



الوصف التفصيلي للمواد الدراسية - إجراءات إعداد الخطة الدراسية وتحديثها/ قسم إدارة الأعمال			QF05/0408-3.0
الكلية	الأعمال	القسم	إدارة الأعمال
اسم المادة الدراسية	إدارة الجودة الشاملة	رقم المادة	501322
الساعات المعتمدة	3	المتطلب السابق/المتزامن للمادة	مبادئ العلوم الإدارية 2

الوصف المختصر للمادة: تهدف هذه المادة الى اكساب الطالب المعارف والمهارات الاساسية في ادارة الجودة الشاملة , وذلك من خلال تعريفه بمبادئ ومتطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وبيان اثر تطبيقها في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات. كما تساهم المادة في تمكين الطالب من معرفة وتطبيق الادوات الاحصائية السبعة في ضبط الجودة مع التركيز على استخدام المخططات الاحصائية في الرقابة الاحصائية على مواصفات ومتغيرات المنتجات ودورها في ضبط العمليات الانتاجية.

أهداف ومخرجات التعلم للمادة الدراسية	
الهدف الاول	1. تمكين الطالب من معرفة مفاهيم , أبعاد ومداخل الجودة المختلفة
مخرجات التعلم للهدف الاول	1.1 تعريف مفاهيم الجودة 2.1 فهم وتحديد ابعاد الجودة 3.1 تحليل ومقارنة مداخل الجودة
الهدف الثاني	2. تعريف الطالب بأبرز رواد الجودة و التطوير الفكري الذي قدموه لإدارة الجودة
مخرجات التعلم للهدف الثاني	1.2 معرفة رواد الجودة 2.2 تحديد مساهمات الرواد في تطوير الجودة 3.2 تحديد وتحليل مساهمات رواد الجودة اليابانيين
الهدف الثالث	3. إكساب الطالب المعرفة والفهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة
مخرجات التعلم للهدف الثالث	1.3 تحديد وتعريف مبادئ الجودة 2.3 فهم ومناقشة مراحل تطور ادارة الجودة
الهدف الرابع	4. معرفة الطالب لأهداف ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة في منظمات الاعمال
مخرجات التعلم للهدف الرابع	1.4 تحديد وفهم اهداف ادارة الجودة الشاملة 2.4 تحديد ومناقشة متطلبات ادارة الجودة الشاملة
الهدف الخامس	5. تمكين الطالب من فهم وتطبيق الأدوات الإحصائية للرقابة على الجودة
مخرجات التعلم للهدف الخامس	1.5 تعريف وتحديد ادوات الجودة السبعة 2.5 تطبيق الادوات السبعة وتحديد مستلزمات تطبيقها
الكتاب المعتمد:	محمد العزاوي, إدارة الجودة الشاملة, عمان: اثراء للنشر والتوزيع, 2010



الوصف التفصيلي للمواد الدراسية - إجراءات إعداد الخطة الدراسية وتحديثها/ قسم إدارة الأعمال	QF05/0408-3.0
Montgomery,D.C, Managing,Controlling,And Imroving Quality,Wiley,2011	المراجع العلمية:

التوزيع الزمني				
الاسبوع	عدد الساعات	الموضوعات	الصفحات في الكتاب المعتمد	ملاحظات
01	1	مفهوم الجودة	15- 21	الهدف 1
	1	أبعاد الجودة		
	1	مداخل الجودة		
02	1	تكاليف الجودة	22-25 257-282	الهدف 1,2
	1	رواد الجودة الأمريكيين		
	1	رواد الجودة اليابانيون		
03	1	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	29- 41	الهدف 3
	1	تطور إدارة الجودة الشاملة		
	1	مبادئ إدارة الجودة الشاملة		
04	1	متطلبات إدارة الجودة الشاملة	45-52	الهدف 4
	1	أهداف وفوائد إدارة الجودة الشاملة		
	1	مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة		
05	1	البناء التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة	52-65	الهدف 4
	1	أبعاد إدارة الجودة الشاملة		
	1	مزايا ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة		
06	1	الامتحان الاول	69-78	الهدف 5
	1	معايير ومستويات جودة الخدمة		
	1	طرق قياس جودة الخدمة وأهمية جودة الخدمة		
07	1	أساليب تطوير جودة الخدمة	78-82	الهدف 5
	1	مناقشة أوراق عمل في جودة الخدمة		
	1	مناقشة وعرض نتائج الامتحان الأول		
08	1	أدوات العرض الإحصائي	133-140	الهدف 6
	1	قائمة الفحص		
	1	الرسوم البيانية		
09	1	مخطط العملية	142-166	الهدف 6
	1	مخطط باريتو		
	1	مخطط السبب - التأثير		



الوصف التفصيلي للمواد الدراسية - إجراءات إعداد الخطة الدراسية وتحديثها/ قسم إدارة الأعمال			QF05/0408-3.0	
			1	
الهدف 6	191-167	خرائط المراقبة على المتغيرات تطبيقات عملية تطبيقات عملية	1 1 1	10
الهدف 6	191-167	خرائط المراقبة على المتغيرات تطبيقات عملية تطبيقات عملية	1 1 1	11
الهدف 6	202-194	تطبيقات عملية خرائط المراقبة على الصفات تطبيقات عملية تطبيقات عملية	1 1 1	12
الهدف 6	211-202	خرائط المراقبة على عدد العيوب تطبيقات عملية تطبيقات عملية	1 1 1	13
الهدف 7, 6		مناقشة اوراق عمل حول خرائط المراقبة الامتحان الثاني الاتجاهات الحديثة في الجودة	1 1 1	14
الهدف 7		6 سيغما 6 سيغما حالات عملية وتطبيقية	1 1 1	15
الهدف 7		حالات عملية وتطبيقية الامتحان النهائي	1 1 1	16

طريقة التقييم للمواد النظرية	المشاركة = 10% الامتحان الأول = 20% الامتحان الثاني = 20% الامتحان النهائي = 50%	طريقة التقييم للمواد العملية	اعمال الفصل = 50% (تقارير، أبحاث، امتحانات يومية) الامتحان النهائي = 50%
------------------------------	---	------------------------------	--

اعتمدت من قبل رئيس القسم	تاريخ الاعتماد	
--------------------------	----------------	--

معلومات إضافية: (يتم تحديثها في كل فصل دراسي وتعباً من قبل مدرس المادة)

مدرس المادة	د محمود العبيدي	رقم المكتب	222
الهاتف الداخلي	139	البريد الالكتروني	m.alobidi @zuj.edu.jo



جامعة الزيتونة الأردنية  
Al-Zaytoonah University of Jordan  
كلية الأعمال  
Faculty of Business



" الريادة والابتداع في الأعمال "  
Entrepreneurship and Innovation in  
Business

" عراقة وجوده "  
Quality and Tradition

الوصف التفصيلي للمواد الدراسية - إجراءات إعداد الخطة الدراسية وتحديثها/ قسم إدارة الأعمال	QF05/0408-3.0
ح.ث.م: 14:00 - 15:00 ن.ر: 17:30 - 19:00	الساعات المكتبية