هيئة تقويم التعليم والتدريب
Education & Training Evaluation Commission

اعتماد NCAAA
T4 2020

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر:	إدارة الجودة في الأجهزة الحكومية
رمز المقرر:	041301-303
البرنامج:	الدبلوم المتوسط في الإدارة العامة
القسم العلمي:	الإدارة
الكلية:	إدارة الأعمال
المؤسسة:	جامعة الملك فيصل

المحتويات

أ. التعريف بالمقرر الدراسي: 3

ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية: 3

1. الوصف العام للمقرر: 3
2. الهدف الرئيس للمقرر 3
3. مخرجات التعلم للمقرر: 4

ج. موضوعات المقرر 4

د. التدريس والتقييم: 5

1. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم 5
2. أنشطة تقييم الطلبة 5

هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي: 5

و – مصادر التعلم والمرافق: 6

1. قائمة مصادر التعلم: 6
2. المرافق والتجهيزات المطلوبة: 6

ز. تقويم جودة المقرر: 6

ح. اعتماد التوصيف 6

أ. التعريف بالمقرر الدراسي:

1. الساعات المعتمدة: 3 ساعات
2. نوع المقرر أ. متطلب جامعة ☐ متطلب كلية ☐ متطلب قسم ■ أخرى ☐ ب. إجباري ■ اختياري ☐
3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: السنة الثانية-المستوى الأول
4. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت) • لا توجد
5. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت) • لا توجد

6. نمط الدراسة (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية		
2	التعليم المدمج		
3	التعليم الإلكتروني	45 ساعة	%100
4	التعليم عن بعد		
5	أخرى		

7. ساعات الاتصال (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم
1	محاضرات	12
2	معمل أو إستوديو	
3	دروس إضافية	
4	أخرى (محاضرات مسجلة)	33
	الإجمالي	45

ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

1. الوصف العام للمقرر:

- يوضح هذا المقرر نظريات إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المنظمات عامة ودورها في تحسين الأداء، فهو يقدم للطلاب المفاهيم والممارسات المرتبطة بإدارة الجودة في المنظمات الحكومية. يتناول المقرر ماهية إدارة الجودة الشاملة وتنظيمها الإداري بالإضافة إلى أحدث الممارسات والتطبيقات المصاحبة لها.

2. الهدف الرئيس للمقرر:

:

- تعريف الطالب على النظريات والمبادئ والمفاهيم الأساسية في مجال إدارة الجودة.
- تمكين الطالب من وصف الممارسات الحديثة في الجودة واهمية تطبيق المعايير الخاصة بها.
- يساعد الطالب على استيعاب المفاهيم المرتبطة مباشرة بالجودة في المنظمات الحكومية.
- يمكن الطالب من شرح التطبيقات وطرق الجودة الحديثة.
- يجعل الطالب قادرا على تطبيق معايير الجودة لأداء خدمات الأجهزة الحكومية بحيث تتمشى مع متطلبات العضوية لهيئات الاعتماد الدولية.

3. مخرجات التعلم للمقرر:

	مخرجات التعلم للمقرر	رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج
1	**المعرفة والفهم**	
1.1	تعريف المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الحكومية.	ع1
1.2	وصف النظريات والممارسات والاتجاهات الحديثة الخاصة بالجودة.	ع2
1.3	شرح الأطر المنهجية المستخدمة في تطبيق مفاهيم الجودة ومناهجها في الخدمات الحكومية.	ع3
1...		
2	**المهارات**	
2.1	حل المشكلات العملية المتعلقة بإدارة الجودة في المنظمات الحكومية.	م1
2.2	تطبيق أفضل الممارسات في مجال إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية.	م2
2.3	تقييم اتجاهات وطرق إدارة الجودة في الخدمات العامة من خلال النماذج التي تركز على القوانين والأخلاق والمبادئ والأدوات والأساليب والتكاليف والاستراتيجيات.	م3
2...		
3	**القيم**	
3.1	الانضباط على التواصل الشفوي والكتابي الفعال	ق1
3.2	التعلم الذاتي والتعاوني	ق2
3.3	القدرة على إدارة الوقت.	ق3
3...		

