

الوصف التفصيلي للمادة الدراسية – إجراءات تنفيذ مهام لجنة الخطة الدراسية/ كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية  
Course Detailed Description – Procedures of the Course Plan Committee/Faculty of  
Economics & Adm. Sciences

QF05/0408-1.0

القسم إدارة الأعمال

رقم المادة Course No.	اسم المادة الدراسية Course Name	إدارة الجودة الشاملة
501322	المتطلب السابق للمادة (Prerequisite)	مبادئ العلوم الإدارية 2
3	رقم وتاريخ اعتماد الخطة الدراسية Number & date of course plan approval	أق أ / ج 2011-2012 / أق أ 2 2012/1/31
الوصف المختصر Brief Description	يتضمن هذا المساق المفاهيم الأساسية للجودة وإدارتها وكذلك التعرف على معايير الجودة وفقاً إلى المعايير الدولية لمنظمة (ISO) وتطبيقاتها وكذلك إطلاع الطالب على تأثير الجودة على منظمات الاعمال وتحقيق النجاح والتفوق على المنظمات المنافسة لها.	

أهداف المادة: (Course Objectives)	<p>1- تمكين الطالب من معرفة مفاهيم , أبعاد ومداخل الجودة المختلفة</p> <p>2- تعريف الطالب بأبرز رواد الجودة و التطوير الفكري الذي قدموه لإدارة الجودة</p> <p>3- إكساب الطالب المعرفة والفهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة</p> <p>4- معرفة الطالب لأهداف ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة</p> <p>5- تعريف الطالب بخصائص إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمة</p> <p>6- تمكين الطالب من فهم وتطبيق الأدوات الإحصائية للرقابة على الجودة</p> <p>7- تعريف الطالب بالاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة ( 6 سيغما)</p>	
موضوعات المادة: (Course Topics)	<p>1- مفهوم وأبعاد ومداخل الجودة</p> <p>2- رواد الجودة</p> <p>3- مفهوم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة</p> <p>4- أهداف ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة</p> <p>5- إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمة</p> <p>6- الأدوات الإحصائية في الرقابة على الجودة</p> <p>7- 6 سيغما</p>	
الكتاب المعتمد: (Text Book)	1- محمد العزاوي, إدارة الجودة الشاملة, عمان: اثراء للنشر والتوزيع, 2010	
المراجع العلمية: (References)	-1 Montgomery, D.C, Managing, Controlling, And Improving Quality, Wiley, 2011	
طريقة التقييم: (Grade Determination)	طريقة التقييم للمواد العملية: (Practical Course Grade Determination)	المشاركة %10 = Participation الامتحان الأول %20 = 1 <sup>st</sup> Exam الامتحان الثاني %20 = 2 <sup>nd</sup> Exam الامتحان النهائي %50 = Final Exam

الوصف التفصيلي للمادة الدراسية - إجراءات تنفيذ مهام لجنة الخطة الدراسية/ كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية  
Course Detailed Description – Procedures of the Course Plan Committee/Faculty of  
Economics & Adm. Sciences

QF05/0408-1.0

## التوزيع الزمني: (Course Outline)

ملاحظات Notes	الصفحات في الكتاب المعتمد Pages in Textbook	الموضوعات Subjects	عدد الساعات Hours	الاسبوع Week
الهدف 1	21 - 15	مفهوم الجودة أبعاد الجودة مداخل الجودة	1 1 1	01
الهدف 1,2	25-22 282 - 257	تكاليف الجودة رواد الجودة الأمريكيين رواد الجودة اليابانيون	1 1 1	02
الهدف 3	41 - 29	مفهوم إدارة الجودة الشاملة تطور إدارة الجودة الشاملة مبادئ إدارة الجودة الشاملة	1 1 1	03
الهدف 4	52-45	متطلبات إدارة الجودة الشاملة أهداف وفوائد إدارة الجودة الشاملة مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة	1 1 1	04
الهدف 4	65-52	البناء التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة أبعاد إدارة الجودة الشاملة مزايا ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	1 1 1	05
الهدف 5	78-69	الامتحان الاول معايير ومستويات جودة الخدمة طرق قياس جودة الخدمة وأهمية جودة الخدمة	1 1 1	06
الهدف 5	82-78	أساليب تطوير جودة الخدمة مناقشة أوراق عمل في جودة الخدمة مناقشة وعرض نتائج الامتحان الأول	1 1 1	07
الهدف 6	140-133	أدوات العرض الإحصائي قائمة الفحص الرسوم البيانية	1 1 1	08
الهدف 6	166-142	مخطط العملية مخطط باريتو	1 1 1	09

الوصف التفصيلي للمادة الدراسية - إجراءات تنفيذ مهام لجنة الخطة الدراسية/ كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية  
Course Detailed Description – Procedures of the Course Plan Committee/Faculty of  
Economics & Adm. Sciences

QF05/0408-1.0

الهدف	مخطط السبب - التأثير		
الهدف 6	191-167	خرائط المراقبة على المتغيرات تطبيقات عملية تطبيقات عملية	1 1 1
الهدف 6	191-167	خرائط المراقبة على المتغيرات تطبيقات عملية تطبيقات عملية	1 1 1
الهدف 6	202-194	تطبيقات عملية خرائط المراقبة على الصفات تطبيقات عملية تطبيقات عملية	1 1 1
الهدف 6	211-202	خرائط المراقبة على عدد العيوب تطبيقات عملية تطبيقات عملية	1 1 1
الهدف 6, 7		مناقشة اوراق عمل حول خرائط المراقبة الامتحان الثاني الاتجاهات الحديثة في الجودة	1 1 1
الهدف 7		6 سينما	1 1 1
الهدف 5 و 6 و 7		حالات عملية وتطبيقية	1 1 1

2012/1/31	تاريخ الاعتماد Date of Approval	اعتمدت من قبل مجلس القسم أق أ / ج 2011-2012 / ق أ 2	اعتمدت من قبل رئيس القسم Approved by Dept. Chair
-----------	------------------------------------	--	--

معلومات إضافية: (يتم تحديثها في كل فصل دراسي وتعباً من قبل مدرس المادة)

**Extra Information:** (Updated every semester and filled by course instructor)

د. محمود العبيدي	مدرس المادة Course Instructor
223	رقم المكتب Office No.
401	الهاتف الداخلي Extension
dralobidy@gmail.com	البريد الإلكتروني Email
12-11	الساعات المكتبية