



المملكة العربية السعودية
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

الكليات التقنية

الخطة التدريبية لتخصص

الإدارة المكتبية

(بكالوريوس)

في قسم التقنية الإدارية بالنظام الثلاثي



وصف البرنامج:

تم تصميم هذا البرنامج الذي يمنح درجة البكالوريوس في تخصص الإدارة المكتبية لتطوير المهارات والتدريب اللازم للمتدربين لتلبية احتياجات سوق العمل.

التدريب في هذا البرنامج يشمل المهارات العامة في اللغة الإنجليزية والرياضيات والحاسب ، و إدارة الأعمال ، و إدارة الأعمال الدولية ، و الإحصاء والسلوك التنظيمي ، و ادارة ضغوط العمل ، والاقتصاد ، ومهارة التعامل مع الغير ، والتفكير الإبداعي. و الادارة الإستراتيجية ، و إدارة المعرفة ، وتخطيط وتنمية الموارد البشرية ، ونظم المعلومات الإدارية ، و إدارة العلاقات العامة ، و إدارة الجودة الشاملة ، و إدارة التغيير ، و قيادة الأعمال ، ويتكون البرنامج من ستة فصول تدريبية ، حيث يعتبر الفصل التدريبي السادس تدريب تعاوني .

□ الفهرس

الصفحة	المحتوى	م
2	وصف البرنامج	1
3	المحتوى	2
4	إطار الخطة	3
7	وصف	4
9	وصف المواد	5

إطار الخطة

توزيع الخطة التدريبية على الفصول التدريبية

الفصل التدريبي الأول								
م	رمز المقرر	اسم المقرر	متطلب سابق	عدد الوحدات				
				و.م	مح	عم	تم	س.أ
١	٢٠١ عرب	لغة عربية ٢		٢	٢	٠	٠	٢
٢	٢٠٥ نجل	لغة إنجليزية - ٤		٤	٤	٠	٢	٦
٣	٢١٢ رياض	رياضيات - ٢		٤	٤	٠	٠	٤
٤	٢٠١ حال	مقدمة تطبيقات الحاسب - ٣		٢	٠	٤	٠	٤
٥	٢٠١ سلم	ثقافة إسلامية - ٣		٢	٢	٠	٠	٢
٦	٢٠٤ ادار	إدارة الأعمال - ٢		٤	٤	٠	٠	٤
المجموع				١٨	١٦	٤	٢	٢٢

الفصل التدريبي الثاني								
م	رمز المقرر	اسم المقرر	متطلب سابق	عدد الوحدات				
				و.م	مح	عم	تم	س.أ
١	٣٠١ ادار	أدارة الأعمال الدولية	٢٠٤ ادار	٢	٢	٠	٢	٤
٢	٢٧١ إحص	الإحصاء ٢	٢١٢ رياض	٤	٤	٠	٠	٤
٣	٢٠١ ادار	السلوك التنظيمي	٢٠٤ ادار	٤	٤	٠	٢	٦
٤	٢٢٤ نجل	لغة إنجليزية تخصصية - ٥	٢٠٥ نجل	٤	٤	٠	٢	٦
٥	٢٠٢ سلم	ثقافة إسلامية - ٤	٢٠١ سلم	٢	٢	٠	٠	٢
المجموع				١٦	١٦	٠	٦	٢٢
و.م: وحدات معتمدة ، مح: محاضرة ، عم: عملي / ورش ، تم: تمارين ، س.أ: ساعات أسبوعية								

الفصل التدريبي الثالث

م	رمز المقرر	اسم المقرر	متطلب سابق	عدد الوحدات				
				وم	مح	عم	تم	س.أ
١	٣٠٢ دار	أدارة ضغوط العمل		٤	٤	٠	٢	٦
٢	٣٢٤ نجل	لغة إنجليزية تخصصية - ٦	٢٢٤ نجل	٤	٤	٠	٢	٦
٣	٣٧١ قصد	الاقتصاد ٢	٢٧١ إحص	٤	٤	٠	٠	٤
٤	٣٢٧ دار	مهارات التعامل مع الغير	٢٠١ دار	٤	٤	٠	٠	٤
٥	٣٠٦ دار	التفكير الإبداعي		٢	٢	٠	٠	٢
المجموع				١٨	١٨	٠	٤	٢٢
وم: وحدات معتمدة ، مح: محاضرة ، عم: عملي / ورش ، تم: تمارين ، س.أ: ساعات أسبوعية								

الفصل التدريبي الرابع

م	رمز المقرر	اسم المقرر	متطلب سابق	عدد الوحدات				
				وم	مح	عم	تم	س.أ
١	٣٢٨ دار	الإدارة الإستراتيجية	٢٠٤ دار	٤	٤	٠	٢	٦
٢	٣٠٤ دار	أدارة المعرفة		٤	٤	٠	٠	٤
٣	٣٢٦ دار	تخطيط وتنمية الموارد البشرية	٢٠٤ دار	٤	٤	٠	٢	٦
٤	٣٣١ دار	نظم المعلومات الإدارية	٢٠١ حال	٣	٠	٦	٠	٦
المجموع				١٥	١٢	٦	٤	٢٢
وم: وحدات معتمدة ، مح: محاضرة ، عم: عملي / ورش ، تم: تمارين ، س.أ: ساعات أسبوعية								

الفصل التدريبي الخامس

م	رمز المقرر	اسم المقرر	متطلب سابق	عدد الوحدات				
				وم	مح	عم	تم	س.أ
١	دار ٣٠٨	إدارة العلاقات العامة	دار ٣٢٧	٤	٤	٠	٠	٤
٢	دار ٣٢٨	إدارة الجودة الشاملة - ٢	دار ٢٠٤	٤	٤	٠	٢	٦
٣	دار ٣٣٠	إدارة التغيير	دار ٣٢٧	٤	٤	٠	٢	٦
	دار ٣٠٣	ريادة الأعمال	دار ٢٠٤	٣	٠	٦	٠	٦
المجموع				١٥	١٢	٦	٤	٢٢

وم: وحدات معتمدة ، مح: محاضرة ، عم: عملي / ورش ، تم: تمارين ، س.أ: ساعات أسبوعية

الفصل التدريبي السادس (التدريب التعاوني)

م	رمز المقرر	اسم المقرر	متطلب سابق	عدد الوحدات					
				وم	مح	عم	تم	س.أ	
١	دار ٣٩٩	التدريب التعاوني	إجتياز جميع المقررات التدريبية	٤					
المجموع				٤	٤٢٠ ساعة على الأقل				

وم: وحدات معتمدة ، مح: محاضرة ، عم: عملي / ورش ، تم: تمارين ، س.أ: ساعات أسبوعية

عدد الوحدات					المجموع الكلي
س.أ	تم	عم	مح	وم	
١١٠	٢٠	١٦	٧٤	٨٦=٤+٨٢	

١٨٥٠	المجموع الكلي لساعات تدريب البرنامج (المجموع الكلي لساعات الاتصال ١١٠ × ١٣) + ٤٢٠
------	---

الوصف المختصر للمواد

رمز المادة اسم المادة:

٣٠١ دار إدارة الأعمال الدولية

يهدف المقرر إلى التعريف بإدارة الأعمال الدولية وبيان اختلافها عن الأعمال أو التجارة المحلية.

رمز المادة اسم المادة:

٢٠١ دار السلوك التنظيمي

يتناول موضوع السلوك التنظيمي دراسة عناصر السلوك الفردي (الإدراك، التعلم، الدافعية، الشخصية والاتجاهات النفسية) بالإضافة إلى عناصر السلوك الجماعي (جماعات العمل، القيادة والاتصال) ونواتج سلوك الأفراد داخل أعمالهم على الأداء والإنتاجية ورضاهم عن العمل.

رمز المادة اسم المادة:

٣٠٢ دار إدارة ضغوط العمل

في هذا المقرر يتم تدريب المتدرب على الإلمام بمعارف ومهارات ضغوط العمل ، حيث تعبر ضغوط العمل عن كل ما يثقل كاهل الإنسان ويرهقه ويسبب له دوامة من الصراع والألم ، وهي تعبر كذلك عن اختلاف وسوء تطابق بين قدرات ومهارات الفرد مع متطلبات الموقف .

رمز المادة اسم المادة:

٣٢٧ دار مهارات التعامل مع الغير

في هذا المقرر يتم تدريب المتدرب على الإلمام بمعارف ومهارات التعامل مع الغير، حيث يتم تزويد المتدرب بمعارف الاتصال والسلوك الانساني ودراسة والشخصية والإدراك والجماعات والقيم والاتجاهات والاصغاء والحوار والتفاوض والصراع الوظيفي، بحيث يكون قادراً على فهم الآخرين وكيفية التعامل معهم..

رمز المادة اسم المادة:

يتم تدريب المتدرب على الإلمام بمعارف ومهارات التفكير الإبداعي، حيث يتم تزويد المتدرب بمعارف الأصالة والطلاقة والمرونة التلقائية والتفكير والذكاء

رمز المادة اسم المادة:

٣٢٨ إدارة الإدارة الإستراتيجية

يركز هذا المقرر على عملية الإدارة الإستراتيجية والسياسات الإدارية. ويتناول التعريف بالمفاهيم الأساسية ومراحلها المختلفة من تحديد غاية المنشأة وأهدافها العامة، وتحليل بيئتها الخارجية والتعرف على الفرص والمخاطر التي تواجهها، وتحليل البيئة الداخلية لتحديد نواحي القوة والضعف التي تتسم بها وتكوين البدائل الإستراتيجية الملائمة، وتنفيذها وتقويمها. ويعتمد المقرر على استخدام الحالات العملية.

رمز المادة اسم المادة:

٣٠٤ إدارة المعرفة

تناول هذا المقرر سلوكيات نظم المعلومات التي تسمح للمؤسسات بطريقة منظمة ومتكاملة بتحديد، طلب، تخزين، تحليل، بث وإعادة استخدام المعلومات والمعرفة من جميع المصادر المتاحة الداخلية والخارجية لرفع كفاءتها الإنتاجية والتنافسية. كما يعرف المقرر بمتطلبات وتقنيات نظم إدارة المعرفة، مع التطبيق على مرافق المعلومات.

رمز المادة اسم المادة:

٣٢٦ إدارة تخطيط والتنمية الموارد البشرية

هذا المقرر يعزز لدى المتدرب الوعي والفهم لأهمية وظيفة إدارة الموارد البشرية. تعلم المناهج الأخلاقية لإدارة وتخطيط الموارد البشرية، وكيف تتأثر إدارة الموارد البشرية والتخطيط لها بتأثر البيئات القانونية والعالمية،

والاقتصادية ، كما يبين المقرر أهمية التخطيط والتنظيم وإدارة الموارد البشرية وكيفية مكافأة الموارد البشرية المتفوقة. إدارة الموارد البشرية في السعودية وتوطين الوظائف.

