



2023

TP-153



توصيف المقرر الدراسي

— (بكالوريوس) —

اسم المقرر: ادارة خدمة العملاء

رمز المقرر: 25261 سلس

البرنامج: ادارة سلاسل الامدادات

القسم العلمي: العلوم الادارية

الكلية: التطبيقية

المؤسسة: جامعه بيشة

نسخة التوصيف: 2

تاريخ آخر مراجعة: 27/08/2023





جدول المحتويات

أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:	3
ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسه وطرق تقييمها:	4
ج. موضوعات المقرر	6
د. أنشطة تقييم الطلبة	6
ه. مصادر التعلم والمرافق:	7
و. تقويم جودة المقرر:	7
ز. اعتماد التوصيف:	8





أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

1. التعريف بالمقرر الدراسي:

1. الساعات المعتمدة: (.....2..)

2. نوع المقرر

<input type="checkbox"/> أخرى	<input type="checkbox"/> متطلب مسار	<input checked="" type="checkbox"/> متطلب تخصص	<input type="checkbox"/> متطلب كلية	<input type="checkbox"/> متطلب جامعة
		<input type="checkbox"/> اختياري	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> إجباري

3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: (...الثانية\الرابع.....)

4. الوصف العام للمقرر

يهدف هذا المقرر بالمفاهيم والأنماط المختلفة لخدمة العملاء حيث تعتبر واحدة من أهم ركائز إدارة سلسلة الإمداد، ويتناول عدد من المواضيع المهمة للتركيز على العميل ودمج وتوافز وتحسين أربع مجموعات من العلاقات: المنتج والعميل والخدمة وأخيراً العمليات الواجبة لتحسين أداء خدمة العملاء

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

6- المتطلبات المترابطة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

7. الهدف الرئيس للمقرر

يقدم مقرر خدمة العملاء لإدارة سلسلة التوريد نموذجاً ومخططًا خاصاً لتحقيق أهداف المنظمة ومعالجة القضايا الرئيسية بشكل منهجي بدءًا من الهيكل التنظيمي والحكومة والاستراتيجية إلى التكتيكات والعمليات اليومية. يشمل هذا لمقرر على أمثلة واقعية وتطبيقات والتعرف على أحدث النظريات وترجمتها إلى ممارسات.

النتائج المرجوة بعد الانتهاء من هذا المقرر تتلخص في تحقيق الأهداف الفرعية التالية :

1. التعرف على أهمية دور خدمة العملاء على إمتداد سلسلة الإمداد
2. الدور الذي يلعبه خدمة العملاء في تدفق المواد والمعلومات والسيولة المالية
3. التعرف على أصحاب المصلحة وشبكة خدمات سلسلة الإمداد الوجستي
4. فهم بيئه خدمة العملاء وفقاً لعلم إدارة سلسلة التوريد
5. فهم إدارة علاقات العملاء وتطوير مهارات الطالب لتطبيقها (CRM)
6. التمكن القياس بإستخدام أدوات مختلفة القيمة الدائمة للعميل ، ومعدل رضا خدمة العملاء ، ومعدل العملاء الدائمين والمتغيرين





2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

النوع	عدد الساعات التدريسية	نمط التعليم	م
	30	تعليم التقليدي	1
		التعليم الإلكتروني	2
		التعليم المدمج	
		• التعليم التقليدي	3
		• التعليم الإلكتروني	
		التعليم عن بعد	4

3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

النوع	ساعات التعلم	النشاط	م
	30	محاضرات	1
		معمل أو إستوديو	2
		ميداني	3
		دروس إضافية	4
		أخرى	5
		الإجمالي	

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسيها وطرق تقييمها:

طرق التقييم	استراتيجيات التدريس	رمز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	نواتج التعلم	الرمز
			المعرفة والفهم	1.0
الاختبارات (التحrirية والشفهية) الواجبات والمشاركة فالتمارين -تقدير المحتوى والمهام والواجبات المنزلية	المحاضرات ودراسة الحالات - التقسيم والمناقشة في مجموعات صغيرة - العروض الإحصائية والزيارات الميدانية	جامعة بيشة - معهد التربية والعلوم الإنسانية	فهم المفاهيم الأساسية والنظريات الإدارية الحديثة في خدمة العملاء بما يتعلق بسلسل الإمداد	1.1