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	ساعات الاتصال
1	ماهية إدارة الجودة الشاملة	6
2	إدارة الجودة الشاملة والتغيير	3
3	تنظيم إدارة الجودة الشاملة	3
4	التركيز على العميل	3
5	القيادة ودورها إدارة الجودة	3
6	الإدارة الاستراتيجية للجودة	3
7	الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة	3
8	العلاقات مع الموردين	3
9	تكاليف الجودة	3
10	التحسين المستمر	3
11	تطبيق إدارة الجودة الشاملة	3
12	الضبط الإحصائي للجودة (أداة خريطة السبب والأثر)	3
13	قضايا معاصرة في مجال الجودة وتطبيقاتها	3
14	حالات دراسية وتطبيقات في مجال الجودة وتطبيقاتها	3
	المجموع	45

د. التدريس والتقييم:

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

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	**المعرفة والفهم**		
1.1	تعريف المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الحكومية.	المحاضرات المباشرة، المحاضرات المسجلة	الاختبارات
1.2	وصف النظريات والممارسات والاتجاهات الحديثة الخاصة بالجودة.	المحاضرات المباشرة، المحاضرات المسجلة	الاختبارات
1.3	شرح الأطر المنهجية المستخدمة في تطبيق مفاهيم الجودة ومناهجها في الخدمات الحكومية.	المحاضرات المباشرة، المحاضرات المسجلة	الاختبارات
2.0	**المهارات**		
2.1	حل المشكلات العملية المتعلقة بإدارة الجودة في المنظمات الحكومية.	الحالات العملية المصاحبة	الواجبات، الاختبارات
2.2	تطبيق أفضل الممارسات في مجال إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية.	الحالات العملية المصاحبة	الواجبات، الاختبارات
2.3	تقييم اتجاهات وطرق إدارة الجودة في الخدمات العامة من خلال النماذج التي تركز على القوانين والأخلاق والمبادئ والأدوات والأساليب والتكاليف والاستراتيجيات.	الحالات العملية المصاحبة	الواجبات، الاختبارات
3.0	**القيم**		
3.1	الانضباط على التواصل الشفوي والكتابي الفعال	الحالات العملية المصاحبة	الاختبارات، استبانة أصحاب العمل
3.2	التعلم الذاتي والتعاوني	الحالات العملية المصاحبة	الاختبارات، استبانة أصحاب العمل
3.3	القدرة على إدارة الوقت.	الحالات العملية المصاحبة	الاختبارات، استبانة أصحاب العمل

2. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	الواجبات	4،8	%10
2	المشاركة في منتديات الحوار والنقاش	مستمرة أثناء الفصل الدراسي	%10
3	حضور المحاضرات المباشرة والمسجلة	مستمرة أثناء الفصل الدراسي	%10
4	الامتحان النهائي	نهاية الفصل	%70
5			
6			
7			
8			

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

هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:

الارشاد الأكاديمي: يتم تقديم خدمات الارشاد الأكاديمي الكترونيا او هاتفيا عن طريق :

- **الخدمات المقدمة من المرشد الأكاديمي**
- **الساعات المكتبية (3 ساعات أسبوعيا)**
- **خدمات مكتب الإرشاد**

و – مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة مصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	إدارة الجودة الشـــاملة مفاهيم وتطبيقات، دكتور محفوظ احمد جودة، ، دار وائل للنشـــر والتوزيع – الطبعة الأخيرة- (عمان)
المراجع المساندة	• إدارة الجودة الشاملة (تحسين الإنتاجية في القطاع العام) للمؤلف د. حامد بن فالح الشمري الطبعة الأخيرة المحدثة. • نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، يوسف الطائي وأخرون، اليازوري(2017)- عمان، الأردن
المصادر الإلكترونية	• https://www.kfu.edu.sa/ar/Deans/Library/Pages/Home-new.aspx
أخرى	المادة العلمية في البلاكبورد

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	منصـــة التعلم الإلكتروني(البلاكبورد) وكافة الخدمات التعليمية المقدمة من عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد القاعات الاختبارات الافتراضية
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)	جميع الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	-

ز. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	الطلاب	غير مباشر (استبانة تقييم المقرر)
فاعلية طرق تقييم الطلاب	الطلاب	غير مباشر (استبانة تقييم المقرر)
فاعلية طرق تقييم الطلاب	المراجع النظير	مباشر
مصادر التعلم	الطلاب	غير مباشر (استبانة تقييم المقرر)
مصادر التعلم	عضو هيئة التدريس	غير مباشر (تقرير المقرر)
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	عضو هيئة التدريس	مباشر (اعمال الطلاب في الاختبارات، مشاريع، تقارير ، واجبات)

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 التقييم (مباشر وغير مباشر)

ح. اعتماد التوصيف

جهة الاعتماد	
رقم الجلسة	
تاريخ الجلسة	