



جامعة الزيتونة الأردنية
Al-Zaytoonah University of Jordan
كلية الاعمال
Faculty of Business



"عراقة وجودة"
"Tradition and Quality"

نموذج خطة المادة الدراسية - إجراءات إعداد الخطة الدراسية وتحديثها/ قسم ادارة الاعمال	QF05/0408-4.0
--------------------------------------------------------------------------------------	---------------

رقم الخطة الدراسية	2022/2021	التخصص	ادارة الاعمال
رقم المادة الدراسية	0501322	اسم المادة الدراسية	ادارة لجودة
عدد الساعات المعتمدة	03	المتطلب السابق للمادة	مبادئ علوم أداريه/2
نوع المادة الدراسية	متطلب جامعة اجباري	متطلب	متطلب
نمط تدريس المادة	تعليم الكتروني كامل	تعليم مدمج	تعليم وجاهي
النموذج التدريسي	1 (مترامن: 1 غير مترامن)	1 (وجاهي: 1 غير مترامن)	2 وجاهي

معلومات عضو هيئة التدريس والشعب الدراسية (تعباً في كل فصل دراسي من قبل مدرس المادة)

الاسم	الرتبة الأكاديمية	رقم المكتب	رقم الهاتف	البريد الإلكتروني
د. مؤيد عبد الرزاق الفواعير	أستاذ مشارك		165	m.alfawaer@zuj.edu.jo
الساعات المكتبية (اليوم/الساعة)	✓ (ح، ث، خ)	✓ (ن، ر) من		
رقم الشعبة	وقتها	مكانها	عدد الطلبة	نمط تدريسها
				تعليم وجاهي
				تعليم وجاهي

الوصف المختصر للمادة الدراسية

الوصف المختصر للمادة: تهدف هذه المادة الى اكساب الطالب المعارف والمهارات الاساسية في ادارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال تعريفه بمبادئ ومتطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وبيان اثر تطبيقها في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات. كما تساهم المادة في تمكين الطالب من معرفة وتطبيق الادوات الاحصائية السبعة في ضبط الجودة مع التركيز على استخدام المخططات الاحصائية في الرقابة الاحصائية على مواصفات ومتغيرات المنتجات ودورها في ضبط العمليات الانتاجية.

مصادر التعلم

معلومات الكتاب المقرر (العنوان، المؤلف، تاريخ الإصدار، دار النشر..الخ)	جودة، أحمد محفوظ (2018)، ادارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط7، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
مصادر التعلم المساندة (كتب، قواعد بيانات، دوريات، برمجيات، تطبيقات، أخرى)	Montgomery, D.C, Managing, Controlling, And Improving Quality, Wiley, 2011 2. مواقع الانترنت 3.
المواقع الإلكترونية المساندة	
البيئة المادية للتدريس	✓ قاعة دراسية
التجهيزات والبرمجيات اللازمة	لا توجد

دعم ذوي الاحتياجات الخاصة	نعم
للحصول على الدعم الفني/التقني	

مخرجات تعلم المادة الدراسية (K= Knowledge, S= Skills, C= Competences)

الرقم	مخرجات تعلم المادة	رمز مخرج تعلم البرنامج المرتبط
المعارف		
K1	امتلاك الطالب المعرفة والفهم في مجال الاعمال المختلفة	MK1
K2	تمكين الطالب من المعرفة والفهم للمسؤوليات المختلفة (اخلاقية /تنظيمية/اجتماعية)	MK2
K3	معرفة في توظيف التفكير التحليلي الناقد وحل المشكلات	MK3
المهارات		
S1	امتلاك الطالب لقدرات ومهارات العمل الجماعي	MS1
S2	امتلاك مهارات متنوعة لاحتياجات سوق العمل من القادة المبادرين والمبتكرين والمديرين المحترفين مجال ادارة الاعمال	MS2
S3	امتلاك الطالب مهارات استخدام المعارف التي تعلمها في مختلف وظائف الاعمال	MS3
الكفايات		
C1	القدرة على التواصل الذكي والمرن والتعاون بشكل فعال ومهني في فرق العمل المتباينة والمتنوعة	MC1
C2	القدرة على تطبيق المعارف والمهارات التي تعلمها في مختلف مجالات العمل الاداري	MC2
C3	القدرة على القيادة من خلال منظومة من القيم المهنية لممارسة الاعمال وفقا للمعايير الاخلاقية العالمية لسلوك السليم في التعامل	MC3

آليات التقييم المباشر لنتائج التعلم

نوع التقييم/ نمط التعلم	التعلم الالكتروني	التعلم المدمج	التعلم الوجيهي (مواد نظرية)	التعلم الوجيهي (مواد عملية)
امتحان منتصف الفصل	30%	30%	40%	20%
المشاركة/ التطبيقات العملية	0	0	10%	30%
النشاطات التفاعلية غير المتزامنة	30%	30%	0	0
الامتحان النهائي	40%	40%	50%	50%

ملاحظة 1: النشاطات التفاعلية غير المتزامنة هي النشاطات والمهام والمشاريع والواجبات والأبحاث والدراسات والمشاريع والعمل ضمن مجموعات طلابية... الخ، والتي ينفذها الطالب ذاتياً، بواسطة المنصة الافتراضية دون لقاء مباشر مع مدرس المادة.

