

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

وثيقة تعريف مقرّر : إدارة الجودة

معلومات أساسية:

اسم المقرّر	إدارة الجودة
رمز المقرّر	BMN505
ساعات الجلسات المسجلة	24
ساعات الجلسات المتزامنة	24
ساعات المذاكرة	-
ساعات الامتحان	75 min
ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المسجلة	48
ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المتزامنة	18
عدد الساعات المعتمدة	5
مستوى المقرّر	5

1- المقرّرات المطلوب دراستها قبل المقرّر مباشرة:

المقرّر	الرمز
مدخل إلى التسويق	BMK401
إدارة الموارد البشرية	BHR401
إدارة العمليات	BQM501
مبادئ الإدارة المالية	BFB401

2- الهدف من المقرّر:

يهدف هذا المقرّر إلى تزويد الطلاب بالمفاهيم الأساسية عن إدارة الجودة، من خلال تسليط الضوء على تعريفات الجودة من قبل علماء الجودة وبعض المنظمات الدولية والمتخصصة، وكذلك يقدم المقرّر شرحاً عن التطور التاريخي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومدخل تطورها، ويسرد للطلاب إسهامات بعض رواد الجودة، كذلك التعريف بمبادئ ومرتكزات إدارة الجودة الشاملة وكيفية قياس التحسين والفشل في التحسين، ويساعد الطلاب على استخدام الأساليب التقليدية في الرقابة على الجودة، ويعرفهم كيفية حساب وتصنيف تكاليف الجودة المختلفة، كما يوضح مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات ومتطلبات كل مرحلة، ومعايير وبنود جوائز الجودة العالمية.

3- المحصّلات التعليمية المرجوة (ILO – Intended Learning Objectives/Outcomes):

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

المحصلات التعليمية المرجوة	الرمز
Intended Learning Objectives/Outcomes	ILO
يميز الطالب مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة، ويستطيع أن يعدد أبعاد جودة السلعة والخدمة ويعطي مثالاً عن كل منها، ويقارن مفهوم إدارة الجودة الشاملة مع مفهوم الأيزو 9000، ويوضح مساهمات رواد الجودة.	ILO1
يشرح الطالب مفهوم ثقافة الجودة ومتطلباتها ومبادئها، ويحدد أخلاقيات الجودة ويميز فوائد ومخاطر السلوك الأخلاقي، حالات دراسية.	ILO2
يشرح الطالب مفهوم التركيز على العميل، ويعدد أنواع العملاء من وجهة نظر التعامل مع الشكاوي، وكذلك قياس مستوى رضا العميل، واستخدام مصفوفة تعميم وظيفة الجودة.	ILO3
يبين الطالب مفهوم القيادة ويعدد مبادئ وخصائص قيادة الجودة والقيادة الفعالة، ويميز نظريات القيادة التي تتوافق مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة.	ILO4
يشرح الطالب مفهوم التحسين المستمر، ويميز المفاهيم والمداخل للتحسين المستمر، ويميز بين المفهوم الياباني والغربي للتحسين، ويحسب معدلات الفشل.	ILO5
يحدد الطالب مفهوم العلاقة مع الموردين وخصائصها، ويطبق طرق تقييم أداء الموردين، ويشرح مفهوم سياسة في الوقت المحدد للتوريد.	ILO6
يتمكن الطالب من استخدام أدوات الضبط الإحصائي التقليدية، ويحدد شروط استخدامها، ويحل بمساعدة المدرس مسائل خرائط مراقبة الجودة.	ILO7
يستطيع الطالب أن يصنف تكاليف الجودة كما يمكنه حسابها، وأن يقوم بإعداد تقرير تكاليف الجودة وتفسير نتائجه، كما أنه يتذكر مفهوم ستة سيغما.	ILO8
يعدد مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات كل مرحلة، ويميز الهيكل التنظيمي المناسب لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ويشرح كيفية التحول من المنظمة التقليدية إلى منظمة TQM.	ILO9
يتذكر الطالب ويعدد معايير جوائز الجودة العالمية ويحدد الاختلافات بينها، ويستنتج منها المعايير المناسبة لبيئة الأعمال السورية.	ILO10

4- محتوى المقرر: (24 ساعة حد أقصى مجموع الساعات المسجلة، 24 ساعة حد أقصى مجموع الساعات المتزامنة)

