

<b>Petra University</b>		جامعة البتراء
<b>Faculty of Administrative And Financial Sciences</b>		كلية العلوم الإدارية والمالية
<b>Business Administration Department</b>		قسم إدارة الأعمال
<b>Year:</b>	السنة الدراسية:	<b>Term:</b> الفصل الدراسي:
<b>Syllabus</b> خطة المقرر		

<b>Course Title</b>	إدارة الجودة الشاملة	اسم المقرر
<b>Course Number</b>	301215	رقم المقرر
<b>Prerequisite Course</b>	إدارة العمليات والإنتاج	المتطلب السابق

<b>Course Objectives</b>	أهداف وغايات المقرر
يهدف المقرر إلى تزويد الطالب بالمعارف والمهارات التالية:	
يهدف هذا المساق إلى تعريف الطلبة بفلسفة إدارة الجودة الشاملة والمبادئ الأساسية لعملية التحسين المستمر لأداء منظمات الأعمال الصناعية والخدمية وكذلك المؤسسات العامة للارتقاء بجودة السلع والخدمات المنتجة بما يتناسب وتوقعات الزبائن أو التفوق عليها من خلال أساليب علمية وتنظيمية بالاستفادة من الموارد البشرية والمادية المتاحة ، مع التركيز على عملية تكامل الأساليب الإدارية والفنية والاستفادة من الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات كقاعدة لعملية التحسين المستقبلي من أجل الوصول إلى التميز .	

<b>Learning Outcomes (knowledge and skills )</b>	مخرجات التعليم (المعارف والمهارات)
بعد الانتهاء من دراسة هذا المقرر يتوقع أن يكون الطالب قادرا على:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. مهارات تحليلية ومهارات حل المشكلات المتعلقة بشكاوى الزبائن حول جودة المنتجات أو الخدمات.</li> <li>2. مهارة تطبيق أنظمة إدارة الجودة ISO9001.</li> <li>3. مهارات كمية من خلال استخدام الأساليب الإحصائية السبع لضبط جودة المنتجات او الخدمات.</li> <li>4. مهارات كتابة البحوث والتقارير حول تطبيقات الجودة.</li> </ol>	

<b>Course content</b> محتوى المقرر		
<b>Week</b>		الأسبوع
<b>1<sup>st</sup> week</b>	الفصل الاول : مدخل عام لإدارة الجودة المرجع الرئيس: إدارة الجودة الشاملة ،د. عواطف الحداد ،دار الفكر للنشر والتوزيع،2009 1. مفهوم الجودة	الأسبوع الأول

	2. أبعاد الجودة	
2 <sup>nd</sup> week	<p>الفصل الثاني - إسهامات رواد الجودة (المرجع السابق)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ر.ا. فيشر</li> <li>2. و.ا. شيوارت</li> <li>3. و.ي. ديمنك</li> <li>4. ج.م. جوران</li> <li>5. ا.ف. فيكنبام</li> <li>6. ف.ب. كروسي</li> <li>7. ك.اشيكاوا</li> <li>8. ك.تاغوشي</li> <li>9. شيغيو شنغو</li> </ol>	الأسبوع الثاني
3 <sup>rd</sup> week	<p>الفصل الثالث: - التطور التاريخي لأساليب ضبط الجودة. (المرجع السابق)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. مرحلة مسؤولية الحرفي عن ضبط الجودة</li> <li>2. مرحلة مسؤولية رئيس العمال عن ضبط الجودة</li> <li>3. مرحلة ضبط الجودة عن طريق الفحص</li> <li>4. مرحلة الضبط الاحصائي للجودة</li> <li>5. مرحلة ضمان الجودة</li> <li>6. مرحلة ادارة الجودة الشاملة</li> <li>7. مرحلة رفاهية الزبون</li> <li>8. هيكلية نظام الجودة</li> </ol>	الأسبوع الثالث
4 <sup>th</sup> week	<p>الفصل الرابع: - تكاليف الجودة (المرجع السابق)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. -تكاليف المنع (الوقاية)</li> <li>2. تكاليف التقويم</li> <li>3. كلف الفشل الداخلي</li> <li>4. كلف الفشل الخارجي</li> <li>5. النظرة التقليدية والحديثة لكلف الجودة</li> </ol>	الأسبوع الرابع
5 <sup>th</sup> week	<p>الفصل الخامس:- جوائز الجودة (المرجع السابق)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. جائزة ديمنك Deming</li> <li>2. جائزة الجودة الوطنية .</li> <li>3. جائزة الجودة الأوروبية.</li> <li>4. *جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز</li> </ol>	الأسبوع الخامس
6 <sup>th</sup> week	<p>موعد إجراء الاختبار الأول (الفصول الخمس الأولى)</p> <p>الفصل السادس: أنظمة إدارة الجودة ISO9001/2000 (المرجع السابق)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. المفهوم والتطور والتطبيق</li> </ol>	الأسبوع السادس
7 <sup>th</sup> week	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. اسس ومبادئ الايزو 9000</li> <li>2. وثائق ISO9000</li> </ol>	الأسبوع السابع

