

شئون التخطيط والجودة

نموذج أ

توصيف مساق

أولاً: معلومات عامة

اسم المساق	ادارة الجودة الشاملة
رقم المساق	BUSA4327
الكلية	
القسم	
نوع المتطلب	تخصص
المستوى الدراسي	4
الساعات المعتمدة نظري	3
الساعات المعتمدة عملي	0
المتطلبات	

ثانياً : أهداف المساق

1 - التعرف على مفاهيم تحسين الجودة من وجهات نظر عديدة
2 - تحديد العناصر الرئيسية لتحسين الجودة
3 - تحديد الفوائد المحتملة لتحسين الجودة
4 - تحديد العلاقة بين تحسين الجودة ورضا العملاء
5 - التعرف على أدوات قياس تحسين الجودة
6 - التعرف على النظريات، والتاريخ، وقادة تحسين الجودة
7 - الكشف عن وجهات النظر والمكون من جودة الخدمة

ثالثاً: المهارات المستهدفة من تدريس المساق

مهارات المعرفة والمفاهيم	* تعريف الجودة، والقادة الرئيسيين والنظريات في المجال
	* مفهوم عملية التحسين، والتفكير بالعملية وتحديد المشاكل في العملية
	* التفكير الإبداعي عن طريق معرفة أسباب الاختلاف في العملية
المهارات الذهنية	* قياس الجودة، الحدود العليا والدنيا للضبط الجودة، والتباين، وسبب المشترك للاختلاف
	* المهارات التحليلية من خلال مناقشة الخلافات ومساهمة المفاهيم والعلماء في هذا المجال
المهارات المهنية الخاصة بالمساق	* مهارات حل المشاكل من خلال تحديد المشاكل في العملية
	* المهارات التحليلية عن طريق تحديد الاستراتيجيات التي ينبغي استخدامها للحد من اختلاف
المهارات العامة	* مهارات فرق العمل من خلال المشاركة في مجموعات من شأنها أن تحلل الإجراءات المختلفة

رابعاً : محتوى المساق

1 - يتناول هذا المساق إلى التعريف بطبيعة إدارة الجودة الشاملة وإطارها العام وتطورها التاريخي كما يتضمن التعريف بعناصر إدارة الجودة الشاملة والقيادة و إرضاء الزبائن وتمكين العاملين وتحسين العمليات المستمر، وشراكة الموردين ومقاييس الأداء إلى جانب ذلك سيعرض المساق وسائل تصنيف إدارة الجودة وطرق تنفيذ ذلك التصنيف

خامساً: اساليب التعليم وتعلم المساق

1 - محاضرات والمناقشات وحالات عملية

تقويم الطلبة

<u>توزيع الدرجات</u>	<u>التوقيت</u>	<u>الأساليب المستخدمة</u>
30%	الاسبوع السابع	امتحان نصفى
10%		حضور ومشاركة
60	الاسبوع السادس عشر	امتحان نهائى

الكتب الدراسية والمراجع

كتب ملزمة	ادارة الجودة الشاملة 2009 د. عواطف ابراهيم الحداد
-----------	---