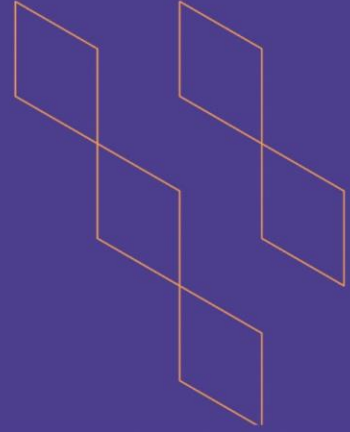




توصيف المقرر الدراسي (بكالوريوس)



اسم المقرر: اداره خدمه العملاء
رمز المقرر: 25261 سلس
البرنامج: اداره 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 تدريسها وطرق تقييمها: 4
- ج. موضوعات المقرر 6
- د. أنشطة تقييم الطلبة 6
- هـ. 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.....)

2. نوع المقرر

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

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

4. الوصف العام للمقرر

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

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

6- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

7. الهدف الرئيس للمقرر

يقدم مقرر خدمة العملاء لإدارة سلسلة التوريد نموذجا ومخططا خاصا لتحقيق أهداف المنظمة ومعالجة القضايا الرئيسية بشكل منهجي بدءاً من الهيكل التنظيمي والحوكمة 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 الاهداف الفرعية التالية :

1. التعرف على أهمية ودور 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 سلاسل الإمداد اللوجستي
4. فهم بيئة خدمة العملاء وفقاً لعلم إدارة سلسلة التوريد
5. فهم إدارة علاقات العملاء وتطوير مهارات الطلاب لتطبيقها (CRM)
6. التمكن القياس باستخدام أدوات مختلفة القيمة الدائمة للعميل ، ومعدل رضا خدمة العملاء ، ومعدل العملاء الدئمين والمتغيرين



2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

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

3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

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

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	فهم المفاهيم الأساسية والنظريات الإدارية الحديثة في خدمة العملاء بما يتعلق بسلاسل الإمداد		المحاضرات ودراسة الحالات - التقسيم والمناقشة في مجموعات صغيرة - العروض الإيضاحية والزيارات الميدانية	الاختبارات (التحريرية والشفهية) الواجبات والمشاركة بالتمارين - تقييم البحوث والمهام والواجبات المنزلية



الرمز	نواتج التعلم	رمز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.2	الإلمام بأنواع الخدمة وإدارة علاقات العملاء ضمن شبكة إدارة سلاسل الإمداد الوجستي			
1.3	المفاهيم الإستراتيجية لخدمة العملاء وربطها مع ركائز سلاسل الإمداد			
1.4	الإلمام بالعملاء الداخليين والعملاء الخارجيين لتقديم خدمات أفضل للعملاء			
1.5	تحليل العمليات المختلفة التي يتم إجراؤها لإدارة خدمة العملاء لقياس مدى الرضا وموائمة المدخلات مع المخرجات			
2.0	المهارات			
2.1	تحفيز مهارات إستخدام أدوات إدارة الإمداد في خدمة العملاء وتحفيز ولاء العملاء (Customer loyalty)	م1، م2، م3، م4	دراسة الحالة - محاكاة - مجموعات عمل صغيرة - التعليم الذاتي-الشراكات والأعمال التطبيقية	المشاركة الفعالة في مشاريع المجموعات، المناقشات أيضا التطوير الذاتي والملاحظة
2.2	تنمية مهارات الطلاب التشغيلية بإستخدام أفضل الممارسات في خدمة العملاء وربطها بأنشطة سلاسل الإمداد الأخرى			
2.3	إكتساب الطالب المهارات التقنية على أعلى أحوال الأنظمة المستخدمة في إدارة المستودعات والمخزون			
2.4	القدرة على تطوير معارف جديدة مكتسبة من خلال التطبيق العلمي والعمل المبتكر مما يسهم بشكل عام في مجال التخصص ومستقبل الطلاب المهني .			
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	القدرة على النقاش والتعاون مع الفريق والاستمرار في التطوير الشخصي	ق1، ق2، ق3، ق4	المناقشات، المشاريع، التعامل توزيع المهام وقيادة الفريق، وإختيار المصادر	نسبة مشاركة الطالب، المهام ونسبة إنجازها والملاحظة
3.2	القدرة التحليلية على تصنيف العملاء وقياس الرضا وإعداد التقارير باستقلالية			
3.3	يعمل ضمن فريق عمل ويشارك بشكل فعال في المناقشات المتعلقة			

الرمز	نواتج التعلم	رموز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
	بالقضايا المتعلقة بنشاط إدارة الطلاب والتنبؤ			

ج. موضوعات المقرر

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

د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	تقييم مستمر (واجبات وسمناو و بحوث)	خلال الفصل الدراسي	20%
2	الاختبار الفصلي الاول	6	15%
	الاختبار الفصلي الثاني	12	15%
3	الاختبار النهائي	آخر الفصل الدراسي	50%



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

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

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	المراجع الرئيس للمقرر
The Logistics and Supply Chain Toolkit Over 100 Tools for Transport, Warehousing and Inventory Management Gwynne Richards, Susan Grinstead., 2021	المراجع المساندة
https://www.amazon.com/Customer-Service-Supply-Chain-Management/dp/0133764397	المصادر الإلكترونية
	أخرى

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

متطلبات المقرر	العناصر
قاعات مزودة بأحدث تقنيات العملية التدريسية والتفاعل مع الطلاب	المرافق النوعية (القاعات 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 (تبعاً لطبيعة التخصص)

و. تقويم جودة المقرر:

طرق التقييم	المقيمون	مجالات التقييم
الطلاب المحاضر منسق البرنامج مراجعين	فاعلية التدريس	فاعلية التدريس
المحاضر منسق البرنامج مشرف التدريب الميداني	فاعلية طرق تقييم الطلاب	فاعلية طرق تقييم الطلاب
المحاضر منسق البرنامج	مصادر التعلم	مصادر التعلم
منسق البرنامج	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر
الطلاب المحاضر منسق البرنامج	فاعلية الزيادة التعليمية وزارة التعليم - جامعة بيشة Ministry Of Education - University Of Bisha	أخرى





مجلات التقيوم	المقيمون	طرق التقيوم
		مراجعين

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

ز. اعتماد التوصيف:

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