رمز المادة اسم المادة:

٣٣١ دار نظم المعلومات الادارية

في هذا المقرر يتم تدريب المتدرب لإكسابه معارف ومهارات نظم المعلومات الإدارية. حيث يتناول هذا المقرر مفهوم البيانات (والمعلومات) وأهميتها ومصادرها ، ومكونات الحاسب الآلي ، وبرامج تشغيله ، ومفهوم قواعد البيانات ، ونظم دعم القرارات ، ونظم معلومات المكاتب ، ونظم معالجة المعاملات والتقارير الإدارية

رمز المادة اسم المادة:

٣٠٨ دار إدارة العلاقات العامة

يهدف هذا المقرر لتعريف المتدرب بمفهوم العلاقات العامة وأهميتها في الأجهزة الإدارية المعاصرة وكذلك دراسة مفهوم الرأي العام ووسائل لاتصال وبعض المجالات التطبيقية للعلاقات العامة .

رمز المادة اسم المادة:

٣٢٨ إدارة الجودة الشاملة

تعريف المتدربين بأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل .

رمز المادة اسم المادة:

٣٣٠ إدارة التغيير

يقدم المعارف الأساسية والنظريات والاستراتيجيات الضرورية للتعامل مع التغيير في منظمات الأعمال

تزويد المتدرب بالمعرفة والمهارات اللازمة لتحويل الأفكار والمبتكرات إلى مشاريع تطبيقية وفق قواعد إنشاء المشاريع التجارية السليمة. كما يسعى المقرر إلى استكشاف الجوانب المتعددة لعملية إنشاء ورعاية المشروعات الجديدة وتنميتها ، وكيفية تكوين منشآت الأعمال الجديدة على مستوى كل من الأفراد والشركات. ويسعى المقرر إلى أن يمكن الطالب من تعلم أساسيات إنشاء المشروع ابتداءً من المتطلبات الرئيسة لرائد الأعمال ومروراً بكيفية التخطيط لإنشاء المشروعات والتنظيم والتسويق والبحث عن مصادر التمويل وأخيراً الخطوات العملية لإدارة المشروع. ويتميز المقرر بأن يقوم الطالب بتقديم خطة عمل تطبيقية لإنشاء مشروع تجاري يقوم بمناقشته مع زملائه في المقرر. كما تشمل الوسائل التعليمية المستخدمة في المقرر المحاضرات ودراسة الحالات والمتحدثين الخارجيين وذلك بهدف إثراء معرفة الطلاب وتعريفهم بالتحديات التي تواجه رواد الأعمال.

وصف المواد النظرية والعملية

القسم	التقنية الادارية	التخصص	ادارة مكتبية
اسم المادة	ادارة الأعمال الدولية	رمز المادة	٣٠١ دار
الساعات المحسبة (مح، و.م، تم)	٦	المتطلبات	٢٠٤ دار

وصف المادة:

يهدف المقرر إلى التعريف بإدارة الأعمال الدولية وبيان اختلافها عن الأعمال أو التجارة المحلية وكذا تحليل حجم وأسباب مبادلات الأعمال الدولية والعوامل البيئية من النواحي المختلفة سواء البيئة السياسية أو القانونية أو الثقافية والاجتماعية والبيئة المالية التي تؤثر على الأعمال الدولية ويتناول المقرر تنظيم وظائف الأعمال الدولية من حيث التخطيط الاستراتيجي الدولي والتسويق الدولي .

المواضيع :

- مقدمة في دارة الأعمال الدولية
- نظريات التجارة الخارجية
- نظريات الاستثمار الخارجي
- ميزان المدفوعات و أسعار العملات
- الاستثمار الأجنبي و اقتصاد الدولة المضيفة
- البيئة السياسية والقانونية
- البيئة الاجتماعية والثقافية
- البيئة المالية
- التخطيط الاستراتيجي الدولي
- استراتيجية التنظيم في الأعمال الدولية
- التسويق الدولي
- الإدارة المالية الدولية
- التصدير والإنتاج وإيجاد المصادر

المرجع:

- كتاب: د . الزهراني أحمد حسن ، منظمة التجارة العالمية وانضمام المملكة العربية السعودية لها .
- د . أحمد أحمد عبدالرحمن ، مدخل إلى ادارة الأعمال الدولية .

تفصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع #	المحتوى	الساعات
1	- مقدمة لإدارة الأعمال الدولية - تمهيد للمقرر - ماهية إدارة الأعمال الدولية - أهمية الأعمال الدولية وأنواعها - الشركات متعددة الجنسية - منهاج إدارة الأعمال الدولية - العولمة ومسبباتها	2
2	نظرية التجارة الخارجية - نظرية الميزة المطلقة - نظرية الميزة النسبية. - نظرية نسب عناصر الإنتاج - النظرية الحديثة - لماذا تتاجر الشركات مع الخارج ، الميزة التنافسية للدول - التجارة الحرة والسياسة التجارية ، التكامل الاقتصادي	2
3	- نظريات الاستثمار الخارجي - الاستثمار الأجنبي والنظرية الاقتصادية التقليدية - نظريات الاستثمار الأجنبي الحديثة - نظرية دورة حياة السلعة النظرية التوليفية - لماذا تستثمر الشركات في الخارج -	2
4	- ميزان المدفوعات و أسعار العملات - ميزان المدفوعات " الحساب الجاري - حساب رأس المال - حساب الاحتياطيات - اختلال التوازن " - أسعار العملات " قاعدة الذهب - الرقابة علي الصرف - العملات المعومة " السعر الحالي والمستقبلي	2
5	- الاستثمار الأجنبي و اقتصاد الدولة المضيفة- الاستثمار الأجنبي والدولة المضيفة - أثر الاستثمار على ميزان المدفوعات - أثر الاستثمار على الدخل والعمالة - نقل التقنية والإدارة - - حوافز وقيود	2
6	- البيئة السياسية والقانونية- البيئة والمخاطر السياسية - تعارض الاهداف بين المنشأة الدولية والبلد المضيف - الاجراءات الحكومية الضارة بالشركات البيئة القانونية " بعض جوانب الاستثمار الخارجي القانونية - النظم القانونية التي تخضع لها الشركات م . ج "	2
7	- البيئة الاجتماعية والثقافية - عناصر البيئة الثقافية - العناصر الفيزيائية - العناصر الديموغرافية - العناصر السلوكية - المواءمة بين الثقافات المختلفة التفاوض والفوارق الثقافية	2
8	- البيئة المالية- المنظمات المالية الدولية والإقليمية " منظمات تعمل لتحرير التجارة- منظمات تعمل في تمويل موازين المدفوعات- منظمات تعمل في تمويل التنمية والاستثمار- منظمات تعمل في ضمان الاستثمار والخدمات المساعدة " - التطورات في الأسواق العالمية والمالية - الأسواق " أسواق الصرف الأجنبي - أسواق القروض والسندات - أسواق	2

	الأسهم (البورصات) - الأسواق الرئيسية - الأسواق العربية - اللاعبين الكبار)	
2	<ul style="list-style-type: none"> - التخطيط الاستراتيجي الدولي - مراحل التخطيط الاستراتيجي - دراسة البيئة - المناخ الاستثماري - تحديد الغايات - تحديد الأهداف - تحديد الاستراتيجية - تطبيق الاستراتيجية - الرقابة وتقييم الأداء 	9
2	<ul style="list-style-type: none"> - استراتيجية التنظيم في الأعمال الدولية موقع اتخاذ القرار - الهيكل التنظيمي " نموذج الأعمال الخارجية-نموذج الشركة المنفصلة-نموذج التقسيم الوظيفي-نموذج التقسيم الجغرافي-التقسيم على أساس سلمي-نظم مختلطة" - استراتيجية اختيار شكل التنظيم - الأشكال القانونية 	10
2	<ul style="list-style-type: none"> - التسويق الدولي - التسويق الدولي وفلسفته - دراسة وتحليل الأسواق - سياسات المزيج التسويقي " المنتج - الترويج-التوزيع-تسويق الخدمات" 	11
2	<ul style="list-style-type: none"> - الإدارة المالية الدولية - المحاسبة في الأعمال الدولية " بعض مشاكل المحاسبة الدولية-التقارير المالية والرقابة الداخلية" - الضرائب " الضرائب الوطنية - التخطيط الضرائبي" - الإدارة المالية الدولية"تمويل الشركات دوليا-المصادر الداخلية للأموال-إدارة رأس المال العامل-إدارة مخاطر التضخم والعملات -إدارة المحافظ الاستثمارية الدولية-الجوانب المالية للقرار الاستثماري- تنظيم الإدارة المالية في الشركات متعددة الجنسية" 	12
2	<ul style="list-style-type: none"> - التصدير والإنتاج وإيجاد المصادر - استراتيجيات الإنتاج وإيجاد المصادر "إيجاد المصادر عالميا-التصنيع الدولي-البحث والتطوير" - التصدير " إعادة التصدير-وسطاء التصدير-دور الدولة في التصدير 	13
	<ul style="list-style-type: none"> - د . الزهراني أحمد حسن ، منظمة التجارة العالمية وانضمام المملكة العربية السعودية لها . - د . أحمد أحمد عبدالرحمن مدخل إلى ادارة الأعمال الدولية . 	المراجع

القسم	التقنية الإدارية	التخصص	إدارة مكتبية
اسم المادة	السلوك التنظيمي	رمز المادة	دار ٢٠١
الساعات المحسوبة (مح، و.م، تم)	٦/٤	المتطلبات	دار ٢٠٤

وصف المادة: يتناول موضوع السلوك التنظيمي دراسة عناصر السلوك الفردي (الإدراك، التعلم، الدافعية، الشخصية والاتجاهات النفسية) بالإضافة إلى عناصر السلوك الجماعي (جماعات العمل، القيادة والاتصال) ونواتج سلوك الأفراد داخل أعمالهم على الأداء والإنتاجية ورضاهم عن العمل.

المواضيع:

- مقدمة (مفهوم السلوك التنظيمي والتطور التاريخي لدراسة السلوك التنظيمي).
- الإدراك.
- التعلم.
- الدافعية.
- الشخصية.
- جماعات العمل.
- القيادة.
- الاتصال.
- ضغوط العمل.

المرجع:

كتاب:

- السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، احمد ماهر الدار الجامعية ط ٨.
- السلوك التنظيمي - دراسة السلوك الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، د.محمد قاسم القريوتي دار وائل ٢٠٠٩

تفصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع #	المحتوى	الساعات
١	<u>مقدمة:</u> مفهوم السلوك التنظيمي تطور التاريخي لدراسة السلوك التنظيمي	٦
٢	<u>الإدراك:</u> معنى الإدراك وأهميته للسلوك العوامل المؤثرة في الإدراك هل يصدق حكمنا على الآخرين تطبيقات إدارية للإدراك	٨
٣	<u>التعلم:</u> مفهوم وطبيعة التعلم وأهميته للسلوك نظريات التعلم (كيف يمكن اكتساب سلوك جديد) الإبقاء على أو إضعاف السلوك نقل السلوك المتعلم إلى حيز الواقع تطبيق مبادئ التعلم في الإدارة	٨

٦	<u>الدافعية:</u> معني الدافعية وعلاقتها بالسلوك نظريات الدافعية التطبيق الإداري لنظريات الدافعية.	٤
٨	<u>الشخصية:</u> مفهوم وتعريف الشخصية مكونات وجوانب الشخصية العوامل المؤثرة في تكوين الشخصية	٥
٤	علاقات بعض بيانات الشخصية بالأداء علاقة الشخصية بالسلوك قياس الشخصية	٦
٤	<u>جماعات العمل:</u> المقصود بجماعات العمل وتكوينها تماسك الجماعة	٧
٦	الفريق صراع الجماعة وحل النزاع اتخاذ القرارات الجماعية	٨
٦	<u>القيادة:</u> المقصود بالقيادة وأهميتها للسلوك شخصية القائد السلوك القيادي	٩
٤	الدراسات والنظريات الحديثة في السلوك القيادي الموقف القيادي	١٠
٦	<u>الاتصال:</u> مفهوم الاتصال وأهميته الاتصالات التنظيمية والإدارية المهارات الشخصية في الاتصال	١١
٦	<u>ضغوط العمل:</u> مسببات ضغوط العمل وتأثيره على الأداء علاج ضغوط العمل الطرق التنظيمية لعلاج ومنع ضغوط العمل	١٢
٦	إكمال التدريب + التقييمات النهائية	١٣

المرجع:

كتاب:

- السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، احمد ماهر الدار الجامعية ط ٨.
- السلوك التنظيمي – دراسة السلوك الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، د.محمد قاسم القريوتي دار وائل ٢٠٠٩

القسم	التقنية الإدارية	التخصص	ادارة ضغوط العمل
اسم المادة	ادارة ضغوط العمل	رمز المادة	٣٠٢ دار
الساعات المحتسبة (مح، و.م، تم)	٦	المتطلبات	.