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

المحصلات التعليمية	القسم النظري مع ملاحظات وتوضيحات إن وجدت	ساعات مسجلة	ساعات متزامنة	أنماط المهام	القسم العملي مع ملاحظات وتوضيحات إن وجدت
ILO1	ماهية ومفهوم الجودة وإدارة الجودة • تعريف الجودة • التطور التاريخي لمفهوم الجودة • أبعاد جودة السلع • أبعاد جودة الخدمة • مفهوم إدارة الجودة الشاملة • فلسفة إدارة الجودة الشاملة • نشأة وتطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة • إدارة الجودة والأيزو 9000 • الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة • رواد الجودة	2	2	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	
ILO2	ثقافة الجودة وأخلاقياتها • مفهوم ثقافة الجودة • بناء ثقافة الجودة • مبادئ ثقافة الجودة • مدخل لأخلاق الجودة • نماذج الأخلاق • فوائد ومخاطر السلوك الأخلاقي • توفير البيئة الأخلاقية • حالات دراسية	2	2	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	
ILO3	التركيز على العميل • الانصات لصوت العميل • تصنيف العملاء • سلسلة علاقة المورد / العميل • مفهوم رضا العميل • شكاوي العملاء	2	2	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

				<ul style="list-style-type: none"> • بعض نماذج تفسير رضا العميل • قياس مستوى رضا العميل • مصفوفة نشر وظيفة الجودة 	
	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	التزام القيادة العليا <ul style="list-style-type: none"> • خصائص قادة الجودة • مبادئ قيادة الجودة • بعض نظريات القيادة ومدى توافقها مع فلسفة TQM • دور قادة الجودة • خصائص القيادة الفعالة 	ILO4
	<input type="checkbox"/> <u>تمارين (TD)</u> <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	التحسين المستمر <ul style="list-style-type: none"> • مفهوم التحسين المستمر • مداخل التحسين المستمر • مقارنة المدخل الياباني والغربي للتحسين • القياس المرجعي والتحسين • مدخل تجنب الأخطاء المهمة "بوكا يوكي" • مدخل التصنيع الرشيق • أسلوب السينات الخمسة 5s • أسلوب الاتمته مع اللمسة البشرية "جيدوكا" • قياس معدلات الفشل 	ILO5
	<input type="checkbox"/> <u>تمارين (TD)</u> <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	علاقة المشاركة مع الموردين <ul style="list-style-type: none"> • تعريف المورد • العلاقة مع الموردين • خصائص علاقة المشاركة مع الموردين • نموذج مشاركة الموردين • سلسلة التوريد و TQM • تقييم الموردين • سياسة التوريد في الوقت المحدد 	ILO6

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

	<input type="checkbox"/> <u>تمارين (TD)</u> <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	أدوات مراقبة الجودة <ul style="list-style-type: none"> • مفهوم مراقبة الجودة • الأساليب التقليدية السبعة لمراقبة الجودة • تحليل باريتو • قوائم المرجعة • خريطة تدفق العمليات • شكل الانتشار • خريطة السبب والآخر • خرائط المتابعة • خرائط مراقبة الجودة 	ILO7
	<input type="checkbox"/> <u>تمارين (TD)</u> <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	تكاليف الجودة <ul style="list-style-type: none"> • تصنيف تكاليف الجودة • تقرير تكاليف الجودة • سلوك تكاليف الجودة • أين ومتى تحدث تكاليف الجودة • تخفيض تكاليف الجودة 	ILO8
	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	تبني إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المنظمة <ul style="list-style-type: none"> • مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة • متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة • مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة • الأخطاء الشائعة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة • فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة • تنظيم إدارة الجودة الشاملة 	ILO9
	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع	2	2	جوائز الجودة العالمية <ul style="list-style-type: none"> • جائزة ديمنج • جائزة مالكولم بالدريج • جائزة التميز الأوروبية 	ILO10

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

	<input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى				
--	---	--	--	--	--

5- معايير التقييم:

نمط التقييم					معايير التقييم لتحقيق المحصلات على الطالب أن يظهر الإمكانيات اللازمة للقيام بالأنشطة التالية:	المحصلات التعليمية	ILO Code
تقارير	عروض ومقابلات	امتحانات	عملي	تفاعل في الجلسات المتزامنة			
		X		X	يذكر الطالب أمثلة عن أبعاد جودة السلع والخدمات، ويتمكن من التمييز بين مفهوم TQM والأيزو، ويمكنه التفريق بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية	يميز الطالب مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة، ويستطيع أن يعدد أبعاد جودة السلعة والخدمة ويعطي مثلاً عن كل منها، ويقارن مفهوم إدارة الجودة الشاملة مع مفهوم الأيزو 9000، ويوضح مساهمات رواد الجودة.	ILO1
		X		X	يتذكر الطالب مفردات المحتوى العلمي ويتفاعل مع المدرس من خلال الأسئلة المباشرة والاستنتاجية، ويطبق حالة عملية عن ثقافة وأخلاقيات الجودة يزوده بها المدرس	يشرح الطالب مفهوم ثقافة الجودة ومتطلباتها ومبادئها، ويحدد أخلاقيات الجودة ويميز فوائد ومخاطر السلوك الأخلاقي.	ILO2
		X		X	يتذكر الطالب شروط معالجة شكاوي العملاء، ويحدد أنواع العملاء وكيفية التعامل مع شكاويهم، ويستطيع إعداد مصفوفة بيت الجودة من مصفوفات QFD	يشرح الطالب مفهوم التركيز على العميل، ويحدد أنواع العملاء من وجهة نظر التعامل مع الشكاوي، وكذلك قياس مستوى رضا العميل، واستخدام مصفوفة تعميم وظيفة الجودة.	ILO3
		X		X	يحلل الطالب نظريات القيادة الإدارية من خلال النقاش مع المدرس مدى ملاءمتها وتوافقها مع فلسفة TQM، يبحث الطالب عن نظريات في	يبين الطالب مفهوم القيادة ويحدد مبادئ وخصائص قيادة الجودة والقيادة الفعالة، ويميز نظريات	ILO4

