



الجامعة الأردنية

مركز الاعتماد وضمان الجودة

مخطط المادة الدراسية

1.	اسم المادة	خدمة العملاء
2.	رقم المادة	5301333
3.	الساعات المعتمدة (نظرية، عملية)	3 نظري
	الساعات الفعلية (نظرية، عملية)	3 نظري
4.	المتطلبات السابقة/المتطلبات المتزامنة	لا يوجد
5.	اسم البرنامج	إدارة السياحة والسفر
6.	رقم البرنامج	01
7.	اسم الجامعة	الجامعة الأردنية
8.	الكلية	السياحة والفندقة
9.	القسم	إدارة السياحة والسفر
10.	مستوى المادة	03
11.	العام الجامعي/ الفصل الدراسي	2016 / الفصل الدراسي الثاني
12.	الدرجة العلمية للبرنامج	بكالوريوس إدارة السياحة والسفر
13.	الأقسام الأخرى المشتركة في تدريس المادة	لا يوجد
14.	لغة التدريس	الإنجليزية
15.	تاريخ استحداث مخطط المادة الدراسية/ تاريخ مراجعة مخطط المادة الدراسية	2016 / 4 / 20

16. منسق المادة

<p>د. فاروق عبدالنبي حسانين عطاالله رقم المكتب: 35068 الساعات المكتبية: 5 ساعات (ساعة كل يوم) رقم الهاتف: 0799245117 البريد الإلكتروني: faroukfaa01@yahoo.com or f.attaallah@ju.edu.jo</p>
--

17. مدرسو المادة

<p>د. فاروق عبدالنبي حسانين عطاالله رقم المكتب: 35068 الساعات المكتبية: 5 ساعات (ساعة كل يوم) رقم الهاتف: 0799245117 البريد الإلكتروني: faroukfaa01@yahoo.com or f.attaallah@ju.edu.jo</p>
--

18. وصف المادة

تستعرض هذه المادة مفهوم خدمة العملاء وتأثير ذلك رضائهم وما يترتب عليه من تحقيق الميزة التنافسية أو الميزة النسبية في السوق السياحي.

19. أهداف تدريس المادة ونتائجها

أ- الأهداف

أ-1 تنمية كوادر مؤهلة للعمل في قطاع السياحة ذات وعى ودراية بخدمة العملاء.

أ-2 إمداد المجتمع بخريجين قادرين على المساهمة الفعالة في تطوير وتطبيق مهارات خدمة العملاء.

ب- نتائج التعلم: يتوقع من الطالب عند إنهاء المادة أن يكون قادراً على...

المعرفة والفهم:

- تعليم الطالب الخلفية العملية والنظريات المختلفة التي تمكن من فهم طبيعة الخدمات والخصائص التي تميزها عن السلع .
 - التأكيد على أن مبادئ واستراتيجيات إدارة عمليات الخدمة هي نفسها مبادئ العمليات الإنتاجية مع التركيز على خصوصية الخدمة في بعض الجوانب .
 - التركيز على فهم العلاقات التبادلية والتفاعلية والتعاونية بين أطراف الخدمة (المنظمة ، مقدم الخدمة ، الزبون ...).
- المهارات الذهنية:
- يقارن بين الخدمات والمنتجات وطبيعة العمليات في كلا منهما .
 - يحلل طرائق إدارة الموارد البشرية والتكنولوجيا والتقنيات المساعدة لعمليات إدارة الخدمة .
 - يستنتج العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل ونظم مراقبة جودة الخدمة واستخدام لك في إدارة فشل الخدمة .

