

توصيف مقرر

211 ترث

إدارة الجودة في التراث

قسم إدارة موارد التراث والإرشاد السياحي

٢٠١١ - ١٤٣٢ هـ م

نموذج ( هـ )

مختصر توصيف المقرر

اسم المقرر: إدارة جودة التراث	رقم المقرر ورمزه: ٢١١ تراث
المتطلب السابق للمقرر:	لغة تدريس المقرر: العربية
مستوى المقرر: الرابع	الساعات المعتمدة: ٢ ساعتان

وصف المقرر :

Module Description

<p>Course is intended to enable the student employee future management of heritage to carry out its functions and responsibilities of the administrative and technical institutions in heritage management in accordance with established quality standards and modern management. the course seeks to introduce students to the standards of quality work and services, and the development of good practices to stimulate the process of continuous improvement of heritage management and quality control of specialized services The course focuses on some important issues on the management of heritage and preservation, and appropriate</p>	<p>صمم المقرر بتمكين الطالب موظف المستقبل بإدارة التراث للقيام بمهامه ومسؤولياته الإدارية والفنية في مؤسسات إدارة التراث وفق أسس ومعايير الجودة بالإدارة الحديثة ، ويسعى المقرر إلى تعريف الطالب بمعايير الجودة في العمل والخدمات وتطوير الممارسات الجيدة لحفز عملية التطوير المستمر لإدارة التراث وضبط خدماتها المتخصصة ويركز المقرر على بعض القضايا المهمة المفيدة بإدارة التراث والحفاظ عليه والطرق المناسبة للتعامل مع احتياجات .</p>
--	---

ways to deal with their needs.	
--------------------------------	--

أهداف المقرر :

### Module Aims

Definition of the concept of quality in the management of heritage.	التعريف على مفهوم الجودة في إدارة التراث .
Identify of total quality management	التعرف على إدارة الجودة الشاملة .
Identify on the principles of quality	التعرف على مبادئ الجودة .
Returns achieved by the application of quality	العوائد المحققة من تطبيق الجودة .
Stages of the application of quality	مراحل تطبيق الجودة
Identify on the organization of quality management and team work structure	التعرف على تنظيم إدارة الجودة وبناء فرق العمل
Definition of quality indicators in the completion of heritage management	التعريف على مؤشرات الجودة في انجاز عمليات إدارة التراث
study to identify methods of customer satisfaction survey.	التعرف على أساليب دراسة استطلاع رضا العملاء .
Identify methods of involving local people in quality control methods	التعرف على أساليب إشراك السكان المحليين في ضبط الجودة
identify set of technical operations and management of heritage	التعرف على أساليب ضبط العمليات الفنية بإدارة التراث
models applied in the quality of Heritage Management	نماذج وتطبيقية في جودة إدارة التراث

**مخرجات التعليم: (الفهم والمعرفة والمهارات الذهنية والعملية)**

يفترض بالطالب بعد دراسته لهذه المقرر أن يكون قادرا على:

أن يوضح مؤشرات الجودة المستخدمة في انجاز عمليات إدارة التراث .	أن يوضح مفهوم الجودة في إدارة التراث .
--	--

أن يحدد أسس إدارة التراث وفق عناصر الجودة .	أن يقيم أداء جودة أعمال إدارة التراث .
أن يوضح مراحل تطبيق الجودة .	أن يطبق بعض النماذج الإجرائية في عمليات الجودة بإدارة التراث .
أن يحدد طرق تنظيم إدارة الجودة وبناء فرق العمل	
أن يشارك بفاعلية في وضع خطة عمل إدارة الجودة في التراث	

### الكتاب المقرر والمراجع المساندة:

اسم الكتاب	اسم المؤلف	اسم الناشر	سنة النشر
فرق التحسين المستمر في نظم الجودة	أشرف فضيل جمعة	اللجنة الوطنية السعودية للجودة	٢٠٠٧م
إدارة الجودة الشاملة	ديل بسترفيلد وزملاؤه	جامعة الملك سعود	٢٠٠٤م

### توصيف المقرر

- المؤسسة التعليمية جامعة الملك سعود

- الكلية/ القسم السياحة والآثار / قسم إدارة موارد التراث والإرشاد السياحي  
أ ( تحديد المقرر والمعلومات العامة

