



اعتماد
NCAAA
T4
2020

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر:	إدارة علاقات العملاء
رمز المقرر:	
البرنامج:	الدبلوم المتوسط في التسويق والمبيعات – عن بعد (5)
القسم العلمي:	الإدارة
الكلية:	إدارة الأعمال
المؤسسة:	جامعة الملك فيصل

المحتويات

- أ. التعريف بالمقرر الدراسي: 3
- ب. هدف المقرر ومخرجاته التعليمية: 3
1. الوصف العام للمقرر: 3
2. الهدف الرئيس للمقرر 3
3. مخرجات التعلم للمقرر: 3
- ج. موضوعات المقرر 4
- د. التدريس والتقييم: 4
1. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم 4
2. أنشطة تقييم الطلبة 5
- هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي: 5
- و - مصادر التعلم والمرافق: 5
1. قائمة مصادر التعلم: 5
2. المرافق والتجهيزات المطلوبة: 5
- ز. تقويم جودة المقرر: 6
- ح. اعتماد التوصيف 6



أ. التعريف بالمقرر الدراسي:

1. الساعات المعتمدة: 3
2. نوع المقرر أ. <input type="checkbox"/> متطلب جامعة <input type="checkbox"/> متطلب كلية <input type="checkbox"/> متطلب قسم <input type="checkbox"/> أخرى <input type="checkbox"/> ب. <input type="checkbox"/> إجباري <input checked="" type="checkbox"/> اختياري
3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر السنة الثانية / المستوى الرابع
4. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت) إدارة التسويق
5. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت) لا توجد

6. نمط الدراسة (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية		
2	التعليم المدمج		
3	التعليم الإلكتروني	45	100%
4	التعليم عن بعد		
5	أخرى		

7. ساعات الاتصال (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم
1	محاضرات مباشرة (متزامنة)	12
2	معمل أو إستوديو	
3	دروس إضافية	
4	أخرى (تذكر) (محاضرات مسجلة)	33
	الإجمالي	45

ب. هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

1. الوصف العام للمقرر:

يتناول هذا المقرر المفاهيم الحديثة في مجال إدارة علاقات العملاء وبيان العلاقة بين تطور هذا المفهوم وتطور الأنشطة التسويقية بصفة عامة. ويتناول كذلك أهمية إدارة علاقات العملاء وتأثيرها على تحقيق الأهداف التسويقية. وترتبط الدراسة في هذا المقرر بين سلوك العميل، وكيفية توظيفه لبناء الولاء والعلاقات المربحة بين المنظمة والعملاء. كما يستخدم هذا المقرر منهج "بناء المهارات" لإكساب الدارسين مهارات إدارة علاقات العملاء. ويشتمل المقرر على تطبيقات عملية لشركات تطبيق مفاهيم إدارة علاقات العملاء. ويزود هذا المقرر الطلاب بالمعرفة المطلوبة لتنفيذ والمحافظة على استراتيجيات جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.

2. الهدف الرئيس للمقرر

تعريف الطلاب بأهمية إدارة علاقات العملاء وتأثيرها على تحقيق الأهداف التسويقية للمنظمة.

3. مخرجات التعلم للمقرر:

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	1 المعرفة والفهم

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر	
1ع	شرح دورة حياة ادارة علاقات العملاء كما يتم تطبيقها على تفاعلات العملاء	1.1
1ع	توضيح المفاهيم المرتبطة بإدارة علاقات العملاء	1.2
3ع-2ع	وصف تأثير ادارة علاقات العملاء على تجربة ورضا وولاء العملاء	1.3
	المهارات	2
1م	تحليل استراتيجيات ادارة علاقات العملاء في سياق المبيعات والتسويق وخدمة العملاء	2.1
2م	تصميم خطة ادارة علاقات العملاء من أجل تنفيذ استراتيجية شخصية لإدارة علاقات العملاء.	2.2
4م-3م	تطبيق مهارات التحليل، تكنولوجيا المعلومات، حل المشكلات المتعلقة بالعملاء، جمع البيانات، ومهارات الاتصال	2.3
	القيم	3
1ق-2ق	التواصل الفعال الشفوي والكتابي	3.1
1ق	العمل بروح الفريق الواحد	3.2

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	ساعات الاتصال
1	مقدمة في ادارة علاقات العملاء	6
2	صول ادارة علاقات العملاء وتطويره	3
3	اسباب تطور ادارة علاقات العملاء تطوير نظام ادارة علاقات العملاء	6
4	التسويق بالعلاقات و ادارة علاقات العملاء	3
5	علاقات العملاء وادارة البيانات	3
6	البيع و ادارة علاقات العملاء	3
7	جودة الخدمة المقدمة للعملاء	3
8	ولاء العملاء	3
9	شكاوي العملاء	3
10	العلاقة بين إدارة معرفة العملاء، وإدارة علاقات العملاء	3
11	الإدارة الإلكترونية لعلاقات العملاء	6
12	التعامل مع العملاء (مفهوم الاتصال، انواع الاتصال)	3
	المجموع	45

