

2024

TP-153



هيئة تقويم التعليم والتدريب
Education & Training Evaluation Commission



توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر: إدارة خدمات العملاء في بيئة المكاتب
رمز المقرر: APOA2507
البرنامج: دبلوم متوسط في الإدارة المكتبية
القسم العلمي: الدبلومات
الكلية: الكلية التطبيقية
المؤسسة: جامعة أم القرى
نسخة التوصيف: 1
تاريخ آخر مراجعة: 2025-01-05



جدول المحتويات

- أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:.....3
- ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:.....4
- ج. موضوعات المقرر.....5
- د. أنشطة تقييم الطلبة.....5
- هـ. مصادر التعلم والمرافق:.....5
- و. تقويم جودة المقرر:.....6
- ز. اعتماد التوصيف:.....6



أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

1. التعريف بالمقرر الدراسي

1. الساعات المعتمدة: (3 ساعات)

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: (المستوى الثاني)

4. الوصف العام للمقرر

يهدف هذا المقرر إلى تعريف الطلاب بمفهوم خدمة العملاء وأهميتها في بيئة المكاتب، مع التركيز على تطوير المهارات اللازمة لتقديم خدمات عالية الجودة. يتناول المقرر أساليب التعامل مع العملاء، إدارة الشكاوى، وتحسين تجربة العميل بما يعزز رضا العملاء وولائهم.

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

6- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

7. الهدف الرئيس للمقرر

- تعريف الطلاب بمفهوم وأهمية خدمة العملاء في بيئة العمل المكتبية.
- تطوير المهارات اللازمة للتواصل الفعال مع العملاء وإدارة التوقعات.
- تعزيز قدرة الطلاب على حل المشكلات وإدارة الشكاوى بشكل احترافي.
- تعليم أساليب تحسين تجربة العملاء لتحقيق رضاهم وولائهم.
- تزويد الطلاب بأدوات قياس أداء خدمة العملاء وتحليل رضا العملاء.

2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم التقليدي	45	%100
2	التعليم الإلكتروني		
3	التعليم المدمج		

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
	<ul style="list-style-type: none"> التعليم التقليدي التعليم الإلكتروني 		
4	التعليم عن بعد		

3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات	45	100%
2	معمل أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	أخرى		
	الإجمالي	45	100%

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	الفهم والإلمام بمفهوم خدمة العملاء وأهميتها ودورها في بيئة العمل المكتبية.	ع 1	المحاضرات النظرية أمثلة توضيحية حلقة النقاش	- الاختبارات الفصلية والنهائية - الاختبارات القصيرة - أسئلة حوارية من خلال المناقشات الشفهية - الواجبات.
1.2	شرح الأساليب المختلفة للتعامل مع العملاء وتقديم خدمات مميزة.	ع 2	المحاضرات النظرية أمثلة توضيحية حلقة النقاش	- الاختبارات الفصلية والنهائية - الاختبارات القصيرة - أسئلة حوارية من خلال المناقشات الشفهية - مراجعة ومناقشة الواجبات

الرمز	نواتج التعلم	رموز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.3	تحليل الشكاوى والمشكلات وإيجاد حلول مبتكرة لتحسين تجربة العميل.	ع3	المحاضرات النظرية أمثلة توضيحية حلقة النقاش	- الاختبارات الفصلية والنهائية - الاختبارات القصيرة - أسئلة حوارية من خلال المناقشات الشفهية - مراجعة ومناقشة الواجبات
2.0	المهارات			
2.1	تطبيق مهارات التواصل الفعال للتعامل مع العملاء بشكل احترافي.	م1	المحاضرات العصف الذهني لتحليل مشكلات إدارية وحلها	- الاختبارات الفصلية والنهائية - الاختبارات القصيرة - أسئلة حوارية من خلال المناقشات الشفهية - مراجعة ومناقشة الواجبات
2.2	استخدام أساليب مبتكرة لحل الشكاوى وتحسين رضا العملاء.	م2	المحاضرات العصف الذهني لعب أدوار	- الاختبارات الفصلية والنهائية - الاختبارات القصيرة - أسئلة حوارية من خلال المناقشات الشفهية - مراجعة ومناقشة الواجبات
2.3	قياس وتحليل مستوى رضا العملاء باستخدام الأدوات المناسبة.	م2	يتم أثناء المحاضرات عرض تمارين تدريبية وحالات لدراستها ومناقشتها وتقديم حلول وتوصيات	- أسئلة حوارية من خلال المناقشات الشفهية - تمارين تدريبية. - حالات دراسية لمناقشتها وتقديم حلول وتوصيات
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			

