



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة التقنية الشمالية
اسم التشكيل : الكلية التقنية الادارية



الحقية التعليمية



القسم العلمي: تقنيات ادارة
الاعمال

اسم المقرر: إدارة
الجودة الشاملة

المرحلة / المستوى:
الرابع

الفصل: الاول

السنة

الدراسية: 2025/2024





معلومات عامة

اسم المقرر:	ادارة الجودة الشاملة
القسم:	تقنيات ادارة الاعمال
الكلية:	التقنية الادارية /الموصل
المرحلة / المستوى	الرابع
الفصل الدراسي:	الثاني
عدد الساعات الاسبوعية:	نظري 2 عملي 1
عدد الوحدات الدراسية:	3 ساعات اسبوعياً لمدة 15 اسبوع
الرمز:	BMT430
نوع المادة	نظري 2 عملي 1 كلاهما 3
هل يتوفر نظير للمقرر في الاقسام الاخرى	نعم
اسم المقرر النظير	ادارة الجودة الشاملة
القسم	ادارة تقنيات المعلومات
رمز المقرر النظير	ELM401

معلومات تدريسي المادة

اسم مدرس (مدرسي) المقرر:	ريم ابراهيم جاسم
اللقب العلمي:	مدرس مساعد
سنة الحصول على اللقب	2023
الشهادة :	ماجستير
سنة الحصول على الشهادة	2009
عدد سنوات الخبرة (تدريس)	11سنة

الوصف العام للمقرر

الهدف الرئيسي من دراسة ادارة الجودة الشاملة هو تزويد الطالب بالمعارف الخاصة بإدارة الجودة الشاملة، وبمواضيع الجودة المختلفة ، حيث تشكل نقطة انطلاق للتوغل في دراسة متقدمة عن الجودة واستخدام الطالب الأساليب ضبط الجودة التقليدية والمعاصرة في حل مشاكل الجودة , وتوضيح اهمية حلقات الجودة ودورها في حل المشاكل المتعلقة بإدارة الجود، كذلك تعريف الطالب بالمواصفة القياسية الايزو 9001 / 2000

الاهداف العامة

تعريف الطلبة بأسس ومبادئ ادارة الجودة الشاملة ، التعرف على طرق تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جميع المنظمات المختلفة ، نشر ثقافة الجودة وزيادة وعي الطالب بها ، توضيح للطلبة اهمية حلقات الجودة ودورها في حل المشاكل.

الأهداف الخاصة

- 1- استيعاب مجالات الاستفادة من إدارة الجودة الشاملة في تحسين الممارسات الادارية.
- 2- تكوين تصور اجمالي عن مبادئ ادارة الجودة الشاملة.
- 3- تطوير الوعي بشأن حلقات الجودة وكيفية الاستفادة منها في حل المشاكل المتعلقة بجودة الانتاج وجودة الخدمة.

- أمثلة الأهداف التعليمية

- 1- معالجة مشكلات الجودة باختلاف انواعها باستخدام الأساليب الكمية (الرياضية والإحصائية).
- 2- زيادة المعرفة لدى الطالب من خلال مناقشة النتائج وتفسيرها.
- 3- مساعدة متخذي القرار على اتخاذ القرار المناسب فيما يخص الجوانب المتعلقة بالجودة.
- 4- معرفة وفهم الأساليب الاحصائية المختلفة الخاصة بالسيطرة على الجودة المستخدمة في حل مشكلات الجودة.

الأهداف السلوكية او نواتج التعلم

بعد الانتهاء من الدرس (المحاضرة) سيكون الطالب قادرا على ان:

- يتعرف الطالب على حلقات الجودة. والفرق بينها وبين فرق العمل.
- تعريف الطالب بماهية ادارة الجودة الشاملة والفرق ما بين ادارة الجودة والادارة التقليدية.
- تعريف الطالب بمبادئ ادارة الجودة الشاملة.
- التعرف على اداة نشر وظيفة الجودة والفرق بينا وبين ادوات الجودة التقليدية.
- تعرف الطالب على المواصفة القياسية ايزو 2000/9001

المتطلبات السابقة

- تطوير المناهج الدراسية ملائمة مع سوق العمل.
- عقد دورات وندوات تستهدف تحديث المناهج الدراسية.
- متابعة التطورات العلمية في مجال التخصص.
- يحتاج الى زيارات علمية وميدانية للاطلاع على واقع عمل المنظمات.