١ - اسم المقرر و رقمه: إدارة الجودة في التراث ٢١١ ترث

٢ – الساعات المعتمدة: ٢ساعتان

٣ – البرنامج أو البرامج التي يتم تقديم المقرر ضمنها  
برنامج إدارة موارد التراث والإرشاد السياحي

٤ – اسم عضو هيئة التدريس المسؤول عن تدريس المقرر:

٥ – المستوى أو السنة التي سيتم تقديم هذه المقرر فيه: الرابع

٦ – المتطلبات المسبقة لهذه المقرر (إن وجدت)

٧ – المتطلبات المصاحبة لهذه المقرر (إن وجدت) تراث مقدمة إدارة الموارد البشرية

٨ – مكان تدريس المقرر إن لم يكن في المقر الرئيسي للمؤسسة التعليمية: محدد في  
الجدول الدراسي

٩ – لغة تدريس المقرر. العربية

## ب ( الأهداف :

١ - وصف موجز لنتائج التعلم الأساسية للطلبة المسجلين في هذا المقرر:

صمم المقرر لتمكين الطالب موظف المستقبل بإدارة التراث للقيام بمهامه ومسؤولياته الإدارية والفنية في مؤسسات إدارة التراث وفق أسس ومعايير الجودة بالإدارة الحديثة . ويسعى المقرر إلى تعريف الطالب بمعايير الجودة في العمل والخدمات، وتطوير الممارسات الجيدة لحفز عملية التحسين المستمر لإدارة التراث وضبط جودة خدماتها المتخصصة . ويركز المقرر على بعض القضايا المهمة المعنية بإدارة التراث والحفاظ عليه، والطرق المناسبة للتعامل مع احتياجاته.

٢ - صف باختصار أية خطط يتم تنفيذها في الوقت الراهن من أجل تطوير وتحسين المقرر (مثلا: الاستخدام المتزايد للمواد والمراجع التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات أو شبكة الانترنت، والتغييرات في محتوى المقرر بناء على نتائج البحوث العلمية الجديدة في المجال):

- استخدام المراجع الإلكترونية .
- إدخال تغييرات في محتوى المقرر بناء على التطبيقات الحديثة في إدارة الجودة .
- المواد المنشورة على الشبكة العنكبوتية .

ج ( وصف المقرر: (ملاحظة: وصف عام للنموذج الذي سيستخدم للنشرة أو الدليل الذي سيرفق)

١ - المواضيع المطلوب بحثها وشمولها

الموضوع	عدد الأسابيع	ساعات الاتصال
تعريف الجودة وعلاقتها بالتراث	٢	٤
مقومات نجاح تطبيق الجودة الشاملة في إدارة التراث	١	٢
العوائد المحققة من تطبيق الجودة	١	٢

٢	١	مبادئ الجودة
٢	١	مراحل تطبيق الجودة
٤	٢	طرق تنظيم الجودة وبناء فرق العمل
٢	١	اختبار فصلي + استضافة خبير في الجودة
٤	٢	مؤشرات قياس الجودة في إنجاز عمليات إدارة التراث
٢	١	أساليب إشراك السكان المحليين في ضبط الجودة
٢	١	أساليب ضبط العمليات الفنية بإدارة التراث
٤	٢	نماذج تطبيقية في جودة إدارة التراث
٢	١	الاختبار النهائي

٢ – مكونات المقرر (مجموع ساعات الاتصال في الفصل الدراسي):

المحاضرة	الدروس الخاصة	العملي / الميداني / التدريب التعاوني أو الامتياز لطلبة التخصصات الصحية	أخرى
المحاضرة	فرق عمل	لقاء مفتوح مع خبير في إدارة الجودة وكتابة تقرير	مشروع بحثي

٣ – دراسة إضافية خاصة/ ساعات تعلم متوقعة من الطلبة في الأسبوع (المطلوب هنا المعدل المتوقع للفصل الدراسي وليس المتطلبات المحددة في كل أسبوع):

٢٨ ساعة

٤ - تطوير نتائج التعلم في نطاقات أو مجالات التعلم

لكل مجال من مجالات التعلم الموضحة فيما يلي يجب توضيح :

- ملخص موجز للمعرفة أو المهارات التي صمم المقرر من أجل تطويرها.