المهارات المهنية والعملية

- أن يجيد مهارات خدمة العملاء في قطاع السياحة والسفر

20. محتوى المادة الدراسية والجدول الزمني لها

المراجع	أساليب التقييم	نتائج التعلم المتحققة	المدرّس	الأسبوع	المحتوى
Hollins, B. and Shinkins, S., (2006) "Managing service operations: Design and implementation", Sage Publications Ltd, Second edition http://www.amazon.co.uk/Service-Operations-Management/dp/02736675675	- التكاليف والمناقشات	- أن يجيد مهارات خدمة العملاء في قطاع السياحة والسفر - تعليم الطالب الخلفية العملية والنظريات المختلفة التي تمكن من فهم طبيعة الخدمات والخصائص التي تميزها عن السلع . - التأكيد على أن مبادئ واستراتيجيات إدارة عمليات الخدمة هي نفسها مبادئ العمليات الإنتاجية مع التركيز على خصوصية الخدمة في بعض الجوانب . - التركيز على فهم العلاقات التبادلية والتفاعلية والتعاونية بين أطراف الخدمة (المنظمة ، مقدم الخدمة ، الزبون ...).	د. فاروق عبد النبي	1، 2، 3، 4	- دور الخدمة في تنمية اقتصاديات السياحة والفنادق. - طبيعة خدمة العملاء في قطاع السياحة والفنادق
	- التكاليف والمناقشات - امتحان نصف الفصل الأول	- يحل طرائق إدارة الموارد البشرية والتقنيات المساعدة لعمليات إدارة الخدمة . - يستنتج العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل ونظم مراقبة جودة الخدمة واستخدام لك في إدارة فشل الخدمة .	د. فاروق عبد النبي	6، 7، 8	خدمات ما قبل تقديم الخدمة للعملاء في قطاع السياحة والسفر.
	التكاليف والمناقشات - امتحان نصف الفصل الثاني	- يقارن بين الخدمات والمنتجات وطبيعة العمليات في كلا منهما .	د. فاروق عبد النبي	9، 10، 11، 12	خدمات أثناء تقديم الخدمة للعملاء في قطاع السياحة والسفر.
	التكاليف والمناقشات - امتحان نصف الفصل الثاني	- يقارن بين الخدمات والمنتجات وطبيعة العمليات في كلا منهما .	د. فاروق عبد النبي	13، 14	خدمات ما بعد تقديم الخدمة للعملاء في قطاع السياحة والسفر
الامتحان النهائي			د. فاروق عبد النبي	15	الامتحان النهائي

21. النشاطات والاستراتيجيات التدريسية

يتم تطوير نتائج التعلم المستهدفة من خلال النشاطات والاستراتيجيات التدريسية التالية:

- المحاضرات.
- التكاليفات والمناقشات.
- اللقاءات التعريفية.

22. أساليب التقييم ومتطلبات المادة

يتم إثبات تحقق نتائج التعلم المستهدفة من خلال أساليب التقييم والمتطلبات التالية:

التكاليفات والمناقشات واللقاءات التعريفية	20 %
امتحان نصف الفصل	30 %
امتحان آخر الفصل	50 %
المجموع	100 %

23. السياسات المتبعة بالمادة

- أ- سياسة الحضور والغياب: حسب قوانين الجامعة الأردنية
- ب- الغياب عن الامتحانات وتسليم الواجبات في الوقت المحدد: تدرج العلامات بناء على الإلتزام بالأوقات المحددة.
- ج- إجراءات السلامة والصحة: حسب التعليمات الصحية في المؤسسات العامة.
- د- الغش والخروج عن النظام الصفي: حسب قوانين الجامعة الأردنية.
- هـ- إعطاء الدرجات: الاعتماد على التنوع في مصادر التقييم للعلامات.
- و- الخدمات المتوفرة بالجامعة والتي تسهم في دراسة المادة: متوفرة حسب المطلوب في تدريس المقرر.

24. المعدات والأجهزة المطلوبة

- جهاز داتا شو

25. المراجع

أ- الكتب المقررة، والقراءات التي يجب على الطالب تغطيتها للموضوعات المختلفة للمادة.
Hollins, B. and Shinkins, S.,(2006)"Managing service operations: Design and implementation", Sage Publications Ltd, Second edition

<http://www.amazon.co.uk/Service-Operations Management/dp/0273683675>

ب- الكتب الموصى بها، وغيرها من المواد التعليمية.

26. معلومات إضافية

لا يوجد

اسم منسق المادة: د. فاروق عبدالنبي حسانين عطاالله التوقيع: ----- التاريخ: 2016 / 4 / 20

مقرر لجنة الخطة/ القسم: ----- التوقيع -----

رئيس القسم: د. التوقيع -----

مقرر لجنة الخطة/ الكلية: ----- التوقيع -----

العميد: د. التوقيع -----

نسخة إلى:

رئيس القسم

مساعد العميد لضمان الجودة

ملف المادة