وصف المادة:

في هذا المقرر يتم تدريب المتدرب على الإلمام بمعارف ومهارات ضغوط العمل ، حيث تعبر ضغوط العمل عن كل ما يثقل كاهل الإنسان ويرهقه ويسبب له دوامة من الصراع والصراع والألم ، وهي تعبر كذلك عن اختلاف وسوء تطابق بين قدرات ومهارات الفرد مع متطلبات الموقف .

وهي كذلك اكساب المتدربين المعارف والمهارات التي تمكنهم من التعرف على وجود الضغوط النفسية ومهارات التعامل معها وكيفية مواجهتها.

فالضغوط هي مدى تكيف أجسامنا وعقولنا مع التغيير ، ففي عالم يبدو فيه التغيير الشيء الوحيد الذي يظل ثابتاً في مكان العمل فلا غرابة أن يصبح العمل مصدراً رئيسياً للضغوط وعلى ذلك فان ضغوط العمل هو ظاهرة نفسية للشعور بعدم الراحة الفكرية نتيجة عدم القدرة على التغلب على المشاكل أو المصاعب التي تواجهها وعدم السيطرة على الوضع الراهن وعدم إمكانية التكهن الدقيق بالنتائج المستقبلية.

والضغوط هي مجموعة من قوى تعمل على الفرد ، ووجود تلك القوى ظاهرة من خلال نتائجها ، فالضغط مرتبط بانعدام التوازن والتكافؤ بين الجهد النفسي المبذول من جهة والمشكلة أو الحالة التي تتم معالجتها من جهة أخرى ، فالصحة النفسية أو درجات الثبات النفسي هي الحالة التي يقوم بها الانسان ببذل الطاقة النفسية أو الجهد النفسي الملائم لمعالجة أو استيعاب وضع ما بطريقة فعالة .

المواضيع :

- ١ - التعرف على الضغوط والتوتر النفسي .
- ٢ - اسباب ضغوط العمل .
- ٣ - اعراض ضغوط العمل .
- ٤ - مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد .
- ٥ - مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة .
- ٦ - النتائج المترتبة على الضغوط .
- ٧ - اساليب السيطرة على الضغوط .

المرجع:

- ١ . د . محمد فتحي ، إدارة ضغوط العمل ، دار الأندلس للنشر ، ابجديات التفوق الإداري ، الصفحات ٩٧ ، القاهرة
- ٢ . د . ابراهيم الفقي ، قوة الثقة بالنفس ، تنمية بشرية ، الناشر بداية للإنتاج الإعلامي ، الصفحات ١٠٤ ، القاهرة
- ٣ . جون بي ، التعايش مع ضغوط العمل ، الأردن ، عمان
- ٤ . د . عبدالرحمن هيجان ، ضغوط العمل منهج لدراسة مصادر ها ونتائجها وكيفية ادارتها ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٤١٩هـ
- ٥ . محمد احمد عبدالجواد ، ادارة ضغوط العمل والحياة ، رقم تسلسلي عالمي ، 2007-25536

تفصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع #	المحتوى	الساعات
1	<u>التعرف على الضغوط والتوتر النفسي :</u> بحيث يتعرف المتدرب على الضغوط وتأثيرها النفسي على الفرد والمنظمة التي يعمل بها	4
2	<u>اسباب ضغوط العمل :</u> هناك العديد من اسباب ضغوط العمل يجب على المتدرب معرفتها مثل : - اختلاف قدرات الفرد مع حجم العمل - عدم اقتناع الموظف بوضعه في العمل - مستوى طموح الموظف يكون أعلى من العمل - تداخل مسؤوليات الموظف مع بعضها	8
3	<u>تابع اسباب الضغوط :</u> - عدم تفاني الموظف في العمل لعدم رضاه عن العمل - سوء العلاقة بين الموظف والموظفين أو الرؤساء في العمل - الافتقار لروح التعاون بين الموظفين - تهيمش قدرات الموظف - عدم مفرقة الموظف بطبيعية العمل - المشاكل الاجتماعية للموظف - كسل الموظف وتأخره عن العمل	6
4	<u>اعراض ضغوط العمل مثل :</u> - سرعة الغضب على أبسط الأمور - معاناة من اضطرابات نفسية وألق قبل النوم - شعوره بالقلق الدائم	8
5	<u>تابع اعراض الضغوط :</u> - الإحساس بسرعة ضربات القلب . - تأويله الخاطئ في كل المواقف -الاكتئاب والتوتر والشد النفسي - الشعور بالإجهاد	4
6	<u>معرفة مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد وهي :</u> الضغوط التي تكون من داخل الموظف نفسه وتحدث بسبب اخفاء انفعالاته النفسية باستمرار والكبت وهي ايضاً : - المصادر المتعلقة بالشخصية	6
7	<u>ومن مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد كذلك :</u> - المصادر النفسية - المصادر السلوكية	4

8	ثانياً : مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة وهي :	8
6	وكذلك من مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة :	9
6	معرفة النتائج المتعلقة بالضغوط مثل :	10
6	معرفة اساليب السيطرة على الضغوط مثل :	11
6	ومن اساليب السيطرة على الضغوط :	12
6	- مراجعة شاملة لما سبق دراسته . - اختبار شامل لما سبق دراسته	13
<p>١. د . محمد فتحي ، إدارة ضغوط العمل ، دار الأندلس للنشر ، ابجديات التفوق الإداري ، الصفحات ٩٧ ، القاهرة</p> <p>٢. د . ابراهيم الفقي ، قوة الثقة بالنفس ، تنمية بشرية ، الناشر بداية للإنتاج الإعلامي ، الصفحات ١٠٤ ، القاهرة</p> <p>٣. جون بي ، التعايش مع ضغوط العمل ، الأردن ، عمان</p> <p>٤. د . عبدالرحمن هيجان ، ضغوط العمل منهج لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ١٤١٩هـ</p> <p>٥. محمد احمد عبدالجواد ، ادارة ضغوط العمل والحياة ، رقم تسلسلي عالمي ، ٢٠٠٧-٢٥٥٣٦</p>		

القسم	التقنية الإدارية	التخصص	ادارة مكتبية
اسم المادة	مهارات التعامل مع الغير	رمز المادة	٢٠١ دار
الساعات المحسوبة (مح، و.م، تم)	٤	المتطلبات	

وصف المادة:

في هذا المقرر يتم تدريب المتدرب على الإلمام بمعارف ومهارات التعامل مع الغير، حيث يتم تزويد المتدرب بمعارف الاتصال والسلوك الانساني ودراسة والشخصية والإدراك والجماعات والقيم والاتجاهات والاصغاء والحوار والتفاوض والصراع الوظيفي، بحيث يكون قادراً على فهم الآخرين وكيفية التعامل معهم.

المواضيع

- ١- السلوك الإنساني .
- ٢- الاتصال .
- ٣- الشخصية .
- ٤- الإدراك .
- ٥- الجماعات .
- ٦- القيم والاتجاهات .
- ٧- الأصغاء .
- ٨- الحوار .
- ٩- التفاوض .
- ١٠- الصراع والدور الوظيفي .

المرجع:

- (١) حسن محمد الشيخ، السلوك الإداري، النظرية والتطبيق ، (الدمام، شركة مطابع العيد، ١٩٩٣م).
- (٢) عبدالله عبد الغني الطجم، طلق عوض الله السواط "السلوك التنظيمي: المفاهيم النظرية - التطبيقات، (جدة، دار النوايح للنشر والتوزيع، ١٤١٥هـ).
- (٣) كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، (عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع، ١٩٩٤م).
- (4) مدحت محمد الديب، جوانب في الصراع التنظيمي، (عمان، المجلة العربية للإدارة، المجلد ١١، العدد ١، ١٩٨٣م)

تفصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع #	المحتوى	الساعات
1	<u>السلوك الانساني:</u> - مفهوم السلوك الانساني - خصائص السلوك الانساني - دوافع دراسة السلوك الانساني - الحاجات الانسانية - أنماط السلوك الانساني - تحليل السلوك الانسان	3
2	<u>الاتصال:</u> - مفهوم الاتصال وأهميته - عناصر الاتصال - أنواع الاتصال - معوقات الاتصال	2
3	<u>الشخصية:</u> - مفهوم الشخصية - محددات الشخصية - خصائص الشخصية - دوافع دراسة الشخصية - أنواع الشخصية	4
4	<u>الأدراك:</u> - مفهوم الإدراك - العوامل المؤثرة في الإدراك	3
5	<u>الجماعات:</u> - مفهوم وأهمية الجماعات - الاسباب التي تؤدي إلى تكوين الجماعات - حجم الجماعة	3
6	- أنواع الجماعات - العوامل المؤثرة على سلوك الجماعة وتماسكها - القرار الجماعي	3
7	<u>القيم والاتجاهات:</u> <u>١- القيم:</u> - مفهوم وأهمية القيم - مكونات القيم	4
8	<u>٢- الاتجاهات:</u> - مفهوم وأهمية الاتجاهات - تكوين الاتجاهات - تغيير الاتجاهات - قياس الاتجاهات	2

3	<p><u>الإصغاء:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم الإصغاء وأهميته - مستويات الإصغاء - مراحل الإصغاء - معوقات الإصغاء 	
3	<p><u>الحوار:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم وأهمية الحوار - آداب الحوار - مهارات الحوار 	
3	<p><u>التفاوض:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم التفاوض وأهميته - أهداف التفاوض - خطوات التفاوض - تأثير الشخصية على التفاوض 	
3	<p><u>الدور الوظيفي والصراع الوظيفي:</u></p> <p>١- <u>الدور الوظيفي:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم الدور الوظيفي وأهميته - تكامل الدور الوظيفي 	
3	<p>٢- <u>الصراع الوظيفي:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم الصراع الوظيفي وأهميته - إدارة الصراع الوظيفي 	
<p>المراجع</p> <p>١) حسن محمد الشيخ، السلوك الإداري، النظرية والتطبيق، (الدمام، شركة مطابع العيد، ١٩٩٣م).</p> <p>٢) عبدالله عبد الغني الطجم، طلق عوض الله السواط "السلوك التنظيمي: المفاهيم النظرية - التطبيقات، (جدة، دار النوابع للنشر والتوزيع، ١٤١٥هـ).</p> <p>٣) كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، (عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع، ١٩٩٤م).</p> <p>٤) مدحت محمد الديب، جوانب في الصراع التنظيمي، (عمان، المجلة العربية للإدارة، المجلد ١١، العدد ١، ١٩٨٣م)</p>		