الأهداف السلوكية او مخرجات التعليم الأساسية		
ت	تفصيل الهدف السلوكي او مخرج التعليم	آلية التقييم
	يتعرف الطالب على حلقات الجودة والفرق بينها وبين فرق العمل. تعريف الطالب بماهية ادارة الجودة الشاملة والفرق ما بين ادارة الجودة والادارة التقليدية. يتعرف الطالب على مبادئ حلقات الجودة. التعرف على اداة نشر وظيفة الجودة والفرق بينا وبين ادوات الجودة التقليدية. تعرف الطالب على المواصفة القياسية ايزو 2000/9001	• الامتحانات النظرية: وتتضمن : - الامتحانات الفصلية : وهي امتحانات تتم خلال الفصل الدراسي لقياس فهم الطلاب للمفاهيم والنظريات الأساسية. والهدف منها تقييم مدى استيعاب الطلاب للمحتوى النظري وقدرتهم على تطبيقه. - الامتحان النهائي وهو : امتحان شامل يتم في نهاية الفصل الدراسي لتقييم الفهم الكلي للمقرر ، والهدف منه قياس مدى استيعاب الطلاب للمقرر بأكمله وقدرتهم على الربط بين مختلف المواضيع. • المشاريع العملية: - من خلال تكليف الطلاب بمشاريع تتطلب تطبيق الأدوات والتقنيات الرقمية في سياقات واقعية ، والهدف منها تقييم القدرة على تطبيق المعرفة النظرية بشكل عملي فردي وجماعي. • الواجبات المنزلية : - من خلال تكليف الطلاب بواجبات منزلية منتظمة لتحفيزهم على مراجعة الدروس وتطبيق ما تعلموه. تقييم الاستمرارية في التعلم ومدى متابعة الطلاب للمحتوى الدراسي. • الاختبارات القصيرة: (Quiz) - وهي اختبارات قصيرة تتم خلال المحاضرات لتقييم الفهم الفوري للمحتوى. والهدف منها قياس الفهم اللحظي للمفاهيم وتصحيح أي مفاهيم خاطئة فوراً. • المشاركة الصفية: - من خلال المناقشات والنشاطات الصفية و تقييم مدى مشاركة الطلاب في المناقشات



والنشاطات التفاعلية خلال المحاضرات.
من أجل تحفيز الطلاب على المشاركة الفعالة
وتبادل الأفكار والمعلومات.
• اعداد التقارير:
من خلال تكليف الطلاب بكتابة تقارير حول
موضوعات محددة في مجال ادارة الجودة.
والهدف منها تقييم القدرة على البحث
والتحليل وكتابة تقارير علمية ومنظمة .

أساليب التدريس (حدد مجموعة متنوعة من أساليب التدريس لتناسب احتياجات الطلاب ومحتوى المقرر)

