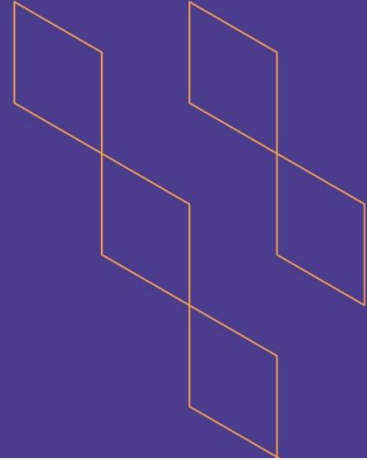




T-104

٢٠٢٢

## توصيف المقرر الدراسي



اسم المقرر: إدارة علاقات العملاء

رمز المقرر: ١٧٦ تسق-2

البرنامج: التسويق التطبيقي

القسم العلمي: العلوم الادارية

الكلية: التطبيقية

المؤسسة: جامعة نجران

نسخة التوصيف: ٢٠٢٢ - T-104

تاريخ آخر مراجعة: ١٤٤٥/٠١/٢٢ هـ





## المحتويات:

الصفحة	المحتوى
٣	أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي
٣	١. الوصف العام للمقرر
٣	٢. الهدف الرئيس للمقرر
٤	ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها
٥	ج. موضوعات المقرر
٥	د. أنشطة تقييم الطلبة
٦	هـ. مصادر التعلم والمرافق
٦	١. قائمة المراجع ومصادر التعلم
٦	٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة
٦	و. تقويم جودة المقرر
٦	ز. اعتماد التوصيف



## أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

التعريف بالمقرر الدراسي			
١. الساعات المعتمدة:		ساعتان	
٢. نوع المقرر			
أ.	متطلب جامعة	متطلب كلية	متطلب تخصص
		√	متطلب مسار
ب.	إجباري	√	اختياري
٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر		السنة الأولى/ المستوى الثالث	
٤. الوصف العام للمقرر			
يتناول هذا المقرر: التسويق بالعلاقات ومجالاته النظرية والعملية والمفاهيم الأساسية وتقنيات وممارسات إدارة علاقات العملاء وشرح دورة حياة إدارة علاقات العملاء واكتساب العميل والاحتفاظ بالعملاء واستراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء ومعرفة العميل والعوامل المؤثرة علي بقاء العلاقة مع العملاء ومعدل اكتساب العملاء ومعدل فقدان العملاء ومؤشرات قيمة العميل مدى الحياة.			
٥. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)			
٦١٦١-٣			
٦. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)			
لا يوجد			
٧. الهدف الرئيس للمقرر			
يهدف المقرر إلي:			
١. إدراك المفاهيم الأساسية وتقنيات وممارسات إدارة علاقات العملاء			
٢. اظهار القدرة على امتلاك المعرفة بالحصول على بيانات العميل وتحليلها واستخداماتها			
٣. تحديد تأثير إدارة علاقات العملاء على تجربة رضا وولاء العملاء			
٤. تطوير خطة إدارة علاقات العملاء الخاصة باستراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء			

## ١. نمط التعليم

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
١	تعليم اعتيادي	٣٠	٪١٠٠
٢	التعليم الإلكتروني		
٣	التعليم المدمج • التعليم الاعتيادي • التعليم الإلكتروني		
٤	التعليم عن بعد		
٥	تطبيقي		
	المجموع	٣٠	٪١٠٠

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

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
١	محاضرات	٣٠	٪١٠٠
٢	معمل أو إستوديو		
٣	ميداني		
٤	دروس إضافية		
٥	أخرى (تطبيقي)		
	الإجمالي	٣٠	٪١٠٠

## 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	يعرف مفاهيم إدارة علاقات العملاء ونماذجها والمفاهيم المرتبطة بها، ويوضح الآثار الإدارية لإدارة علاقات العملاء.	ع-١p	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمینارات	الاختبارات والواجبات
1.2	يشرح دورة حياة إدارة علاقات العملاء وتطبيقها على تفاعلات العملاء	ع-٢p	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمینارات	الاختبارات والواجبات
2.0	المهارات			
2.1	يحلل بيانات العملاء ويستخدمها في إدارة علاقات العملاء	م-١P	اسلوب المناقشة والحوار/ اسلوب حل المشكلات/ اسلوب البيان العلمي/ اسلوب ورش العمل/ الانشطة الجماعية/ التعليم التعاوني/ اسلوب دراسة الحالة	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ مقياس سلام التقدير</li> <li>■ كتابة التقارير</li> <li>■ التقييم بالمشاريع العلمية</li> <li>■ التقييم القائم على المناقشات</li> <li>■ الاختبارات العملية</li> <li>■ الواجبات التطبيقية</li> <li>■ البحوث</li> </ul>
2.2	يمارس مهارات التسويق المباشر	م-٢M		
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	تعامل بشفافية مع العملاء في المعاملات التجارية.	ق-٢P	الانشطة الفردية والجماعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ بطاقة الملاحظة</li> </ul>
3.2				
...				

## ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
١	المفاهيم الأساسية وتقنيات وممارسات ادارة علاقات العملاء.	٣
٢	الاحتفاظ بالعملاء	٣
٣	استراتيجيات واقتصاديات الاحتفاظ بالعملاء	٣
٤	صلاحيه اقتصاديات العلاقة مع العملاء	٣
٥	شرح دورة حياة ادارة علاقات العملاء كما يتم تطبيقها على تفاعلات العملاء.	٣
٦	اظهار القدرة على امتلاك المعرفة بالحصول على بيانات العميل وبحثها وتحليلها واستخداماتها وادارتها في إطار علاقات العملاء	٣
٧	وصف وتحليل استراتيجيات ادارة علاقات العملاء في سياق المبيعات والتسويق وخدمة العملاء.	٣
٨	تحديد تأثير ادارة علاقات العملاء على تجربة ورضا ولاء العملاء.	٣
٩	تحديد تأثير الشبكات الاجتماعية على الممارسات الحسنة في ادارة علاقات العملاء.	٣
١٠	تطوير خطة ادارة علاقات العملاء من أجل تنفيذ استراتيجيه شخصية لإدارة علاقات عملاء.	٣
المجموع		٣٠

## د. أنشطة تقييم الطلبة

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

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
١	الاختبار الفصلي الاول	الثامن	٪١٠
٣	الاختبار الفصلي الثاني	السادس عشر	٪٢٠
٥	الاختبار النهائي	نهاية الفصل	٪٥٠
...	المجموع		٪١٠٠

## هـ. مصادر التعلم والمرافق:

### ١. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

إدارة علاقات الزبون، حسين وليد عيار واحمد عيد محمد، دار صفاء ٢٠١٧م عمان	المرجع الرئيس للمقرر
إدارة علاقات العملاء، محمد منصور ابوجبل الإدارة الفعالة لعلاقات العملاء "مدخل عالمي" الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، ٢٠١٠م	المراجع المساندة
<ul style="list-style-type: none"> <li>المراجع الإضافية (الدوريات العلمية، التقارير، المواد الإلكترونية المتوفرة على الإنترنت في المواقع المختلفة أو أشرطة ال CD أو الفيديو أو غيرها)</li> <li>رابطالمكتبةالسعوديةالرقمية</li> </ul> <p><a href="https://sdl.edu.sa/SDLPortal/Publishers.aspx">https://sdl.edu.sa/SDLPortal/Publishers.aspx</a> رابط مكتبة الملك فهد الوطنية <a href="https://www.kfml.gov.sa">https://www.kfml.gov.sa</a></p>	المصادر الإلكترونية
مواقع تعليمية اخرى مثل موقع اليوتيوب	أخرى

## ٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعة دراسية مجهزة بجهاز عرض (صورة وصوت) مع سيور ذكية
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السيور الذكية، البرمجيات)	معمل لأتمتة الاعمال (Business Lab) مجهز بأجهزة حاسب ومربوط بشبكة الانترنت
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	توصيلات كهربائية للاستخدام عند الضرورة

## و. تقويم جودة المقرر:

مجال التقييم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	الطلبة	الاستبانات
فاعلية طرق تقييم الطلاب	اعضاء هيئة التدريس/ لجنة الجودة/ المراجع النظير	الملاحظة المباشرة/ مراجعة النظير/ تصحيح عينة بواسطة عضو اخر من برنامج مماثل
مصادر التعلم	اعضاء هيئة التدريس والقيادات/ الطلاب	ملف الانجاز/ الاختبارات والاجابات النموذجية/ التقييمات والواجبات/ الاستبانات
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	لجنة التخطيط والمناهج/الطلاب/ اعضاء هيئة التدريس	راي الخبراء/ الاستبانات/ ورش العمل
أخرى	الطلاب واعضاء هيئة التدريس	الاستبانات/ بطاقة الملاحظة

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

## ز. اعتماد التوصيف:



جهة الاعتماد	مجلس قسم العلوم الإدارية
رقم الجلسة	١٤٤٣٠٩٠٣ - ٠٠٩٩ - ٠٠٠٧
تاريخ الجلسة	٢٠٢٢ / ٠٤ / ٣٠:٣٠ م