الإدارة المكتبية	التخصص	قسم التقنية الإدارية	القسم
٣٠٦ دار	رمز المادة	مهارات التفكير الإبداعي	اسم المادة
	المتطلبات	٢	الساعات المحتسبة (مح، و.م، تم)

وصف المقرر :

يتم تدريب المتدرب على الإلمام بمعارف ومهارات التفكير الإبداعي، حيث يتم تزويد المتدرب بمعارف الأصالة والطلاقة والمرونة التلقائية والتفكير والذكاء وذلك بواقع محاضرتان نظرية كل أسبوع

المواضيع

١. الأصالة
٢. الطلاقة
٣. المرونة
٤. أساليب التفكير الإبداعي
٥. العلاقة بين التفكير الإبداعي والذكاء
٦. دور الوراثة في التفكير الإبداعي
٧. العلاقة بين الإبداع والقيادة
٨. الإبداع الفردي والجماعي
٩. تأثير السن على الإبداع
١٠. علاقة التفكير الإبداعي بالتربية
١١. معوقات التفكير الإبداعي
١٢. الشخصية المبدعة
١٣. التفكير الإبداعي والأخلاق

المرجع:

١- الكتب المقررة المطلوبة:

تنمية التفكير من خلال المنهج المدرسي مؤلف رشيد النوري البكر

إحسان آدم الطيب أحمد و عبد الرحيم دفع السيد عبدالله السيد تنمية مهارات التفكير الطبعة الثانية مكتبة الرشد ١٤٣٠ هـ

٢- المراجع الرئيسية:

تنمية التفكير من خلال المنهج المدرسي مؤلف رشيد النوري البكر

إحسان آدم الطيب أحمد و عبد الرحيم دفع السيد عبدالله السيد تنمية مهارات التفكير الطبعة الثانية مكتبة الرشد ١٤٣٠ هـ

٣- الكتب و المراجع التي يوصى بها (المجلات العلمية، التقارير،... الخ) (أرفق قائمة بها)

*حسنى عبد الباري عصر، مداخل تعليم التفكير و إثراؤه في المنهج المدرسي و الإسكندرية، المكتب العربي الحديث ١٩٩٩ م

أحدث المراجع في مجال تنمية مهارات التفكير

والورش التدريبية في تنمية مهارات التفكير

٤- المراجع الإلكترونية، مواقع الإنترنت... الخ:

٥- مواد تعليمية أخرى مثل البرامج المعتمدة على الحاسب الآلي/الأسطوانات المدمجة، والمعايير /اللوائح التنظيمية الفنية:

- البرامج المعتمدة على الحاسب الآلي في تنمية مهارات التفكير

تفاصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع #	المحتوى	الساعات
1	<ul style="list-style-type: none"> ١. تعريف التفكير ٢. أهمية التفكير ٣. مستويات التفكير ٤. مستويات التفكير ٥. أنماط التفكير • التفكير العلمي • التفكير المنطقي • التفكير الناقد • التفكير الابداعي • التفكير التحليلي 	٢
2	<ul style="list-style-type: none"> ٦. خصائص التفكير ٧. اتجاهات عالمية في تعلم التفكير وتعليمه ٨. برامج عالمية في التفكير • برنامج كورت: (CORT) • برنامج القبعات الست لتعليم التفكير (Six Thinking Hates) 	٢
3	<ul style="list-style-type: none"> مفهوم مهارة التفكير المهارات المحورية مهارة التركيز مهارة جمع المعلومات مهارة التذكر 	٢
4	<ul style="list-style-type: none"> ٦. مهارة التوليد ٧. مهارة تنظيم المعلومات ٨. مهارة التكامل ٩. مهارة التحليل 	٢

	١٠. مهارة التقويم	
٢	<p>١. ماهية التفكير الابداعي</p> <p>٢. شروط الفكرة الابداعية</p> <p>٣. مراحل عملية الابداع</p> <ul style="list-style-type: none"> • مرحلة الاعداد Preparation • مرحلة الاحتضان Incubation • مرحلة الاستنارة Illumination • مرحلة التحقق Verification 	5
٢	<p>٤. مهارات التفكير الابداعي</p> <p>الطلاقة Fluency</p> <ul style="list-style-type: none"> • طلاقة الكلمات • طلاقة الترابطية • الطلاقة التعبيرية • الطلاقة الفكرية • طلاقة الأشكال 	6
٢	<p>المرونة Flexibility</p> <ul style="list-style-type: none"> • المرونة التلقائية • المرونة التكيفية <p>الأصالة Originality</p> <ul style="list-style-type: none"> • الإفاضة او التفاصيل Elaborations • الحساسية للمشكلات Problem Sensibility • مواصلة الاتجاه 	٧
٢	<p>أساليب تنمية التفكير الابداعي</p> <p>الإبداع بالدمج</p> <p>الإبداع من خلال التفكير بالمقلوب</p> <p>الإبداع بالأسئلة غير المألوفة</p> <p>الإبداع من خلال استراتيجية سكامبر: SCAMPER</p>	8

٢	<p>الإبداع بالنظر بعيون الآخرين الإبداع بالعصف الذهني (Brain Storming) الإبداع باستخدام أسلوب (ماذا لو...؟) الإبداع بلعبة البدائل والاحتمالات (APC) الإبداع بالمثيرات والمحفزات العشوائية (Random stimuli Techniques)</p>	٩
٢	<p>خصائص المبدعين كيف تصبح مبدعا؟ الرغبة المعرفة والمهارات المواظبة على العمل التخمر والتبصر التقويم</p>	١٠
٢	<p>١. أهمية التفكير الناقد ٢. خصائص التفكير الناقد ٣. مهارات التفكير الناقد • مهارات التفكير الاستقرائي • مهارات التفكير الاستنباطي • مهارات التفكير التقييمي</p>	١١
٢	<p>٤. أنماط التفكير الناقد • التفكير النشط Active Thinking • التفكير الاستراتيجي Strategic Thinking • التفكير النظامي Systems Thinking • التفكير الاختراقي Quantum Thinking • التفكير العاطفي Emotional Thinking</p>	12
٢	<p>٥. صفات المفكر الناقد • التواضع الفكري • الشجاعة الفكرية • التعاطف الفكري • الأمانة الفكرية • الإصرار الفكري</p>	13

	<ul style="list-style-type: none"> • الاستقلال الفكري • الشغف المعرفي • البحث عن الحقيقة والاحتفاء بها واسترخاها كل عزيز في سبيل الظفر بها • ٦. مقياس التفكير الناقد • الوضوح • الدقة • الربط • العمق • المنطق 	
	<p>١- الكتب المقررة المطلوبة:</p> <p>تنمية التفكير من خلال المنهج المدرسي مؤلف رشيد النوري البكر إحسان آدم الطيب أحمد و عبد الرحيم دفع السيد عبدالله السيد تنمية مهارات التفكير الطبعة الثانية مكتبة الرشد ١٤٣٠ هـ</p> <p>٢- المراجع الرئيسية:</p> <p>تنمية التفكير من خلال المنهج المدرسي مؤلف رشيد النوري البكر إحسان آدم الطيب أحمد و عبد الرحيم دفع السيد عبدالله السيد تنمية مهارات التفكير الطبعة الثانية مكتبة الرشد ١٤٣٠ هـ</p> <p>٣- الكتب و المراجع التي يوصى بها (المجلات العلمية، التقارير، ... الخ) (أرفق قائمة بها)</p> <p>*حسنى عبد الباري عصر، مداخل تعليم التفكير و إثارؤه في المنهج المدرسي و الإسكندرية، المكتب العربي الحديث ١٩٩٩ م</p> <p>أحدث المراجع في مجال تنمية مهارات التفكير والورش التدريبية في تنمية مهارات التفكير</p> <p>٤- المراجع الإلكترونية، مواقع الإنترنت... الخ:</p> <p>٥- مواد تعليمية أخرى مثل البرامج المعتمدة على الحاسب الآلي/الأسطوانات المدمجة، والمعايير /اللوائح التنظيمية الفنية:</p> <p>- البرامج المعتمدة على الحاسب الآلي في تنمية مهارات التفكير</p> <p>- الأسطوانات المدمجة في الدورات التدريبية في تنمية مهارات التفكير</p>	<p>المراجع</p>

القسم	التقنية الإدارية	التخصص	إدارة مكتبية
اسم المادة	الإدارة الإستراتيجية	رمز المادة	٣٢٨ دار
الساعات المحترقة (مح، وم، تم)	٦/٤	المتطلبات	٢٠٤ دار

وصف المادة: يركز هذا المقرر على عملية الإدارة الإستراتيجية والسياسات الإدارية. ويتناول التعريف بالمفاهيم الأساسية ومراحلها المختلفة من تحديد غاية المنشأة وأهدافها العامة، وتحليل بيئتها الخارجية والتعرف على الفرص والمخاطر التي تواجهها، وتحليل البيئة الداخلية لتحديد نواحي القوة والضعف التي تتسم بها وتكوين البدائل الإستراتيجية الملائمة، وتنفيذها وتقييمها. ويعتمد المقرر على استخدام الحالات العملية.

المواضيع

القسم الأول: الأصول العلمية

- الباب الأول: مفاهيم الإدارة الإستراتيجية ومجالاتها.
- الباب الثاني: الإعداد لوضع الإستراتيجية الإدارية.
- الباب الثالث: تحليل البيئة الخارجية.
- الباب الرابع: تحليل البيئة الداخلية.
- الباب الخامس: تحليل الفجوة الإستراتيجية.
- الباب السادس: تكوين البدائل الإستراتيجية وتقييمها.
- الباب السابع: التطبيق الإستراتيجي.
- الباب الثامن: التقييم الإستراتيجي.

القسم الثاني: الحالات العملية

- الباب التاسع: فن معالجة الحالات العملية.
- الباب العاشر: حالات عملية للتحليل.