- وصف لاستراتيجيات التعلم المطلوب استخدامها لتطوير تلك المعرفة أو المهارات.

- طرق تقييم الطالب المستخدمة في المقرر لتقييم نتائج التعلم في المجال المعني.

## أ - المعرفة

- وصف المعرفة التي سيتم اكتسابها من المقرر.
- ١. التعرف على ماهية الجودة في إدارة التراث والفرق عن غيرها .
- ٢. التعرف على نظم إدارة الجودة الشاملة .
- ٣. التعريف على مبادئ الجودة .
- ٤. التعرف على العوائد المحققة من تطبيق الجودة.
- ٥. التعرف على طرق تنظيم إدارة الجودة وبناء الفرق .
- إستراتيجية التعليم (التدريس المطلوب استخدامها لتطوير تلك المعرفة).
- المحاضرة .
- دراسة حالة.
- النقاش ضمن مجموعات فرق العمل .
- طرق تقييم المعرفة المكتسبة.
- الأسئلة الصفية.
- الاختبارات .
- الواجبات المنزلية.

ب - المهارات المعرفية (الإدراكية) -

١ - المهارات المعرفية المطلوب تطويرها:



- أن يفرق الطالب بين إدارة الجودة في التراث عن غيرها .
- أن يلخص الطالب أهم نظم إدارة الجودة في ضوء دراسته وبنسبة صواب لا تقل عن ٩٠% .
- أن يكتب الطالب بلغته الخاصة مبادئ إدارة الجودة بدقة تامة.
- أن يحدد الطالب أهم نظم إدارة الجودة الشاملة .
- أن ينظم الطالب مراحل تطبيق الجودة .
- أن يحلل الطالب أهمية تطبيق الجودة و يكشف عن العوائد المحققة عنها في ضوء صواب لا تقل عن ٨٥% . قراءته عنها وبنسبة
- أن يوضح الطالب طريقة إدارة الجودة وبناء الفرق بنسبة لا تقل عن ٧٥% .

- ٢- استراتيجيات التعلم المستخدمة في تطوير المهارات المعرفية:
- جدول بأهم الفروق بين إدارة الجودة في التراث عن غيرها .
  - تكليف الطالب ببناء خريطة معرفية لنظم إدارة الجودة الشاملة .
  - إثراء الجانب المعرفي من خلال استعراض مراحل تطبيق الجودة.
  - مناقشة حول الصور السلبية الناتجة عن عدم تطبيق الجودة في التراث ونتائجها
  - فتح نقاش مع الطلاب حول طرق أخرى لتنظيم إدارة الجودة وبناء فرق العمل

- ٣- طرق تقييم المهارات المعرفية المكتسبة:
- نماذج اكتشاف الفروق بين إدارة الجودة في التراث عن غيرها .
  - تقرير يلخص فيه نظم إدارة الجودة الشاملة.
  - عينات من الخرائط المعرفية نظم فيها مراحل تطبيق الجودة .
  - عينات واجب منزلي .
  - خطة عمل مبسطة حول طرق مبتكرة من قبل الطالب لتنظيم إدارة الجودة وبناء فرق العمل .

## ج - مهارات العلاقات البينية (الشخصية) والمسئولية

١ - وصف لمهارات العلاقات الشخصية مع الآخرين، والقدرة على تحمل المسئولية المطلوب تطويرها:

- أن يشارك مع زملائه ضمن فريق عمل في اكتشاف الفرق بين الجودة في التراث وغيرها .
- أن يشارك الطالب في حوار مع خبير إدارة الجودة .
- إثراء التفاعل مع زملائه بالإعداد والنقاش .
- توزيع أجزاء عناصر الواجب بين مجموعات العمل .

٢ - استراتيجيات التعليم المستخدمة في تطوير هذه المهارات والقدرات:

- متحدث خارجي من خبراء الجودة .
- إلزام الطلاب بالإشراك في أعمال تعاونية ضمن وحدة التطوير والجودة بالكلية .
- تكوين فرق عمل تناقش عناصر نظم الجودة .