الاسلوب او الطريقة	مبررات الاختيار
1. المحاضرات التفاعلية : تقديم المحاضرات بأسلوب تفاعلي يتضمن الأسئلة والنقاشات لتعزيز فهم الطلاب للمفاهيم الأساسية.	حيث توفر المحاضرات التفاعلية فرصة لعرض المعلومات الأساسية بشكل منظم، وتسمح بفتح حوارات ومناقشات تدعم فهم الطلاب للمفاهيم الأساسية. والهدف من المحاضرات التفاعلية: تحتاج لأساسيات علمية قوية وبنية معرفية واضحة حول المبادئ الأخلاقية.
2. المناقشات الجماعية: تنظيم مناقشات جماعية حول موضوعات أخلاقية معينة، حيث يمكن للطلاب تبادل الآراء وتقديم وجهات نظر مختلفة .	تعزز المناقشات الجماعية التفاعل بين الطلاب وتشجع على تبادل الأفكار واختلاف وجهات النظر، مما يعزز الفهم المتعدد الأبعاد للمواضيع. والهدف من المناقشات الجماعية : تعزيز مهارات التفكير النقدي والتحليلي وتطوير مهارات التواصل والتعبير عن الآراء.
3. القراءات والمواد التعليمية: توفير مجموعة من القراءات والمقالات الأكاديمية ذات الصلة بالمواضيع الأخلاقية وتكليف الطلاب بكتابة ملخصات أو تحليل نقدي.	توفر القراءات والمواد التعليمية مصادر إضافية للمعرفة وتعزز من فهم الطلاب للمفاهيم من خلال تنوع المصادر والأفكار. والهدف منها: توسيع نطاق المعرفة وتعزيز الفهم من خلال الاطلاع على الأدبيات ذات الصلة
العروض التقديمية : تكليف الطلاب بإعداد وتقديم عروض تقديمية حول موضوعات أخلاقية محددة، مما يعزز مهارات البحث والعرض	تتيح العروض التقديمية للطلاب فرصة لتحضير معلوماتهم بطريقة منظمة وعرضها أمام زملائهم، مما يعزز مهارات البحث والعرض . والهدف من العروض :تطوير مهارات البحث والتحليل والعرض، وتدريب الطلاب على كيفية تقديم الأفكار بوضوح وبأسلوب مؤثر.
5. التقارير الدورية	لغرض التصفح على الانترنت وزيادة الوعي لدى الطالب المادة.
6.استخدام WHIT BOARD	لشرح وتوضيح الفقرات المهمة وخصوصا المسائل الرياضية منها.
7.استخدام DATA SHOW	لعرض وتوضيح المادة العلمية .
8.استخدام اسلوب العصف الذهني	للتعرف على مدى ادراك الطلبة بأهمية الموضوع.

الفصل الاول: مفهوم ادارة الجودة

				الوقت		عنوان الفصل
طرق القياس	التقنيات	طريقة التدريس	العنوان الفرعي	العملي	النظري	التوزيع الزمني
نقاشات واسئلة واجوبة تفاعلية اختبارات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	العرض والتوضيح النظري	يتعرف الطالب على حلقات الجودة والفرق بينها وبين فرق العمل	1	2	الأول
نقاشات واسئلة واجوبة تفاعلية اختبارات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	العرض والتوضيح النظري	مفهوم ادارة الجودة الشاملة	1	2	الثاني
نقاشات واسئلة واجوبة تفاعلية اختبارات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	العرض والتوضيح النظري	التعرف على مبادئ ادارة الجودة الشاملة الاثني عشر	1	2	الثالث
نقاشات واسئلة واجوبة تفاعلية اختبارات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	العرض والتوضيح النظري	التعرف على اداة نشر وظيفة الجودة والفرق بينها وبين ادوات الجودة التقليدية بيت الجودة	1	2	الرابع
نقاشات واسئلة واجوبة تفاعلية اختبارات	عرض تقديمي، شرح، أسئلة وأجوبة، مناقشة	العرض والتوضيح النظري	تعريف الطالب بالمواصفة القياسية الايزو 9001 / 2000	1	2	الخامس

خارطة القياس المعتمدة

عدد الفقرات	التطبيق	الفهم	المعرفة	الأهمية النسبية	عناوين الفصول	المحتوى التعليمي
	%40	%30	%30			
10	4	3	3	%20	مفهوم حلقات الجودة	الفصل الاول
10	4	3	3	%20	مفهوم ادارة الجودة الشاملة	الفصل الثاني
10	4	3	3	%20	مبادئ ادارة الجودة الشاملة	الفصل الثالث
10	4	3	3	%20	اداة نشر وظيفة الجودة، بيت الجودة	الفصل الرابع
10	4	3	3	%20	المواصفة القياسية /الايزو	الفصل الخامس
50	20	15	15	%100		المجموع