المرجع:

كتاب- د. كامل السيد غراب، الإدارة الإستراتيجية – أصول علمية وحالات عملية، جامعة الملك سعود – الرياض ١٤١٥ هـ (١٩٩٥)

تفصيل المواضيع النظرية		
الأسبوع #	المحتوى	الساعات
١	الباب الأول: مفاهيم الإدارة الإستراتيجية ومجالاتها أساسيات الإدارة الإستراتيجية	٨
٢	مجالات تطبيق الإدارة الإستراتيجية	٤
٣	الباب الثاني: الإعداد لوضع الإستراتيجية الإدارية	٨
٤	الباب الثالث: تحليل البيئة الخارجية	٦

٦	الباب الرابع: تحليل البيئة الداخلية	٥
٦	الباب الخامس: تحليل الفجوة الإستراتيجية	٦
٦	الباب السادس: تكوين البدائل الإستراتيجية وتقويمها	٧
٤	اتخاذ قرار الاختيار الإستراتيجي	٨
٦	الباب السابع: التطبيق الإستراتيجي	٩
٦	الباب الثامن: التقويم الإستراتيجي	١٠
٦	الباب التاسع: فن معالجة الحالات العملية	١١
٤	أمثلة لمعالجة حالة عملية	١٢
٨	الباب العاشر: حالات عملية للتحليل	١٣

المرجع:

كتاب- د. كامل السيد غراب، الإدارة الإستراتيجية – أصول علمية وحالات عملية، جامعة الملك سعود – الرياض ١٤١٥ هـ (١٩٩٥)

إدارة مكتبية	التخصص	التقنية الإدارية	القسم
دار ٣٠٤	رمز المادة	إدارة المعرفة	اسم المادة
	المتطلبات	٦/٤	الساعات المحسوبة (مح، و.م، تم)

وصف المادة: تناول هذا المقرر سلوكيات نظم المعلومات التي تسمح للمؤسسات بطريقة منظمة ومتكاملة بتحديد، طلب، تخزين، تحليل، بث وإعادة استخدام المعلومات والمعرفة من جميع المصادر المتاحة الداخلية و الخارجية لرفع كفاءتها الإنتاجية والتنافسية. كما يعرف المقرر بمتطلبات وتقنيات نظم إدارة المعرفة، مع التطبيق على مرافق المعلومات.

المواضيع:

- التعريف والعلاقات.
- أنواع المعرفة وخصائصها والعوامل المؤثرة فيها.
- مجتمع المعرفة وخصائصه.
- أهداف إدارة المعرفة ووظائفها ومجالاتها.
- متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها.
- مشكلات إدارة المعرفة وعوامل نجاحها.
- تقنيات نظم إدارة المعرفة وأدواتها.
- تطبيقات إدارة المعرفة و دورها في تطوير مرافق المعلومات.
- مستقبل إدارة المعرفة.

المراجع:

كتاب: لنشأر، السيد السيد. أساسيات إدارة المعرفة. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠١٠م.
 كتاب: العلى، عبد الستار. فنديجى، عامر. العمري، غسان. المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان: دار المسيرة، ٢٠٠٩م.
 كتاب: الشيمى، حسنى. إدارة المعرفة: الرأس معرفية بديلاً. القاهرة: دار الفجر، ٢٠٠٩م.

تفصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع#	المحتوى	الساعات
١	التعريف والعلاقات	٤
٢	أنواع المعرفة	٦
٣	خصائص المعرفة والعوامل المؤثرة فيها	٦
٤	مجتمع المعرفة وخصائصه	٦
٥	أهداف إدارة المعرفة	٤
٦	وظائف إدارة المعرفة ومجالاتها	٨
٧	متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها	٦
٨	مشكلات إدارة المعرفة وعوامل نجاحها	٨

٨	تقنيات نظم إدارة المعرفة وأدواتها	٩
٦	تطبيقات إدارة المعرفة	١٠
٦	دور إدارة المعرفة في تطوير مرافق المعلومات	١١
٤	مستقبل إدارة المعرفة	١٢
٦	إكمال التدريب + التقييمات النهائية	١٣

المراجع:

كتاب: لنشار، السيد السيد. أساسيات إدارة المعرفة. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠١٠م.
 كتاب: العلي، عبد الستار. قنديلجي، عامر. العمري، غسان. المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان: دار المسيرة، ٢٠٠٩م.
 كتاب: الشيمي، حسنى. إدارة المعرفة: الرأس معرفية بديلاً. القاهرة: دار الفجر، ٢٠٠٩م.

القسم	الكلية التقنية	التخصص	إدارة مكتبية
اسم المادة	تخطيط وتنمية الموارد البشرية	رمز المادة	٣٢٦ دار
الساعات المحتسبة (مح، و.م، تم)	٦/٤	المتطلبات	٢٠٤ دار

وصف المادة: هذا المقرر يعزز لدى المتدرب الوعي والفهم لأهمية وظيفة إدارة الموارد البشرية. تعلم المناهج الأخلاقية لإدارة وتخطيط الموارد البشرية ، وكيف تتأثر إدارة الموارد البشرية والتخطيط لها بتأثر البيئات القانونية والعالمية ، والاقتصادية ، كما يبين المقرر أهمية التخطيط والتنظيم وإدارة الموارد البشرية وكيفية مكافأة الموارد البشرية المتفوقة. إدارة الموارد البشرية في السعودية وتوطين الوظائف.

المواضيع:

- تخطيط الموارد البشرية : المؤشرات والاتجاهات ، وتحديد العرض والطلب في مجال الموارد البشرية. أسباب الطلب ،
- وأساليب وتقنيات التنبؤ والاحتياجات من الموارد البشرية.
- التحليل الوظيفي : التصميم ، المعلومات واستخداماتها ، العوامل التي تؤثر في تصميم الوظائف ، طرق وتقنيات تحليل الوظائف. تقييم أساليب تحليل الوظائف.
- التوظيف: العوامل المؤثرة على التوظيف ، عمليات التعيين واختيار الموظفين، صحة وموثوقية أساليب الاختيار.

الأخلاقيات في الاختيار والتعيين تكافؤ الفرص. أساليب لاستخدام المعلومات في اتخاذ قرارات الاختيار، مثل تكافؤ الفرص. أساليب استخدام المعلومات في اتخاذ قرارات الاختيار، التوجيه والتنسيق في التعيينات، برامج التوجيه ، المتابعة. التنسيب، الترقيات والتنقلات ، التسرب ، وتسريح العمال وإنهاء الخدمة والاستبعاد والفصل.

المرجع:

كتاب: إدارة الموارد البشرية، بقلم روبرت ماتيس وجون جاكسون (٢٠٠٨). الطبعة ١٢.

تفصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع #	المحتوى	الساعات
١	• طبيعة تخطيط الموارد البشرية • التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية	٨
٢	• تخطيط الموارد البشرية والقانون : النصوص والمخالفات	٤
٣	• الفرق بين وصف الوظائف ومواصفات الوظائف • فوائد التحليل الوظيفي ، عمليات التحليل الوظيفي وتخطيطها ، وتقنيات التحليل الوظيفي	٨
٤	• الإطار القانوني لتكافؤ فرص العمل • ما هو التوظيف • الفرق بين التعيين والاختيار والتنسيب	٦
٥	• العوامل العامة التي تؤثر على التوظيف ، وأساليب الاختيار ، وعمليات الاختيار	٤

٦	•خطوات عملية التوظيف	٦
٦	•الإدارة والتطوير التنظيمي	٧
٦	• توجيه وتدريب الموظفين، أهمية التدريب ، لماذا نحتاج للتدريب .	٨
٨	• خطوات في البرنامج التدريبي • تقييم العمل ، وأساليب تقييم الوظائف.	٩
٤	• أداء الإدارات	١٠
٨	• تعويض الموارد البشرية ، واستراتيجيات وممارسات التعويض ، التعويض التنفيذي ، إدارة استحقاقات الموظفين.	١١
٦	علاقات الموظفين؛ الصحة والسلامة والأمن.	١٢
٤	حقوق الموظفين والانضباط.	١٣

المرجع:

كتاب: إدارة الموارد البشرية، بقلم روبرت ماتيس وجون جاكسون (٢٠٠٨). الطبعة ١٢ .

القسم	التقنية الإدارية	التخصص	ادارة مكتبية
اسم المادة	نظم المعلومات الإدارية	رمز المادة	٢٣١ دار
الساعات المحسوبة (مح، و.م، تم)	٦	المتطلبات	٢٠١ حال

وصف المادة:

في هذا المقرر يتم تدريب المتدرب لإكسابه معارف ومهارات نظم المعلومات الإدارية. حيث يتناول هذا المقرر مفهوم البيانات (والمعلومات) وأهميتها ومصادرها، ومكونات الحاسب الآلي، وبرامج تشغيله، ومفهوم قواعد البيانات، ونظم دعم القرارات، ونظم معلومات المكاتب، ونظم معالجة المعاملات والتقارير الإدارية، وذلك بواقع محاضرتين نظريتين واربع محاضرات عملية كل أسبوع.

المواضيع

١. المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات الإدارية
٢. تكنولوجيا المعلومات
٣. نظم دعم القرارات
٤. نظم معلومات المكاتب
٥. نظم معالجة المعاملات والتقارير الإدارية

المرجع:

- (١) ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية: مدخل النظم، (الإسكندرية، الدار الجامعية، ٢٠٠٥م).
- (٢) إسماعيل السيد، نظم المعلومات الإدارية لاتخاذ القرارات الإدارية، (الاسكندرية، المكتب العربي الحديث، بدون تاريخ).
- (٣) رايموند مكليود، تعريب: سرور علي إبراهيم سرور، نظم المعلومات الإدارية، (الرياض، دار المريخ، ١٩٩٨م).
- (٤) سليم ابراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، (عمان، مؤسسة الوراق، ١٩٩٧م).
- (٥) سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، (الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، بدون تاريخ).
- (٦) طلعت أسعد عبدالحמיד، حاتم سعد قابيل، عبدالحكيم ربيع نجم، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، (القاهرة مكتبة عين شمس، ١٩٩٢م).
- (٧) عنان أصيلات، هلال البياتي، علاء السالمي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، (عمان، دار المناهج، ٢٠٠٠م).
- (٨) منال محمد الكردي، جلال إبراهيم السعيد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية – الأدوات – التطبيقات، (الإسكندرية، الدار الجامعية، بدون تاريخ).
- (٩) هشام صالح كتوعة، نظم المعلومات الإدارية، (جدة، مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٤م)

تفصيل المواضيع النظرية والعملية		
الاسبوع #	المحتوى	الساعات
1	<u>مدخل النظم:</u> - مفهوم النظام - عناصر النظام - النظرية العامة للنظم	6
2	<u>طبيعة نظم المعلومات الإدارية:</u> - مفهوم نظم المعلومات الإدارية - أهمية نظم المعلومات الإدارية - سمات نظم المعلومات الإدارية	6
3	<u>البيانات والمعلومات:</u> - الفرق بين البيانات والمعلومات - مصادر البيانات والمعلومات - ماهي البيانات والمعلومات الجيدة - كيفية تحويل البيانات إلى معلومات	6
4	<u>تكنولوجيا المعلومات:</u> - نظرة تاريخية - مكونات الحاسب الآلي: • وحدة الإدخال • وحدة المعالجة المركزية • وحدة الإخراج	6
5	<u>برامج تشغيل الحاسب الآلي:</u> - ما هي برامج الحاسب - أنواع برامج الحاسب - أجيال لغات البرمجة - الأنواع الجديدة للغات البرمجة - البرامج في التطبيق العملي	6
6	<u>قواعد البيانات:</u> - مفهوم قواعد البيانات - تكوين وتنظيم الملفات - طبيعة وخصائص قاعدة البيانات - نظم إدارة قواعد البيانات	6
7	<u>نظم دعم القرارات:</u> - ماهية نظم دعم القرارات: - مفهوم القرار - تعريف نظم دعم القرارات - مكونات نظم دعم القرارات - خصائص نظم دعم القرارات	6