ملاحظة 2: حسب تعليمات منح درجة الماجستير تخصص 40% من العلامة للامتحان النهائي، و 60% لأعمال الفصل (اختبارات، تقارير، بحوث او اي نشاط علمي يكلف به الطالب)

جدول اللقاءات المتزامنة/ الوجيهية وموضوعاتها

الأسبوع	الموضوع	أسلوب التعلم *	المرجع **
1	مفهوم الجودة أبعاد الجودة نشأة وتطور مفهوم ادارة الجودة -الفحص - ضبط الجودة - تأكيد الجودة	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 19- 28

الأسبوع	الموضوع	أسلوب التعلم*	المرجع**
	- ادارة الجودة الشاملة -		ص 24-28
2	مقارنة الادارة التقليدية وادارة الجودة الشاملة رواد الجودة الامريكيين رواد الجودة اليابانيين	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص -27 ص 28-35
3	مجالات التغيير في ادارة الجودة الشاملة - مفهوم وادارة التغيير ثقافة المنظمة - الهيكل التنظيمي - العمليات - اسلوب الادارة	المحاضرات	(ادارة الجودة الشاملة " 2018)" ص 37 - 52 ص 37-46 ص 46-52
4	البناء التنظيمي لادارة الجودة الشاملة - الشكل التنظيمي - تشكيل مجلس الجودة - بناء فرق العمل -	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 53 - 67
5	التركيز على العميل - الاستماع لصوت العميل - تحقيق رضا العميل - معالجة الشكاوي	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 71 - 80
6	قياس مستوى رضا العملاء للسلع والخدمات المتطلبات الاساسية متطلبات الاداء المتطلبات الجاذبة انتشار وظيفة الجودة - بيت الجودة	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 80 - 88
7	الادارة الاستراتيجية للجودة - القيادة الفعالة - مفهوم الادارة الاستراتيجية - استراتيجيات الجودة للسلع والخدمات - الضبط الاحصائي للجودة	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 96 - 103 ص 107-127
	امتحان منتصف الفصل		يحدد حسب قرار مجلس الكلية
8	الموارد البشرية في ادارة الجودة الشاملة - اندماج العاملين - التمكين - تدريب الجودة في السلع والخدمات	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 131 - 147
9	العلاقات مع الموردين - تقييم الموردين - الشراكة مع الموردين	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 151-164
10	تكاليف الجودة - طبيعة تكاليف الجودة وانواعها - تكاليف الجودة المستترة - تخفيض تكاليف الجودة - جمع المعلومات عن التكاليف وتحليلها - دالة خسارة الجودة	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 165 - 178

الأسبوع	الموضوع	أسلوب التعلم*	المرجع**
	-		
11	التحسين المستمر - مفهوم وطرق التحسين المستمر - ثلاثية جوران - الطريقة العلمية - طريقة كايزن	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 181- 202
12	الانشطة الداعمة للتحسين المستمر في انتاج السلع والخدمات -المقارنة المرجعية Benchmarking نظام معلومات العملاء تدريب وتحفيز العاملين على الجودة توفير مناخ للابداع	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 193- 203
13	جوائز الجودة - الجوائز العالمية للجودة - جائزة الملك عبدالله الثاني للجودة - الفرق بين ادارة الجودة الشاملة والايزو (ISO)	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 291- 303 ص 312-320
14	الضبط الاحصائي للجودة - سيجما 6 - مخطط باريتو - قائمة المراجعة - شكل الانتشار	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 241- 262 ص 262-268
15	ادوات الضبط الاحصائي خرائط تدفق العمليات خريطة السبب والاثر خريطة المتابعة خرائط المراقبة - خريطة الرقابة على المتوسطات - خريطة الرقابة على المدى - خريطة نسبة الوحدات التالفة	المحاضرات	"ادارة الجودة الشاملة" (2018) ص 268- 288
16	الامتحان النهائي		يحدد حسب قرار مجلس الكلية

* اساليب التعلم: محاضرة، تعلم معكوس، تعلم من خلال المشاريع، تعلم من خلال حل المشكلات، تعلم تشاركي ... الخ.

** المرجع: صفحات في كتاب، قاعدة بيانات، محاضرة مسجلة، محتوى على منصة التعلم الالكتروني، فيديو، موقع... الخ

اعتماد الخطة من مجلس القسم :

رقم الاجتماع	تاريخ الاجتماع	توقيع وختم رئيس القسم
14	2021/08/26	أ.د. عبد العزيز بدر النداوي