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

				القيادة الإدارية في المراجع ويناقش مدى مواءمتها لفلسفة الجودة الشاملة	القيادة التي تتوافق مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة.		
X		X	X	X	تحليل مشكلة تعاني منها منظمة ما وتقديم المساعدة في تحديد أولويات التحسين، كما أنه يبحث عن مداخل حديثة للتحسين ومناقشة المدرس بها، وكذلك تحليل معدلات الفشل ومدى الإتاحة لمنتج أو نظام معين	يشرح الطالب مفهوم التحسين المستمر، ويميز المفاهيم والمداخل للتحسين المستمر، ويميز بين المفهوم الياباني والمفهوم الغربي للتحسين، ويحسب معدلات الفشل.	ILO5
		X	X	X	يطبق الطالب حالة عملية عن العلاقة مع الموردين، ويتمكن من تطبيق معايير تقييم الموردين بشكل كمي من خلال طريقة الأوزان المرجحة	يحدد الطالب مفهوم العلاقة مع الموردين وخصائصها، ويطبق طرق تقييم أداء الموردين، ويشرح مفهوم سياسة في الوقت المحدد للتوريد.	ILO6
		X	X	X	يستخدم الطالب طرق الرقابة الإحصائية التقليدية، ويستطيع حل مسائل خرائط الرقابة على الجودة ورسم حدودها وتفسير النتائج	يتمكن الطالب من استخدام أدوات الضبط الإحصائي التقليدية، ويحدد شروط استخدامها، ويحل بمساعدة المدرس مسائل خرائط مراقبة الجودة.	ILO7
X		X	X	X	يستطيع الطالب تصنيف بنود تكاليف الجودة، وحل مسائل تكاليف الجودة وإعداد تقرير تكاليف الجودة	يستطيع الطالب أن يصنف تكاليف الجودة كما يمكنه حسابها، وأن يقوم بإعداد تقرير تكاليف الجودة وتفسير نتائجه، كما أنه يتذكر مفهوم ستة سيجما.	ILO8
		X		X	يميز الطالب بين متطلبات كل مرحلة من مراحل تطبيق TQM، ويطبق حالة عملية يزوده بها المدرس يتمكن من خلالها الربط بين مراحل التطبيق ومستويات التبني أو بين وضع المنظمة محل الدراسة وكيفية تحولها	يعدد مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات كل مرحلة، ويميز الهيكل التنظيمي المناسب لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ويشرح كيفية التحول من المنظمة التقليدية إلى منظمة TQM.	ILO9

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

				من منظمة تقليدية لمنظمة تطبق TQM		
X		X	X	يبحث الطالب في موقع المنظمة الدولية للمعايير عن جوائز جودة أخرى معتمدة ويعد تقرير عن جائزة مقترحة تطبق في سورية مستفيدا من معايير الجوائز العالمية	يتذكر الطالب ويعد معايير جوائز الجودة العالمية ويحدد الاختلافات بينها، ويستنتج منها المعايير المناسبة لبيئة الاعمال السورية.	ILO10

6- أدوات ومختبرات القسم العملي:

إسم الأداة	توصيفها

7- المراجع الأساسية:

- 1- Vancent K. Omachoun & Joel E. Ross., (2004), **Principles of Total Quality**, 3rd ed, CRC press LLC, Florida, USA.
- 2- Graeme Knowles, (2011), **Quality Management**, www.Bookboon.com.
- 3- Kiran D.R., (2016). **Total Quality Management- Key Concepts and Case Studies**, 1st ed, Butterworth-Heinemann.
- 4- Goetsch, David, Davis, Stanley, (2016), **Quality Management for organizational excellence: introduction to total Quality**, Eighth Edition, Pearson Education, Inc., New Jersey.

8- المراجع الإضافية:

- 1- محفوظ، أحمد جودة، (2009)، إدارة الجودة الشاملة – مفاهيم وتطبيقات، ط4، دار وائل، عمان، الأردن.
- 2- الصرن، رعد، (2016)، إدارة الجودة الشاملة – مدخل الوظائف والأدوات، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سورية.
- 3- Edward Sallis, (2002), **Total Quality Management in Education**, 3rd ed, Kogan Page Ltd, London, UK.