|  |  |
| --- | --- |
| **الكلية: الاقتصاد والعلوم الادارية** | |
| **القسم: التسويق الالكتروني والتواصل الاجتماعي** | **البرنامج: البكالوريوس** |
| **العام الجامعي:** | **الفصل الدراسي:** |

****

**خطــة المســاق الدراســي**

|  |
| --- |
| **أولاً: معلومات المساق** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***رقم المساق:* 0405256** | | ***اسم المساق:* ادارة علاقات الزبائن** | ***عدد الساعات:3*** |
| ***المتطلب السابق:* مبادئ تسويق** | | ***رقم الشعبة:*** | ***موعد المحاضرة:*** |
| ***طبيعة المساق*** | ***متطلب جامعة إجباري متطلب جامعة إختياري متطلب كلية إجباري***  ***متطلب تخصص إجباري متطلب تخصص إختياري مادة مساندة*** | | |
| ***نمط التعليم*** | ***تعليم وجاهي (وجاهي كامل)***  ***تعليم مدمج (2 وجاهي+1 غير متزامن)***  ***تعليم الكتروني كامل عن بعد (2 متزامن+1 غير متزامن)*** | | |

|  |
| --- |
| **ثانياً : معلومات مدرس المساق** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***الاســـم:*** | | | ***الرتبة الاكاديمية:*** |
| ***رقم المكتب:*** | | ***الهاتف الفرعي:*** | ***البريد الالكتروني:*** |
| ***الساعات المكتبية*** | ***الاحد الاثنين الثلاثاء الاربعاء الخميس*** | | |

|  |
| --- |
| **ثالثاً: الوصف المختصر للمساق** |

|  |
| --- |
| *التركيز على مفهوم الزبون الذي يمثل احد الحقول الرئيسية لعلم التسويق وكذلك للدور الكبير الذي يلعبه في انجاح نشاط المنظمات الانتاجية والتسويقية وتحقيق أهدافها وتساعدها في صياغة استراتيجيات اتخاذ القرارات في ظل بيئة ديناميكية شديدة المناقشة .* |

|  |
| --- |
| **رابعاً: مصـادر التعلـم** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***الكتاب المقرر:*** ادارة علاقة الزبون . | |  |  |
| ***المؤلف:*** أ.د محمد الصميدعي ، د. ديمة الدجاني ، د.ايهاب القرم | | ***الطبعة: الاولى*** | ***السنة: 2020*** |
| ***مصادر إضافية***  ***ومواقع الكترونية*** | إدارة علاقات الزبون-دكتور يوسف الطائي وهاشم العبادي -2009 | | |
| ***طبيعة التدريس*** | ***قاعة دراسية مختبر مشغل* MS Teams Moodle** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **خامساً: مخرجات التعلم للمساق** | | |
| ***الرقم*** | | ***مخرجات التعلم للمساق*** | ***رمز مخرجات تعليم البرنامج المرتبط*** | |
| المعرفةKnowledge | | | | |
| K1 | | **توضيح للمفاهيم والمصطلحات .** | PK1 | |
| K2 | | **ترجمة الفكره** | PK2 | |
| K3 | | **التركيز على الاساليب العلمية الحديثه** | PK3 | |
| K4 | | **توظيف المعرفه النظرية في التطبيق** | PK4 | |
| K5 | | **التركيز على ادامة العلاقات** | PK5 | |
| المهاراتSkills | | | | |
| S1 | | **تطبيق الماده** | PS1 | |
| S2 | | **حل المشكلات** | PS2 | |
| S3 | | **العمل على القيام بمسؤلية في العلاقات الشخصية** | PS3 | |
| S4 | | **الاستماع لوجهة نظر العملاء** | PS4 | |
| S5 | | **تشجيع العمل الجماعي** | PS5 | |
| الكفاياتCompetences | | | | |
| C1 | | **استخدام أساليب متطوره** | PC1 | |
| C2 | | **استخدام أحدث المهارات التكنولوجية** | PC2 | |
| C3 | | **-استخدام الاساليب الحسابية والاحصائية** | PC3 | |
| C4 | | **القدره على الابداع والابتكار** | PC4 | |
| C5 | | **العمل على التكيف مع البيئه الداخلية والخارجيه للمنظمه** | PC5 | |