٣ - طرق تقييم اكتساب الطلبة لمهارات العلاقات الشخصية وقدرتهم على تحمل المسئولية:

- تنظيم وإدارة لقاء مفتوح مع متحدث خارجي من خبراء الجودة من قبل الطلاب أنفسهم .
- إدارة فرق العمل .
- كتابة تقرير ومناقشته مع زملائه .

د - مهارات الاتصال، وتقنية المعلومات، والمهارات الحاسوبية (العديدية):

١ - وصف المهارات العددية ومهارات الاتصال المطلوب تطويرها:

- أن يتعرف الطالب على جدوى تطبيق إدارة الجودة في التراث من ناحية توفير الوقت والجهد والمال .
- التعرف على طرق مبتكرة تحسن من جودة عمليات إدارة التراث.
- أن يشارك بفاعلية مع زملائه في خطة مبسطة لإدارة الجودة في التراث .

- ٢ - استراتيجيات التعليم المستخدمة في تطوير هذه المهارات:
- التحدث مع أخصائي إدارة جودة للتعرف على الفوائد المحققة من تطبيق إدارة الجودة .
  - قياس احد مؤشرات الجودة من خلال توزيع وحساب نتائج خمس استمارات استطلاع رأي عميل .
  - يشارك الطالب بفاعلية في وضع خطة مبسطة لتحسين الجودة .
  - ٣ - طرق تقييم اكتساب الطلبة لمهارات الاتصال ، وتقنية المعلومات، والمهارات الحسابية (العديدية):
  - مقدرة الطالب على إعداد تقرير لحوار مع أخصائي إدارة جودة .
  - مقدرة الطالب على تطبيق أحد مؤشرات الجودة من خلال توظيف برنامج إحصائي .
  - المتابعة والملاحظة .

#### هـ ( المهارات الحركية (إن كانت مطلوبة)

- ١ - وصف للمهارات الحركية (مهارات عضلية ذات منشأ نفسي) المطلوب تطويرها في هذا المجال:
- أن ينظم الطالب فعاليات لقاء مفتوح مع خبير إدارة جودة .
  - أن يوزع الطالب استمارات استطلاع رأي عمل وجمعها.
  - أن ينجز ثلاث ساعات عمل تعاوني ينفذها داخل الكلية، أو الجامعة بالتعاون مع وكالة الكلية للتطوير الجودة أو وحدة التطوير والجودة

- ٢ - استراتيجيات التعلم المستخدمة في تطوير المهارات الحركية:
- استخدام فرق العمل وتوزيع الأدوار ،في تنظيم فعاليات اللقاء مع خبير إدارة الجودة

- تعريف الطالب بالعناصر الأساسية لاستثمارات استطلاع الراي ، وأهميتها وكيفية تطبيقها.
- تكليف الطالب بانجاز ثلاث ساعات عمل.

### ٣ - طرق تقييم اكتساب الطلبة للمهارات الحركية:

تقديم تقرير موثق وعرض مرئي لفعاليات لقاء مفتوح مع خبير إدارة الجودة تقديم خمس استثمارات استطلاع راي عميل مع نتائجها وتوصياتها. تقديم شهادة حضور موثقة من جعة العميل ، وتقديم من إعداد الطالب ومزودة بالصور للأعمال التي شارك فيها.

### ٥ - تحديد الجدول الزمني لمهام التقويم التي يتم تقييم الطلبة وفقها خلال الفصل الدراسي

رقم التقييم	طبيعة مهمة التقييم (مثلا: مقالة، أو اختبار قصير، أو مشروع جماعي، أو اختبار فصلي... الخ	الأسبوع المستحق	نسبة الدرجة إلى درجة التقييم النهائي
١	إعداد واجب منزلي	٢	٥%
٢	مشروع جماعي لتنظيم فعاليات لقاء مع خبير الجودة	١٠	١٠%
٣	تنفيذ ثلاث ساعات عميل موثقة في إدارة الجودة	٧	١٥%
٤	توزيع خمس استثمارات استطلاع راي عميل	٨	٥%
٥	انجاز خطة عمل تحسين جودة في إدارة التراث	١٢-١٣	١٠%
٦	الاختبار النهائي	١٦	٤٠%

### (د) الدعم المقدم للطلبة

الإجراءات أو الترتيبات المعمول بها لضمان تواجد أعضاء هيئة التدريس من أجل تقديم المشورة والإرشاد الأكاديمي للطلاب المحتاج لذلك ( مع تحديد مقدار الوقت - الساعات المكتبية- الذي يتواجد فيه أعضاء هيئة التدريس في الأسبوع):

- ساعات مكتبية بمعدل ٣ ساعة يومياً .