	- مخرجات نظم دعم القرارات	
6	نظم دعم القرارات الجماعية: - مفهوم نظم دعم القرارات الجماعية - مكونات نظم دعم القرارات الجماعية - أنماط استخدام نظم دعم القرارات الجماعية	8
6	نظم معلومات المكاتب: - مفهوم نظم معلومات المكاتب - التطورات الحديثة لنظم معلومات المكاتب - فوائد نظم معلومات المكاتب - تطبيقات نظم معلومات المكاتب: • نظم إدارة الوثائق • نظم المراسلات • نظم المؤتمرات البعيدة • نظم دعم المكاتب	9
8	نظم معالجة المعاملات والتقارير الإدارية: - نظم معالجة المعاملات: • مفهوم نظم معالجة المعاملات • وظائف نظم معالجة المعاملات • دورة نظم معالجة المعاملات • الأنظمة الفرعية لنظم معالجة المعاملات • تقارير نظم معالجة المعاملات - نظم التقارير الإدارية: • مفهوم نظم التقارير الإدارية • تطور نظم التقارير الإدارية • خصائص نظم التقارير الإدارية • مخرجات (تقارير) نظم التقارير الإدارية • خصائص محتويات التقارير الإدارية	10
4	تدريب عملي (تكنولوجيا المعلومات): يقوم المتدرب تحت إشراف المدرب بالتعرف العملي على مكونات الحاسب الآلي، وبرامج التشغيل المختلفة.	11
6	تدريب عملي (إنشاء قواعد البيانات): يقوم المتدرب تحت إشراف المدرب بإعداد الجداول والنماذج والاستعلامات والتقارير بواسطة أحد برامج قواعد البيانات.	12
6	تدريب عملي: (تطبيقات نظم المعلومات الإدارية): يقوم المتدرب تحت إشراف المدرب بتطبيق نظم معلومات المكاتب ونظم معالجة المعاملات ونظم التقارير الإدارية بواسطة أحد برامج نظم المعلومات الإدارية.	13

المراجع :

- (١) ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية: مدخل النظم، (الإسكندرية، الدار الجامعية، ٢٠٠٥م).
- (٢) إسماعيل السيد، نظم المعلومات الإدارية لاتخاذ القرارات الإدارية، (الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، بدون تاريخ).
- (٣) رايموند مكليود، تعريب: سرور علي إبراهيم سرور، نظم المعلومات الإدارية، (الرياض، دار المريخ، ١٩٩٨م).
- (٤) سليم ابراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، (عمان، مؤسسة الوراق، ١٩٩٧م).
- (٥) سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، (الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، بدون تاريخ).
- (٦) طلعت أسعد عبدالحميد، حاتم سعد قابيل، عبدالحكيم ربيع نجم، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، (القاهرة مكتبة عين شمس، ١٩٩٢م).
- (٧) عنان أصيلات، هلال البياتي، علاء السالمي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، (عمان، دار المناهج، ٢٠٠٠م).
- (٨) منال محمد الكردي، جلال إبراهيم السعيد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية – الأدوات – التطبيقات، (الإسكندرية، الدار الجامعية، بدون تاريخ).
- (٩) هشام صالح كتوعة، نظم المعلومات الإدارية، (جدة، مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٤م).

القسم	التقنية الإدارية	التخصص	ادارة مكتبية
اسم المادة	ادارة العلاقات العامة	رمز المادة	٣٠٨ دار
الساعات المحتسبة (مح، و.م، تم)	٤	المتطلبات	٣٢٧ دار

وصف المادة:

يهدف هذا المقرر لتعريف المتدرب بمفهوم العلاقات العامة وأهميتها في الأجهزة الإدارية المعاصرة وكذلك دراسة مفهوم الرأي العام ووسائل لاتصال وبعض المجالات التطبيقية للعلاقات العامة .

المواضيع

- نشأة العلاقات العامة وتطورها:
- مفهوم وماهية العلاقات العامة:
- مبادئ العلاقات العامة وأخلاقياتها:
- موقع ادارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي
- أهداف العلاقات العامة:
- الاتصال
- التنظيم الداخلي لإدارة العلاقات العامة:
- بحوث العلاقات العامة:
- التخطيط في العلاقات العامة:
- خصائص العاملين في العلاقات العامة
- العلاقات العامة والرأي العام: ●
- قضايا هامة في العلاقات العامة ●

المرجع:

- ١ - كتاب: طاهر مرسى (٢٠٠٠).فن وعلم العلاقات العامة . القاهرة .دار النهضة .
- ٢ - عبد الباري درة ، نبيل خلف (٢٠١٠) العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين .دار وائل للنشر .الاردن .
- ٣ - أسس العلاقات العامة، عبد المعطي عساف، محمد فالح، ٢٠٠٤، دار الحامد، عمان ، الاردن.

تفصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع #	المحتوى	الساعات
1	- نشأة العلاقات العامة وتطورها: - لمحة تاريخية، أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة وتطورها.	4
2	- مفهوم وماهية العلاقات العامة: - تعريف العلاقات العامة، دعائم وخصائص العلاقات العامة.	4
3	- مبادئ العلاقات العامة وأخلاقياتها: مبادئ العلاقات العامة، أخلاقيات العلاقات العامة.	4
4	- موقع ادارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي : في الشركات والمؤسسات ، نماذج لإدارة العلاقات العامة .	4
5	- أهداف العلاقات العامة: في المنظمات الحكومية، والمنظمات الخاصة.	4
6	- الاتصال : مهاراته المختلفة - وسائله - طرق بنائها .	4
7	- التنظيم الداخلي لإدارة العلاقات العامة: أنماط إدارة العلاقات العامة، اختصاصات العلاقات العامة، أشكال التنظيم الداخلي لإدارة العلاقات العامة، خطوات تنظيم إدارة العلاقات العامة، أساليب تنظيم إدارة العلاقات العامة.	4
8	- بحوث العلاقات العامة: مفهوم وأهداف العلاقات العامة، أنواع البحوث، خطوات البحث العلمي في مجال العلاقات العامة.	4
9	- التخطيط في العلاقات العامة: - مفهوم وظيفة التخطيط، فوائد التخطيط، أنواع التخطيط، مراحل التخطيط، - خطوات التخطيط	4
10	خصائص العاملين في العلاقات العامة.	4
11	العلاقات العامة والرأي العام: مفهوم الرأي العام، صفات الرأي العام، خصائص الرأي العام، وظائف الرأي العام، أنواع الرأي العام، استطلاع الرأي العام وقياس اتجاهاته.	4
12	تابع العلاقات العامة والرأي العام الجمهور وأنواعه ، الشائعات وطرق التعامل معها .	4
13	- قضايا هامة في العلاقات العامة ومنها العلاقات العامة فيالمؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني . إدارة الأزمات .	4

<p>١ - طاهر مرسى (٢٠٠٠). فن وعلم العلاقات العامة . القاهرة . دار النهضة .</p> <p>٢- عبد الباري درة ، نبيل خلف (٢٠١٠) العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين . دار وائل للنشر . الاردن .</p> <p>٣- أسس العلاقات العامة، عبد المعطي عساف، محمد فالح، ٢٠٠٤، دار الحامد، عمان ، الاردن.</p>	المراجع
---	---------

القسم	التقنية الإدارية	التخصص	إدارة مكتبية
اسم المادة	إدارة الجودة الشاملة	رمز المادة	
الساعات المحتسبة (مح، و.م، تم)	7	المتطلبات	

وصف المادة:

تعريف المتدربين بأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل .

والجودة تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته ، وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم على ذلك من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة ، أي أن الجودة هي تلبية حاجيات وتوقعات العميل المعقولة .

وأخيراً : نرى أن الجودة هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة والغير ضرورية للعميل أو للعملية وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستنديين في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات العميل .

المواضيع

- 1 . تعاريف الجودة .
- 2 . أهداف الجودة الشاملة وفوائدها .
- 3 . المتطلبات الرئيسية لتطبيق الجودة الشاملة .
- 4 . مراحل مشاريع التحسين .
- 5 . اختيار العملية
- 6 . تحليل العملية
- 7 . جمع المعلومات وتحليلها
- 8 . ابتكار التحسينات
- 9 . تحليل الفرص
- 10 . تقديم الخطة وتطبيقها

المرجع:

1-صلاح عباس هادي، إدارة الجودة الشاملة مدخل نحو أداء منظمي متميز، الملتقى العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 08-09 مارس، 2005، ص 160 .

2- Robert fey, Jean marie Gogue, La maîtrise de la qualité, les éditions d'organisation, Paris, 1998, p 31

3- خالد بن سعد، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد، الرياض، 1997، ص 73 .

4-المرجع نفسه.

5-خالد بن سعد، المرجع السابق، ص 74 .

6- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، 2004، ص ص 180-183 بتصرف .

7-يحيى برويقات عبد الكريم، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصناعية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الالكترونية (ENIE)، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد إنتاج، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة

٨- Yochio Kondo, La maîtrise de la qualité dans l'entreprise, Economica, Paris, 1997, p p 121-122.

٩- محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص ١٦٧.

١٠- فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مطبعة الجامعة، مصر ١٩٩٦، ص ص ٣٢، ٣٣.

١١- جوزيف جابلونسكي، تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ترجمة: عبد الرحمن توفيق، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ص ١٤٩-١٥٠ بتصرف.

١٢- Haichour Mohammed Salah, Le management de la qualité au sein des entreprises Algérienne, Thèses de doctorat d'état en sciences économiques, filière gestion, faculté des sciences économiques et des sciences de gestion, Université d'Alger, Algérie, 1999, p p 269-270.

١٣- Haichour Mohammed Salah , op.cit. p 272.

١٤- سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، الملتقى العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ٠٨-٠٩ مارس ٢٠٠٥، ص ٣٣.

١٥- علي السلمي، إدارة التميز، دار غريب للنشر، مصر ٢٠٠٢، ص ١٦١.

١٦- رزيق كمال، نماذج عربية لتحقيق التميز في الأداء، ورقة تقدم بها للملتقى الدولي حول التنمية الإدارية (الأداء المتميز للقطاع الحكومي) يومي ٠١-٠٤ نوفمبر ٢٠٠٩ كلية الإدارة، جامعة الملك فهد السعودية، ص ٤.

١٧- المرجع نفسه.

١٨- المرجع نفسه.

١٩- فرنسيس ماهوني، كارل جي ثور، ترجمة عبد الرحمن الخزامي، ثلاثية إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر، سنة ٢٠٠٠، ص ١٤٠ بتصرف.

تفصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع#	المحتوى	الساعات
1	<p><u>أولاً : تعاريف الجودة</u></p> <p>يفهم كثيراً من الناس الجودة بأنها تعني (النوعية الجيدة) أو (الخامة الأصلية) ويقصد بها الكيف عكس الكم الذي يعني بالعدد . وإليك جملة من التعاريف للجودة كما يراها رواد هذا المفهوم :</p> <ul style="list-style-type: none"> • (الرضا التام للعميل) أرماند فيخبوم ١٩٥٦ . • (المطابقة مع المتطلبات) كروسبي ١٩٧٩ . • (دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد) جوزيف جوران ١٩٨٩ . • (درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة) ديمنغ ١٩٨٦ . <p><u>ثانياً : تعاريف (إدارة الجودة الشاملة)</u></p> <p>تعريف ١ : (هي أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى ، مع</p>	٦

	<p>الاعتماد على تقييم المستفيد المعرفة مدي تحسن الأداء) معهد الجودة الفيديالي</p> <p>تعريف ٢ : (هي شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين ، بهدف التحسين المستمر في الجودة والانتاجية وذلك من خلال فرق العمل) جوزيف حابلونسك</p> <p>تعريف ٣ : (عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من المحاولة الأولى)</p> <p>وجميع هذه التعاريف وإن كانت تختلف في ألفاظها ومعانيها تحمل مفهوماً واحداً وهو كسب رضا العملاء .</p> <p>وكذلك فإن هذه التعاريف تشترك بالتأكيد على ما يلي :</p> <p>١ - التحسين المستمر في التطوير لجني النتائج طويلة المدى .</p> <p>٢- العمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة .</p> <p>٣- المراجعة والاستجابة لمتطلبات العملاء .</p> <p>وأخيراً أضع بين يديك هذا التعريف الشامل لمفهوم (إدارة الجودة الشاملة) كما أراه من وجهة نظري :</p> <p>(هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة والغير ضرورية للعميل أو للعملية وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستنديين في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات العميل)</p>	
٦	<p><u>ثالثاً : أهداف الجودة الشاملة وفوائدها</u></p> <p>إن الهدف الأساسي من تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في الشركات هو :</p> <p>(تطوير الجودة للمنتجات والخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف والإقلال من الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم) .</p> <p><u>هذا الهدف الرئيسي للجودة يشمل ثلاث فوائد رئيسية مهمة وهي :</u></p> <p>١ - خفض التكاليف</p> <p>٢- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل</p> <p>٣- تحقيق الجودة</p>	2
٦	<p><u>واليك جملة من أهداف وفوائد تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة :</u></p> <p>١ - خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر .</p> <p>٢ - إشراك جميع العاملين في التطوير.</p> <p>٣ - متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.</p> <p>٤ - تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات (المواد الأولية) إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة للعملاء.</p> <p>٥ - إيجاد ثقافة تركز بقوة على العملاء.</p>	3

	<p>٦ - تحسين نوعية المخرجات.</p> <p>٧ - زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي.</p> <p>٨ - تحسين الربحية والإنتاجية.</p> <p>٩ - تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.</p> <p>١٠ - تعلم اتخاذ القرارات استناداً على الحقائق لا المشاعر .</p> <p>١١ - تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.</p> <p>١٢ - تقليل المهام عديمة الفائدة زمن العمل المتكرر .</p> <p>١٣ - زيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاويهم.</p> <p>١٤ - تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين.</p> <p>١٥ - زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للشركة .</p>	
٦	<p><u>متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المنظمة :</u></p> <p>إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة يستلزم بعض المتطلبات التي تسبق البدء بتطبيق هذا البرنامج في المؤسسة حتى يمكن إعداد العاملين على قبول الفكرة ومن ثم السعي نحو تحقيقها بفعالية وحصر نتائجها المرغوبة . وإليك بعضاً من هذه المتطلبات الرئيسية المطلوبة للتطبيق .</p> <p><u>أولاً : إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة .</u></p> <p>إن إدخال أي مبدأ جديد في المؤسسة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة تلك المؤسسة حيث أن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على ثقافة ومعتقدات الموظفين في المؤسسة .</p> <p><u>ثانياً : الترويج وتسويق البرنامج .</u></p> <p>إن نشر مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين في المؤسسة أمر ضروري قبل اتخاذ قرار التطبيق .</p>	4
٦	<p><u>ثالثاً : التعليم والتدريب .</u></p> <p>حتى يتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح فإنه يجب تدريب وتعليم المشاركين بأساليب وأدوات هذا المفهوم الجديد حتى يمكن أن يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوبة من تطبيقه</p> <p><u>رابعاً : الاستعانة بالاستشاريين .</u></p> <p>الهدف من الاستعانة بالخبرات الخارجية من مستشارين ومؤسسات متخصصة عند تطبيق البرنامج هو تدعيم خبرة المؤسسة ومساعدتها في حل المشاكل التي ستنشأ وخاصة في المراحل الأولى .</p>	5

٦	<p><u>خامساً : تشكيل فرق العمل .</u></p> <p>يتم تأليف فرق العمل بحيث تضم كل واحدة منها ما بين خمسة إلى ثمانية أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو ممن يؤدون فعلاً العمل المراد تطويره والذي سيتأثر بنتائج المشروع .</p> <p><u>سادساً : التشجيع والحفز .</u></p> <p>إن تقدير الأفراد نظير قيامهم بعمل عظيم سيؤدي حتماً إلى تشجيعهم ، وزرع الثقة ، وتدعيم هذا الأداء المرغوب .</p>	6
٦	<p><u>سابعاً : الإشراف والمتابعة .</u></p> <p>من ضروريات تطبيق برنامج الجودة هو الإشراف على فرق العمل بتعديل أي مسار خاطئ ومتابعة إنجازاتهم وتقويمها إذا تطلب الأمر .</p>	7
٦	<p><u>ثامناً : استراتيجية التطبيق .</u></p> <p>إن استراتيجية تطوير وإدخال برنامج إدارة الجودة الشاملة إلى حيز التطبيق يمر بعدة خطوات أو مراحل بدء من الإعداد لهذا البرنامج حتى تحقيق النتائج وتقييمها .</p>	٨
٦	<p><u>خامساً : مراحل مشاريع التحسين</u></p> <p>تمر مشاريع التحسين للعمليات بعدة مراحل بدءاً من اختيار العملية وحتى تنفيذ مقترحات التطوير ، وفي كل مرحلة يتم استخدام أدوات وأساليب إدارة الجودة الشاملة لإنجاز الهدف المطلوب . وسنتناول في هذا الفصل هذه المراحل وفي الفصل السادس سيتم عرض بعضاً من أدوات الجودة التي تستخدم في كل مرحلة .</p> <p><u>المرحلة الأولى : اختيار المشروع / العملية</u></p> <p>إن سوء اختيار المشروع أو العملية سيؤدي حتماً إلى إضاعة الفرص لتطوير العمليات الحساسة للعميل أو للمؤسسة وكذلك فإنه يعتبر عاملاً من عوامل فشل برنامج الجودة في المؤسسة (كما سنرى في الفصل السابع) .</p> <p>ومن الأدوات والتقنيات التي تستخدم لاختيار المشروع نذكر مايلي :</p> <ol style="list-style-type: none"> ١ - تعصيف الأفكار . ٢ - تحليل المنتجات والخدمات . ٣ - استبيان العملاء . <p><u>المرحلة الثانية : تحليل العملية .</u></p> <p>إن هذه المرحلة تساعد كثيراً في كشف التحسينات الممكنة ومن الأدوات التي تستخدم في هذه المرحلة ما يلي :</p> <ol style="list-style-type: none"> ١ تخطيط العملية . ٢ تحليل العملية . 	9

	٣	تحليل السبب والنتيجة .
٦	١٠	<p><u>المرحلة الثالثة : جميع المعلومات وتحليلها .</u></p> <p>ويتم هنا تحديد المعلومات المطلوب جمعها وكميتها والطريقة المناسبة لجمعها . وبعد ذلك يتم تحليلها واتخاذ القرار المناسب . وهذا يستلزم الاتصال بالعملاء والتعرف على متطلباتهم من خلال المسح الميداني أو توزيع الاستبيانات أو دعوتهم للاجتماع بهم ، والأدوات التي تستخدم في هذه المرحلة :</p> <p>١ اختيار العينة .</p> <p>٢ الأدوات الإحصائية .</p> <p>٣ الرسومات البيانية .</p> <p>٤ استبيانات العملاء .</p> <p><u>المرحلة الرابعة : ابتكار التحسينات .</u></p> <p>بناءً على المعلومات المتوفرة والتي تم جنيها من المرحلتين السابقتين ، يتم هنا تقديم مقترحات وأفكار التحسين . ومن الأدوات المستخدمة في هذه المرحلة ما يلي :</p> <p>١ تعصيف الأفكار .</p> <p>٢ استبيانات العملاء .</p>
٦	١١	<p><u>المرحلة الخامسة : تحليل الفرص .</u></p> <p>وهي المرحلة الحاسمة حيث يتم تحليل إيجابيات وسلبيات فرص التحسينات التي تم التقدم بها وذلك لمعرفة مدى إمكانية تطبيقها . إن التحليل الجيد للتحسينات ومعرفة مالها وما عليها يساعد كثيراً الإدارة العليا بالموافقة عليها أو رفضها .</p> <p>ومن التقنيات المستخدمة ما يلي :</p> <p>١- تقييم الأفكار .</p> <p>٢- تحليل التكاليف والفوائد .</p> <p>٣- تحليل مجالات القوى .</p> <p>٤- مخطط الطوارئ .</p> <p>٥- تعصيف الأفكار .</p> <p>وينتهي مشروع التحسين بتقديم الخطة لتطبيقها في المؤسسة ويتم مراجعتها من وقت لآخر .</p>
٦	١٢	<p><u>إدارة الجودة الشاملة مدخل للتميز وتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية:</u></p> <p>١- إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية</p> <p>٢- إدارة الجودة الشاملة وركائز التنافسية</p> <p>٣- الإدارة الإستراتيجية للجودة الشاملة</p>

	٤ - إستراتيجيات الجودة الشاملة	
٦	<p>النماذج:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "كايزن" - "جيمبا" - "مودا" • مبادئ "منهجية كايزن" • حلقات "كايزن" ومراحل تطبيق التحسين المستمر والعاقد منها • القوانين الذهبية الخمسة لـ "جيمبا" • الوصايا الثمانية لتطبيق "منهجية كايزن" 	١٣
	<p>١- صلاح عباس هادي، إدارة الجودة الشاملة مدخل نحو أداء منظمي متميز، الملتقى العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ٠٨-٠٩ مارس، ٢٠٠٥، ص ١٦٠.</p> <p>٢- Robert fey, Jean marie Gogue, La maîtrise de la qualité, les éditions d'organisation, Paris, 1998,p 31</p> <p>٣- خالد بن سعد، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي، مكتبة الملك فهد، الرياض، ١٩٩٧، ص ٧٣.</p> <p>٤- المرجع نفسه.</p> <p>٥- خالد بن سعد، المرجع السابق، ص ٧٤.</p> <p>٦- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤، ص ص ١٨٠-١٨٣ بتصرف.</p> <p>٧- يحيى بروبيقات عبد الكريم، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصناعية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية للصناعات الالكترونية (ENIE)، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد إنتاج، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان الجزائر، ٢٠٠٣، ص ٥٧.</p> <p>٨- Yochio Kondo, La maîtrise de la qualité dans l'entreprise, Econmica, Paris, 1997, p 121-122.</p> <p>٩- محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص ١٦٧.</p> <p>١٠- فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مطبعة الجامعة، مصر ١٩٩٦، ص ص ٣٢، ٣٣.</p> <p>١١- جوزيف جابلونسكي، تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ترجمة: عبد الرحمن توفيق، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ص ١٤٩-١٥٠ بتصرف.</p> <p>١٢- Haichour Mohammed Salah, Le management de la qualité au sein des entreprises Algérienne, Thèses de doctorat d'état en sciences économiques, filière gestion, faculté des sciènes économiques et des sciènes de gestion, Université d'Alger, Algérie, 1999, p p 269-270.</p> <p>١٣- Haichour Mohammed Salah , op.cit. p 272</p> <p>١٤- سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، الملتقى العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ٠٨-٠٩ مارس، ٢٠٠٥، ص ٣٣.</p>	المراجع