طرق التقييم	استراتيجيات التدريس	رمز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	نواتج التعلم	الرمز
			الإمام بأنواع الخدمة وإدارة علاقات العملاء ضمن شبكة إدارة سلاسل الإمداد الوجستي	1.2
			المفاهيم الإستراتيجية لخدمة العملاء وربطها مع ركيائز سلاسل الإمداد	1.3
			الإمام بالعملاء الداخليين والعملاء الخارجيين لتقديم خدمات أفضل للعملاء	1.4
			تحليل العمليات المختلفة التي يتم إجراؤها لإدارة خدمة العملاء لقياس مدى الرضا وموانمة المدخلات مع المخرجات	1.5
			المهارات	2.0
المشاركة الفعالة في مشاريع المجموعات، المناقشات أيضا التطوير الذاتي والملاحظة	دراسة الحالة محاكاة - مجموعات عمل صغيرة - التعليم الذاتي-الشراكات والأعمال التطبيقية	4،3،2،1،M	تحفيز مهارت استخدام أدوات إدارة الإمداد في خدمة العملاء وتحفيز ولاء العملاء (Customer loyalty)	2.1
			تنمية مهارات الطلاب التشغيلية بإستخدام أفضل الممارسات في خدمة العملاء وربطها بأنشطة سلاسل الإمداد الأخرى	2.2
			اكتساب الطالب المهارات التقنية على أحدث ال أنظمة المستخدمة في إدارة المستودعات والمخزون	2.3
			القدرة على تطوير معارف جديدة مكتسبة من خلال التطبيق العلمي والعملي المتكرر مما يسهم بشكل عام في مجال التخصص ومستقبل الطالب المهني .	2.4
			القيم والاستقلالية والمسؤولية	3.0
نسبة مشاركة الطالب، المهام ونسبة إنجازها والملاحظة	المناقشات، المشاريع ، التعامل توزيع المهام وقيادة الفريق، وإختيار المصادر	3،4،C،2،C،1،C	القدرة على النقاش والتعاون مع الفريق والاستمرار في التطوير الشخصي	3.1
			القدرة التحليلية على تصنيف العملاء وقياس الرضا وإعداد التقارير بمستقلالية	3.2
			يعمل ضمن فريق عمل ويشارك بشكل فعال في المناقشات المتعلقة	3.3





طرق التقييم	استراتيجيات التدريس	رمز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	نواتج التعلم	الرمز
			بالقضايا المتعلقة بنشاط ادارة الطلبات والتنبؤ	

ج. موضوعات المقرر

الساعات التدريسية المتوقعة	قائمة الموضوعات	م
2	مقدمة في خدمة العملاء وبيئة خدمة العملاء	1
2	بيئة خدمة العملاء	2
2	نماذج إدارة خدمة العملاء	3
2	عمليات خدمة العملاء	4
2	استراتيجيات خدمة العملاء	5
2	خدمة العملاء والعمليات المتزامنة	6
2	ادارة الخدمة	7
2	حالة الأعمال CPFR	8
4	قياس الأداء	9
2	منظمة خدمة العملاء	10
2	مواقف العملاء اللوجستية	11
2	تحليل البيانات	12
4	حالات تطبيقية	13
30	المجموع	

د. أنشطة تقييم الطلبة

النسبة من إجمالي درجة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	أنشطة التقييم	م
20%	خلال الفصل الدراسي	تقييم مستمر (واجبات وسمنار او بحث)	1
15%	6	الاختبار الفصلي الاول	2
15%	12	الاختبار الفصلي الثاني	
50%	اخر الفصل الدراسي	الاختبار النهائي	3





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

هـ. مصادر التعلم والمراافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

المراجع الرئيس للمقرر
Customer Service Supply Chain Management: Models for Achieving Customer Satisfaction, Supply Chain Performance, and Shareholder Value Illustrated Edition by Alexandre Oliveira (Author), Anne Gimeno (Author) 2014
The Logistics and Supply Chain Toolkit Over 100 Tools for Transport, Warehousing and Inventory Management Gwynne Richards, Susan Grinsted., 2021
https://www.amazon.com/Customer-Service-Supply-Chain-Management/dp/0133764397
أخرى

2. المراافق والتجهيزات المطلوبة:

متطلبات المقرر	العناصر
قاعات مزودة بأحدث تقنيات العملية التدريسية والتفاعل مع الطالب	المراافق النوعية (قاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)
شاشات عرض ذكية مع جهاز حاسب	التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)
عقد شراكات مع موردي تقنية ومستخدمي أحدث تقنيات المستودعات وتنسيق الزيارات الميدانية والتعليمية	تجهيزات أخرى (بعاً لطبيعة التخصص)

وـ. تقويم جودة المقرر:

طرق التقييم	المقيمون	مجالات التقويم
الطلاب المحاضر منسق البرنامج مراجعةين	فاعلية التدريس	فاعلية التدريس
المحاضر منسق البرنامج مشرف التدريب الميداني	فاعلية طرق تقييم الطالب	فاعلية طرق تقييم الطالب
• المحاضر • منسق البرنامج	مصادر التعلم	مصادر التعلم
منسق البرنامج	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر
الطلاب المحاضر منسق البرنامج	فاعلية التربية - جامعة بيشة جامعة بيشة - University of Bisha	أخرى





طرق التقييم	المقيمون	مجالات التقويم
مراجعين		

المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها).
طرق التقييم (مباشر وغير مباشر).

ز. اعتماد التوصيف:

الكلية التطبيقية	جهة الاعتماد
	رقم الجلسة
30/08/2023	تاريخ الجلسة