- الإعلان عن جدول بالساعات المكتبية لتقديم الدعم والمشورة والإرشاد الطلابي .

#### هـ) مصادر التعلم

١ - الكتاب (الكتب) الرئيسة المطلوبة:

- فرق التحسين المستمرة في نظم الجودة، إشراف فضيل جمعة اللجنة الوطنية السعودية للجودة، ٢٠٠٥م

٢ - المراجع الأساسية:

-محاضرات جامعية في جودة إدارة التراث، من إعداد أستاذ المقرر.

٣ - الكتب والمراجع الموصى بها (الدوريات العلمية، التقارير... الخ) (يرفق قائمة بذلك):

- إدارة الجودة الشاملة ، ديل بسترفيل وزملاؤه، ترجمة راشد الحاملي، جامعة الملك سعود، الرياض ٢٠٠٤م

٤ - المواد الالكترونية و مواقع الانترنت ... الخ:

الموقع الإلكتروني لماس بالهيئة العامة للسياحة والآثار .

الموقع الإلكتروني لعمادة الجودة بجامعة الملك سعود.

٥ - مواد تعلم أخرى مثل البرامج التي تعتمد على الكمبيوتر أو الأقراص المضغوطة أو المعايير المهنية أو الأنظمة:

## و ( المرافق المطلوبة

حدد متطلبات المقرر بما في ذلك حجم الفصول والمختبرات (أي عدد المقاعد في الفصول والمختبرات ومدى توافر أجهزة الكمبيوتر .. الخ).

١ - المرافق التعليمية (حجرات المحاضرات والمختبرات ... الخ):

- قاعة دراسية سعة ١٥ طالب .
- قاعة محاضرات عامة .

٢ - أجهزة الكمبيوتر:

٣ - موارد أخرى (حددها - مثلا: إذا كان مطلوبا معدات مختبر معينة حدد المتطلبات أو أرفق قائمة):

ز ( تقييم المقرر وعمليات التحسين:

١ - استراتيجيات الحصول على نتائج الطالب وفعالية التعليم:

- نتائج الاختبارات
- نتائج تقييم التقرير
- رأي أستاذ وميل .
- استبانة استطلاع رأي الطالب في محتوى المقرر .

٢ - الاستراتيجيات الأخرى المتبعة في تقييم عملية التعليم إما عن طريق الأستاذ أو عن طريق القسم:

- عينات ممثلة لتقارير الطلاب تعرض على محكم زميل
- عينات اختبار عشوائية تعرض على زميل محكم.
- ٣ - عمليات تحسين التعليم:

- استشارة أصحاب التجربة في تدريس المقرر .

- استضافة أساتذة مختصين للاطلاع على خطة المقرر وتقديم المشورة المناسبة.

٤ - عمليات التحقق من مستويات إنجاز الطلبة (مثلا: فحص التصحيح أو الدرجات من قبل عضو هيئة تدريس مستقل لعينة من أعمال الطلبة، وقيام أستاذ المقرر بتبادل تصحيح عينة من الواجبات أو الاختبارات بصفة دورية مع عضو هيئة تدريس آخر لنفس المقرر في مؤسسة تعليمية أخرى)

- نتائج التقرير المعد من أستاذ المقرر.

- تبادل تصحيح عينة من الاختبارات مع عضو هيئة تدريس آخر لنفس المقرر .

- نتائج فحص عينات ممثلة لتقارير الطلاب .

٥ - صف الترتيبات والخطط المعدة للمراجعة الدورية لفاعلية المقرر والتخطيط للتحسين:

- خطة تطوير محتوى المقرر من قبل أستاذ المادة ، وبشكل دوري ، بناء على نتائج التقويم ، وأبرز ما يستجد من نتائج الدراسات الحديثة.
- الخطة للجنة الدورية الجوة والاعتماد الأكاديمي بالقسم المبنية على نتائج تقرير المقرر .