الرمز	نواتج التعلم	رموز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
3.1	الالتزام بتقديم خدمات ذات جودة عالية تراعي القيم المهنية والأخلاقية، وتحمل المسؤولية عن تحقيق رضا العملاء.	ق 1	المحاضرات تكليف بمعلومات حديثة عن إدارة خدمة العملاء في بيئة المكاتب	تقييم العروض التقديمية وأسئلة النقاش
...				

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1	التعريف بمفهوم خدمة العملاء وأهميتها في بيئة المكاتب.	4
2	دراسة احتياجات العملاء وكيفية تلبيتها بكفاءة.	4
3	تطوير مهارات التواصل الفعال مع العملاء.	5
4	التعرف على أساليب إدارة شكاوى العملاء وحلها.	5
5	فهم كيفية تحسين تجربة العملاء وتعزيز رضاهم.	4
6	دراسة مهارات بناء الثقة مع العملاء والمحافظة على ولائهم.	4
7	التعرف على أدوات قياس رضا العملاء وتحليل أدائهم.	4
8	إدارة التوقعات والتعامل مع العملاء في المواقف الصعبة.	3
9	تحليل البيانات المتعلقة بخدمة العملاء لتحسين الأداء.	3
10	تقديم خدمات استباقية تلبي توقعات العملاء قبل طلبهم.	3
11	دراسة استراتيجيات بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.	3
12	التعرف على أخلاقيات خدمة العملاء في بيئة العمل المكتبية.	3
المجموع		45

د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	المشاركة والمناقشة الفصلية	كل أسبوع	10%
2	واجبات منزلية	3-11	20%
3	إختبار نصفي	8	20%

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
4	إختبارات قصيرة	2،4،9،11	%10
5	إختبار نهائي	16	% 40

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

. مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

<ul style="list-style-type: none"> لعمري، صالح محمد (2020). خدمة العملاء: أساسيات واستراتيجيات. مكتبة العبيكان، الرياض. الشمراي، خالد عبد الله (2021). إدارة خدمة العملاء في بيئة العمل السعودية. مكتبة الرشد، الرياض. القحطاني، فهد علي (2019). جودة الخدمة ورضا العملاء: منظور سعودي. دار الخريجي للنشر، جدة. 	المرجع الرئيس للمقرر
<ul style="list-style-type: none"> Johnston, R., & Clark, G. (2021). Service Operations Management: Improving Service Delivery (5th ed.). Pearson Education Goodman, J. (2019). Customer Experience 3.0: High-Profit Strategies in the Age of Techno Service. AMACOM 	المراجع المساندة
<p>منصة دروب - دورة خدمة العملاء</p> <p>رابط المصدر: https://doroob.sa</p> <p>تقدم المنصة دورات مجانية باللغة العربية حول خدمة العملاء ومهارات التعامل معهم.</p>	المصادر الإلكترونية
مايكروسوفت أوفيس كأدوات مساعدة لعرض المادة العلمية - البلاك بورد	أخرى

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعات دراسية تتسع لعدد 40 طالب/ة
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)	أجهزة عرض وسبورة ذكية وشبكة إنترنت وبرمجيات مايكروسوفت أوفيس ونظام البلاك بورد
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	-----

و. تقويم جودة المقرر:

طرق التقييم	المقيمون	مجالات التقويم
غير مباشر	أعضاء هيئة التدريس – الخريجين – المراجع المستقل	فاعلية التدريس
مباشر	المراجع النظير- قيادات البرنامج	فاعلية طرق تقييم الطلاب
غير مباشر	أعضاء هيئة التدريس – الطلاب	مصادر التعلم
مباشر	أعضاء هيئة التدريس - لجنة الجودة بالبرنامج	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر
مباشر وغير مباشر	الطلاب	تقييم رضا الطلاب عن المقرر

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

ز. اعتماد التوصيف:

جهة الاعتماد	مجلس جامعة أم القرى
رقم الجلسة	851141114462/190342
تاريخ الجلسة	1446/11/22