د. التدريس والتقييم:

1. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم		
1.1	شرح دورة حياة ادارة علاقات العملاء كما يتم تطبيقها على تفاعلات العملاء	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	اختبارات وواجبات
1.2	توضيح المفاهيم المرتبطة بإدارة علاقات العملاء	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	اختبارات وواجبات
1.3	وصف تأثير ادارة علاقات العملاء على تجربة ورضا وولاء العملاء		اختبارات وواجبات
2.0	المهارات		
2.1	وتحليل استراتيجيات ادارة علاقات العملاء في سياق المبيعات والتسويق وخدمة العملاء	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	اختبارات وواجبات
2.2	تصميم خطة ادارة علاقات العملاء من أجل تنفيذ استراتيجية شخصية لإدارة علاقات العملاء.	محاضرات متزامنة وغير متزامنة حالات عملية	اختبارات وواجبات

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
3.3	تطبيق مهارات التحليل، تكنولوجيا المعلومات، حل المشكلات المتعلقة بالعملاء، جمع البيانات، ومهارات الاتصال	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	اختبارات وواجبات
3.0	القيم		
3.1	التواصل الفعال الشفوي والكتابي	محاضرات متزامنة وغير متزامنة مناقشات وتعلم ذاتي	اختبارات وواجبات مشاركات
3.2	العمل بروح الفريق الواحد	محاضرات متزامنة وغير متزامنة مناقشات وتعلم ذاتي	اختبارات وواجبات مشاركات

2. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	واجبات	على مدار الفصل الدراسي	10 %
2	مشاركة في منتديات الحوار	على مدار الفصل الدراسي	10 %
3	حضور المحاضرات المباشرة والمسجلة	على مدار الفصل الدراسي	10 %
	اختبار نهائي	نهاية الفصل الدراسي	70 %

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

هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:

ثلاث ساعات مكتبية (أون لاين) أسبوعياً خدمات مقدمة من المرشد الأكاديمي ومكتب الإرشاد الأكاديمي.

و - مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة مصادر التعلم:

سونيك غوبتا و دونالد ليمان (2017) إدارة العملاء كاستثمارات طويلة الأمد، الدار العربية للعلوم ناشرون	المرجع الرئيس للمقرر
محمد ابراهيم عبيدات، (2012) "ادارة علاقات العملاء"، امانة عمان الكبرى، عمان، الأردن.	المراجع المساندة
مواقع على الانترنت ذات العلاقة بمفاهيم علاقات العملاء	المصادر الإلكترونية
	أخرى

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... الخ)	<ul style="list-style-type: none"> منصة التعلم الإلكتروني (بلاك بورد) وكافة الخدمات الإلكترونية التعليمية المقدمة من قبل عمادة التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد. قاعات بث قاعات للاختبارات النهائية
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)	<ul style="list-style-type: none"> خدمات الكترونية مقدمة عمادة التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد مثل: نظام لإدارة التعلم الإلكتروني (البلاك بورد) كمبيوتر مكتبي أو محمول

العناصر	متطلبات المقرر
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ سبورة ذكية (عند الحاجة) ▪ تطبيقات الكترونية (عند الحاجة)
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	لا يوجد

ز. تقويم جودة المقرر:

مجلات التقويم	المقيمون	طرق التقويم
فاعلية التدريس	الطلاب	غير مباشر (استبانة تقييم المقرر)
فاعلية طرق تقييم الطلاب	الطلاب	غير مباشر (استبانة تقييم المقرر)
فاعلية طرق تقييم الطلاب	المراجع النظير	مباشر
مصادر التعلم	الطلاب	غير مباشر (استبانة تقييم المقرر)
مصادر التعلم	عضو هيئة التدريس	غير مباشر (تقرير المقرر)
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	عضو هيئة التدريس	مباشر (اعمال الطلاب في الاختبارات، مشاريع، تقارير، واجبات)

مجالات التقويم (مثل: فاعلية التدريس، فاعلة طرق تقييم الطلاب، مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر، مصادر التعلم ... الخ)
المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها)
طرق التقويم (مباشر وغير مباشر)

ح. اعتماد التوصيف

مجلس الجامعة	جهة الاعتماد
	رقم الجلسة
	تاريخ الجلسة