ان يفهم الطالب اهم حقوق المستهلكين
	* ان يتعرف الطالب على الجوانب التي تعتبر انتهاك لحقوق المستهلكين في المزيج التسويقي
المهارات الذهنية	* يستنتج الطالب اهم جوانب نجاح النشاط البيعي
	* ان يصمم الطالب خطة لإدارة المبيعات بشكل ابداعي
	* تنمية جوانب الابتكار البيعي بطرق خلاقة
	* ابتكار اساليب بيعية من شأنها حماية المستهلكين
المهارات المهنية الخاصة بالمساق	* أن يعد الطالب طريقة توضح كيفية تنفيذعملية تدريب قوى البيع داخل المنظمة
	* أن يضع الطالب نموذج ادارة المبيعات في المنظمة
	* ان يضع الطالب بعض المعايير التي تعتبر انتهاك لحقوق المستهلكين في المنظمات
	* اقتراح بعض التعديلات على المزيج التسويقي للحد من انتهاك حقوق المستهلكين
المهارات العامة	* أن يعمل الطالب داخل فريق عمل لاعداد مقترحات علاج مشاكل المستهلكين
	* (تعويد الطالب القدرة على التواصل الفعال مع الاخرين (اصحاب العلاقة
	* تعريف الطالب باليات اكتشاف الانحرافات البيعية من خلال تزويدة بالمنهج العلمي السليم

رابعا : محتوى المساق

1 - مفاهيم ادارة المبيعات وانواع البيع ووظائف ادارة البيع
2 - التنظيم الاداري لأعمال البيع
3 - التخطيط الاداري لنشاط البيع
4 - قوي البيع (انواعهم وقدراتهم،وتحديد مرتباتهم ومكافئاتهم
5 - قوى البيع وانواع العملاء وطرق التعامل معهم
6 - (نظم المعلومات البيعية (انواعها ومصادوها
7 - قواعد تحديد المناطق البيعية واليات توزيع القوي البيعيه عليها
8 - تخطيط نشاط قوى البيع والاشراف عليهم
9 - مسؤولية الاشراف وتقارير المشرفين على قوي البيع
10 - المهارات التفاوضية قوى البيع
11 - (الرقابة على اعمال البيع(مفهومها، اهميتها، مراحل الرقابة وادواتها
12 - (حماية المستهلك(المفاهيم الاساسية لحماية المستهلك و التطور التاريخي لها
13 - حقوق المستهلك والجهات المسؤولة عن حمايته
14 - تخطيط المنتجات وحركة المستهلكين
15 - قرارات التسعير وحركة المستهلكين
16 - قنوات التوزيع وحركة المستهلكين
17 - قنوات التوزيع وحركة المستهلكين
18 - النشاط الترويجي وحركة المستهلكين

خامسا :اساليب التعليم وتعلم المساق

1 - المحاضرات من خلال استخدام الوسائل التعليمية الحديثة
2 - حلقات النقاش لبعض القضايا المتعلقة بإدارة المبيعات وحماية المستهلكين
3 - تحليل حالات عملية مختارة حول ادارة المبيعات وحماية المستهلكين
4 - عرض بعض الافلام التسجيلية لانشطة البيع و انتهاكات حقوق المستهلكين

أساليب التعليم والتعلم للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة

1 - نفس اسلوب المحاضرات للطلبة العاديين في نفس الشعب

تقويم الطلبة

الأساليب المستخدمة	التوقيت	توزيع الدرجات
امتحان اعمال الفصل	الاسبوع السابع	20%
حالات عملية وواجبات	الاسبوع الثالث، السادس،العاشر، الرابع عشر	10%
المشاركة والمناقشات والحضور	طوال الفصل	10%
الاختبار النهائي	الاسبوع السادس عشر	60%

الكتب الدراسية والمراجع

كتب ملزمة	ادارة المبيعات وحماية المستهلك . للدكتور/ ابراهيم السيد جاد الله والدكتور / احمد عقاد جاويش. الدار الجامعية للنشر والتوزيع
كتب مقترحة	ادارة المبيعات وحماية المستهلك . للدكتور/ احمد ابراهيم عبد الهادي. دار النهضة لعربية