<p>١٥- علي السلمي، إدارة التميز، دار غريب للنشر، مصر ٢٠٠٢، ص ١٦١.</p> <p>١٦- رزيق كمال، نماذج عربية لتحقيق التميز في الأداء، ورقة تقدم بها للملتقى الدولي حول التنمية الإدارية (الأداء المتميز للقطاع الحكومي) يومي ٠١-٠٤ نوفمبر ٢٠٠٩ كلية الإدارة، جامعة الملك فهد السعودية، ص ٤.</p> <p>١٧- المرجع نفسه.</p> <p>١٨- المرجع نفسه.</p> <p>١٩- فرنسيس ماهوني، كارل جي ثور، ترجمة عبد الرحمن الخزامي، ثلاثية إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر، سنة ٢٠٠٠، ص ١٤٠ بتصرف.</p>	
--	--

ادارة مكتبية	التخصص	التقنية الإدارية	القسم
دار ٣٣٠	رمز المادة	ادارة التغيير	اسم المادة
دار ٣٢٧	المتطلبات	٦	الساعات المحسوبة (مح، و.م، تم)

وصف المادة:

يقدم المعارف الأساسية والنظريات والاستراتيجيات الضرورية للتعامل مع التغيير في منظمات الأعمال. فيعد التعريف بالمفاهيم الأساسية المرتبطة بالتغيير وتصنيفاته والعوامل التي تسببه والمجالات الأساسية التي يغطيه في المنظمات، يتناول المقرر إدارة مختلف مراحل عملية التغيير بدءاً من العمليات الإعدادية لإدارة المقاومة ضد التغيير واستراتيجيات استثمارها لإنجاح التغيير إلى مرحلة ما بعد التغيير.

المواضيع

- مفهوم ادارة التغيير
- أهمية التغيير في المنظمات
- أنواع وعناصر التغيير
- مجالات التغيير
- القوى الدافعة للتغيير
- مراحل ادارة التغيير
- استراتيجيات التغيير
- مقاومة التغيير وأسبابه
- برنامج التغيير

-معوقات التغيير وطرق معالجته

-قيادة التغيير

-نماذج التغيير

المرجع:

- ادارة التغيير - د. يحيوية محمد سملاي ١٤٣٦ هـ - 1
- كتاب: (دان كوهين ") ٢٠٠٩ (أسس التغيير التنظيمي دليل عملي ميداني أساليب و أدوات التغيير في

المنظمات " ترجمة معتز سيد عبد الله ، دار أتراك للنشر، القاهرة.

تفصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع	المحتوى	الساعات
1	مفهوم ادارة التغيير : مفهوم التغيير التنظيمي -أهداف التغير - خصائص التغيير	4
2	أهمية التغيير في المنظمات : أسباب التغيير – الحاجة إلى التغيير – أهمية التغيير	4
3	أنواع وعناصر التغيير : التغيير الاستراتيجي – التغيير الوظيفي – التغيير التطويري – التغيير التحويلي	4

4	مجالات التغيير : التغيير التكنولوجي - التغيير التنظيمي - التغيير الانساني - تغيير طرق العمل	4
4	القوى الدافعة للتغيير : القوى الداخلية - القوى الخارجية	5
4	مراحل ادارة التغيير : تشخيص مشكلات المنظمة - تحديد الحاجة إلى التغيير - تخطيط جهود التغيير - تنظيم خطة التغيير وتحديد معوقاتها - تنفيذ ومتابعة خطة التغيير	6
4	استراتيجيات التغيير: استراتيجية القوة القسرية- استراتيجية العقلانية الميدانية- استراتيجية التنقيف والتوعية- استراتيجية المشاركة.	7
4	مقاومة التغيير وأسبابه : - التغيير غير المدروس وغير المخطط له - عدم وضوح أهداف التغيير - عدم وجود شعور بالحاجة للتغيير - عدم مشاركة الأفراد في التغيير . - استراتيجية المنظمة في التعامل مع مقاومة التغيير .	8
4	برنامج التغيير : الخطوات العملية لبرنامج التغيير الفعال - المتطلبات الأساسية الواجب توافرها لنجاح التغيير .	9
4	معوقات التغيير وطرق معالجته : المعوقات التنظيمية - المعوقات الفردية - المعوقات الاقتصادية - المعوقات الفنية	10
4	قيادة التغيير : القيادة الادارية - الاتصالات - التحفيز - المشاركة - الادارة بالأهداف - فرق العمل	11
4	نماذج التغيير : نموذج كوتر - نموذج ليفين - نموذج أفانوفيتش	12
4	تابع نماذج التغيير	13
-ادارة التغيير - د. يحضية محمد سملاي ١٤٣٦هـ - كتاب: (دان كوهين ") ٢٠٠٩ (أسس التغيير التنظيمي دليل عملي ميداني أساليب و أدوات التغيير فيالمنظمات " ترجمة معتز سيد عبد الله ، دار أتراك للنشر، القاهرة.		المراجع

القسم	التقنية الإدارية	التخصص	ادارة مكتبية
اسم المادة	ريادة الأعمال	رمز المادة	٣٠٣دار
الساعات المحسوبة (مح، و.م، تم)	٣	المتطلبات	-

وصف المادة:

تزويد المتدرب بالمعرفة والمهارات اللازمة لتحويل الأفكار والمبتكرات إلى مشاريع تطبيقية وفق قواعد إنشاء المشاريع التجارية السليمة. كما يسعى المقرر إلى استكشاف الجوانب المتعددة لعملية إنشاء ورعاية المشروعات الجديدة وتنميتها، وكيفية تكوين منشآت الأعمال الجديدة على مستوى كل من الأفراد والشركات. ويسعى المقرر إلى أن يمكن الطالب من تعلم أساسيات إنشاء المشروع ابتداءً من المتطلبات الرئيسية لرائد الأعمال ومروراً بكيفية التخطيط لإنشاء المشروعات والتنظيم والتسويق والبحث عن مصادر التمويل وأخيراً الخطوات العملية لإدارة المشروع. ويتميز المقرر بأن يقوم الطالب بتقديم خطة عمل تطبيقية لإنشاء مشروع تجاري يقوم بمناقشته مع زملائه في المقرر. كما تشمل الوسائل التعليمية المستخدمة في المقرر المحاضرات ودراسة الحالات والمتحدثين الخارجيين وذلك بهدف إثراء معرفة الطلاب وتعريفهم بالتحديات التي تواجه رواد الأعمال.

لمواضيع

- -أساسيات ريادة الأعمال
- -صفات ومهارات رائد الأعمال
- -الإبداع والابتكار وريادة الأعمال

المرجع:

ريادة الأعمال د . احمد عبد الرحمن الشميمري ود . وفاء ناصر المبيريك ٢٠١٠ مكتبة الشقري

تفصيل المواضيع النظرية		
الاسبوع #	المحتوى	الساعات
1	- أساسيات ريادة الأعمال: • التوجه نحو ريادة الأعمال - تعريف ريادة الأعمال - تطور ونمو ريادة الأعمال • العوامل لاداء عملة ظهور رواد الأعمال - فوائد ريادة الأعمال • السلبيات والمخاطر المحتملة لريادة الأعمال	6
2	- صفات ومهارات رائد الأعمال: • اعرف نفسك - صفات رائد الأعمال - مدارس صفات رائد الأعمال • مدرسة السمات - المدرسة البيئية - المدرسة السلوكية - المدرسة المعاصرة	6
3	• الإبداع والابتكار وريادة الأعمال: • مفهوم الإبداع - التفكير و الإبداع - سمات المبدع - عوامل دعم الإبداع - عوائق الإبداع	6
4	- محفزات الإبداع والابتكار: • الصفات الشخصية لرائد الأعمال - الفكرة - المعرفة الصحيحة • تجنب المصائد - الرؤية - الإبداع والخيال - الإخلاص - الأساس • دوافع إنشاء المشروع الصغير	6

6	<ul style="list-style-type: none"> - تحويل الأفكار إلى مشروع : • مكونات إنشاء الأعمال -مصادر الأفكار لإنشاء مشروع صغير • الفكرة و أثرها على نجاح رائد الأعمال - التفكير الأفقي مقابل التفكير العمودي • الخطة - خيارات إنشاء المشروع الصغير - الامتياز التجاري • هل يمكن تطبيق فكرتك- مراحل تطوير الفكرة إلى مشروع • كيف تقلل من مخاطر البدء في مشروع - مصادر المعلومات لإنشاء المشروع الجديد 	5
6	<ul style="list-style-type: none"> • ريادة الأعمال والمنشآت الصغيرة : • مفهوم المنشآت الصغيرة - الشكل القانوني للمنشأة الصغيرة • خصائص المنشآت الصغيرة - الجهات الداعمة لرواد الأعمال 	6
6	<ul style="list-style-type: none"> • نجاح وفشل المنشآت الصغيرة : • فشل المشروعات الصغيرة - مشاكل البيئة الخارجية - مشاكل البيئة الداخلية • نجاح المنشآت الصغيرة - العوامل الشخصية - العوامل المتعلقة بالمنشأة • العوامل المتعلقة بالبيئة - كيف يمكن أن تتجنب الفشل 	7
6	<ul style="list-style-type: none"> • خطة الأعمال : • ماهي خطة العمل- لماذا التخطيط للعمل-متطلبات التخطيط للعمل • حدود خطة العمل - كتابة خطة العمل - لغة خطة العمل • صفات خطة العمل الجيدة - عناصر خطة العمل - تقديم الخطة • معايير هامة يجب مراعاتها عند وضع خطة 	8
6	<ul style="list-style-type: none"> • تمويل المشروع :التمويل الأولي- التمويل بالملكية و التمويل بالاقتراض • مصادر تمويل رواد الأعمال - عوامل اختيار مصدر التمويل المناسب 	9
6	<ul style="list-style-type: none"> • فريق الإدارة والمحاسبة والتسويق : • تكوين فريق العمل-تخطيط الموارد البشرية-النظام المحاسبي • التسويق -المزيج التسويقي- موقع المشروع-الخطة التسويقية 	10
6	<ul style="list-style-type: none"> • الخطة التشغيلية : • أهداف الخطة التشغيلية - عناصر الخطة التشغيلية • خطوات وضع الخطة التشغيلية - تفاصيل الخطة - مراقبة تنفيذ الخطة 	11
6	<ul style="list-style-type: none"> • التهيئة لسوق العمل : • المسؤولية الاجتماعية - أبعاد المسؤولية الاجتماعية • أخلاقيات العمل - أخلاقيات رائد العمل - ظروف العمل في القطاع الخاص • مراحل التوظيف في القطاع الخاص - السيرة الذاتية - المقابلة الشخصية 	12
6	استضافة رائد أعمال	13
د . أحمد عبد الرحمن الشميمري ود . وفاء ناصر المبيريك،ريادة الأعمال٢٠١٠مكتبة الشقري		المراجع