	3. التدقيق ومراحل	
8 <sup>th</sup> week	1. مزايا ومساوئ التطبيق 2. تعديل المواصفة واصدار عام 2000 3. مراحل تطبيق ISO 4. ISO9000 & TQM	الأسبوع الثامن
9 <sup>th</sup> week	الفصل السابع: نظم ادارة الجودة :المتطلبات (المرجع السابق)	الأسبوع التاسع
10 <sup>th</sup> week	الفصل الثامن: ادارة الجودة الشاملة المفهوم، الاهداف ، الاهمية (المرجع السابق) 1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة. 2. مبادئ إدارة الجودة الشاملة.	الأسبوع العاشر
11 <sup>th</sup> week	1. متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة. 2. مزايا ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة	الأسبوع الحادي عشر
12 <sup>th</sup> week	الفصل التاسع- أدوات ضبط الجودة. (المرجع السابق) 1. مخطط باريتو 2. مخطط- السبب- النتيجة 3. مخطط العملية.	الأسبوع الثاني عشر
13 <sup>th</sup> week	خرائط ضبط الجودة 1. خرائط ضبط المتغيرات 2. خرائط ضبط الصفات.	الأسبوع الثالث عشر
14 <sup>th</sup> week	3. قائمة الفحص. 4. المخططات البيانية. 5. مخططات التبعر. 6. نسبة قدرة العملية. 7. مؤشر قدرة العملية. 8. الانحرافات المعيارية الست	الأسبوع الرابع عشر
15 <sup>th</sup> week	الفصل العاشر: متطلبات تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة (المرجع السابق) 1. مناقشة تقارير وأبحاث	الأسبوع الخامس عشر
16 <sup>th</sup> week	مراجعة عامة	الأسبوع السادس عشر

أساليب التدريس Teaching and Learning Methods		
1- lectures		1- المحاضرات
2- Slides		2- الشفائيات
3- Practical Exercises		3- التطبيقات العملية
4- Field Visits		4- الزيارات الميدانية
5- Research		5- البحوث

6- Others		6- أخرى
<b>Assessment Tools</b> وسائل التقييم:		
Examinations		الاختبارات
First Exam	20%	الاختبار الأول
Second Exam.	20%	الاختبار الثاني
Final Exam.	50%	الاختبار النهائي
Homework and participation.	10%	الواجبات المنزلية والمشاركة
Others.		أخرى

<b>Textbook and Supporting Material</b> المرجع الأساسي والمراجع الإضافية		
<b>1- Text Book</b> المرجع الأساسي الموصى به		
<b>Authors:</b>	د. عواطف الحداد	المؤلف
<b>Title:</b>	ادارة الجودة الشاملة	عنوان الكتاب
<b>Editor:</b>	دار الفكر للطباعة والنشر، عمان - الأردن	الناشر
<b>Year of Edition:</b>	2009	سنة النشر
<b>2- Other Books</b> مراجع أخرى		
<b>Authors:</b>	ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات	المؤلف
<b>Title:</b>	د. محفوظ جودة	عنوان الكتاب
<b>Editor:</b>	دار وائل للنشر	الناشر
<b>Year of Edition:</b>	2009 عمان-الأردن	سنة النشر
<b>Research Journal</b>		3- المجلات العلمية

<b>Important Dates:</b> تواريخ هامة:		
<b>Evaluation Method &amp; Scheme</b>		نوع التقييم
First Exam.	الاسبوع السادس	الاختبار الأول
Second Exam.	الاسبوع الثاني عشر	الاختبار الثاني
Final Exam.	في نهاية الفصل	الاختبار النهائي
Homework and participation	تحدد في حينها	الواجبات المنزلية والمشاركة
Others.		أخرى

**Instructor** عضو هيئة التدريس

Name:		الاسم:
Office Number and Telephone:		رقم المكتب والهاتف:
E- mail:		البريد الإلكتروني:
Office Hours:		الساعات المكتبية:

<p>1. يلتزم الطالب بحضور كافة المحاضرات وحسب الجدول الدراسي و يسمح له بالغياب بعذر أو بدون عذر بما لا يزيد عن (7) ساعات. إن أي تجاوز للنسبة المسموح بها للغياب سيعرض الطالب للحرمان وتعطى له علامة (FA) في حال عدم توفر عذر مقبول من قبل المدرس وعمادة الكلية.</p> <p>2. يلتزم الطالب بتقديم الاختبارات والامتحانات وتقارير البحوث وأية مهام صفية أو منزلية يتم تكليفه بها في المواعيد المحددة.</p> <p>3. يستطيع الطالب مراجعة مدرس المقرر خلال الساعات المكتبية للحصول على مساعدة إضافية فيما يتعلق بالمواضيع التي تمت مناقشتها داخل الصف.</p> <p>4. هنالك مراجع رئيسة وثانوية للمقرر على الطالب الرجوع لها لزيادة تحصيله العلمي.</p> <p>5. لتعزيز الجانب المهاري، سيتم عرض ومناقشة حالات دراسية وتمارين مختلفة.</p> <p>6. كوسيلة لمساعدة الطالب، يمكن للطالب الرجوع إلى برنامج التعليم الإلكتروني ، علماً بأن الملخصات الموجودة على الموقع لا تغني عن المرجع الرئيسي للمادة.</p>	<p>سياسات واستراتيجيات التدريس والتعليم</p>
--	---