مصفوفة المعارف والمهارات للمساق

المحتويات الرئيسية للمساق	أسبوع الدراسة	المعارف	مهارات ذهنية	مهارات مهنية	مهارات عامة
مفاهيم ادارة المبيعات انواع البيع وظائف ادارة البيع	الاسبوع الاول	مفاهيم ووظائف ومسؤوليات ادارة المبيعات التعريف بانواع ادارة البيع الوظائف الرئيسة لادارة البيع	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
التنظيم الاداري لأعمال البيع	الاسبوع الثاني	تزويد الطالب بمفهوم التنظيم البيعي علاقة ادارة المبيعات بالادارات الاخرى خظوات عملية التنظيم الكفء تنظيم ادارة المبيعات في الواقع العملي استعراض بعض الحالات العملية للتنظيم	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
التخطيط الاداري لنشاط البيع	الاسبوع الثالث	تزويد الطالب بماهية التخطيط واهميته مكونات وعناصر تخطيط المبيعات خصائص التخطيط الجيد معوقات ومشاكل عملية التخطيط البيعي	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
قوي البيع (انواعهم وقدراتهم،وتحديد مرتباتهم ومكافئاتهم قواعد تحديد المناطق البيعية واليات توزيع القوي البيعيه عليها	الاسبوع الرابع	التعرف على مفهوم قوى البيع وانواعهم وقدراتهم ووسائل اختيارهم اليات تحديد مرتباتهم ومكافئاتهم التعرف على كيفية تحديد المناطق البيعية لقوى البيع	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
قوى البيع وانواع العملاء وطرق التعامل معهم نظم المعلومات البيعية (انواعها (ومصادوها	الاسبوع الخامس	التعرف على انواع العملاء وطرق التعامل معهم ومصادر الحصول على المعلومات عنهم وطبيعة المعلومات المطلوبة	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات

مسؤولية الاشراف وتقارير المشرفين على قوي البيع	الاسبوع السادس	تحديد الجهات المسؤولة عن الاشراف على قوى البيع مهارات اعداد تقارير المشرفين على قوى البيع	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
الرقابة على اعمال البيع(مفهومها، اهميتها، مراحل الرقابة وادواتها (	الاسبوع السابع	التعرف على اسس الرقابة على انشطة البيع التعرف على اهمية الرقابة ومراحلها تزويد الطالب باهم وادوات الرقابة	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
حماية المستهلك(المفاهيم الاساسية لحماية المستهلك و التطور التاريخي (لها	الاسبوع الثامن	التعرف على المفاهيم الاساسية لحماية المستهلك نشأه حماية وحقوق المستهلكين ومراحل تطورها اهم حقوق المستهلكين	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
حقوق المستهلك والجهات المسؤولة عن حمايته	الاسبوع التاسع	التعرف على اهم بنود حقوق المستهلكين التعرف على الجهات المسؤولة عن حماية المستهلك	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
تخطيط المنتجات وحركة المستهلكين	الاسبوع العاشر	التعرف على تخطيك المنتجات ومراعاتها مع حقوق المستهلكين التعرف على اليات تصميم المنتجات وتحديد مكوناتها وفق معايير حقوق المستهلكين التعرف على تغليف المنتجات وفق معايير حقوق المستهلكين	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
قرارات التسعير وحركة المستهلكين	الاسبوع الحادي عشر	التعرف على اليات تسعير المنتجات وفق معايير حقوق المستهلكين التعرف على الاسعار التي تعتبر انتهاك لحفوف المستهلكين استعراض الحالات السعرية التي تتعارض مع حماية المستهلك	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات

قرارات التوزيع وحركة المستهلكين	الاسبوع الثاني عشر	التعرف على مفاهيم التوزيع وعلاقتها بحركة المستهلكين التعرف على اليات البيع بالمنزل وحق الغاء امر الشراء القيود على استخدام حق الغاء العقود	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
قرارات النشاط الترويجي وحركة المستهلكين	الاسبوع الثالث عشر	الاعلان وعلاقتة بحماية المستهلك نماذج من الاعلانات بالوسائل المختلفة	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
المهارات التفاوضية قوى البيع	الاسبوع الرابع والخامس عشر	تزويد الطالب باهم بمفاهيم التفاوض التجاري اهم المعلومات المطلوبة للمفاوض العوامل المحددة لنجاح التفاوض التجاري صفات المفاوض الجيد تحديد الخطة التفاوضية ابرام العقود مع الطرف المتفاوض معه	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات
:حالات دراسية وعملية عن ادارة المبيعات حماية المستهلك	الاسبوع السادس عشر	تزويد الطالب بمهاران حل الحالات العملية استعراض تجارب بعض الشركات الناجحة في حماية المستهلك حل بعض الحالات الافتراضية حول التفاوض التجاري حل بعض الحالات العملية حول حماية حقوق المستهلكين	تنمية التفكير الابداعي والابتكاري للطلاب اكسابهم القدرة على التحليل والاستنباط تنمية القدرة على النقد وتقديم الحجج المنطقية تنمية ملكات التأمل القدرة على حل المشكلات بطريقة كفؤة وفعالة	تنمية القدرة على التخطيط الفعال اكتشاف القصور التبيقي لبعض الجوانب النظرية العلمية التعرف على القوانين التي تحكم مهنة البيع وتحمي المستهلكين	القدرة على التكيف البيئي القدرة على تحمل المسئولية القدرة على التطوير المستمر والانضباط الذاتي تنمية القدرة على استخدام مصادر المعلومات