



## توصيف المقرر الدراسي (بكالوريوس)

اسم المقرر: إدارة العلاقات التسويقية
رمز المقرر: 308 تسق-2
البرنامج: التسويق والتجارة الالكترونية
القسم العلمي: التسويق والتجارة الإلكترونية
الكلية: إدارة الأعمال
المؤسسة: جامعة نجران
نسخة التوصيف: الثانية
تاريخ آخر مراجعة: 1445-8-24 هـ



### 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)

#### 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

يقوم مقرر إدارة العلاقات التسويقية على تقديم فكرة شاملة عن استراتيجيات وتطبيقات إدارة علاقات العملاء عن طريق تصميم قاعدة بيانات مفصلة عن العميل وآليات إقامة علاقات طويلة الأمد بهدف الحفاظ على العملاء وخلق حالة من الولاء للمؤسسة للحفاظ على العملاء الحاليين واكتساب عملاء جدد وأيضا تحقيق التميز أمام المنافسين.

#### 5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

لا توجد

#### 6- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا توجد

#### 7. الهدف الرئيس للمقرر

يهدف المقرر إلى تعريف الطالب بإدارة العلاقات التسويقية وأهميتها وأهمية لاستمرارية المؤسسة من خلال إعطاء فكرة شاملة عن العملاء وأنواعهم وكيفية التعامل معهم، وأن يفهم الطالب ثقافة ومنهج خدمة العملاء وأن يدرك الطالب أن نجاح مؤسسات الخدمات وتميزها يتوقف على مدى جودة الخدمة وعملية تقديمها وبالتالي رضا العميل

#### 2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم التقليدي	30	100%
2	التعليم الإلكتروني ( عن بعد )		
3	التعليم المدمج • التعليم التقليدي		

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
	التعليم الإلكتروني		

### 3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات	30	100%
2	معمل أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	أخرى		
	الإجمالي	30	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	يعرف: المفاهيم التسويقية المرتبطة بالمقرر	2ع	المحاضرات - العصف الذهني والمناقشة والحوار -التعلم الذاتي - عروض تقديمية	تقييم الاختبارات الفصلية والنهائية
1.2	يذكر: جميع الموضوعات المتعلقة بإدارة علاقات العملاء وأنواع العملاء.	2ع	المحاضرات- التعلم الذاتي- العصف الذهني - الحوار والمناقشة - عروض تقديمية - اسلوب حل المشكلات	تقييم الاختبارات الفصلية والنهائية
2.0	المهارات			
2.1	يطبق: أسباب و عوامل نجاح مؤسسات الخدمات وتميزها و معايير الجودة في هذه المؤسسات	3م	المحاضرات- التعلم الذاتي-التعلم التعاوني - المناقشة والحوار.	تقييم الاختبارات الفصلية والنهائية
2.2	يحلل: أساسيات إدارة العلاقات التسويقية و الدور الرئيسي- الذي تلعبه الإدارة في المؤسسة من جهة، والمجتمع المحلي والدولي من جهة أخرى	3م	المحاضرات- التعلم الذاتي-التعلم التعاوني - المناقشة والحوار	تقييم الاختبارات الفصلية والنهائية
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	يعمل الطالب ضمن الفريق سواء أكان قياديا أو عضوا فيه.	2ق	التعلم الذاتي - التعلم التعاوني	تقييم الواجبات والمناقشات والسمنارات
3.2	يظهر الطالب القدرة على المبادرة والابتكار لحل المشكلات	2ق	التعلم الذاتي - التعلم التعاوني	تقييم الواجبات والمناقشات والسمنارات

الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
	التسويقية سواء كان ذلك بشكل فردي او ضمن فريق.			
3.3	يلتزم الطالب بالقيم الأخلاقية في ممارسة المهنة وفي التعامل مع الآخرين.	2ق	التعلم الذاتي - التعلم التعاوني	تقييم الواجبات والمناقشات والسمنارات

### ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1	مقدمة في إدارة العلاقات التسويقية.	3
2	التسويق بالعلاقات.	3
3	إدارة علاقات العملاء.	3
4	علاقات العملاء.	3
5	إدارة البيانات	3
6	البيع وإدارة علاقات العملاء.	3
7	جودة الخدمة.	3
8	شكاوى العملاء.	3
9	التعامل مع العملاء.	3
10	رضا العملاء.	3
	<b>المجموع</b>	<b>30</b>

### د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	إختبار تحريري فصلي	الأسبوع الثامن	30%
2	واجبات	على مدار الفصل الدراسي	20%
3	إختبار تحريري نهائي	يحدد من إدارة القبول و التسجيل	50%

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

### هـ. مصادر التعلم والمرافق:

#### 1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

إدارة العلاقات التسويقية – مدخل إدارة علاقات الزبائن, أ.د. فؤاد الشيخ سالم . أ.د. علي فلاح الزعيبي , دار المسيرة للنشر و التوزيع 2020

المرجع الرئيس للمقرر

أ.د محمد إبراهيم عبيدات, "إدارة علاقات العملاء", امانة عمان الكبرى, عمان, الأردن. 2012.	المراجع المساندة
1- رابط المكتبة الرقمية السعودية : <a href="https://sdl.edu.sa/SDLPortal/Publishers.aspx">https://sdl.edu.sa/SDLPortal/Publishers.aspx</a> 2- رابط مكتبة الملك فهد الوطنية : <a href="https://www.kfnl.gov.sa">https://www.kfnl.gov.sa</a>	المصادر الإلكترونية
لا توجد	أخرى

## 2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

متطلبات المقرر	العناصر
قاعة دراسية تتسع لـ 40 طالب	المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)
جهاز عرض البيانات مرفق معه جهاز كمبيوتر	التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)
طابعة وسبورة مع اقلام وماسحة سبورة.	تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)

## و. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقويم
فاعلية التدريس	الطلاب + لجنة الخطط والمناهج	مباشر: الطلاب يقومون بتقييم فاعلية التدريس من خلال الاستبانات الدورية لكل فصل + لجنة الخطط والمناهج تقوم بتقييم النماذج المقدمة من أعضاء هيئة التدريس حول انضباط العملية التدريسية وفق معايير محددة.
فاعلية طرق تقييم الطلاب	عضو هيئة التدريس + لجنة المقررات المشتركة + لجنة الخطط والمناهج	مباشر: الاختبارات والتكاليف + تقرير لجنة المقررات المشتركة + تقرير لجنة الخطط والمناهج حول عدالة التقييم ومطابقتها للمعايير ( مثل إتساق أسئلة الإختبارات مع نواتج التعلم الموجودة في توصيف المقرر وتحديد ذلك في الورقة الإختبارية).
مصادر التعلم	أعضاء هيئة التدريس + الطلاب	غير مباشر: استطلاع رأي أعضاء هيئة التدريس والطلاب حول تقييم مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	عضو هيئة تدريس + لجنة الخطط والمناهج	غير مباشر: عضو هيئة التدريس يقوم بتعبئة مصفوفة قياس مدى تحقق نواتج تعلم المقرر + لجنة الخطط والمناهج تقوم بتجميع تقارير المقررات وتقيس مدى تحقق نواتج تعلم البرنامج ككل.

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

طرق التقييم (مباشر وغير مباشر).

## ز. اعتماد التوصيف:

مجلس قسم التسويق والتجارة الإلكترونية	جهة الاعتماد
	رقم الجلسة



تاريخ الجلسة