|  |
| --- |
| **سادساً: هيكل المساق** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| المرجع\*\*\* | طرق التعليم\*\* | اجراءات التعليم\* | المواضيع | نتاجات التعلم |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | مفهوم الزبون ,وأنماط الزبون ,انواع الزبون, دورة الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s3 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | مفهوم الزبون ,وأنماط الزبون ,انواع الزبون, دورة الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s3 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | مفهوم الزبون ,وأنماط الزبون ,انواع الزبون, دورة الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s3 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على مشكلات الزبون ,وشرائح الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على مشكلات الزبون ,وشرائح الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على مشكلات الزبون ,وشرائح الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | مفهوم سلوك الزبون,تطور سلوك الزبون ,أهمية دراسة سلوك الزبون | K1, k2,k3,k4,k5 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | مفهوم سلوك الزبون,تطور سلوك الزبون ,أهمية دراسة سلوك الزبون | K1, k2,k3,k4,k5 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | مفهوم سلوك الزبون,تطور سلوك الزبون ,أهمية دراسة سلوك الزبون | K1, k2,k3,k4,k5 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على نماذج سلوك الزبون, التعرف على المفاتيح السبعة في سلوك الزبون | C2, c3, c4, c5 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على نماذج سلوك الزبون, التعرف على المفاتيح السبعة في سلوك الزبون | C2, c3, c4, c5 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على نماذج سلوك الزبون, التعرف على المفاتيح السبعة في سلوك الزبون | C2, c3, c4, c5 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على البرنامج في سلوك الزبون,ومعرفة سلوك الزبون الدولي | K1, k2 , s1,s2c5 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على البرنامج في سلوك الزبون,ومعرفة سلوك الزبون الدولي | K1, k2 , s1,s2c5 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على البرنامج في سلوك الزبون,ومعرفة سلوك الزبون الدولي | K1, k2 , s1,s2c5 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على مفهوم الجودة ,وابعاد الجودة ,ومفهوم إدارة الجودة الشاملة | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على مفهوم الجودة ,وابعاد الجودة ,ومفهوم إدارة الجودة الشاملة | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على مفهوم الجودة ,وابعاد الجودة ,ومفهوم إدارة الجودة الشاملة | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة ,وسلوك الزبون والجودة | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة ,وسلوك الزبون والجودة | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة ,وسلوك الزبون والجودة | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على الخطوات الاساسية نحو إدارة علاقات الزبون,والعوامل المؤثرة على إدارة علاقة الزبون,بيانات الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على الخطوات الاساسية نحو إدارة علاقات الزبون,والعوامل المؤثرة على إدارة علاقة الزبون,بيانات الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على الخطوات الاساسية نحو إدارة علاقات الزبون,والعوامل المؤثرة على إدارة علاقة الزبون,بيانات الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | الامتحان النصفي (تقديرا) | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على الإطار العام لعملية إدارة علاقة الزبون , ومفهوم ادارة علاقات الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على الإطار العام لعملية إدارة علاقة الزبون , ومفهوم ادارة علاقات الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على الإطار العام لعملية إدارة علاقة الزبون , ومفهوم ادارة علاقات الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | معرفة مفهوم رضا الزبون,اهمية رضا الزبون,قياس رضا الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | معرفة مفهوم رضا الزبون,اهمية رضا الزبون,قياس رضا الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | معرفة مفهوم رضا الزبون,اهمية رضا الزبون,قياس رضا الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | معرفة حاجات الزبون,والغذية العكسية للزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | معرفة حاجات الزبون,والغذية العكسية للزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | معرفة حاجات الزبون,والغذية العكسية للزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | معرفة دور بحوث التسويق في رضا الزبون ,التعرف على مفهوم ولاء الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | معرفة دور بحوث التسويق في رضا الزبون ,التعرف على مفهوم ولاء الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | معرفة دور بحوث التسويق في رضا الزبون ,التعرف على مفهوم ولاء الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على نظرية الارتباط والولاء ,تحقيق الميزة التنافسية من خلال الارتباط مع الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1, c2, c3 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على نظرية الارتباط والولاء ,تحقيق الميزة التنافسية من خلال الارتباط مع الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1, c2, c3 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | التعرف على نظرية الارتباط والولاء ,تحقيق الميزة التنافسية من خلال الارتباط مع الزبون | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1, c2, c3 |
| صفحات الكتاب +ملفات واجبات ومهام مرفوعة على Moodle | محاضرة وجاهية | وجاهي | **ادارة علاقات الزبائن الكترونيا** | K1, k2,k3,k4,k5,s1, s2, s3, c1, c2, c3 |
| صفحات الكتاب | محاضرة وجاهية | وجاهي | **مراجعة المادة والاستعداد للامتحان النهائي** |  |

\* اجراءات التعليم: (وجاهي، متزامن، غير متزامن).\*\*طرق التعليم: (محاضرة، فيديو،... الخ).\*\*\*المرجع: (صفحات الكتاب، محاضرة مسجلة، فيديو،... الخ).

|  |
| --- |
| **سابعا: طرق التقييم** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| مخرجات المادة التي يتم قياسها | تعليم وجاهي | تعليم مدمج | تعليم الكتروني كامل | الطرق |
|  | 0 | 0 | 0 | الامتحان الاول |
|  | 0 | 0 | 0 | الامتحان الثاني |
| K1, k2, k3, k4,  s1,c1,k5,s3,c5 | 35 | 0 | 0 | الامتحان النصفي |
|  | 15 | 0 | 0 | المشاركة |
|  | 0 | 0 | 0 | اللقاءات غير المتزامنة |
| All | 50 | 0 | 0 | الامتحان النهائي |

|  |
| --- |
| **ثامناً: سياسات المساق** |

* الالتزام بالموعد المحدد للمحاضرة.
* الالتزام بالتفاعل والمشاركة.
* سيتم إعطاء المحاضرات التفاعلية عبر منصة (. (MS Teams
* سيتم إعطاء الواجبات والاختبارات عبر منصة (Moodle).
* الالتزام بمواعيد حل الوظائف والاختبارات عبر(Moodle).
* الالتزام بالمظهر المناسب أمام الكاميرا مع خلفية مناسبة.
* تطبق أنظمة الجامعة فيما يتعلق بالحضور والغياب عن المحاضرات والامتحانات.
* الأمانة الأكاديمية: الغش أوالانتحال الأدبي أمران غير مقبولين ويعاقب عليهما حسب أنظمة الجامعةوتعليماتها.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| التوقيع | التاريخ | الاسم | موافقة |
| توقيع الريس | 10/10/2022 | د.اياد خنفر | رئيس القسم |
| C:\Users\6311\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\توقيع العميد.png | 10/10/2022 | أ.د. زكريا عزام | عميد الكلية |