المحتوى العلمي

محتويات المقرر

رقم المحاضرة:	عنوان المحاضرة:
مفهوم ادارة الجودة	اسم المدرس:
ريم ابراهيم جاسم	الفئة المستهدفة
طلبة المستوى الرابع لقسم تقنيات ادارة الاعمال	الهدف العام من المحاضرة :
التعرف على المقرر ساعاته ومفردات المقرر وكيفية القاء المحاضرات والاختبارات والمساهمات	الأهداف السلوكية او مخرجات التعلم:
- تعريف الطالب بحلقات الجودة والفرق بينها وبين فرق العمل - يتعرف الطالب على ماهية ادارة الجودة الشاملة - يتعرف الطالب على مبادئ ادارة الجودة الشاملة - التعرف على اداة نشر وظيفة الجودة - التعريف بالمواصفة القياسية ايزو 2000/9001	استراتيجيات التيسير المستخدمة
استخدام الاختبارات القبلية والبعدية واسلوب العصف الذهني واستخدام Whit Board , Data Show	المهارات المكتسبة
اكتساب معرفة عن مفاهيم عامة في ادارة الجودة وادوات ضبط الجودة ، التعرف على مبادئ ادارة الجودة الشاملة التي تساهم في التحول من الادارة التقليدية الى ادارة الجودة الشاملة	طرق القياس المعتمدة
مناقشات وحوارات ، اسلوب حل المشكلات , والعصف الذهني , التعليم التعاوني , فرق العمل	

4 - الاسئلة القبلية

- ماهي المزايا التي تحققها المنظمات عند حصولها على شهادة الأيزو
- ماهي خطوات بناء بيت الجودة؟
- ما الفرق ما بين حلقات الجودة وفرق العمل؟

5- المحتوى العلمي



الايزو.pdf



الاسبوع الواحد والثاني الاسبوع الثالث والرابع
والعشرين.pdf والخامس والعشرين.pdf



الاسبوع الثامن
مع عشر والعشرين.pdf



الاسبوع السادس
والسابع عشر.pdf

الأسئلة البعيدة

- أ- حدد الية عمل الحلقات الجودة؟
ب- يعد التركيز على الزبون احد اهم مبادئ ادارة الجودة الشاملة ، بين مضمون هذا المبدأ ، ثم وضح ما الفرق بين الزبون الداخلي والخارجي.

المصادر الاساسية

- الخطيب, سمير كامل , 2018, ادارة الجودة الشاملة
- النجار ، صباح مجيد ، جواد ، مها كامل ، ادارة الجودة ، مركز دار الدكتور ، بغداد ، ٢٠١٢
- الخطيب ،سمير كامل ، ادارة الجودة الشاملة والايزو ، مكتبة مصر ودار المرتضى ، بغداد ، ٢٠٠٨ .
- الطائي ، يوسف حجم ، العجيلي ، محمد عاصي ، الحكيم ، ليث علي ، نظم ادارة الجودة ، اليازوري ، عمان ، ٢٠٠٩ .

المصادر المقترحة:

- الجبوري، ميسر ابراهيم، 2022، ادارة الجودة المعاصرة، جوانب نظرية وتطبيقية
- زيدان, سلمان 2021, ادارة الجودة الشاملة (الفلسفة ومداخل العمل)
- الطائي , رعد عبدالله واخرون ,2020, ادارة الجودة الشاملة
- الشبكة العنكبوتية العالمية الانترنت
- <https://www.scribd.com/document/444638634/%D8%A5%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D9%85%D9%84%D8%A9-doc> استراتيجيات ادارة الجودة الشاملة
- https://mawdoo3.com/%D8%B9%D9%86%D8%A7%D8%B5%D8%B1_%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D9%85%D9%84%D8%A9 عناصر ادارة الجودة الشاملة
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/417/3/2/85716> مدخل لثقافة ادارة الجودة الشاملة في المنظمات.