

جامعة فيلادلفيا	 PHILADELPHIA UNIVERSITY THE WAY TO THE FUTURE	تاريخ الاعتماد:
كلية: الأعمال		الإصدار: الثاني
قسم: إدارة الأعمال		3 ساعات معتمدة
العام الدراسي: 2021/2020	خطة المادة الدراسية	مرحلة: البكالوريوس

معلومات المادة

رقم المادة	اسم المادة	المتطلب السابق
0350332	اداره علاقات العملاء	مقدمة في الادارة
نوع المادة		
☐ متطلب جامعة ☒ متطلب كلية ☒ متطلب تخصص ☒ إجباري ☐ اختياري	وقت المحاضرة	رقم القاعة
	نر	32305

معلومات عضو هيئة التدريس

الاسم	رقم المكتب	رقم الهاتف	الساعات المكتبية	البريد الإلكتروني
أ. هبه الجلابنه	32420	+96264799000	11:30-12:30 نر	hjalabneh@philadelphia.edu.jo

نمط التعلم المستخدم في تدريس المادة

☒ تعلم وجاهي	☐ تعلم الكتروني	☐ تعلم مدمج
نموذج التعلم المستخدم		
النسبة المئوية	متزامن	غير متزامن
		100%

وصف المادة

وصف المادة : تناول هذه المادة مفهوم العلاقات العامة وتطورها ، والاهداف والوظائف الخاصة بالعلاقات العامة والمداخل التنظيمية والفنية للعلاقات العامة ، وجمهور العلاقات العامة ، واقع العلاقات العامة في المجتمعات المختلفة ، مهام العلاقات العامة واشتطتها ، ومبادئ وضع خطط للعلاقات العامة ، واساليب عمل العلاقات العامة.	وصف المادة
اهداف المادة: 2. تقييم مفاهيم العلاقات العامة 3. تحديد خصائص العلاقات العامة الناس 4. تنظيم وتخطيط أنشطة قسم العلاقات العامة 5. استخدام مهارات الاتصال في العلاقات العامة 6. تحديد دور وأهمية العلاقات العامة في المجتمعات الحديثة	

مخرجات تعلم المادة

الرقم	مخرجات تعلم المادة	رمز مخرج تعلم المرتبط للبرنامج
المعرفة		
K1	إكساب الطالب مهارات القدرة على الاستنتاج والتحليل والربط بين الحقائق والمعلومات النظرية التي درسها والجانب التطبيقي للمساق .	Kp1
K2	إثراء القدرات المعرفية للطالب من حيث المعرفة والمهارات الأساسية للمادة ، بحيث يكون الطالب قادراً " على التعبير عن المفاهيم الأساسية للمساق	Kp2
K3		
K4	توظيف التكنولوجيا لإدارة مستقبل العلاقات العامة	Kp4
المهارات		
S1	قدرة الطالب على مناقشة الآراء و الأفكار التي تم تحليلها بدراسة الحالات المطلوبة منه ودعمها بأدلة علمية من مصادر موثوقة.	Sp3
S2	مهارات عملية خاصة بالتخصص والمهنة ذات العلاقة	Sp2
S3	القدرة على فهم البيئة الخارجية والداخلية للمنظمة والتعامل مع المشاكل المختلفة	Sp3
الكفايات		
C1	سيمتلك المهارات الأساسية الداعمة والهادفة لإيجاد قدم لمؤسسته بين المؤسسات المنافسة وبناء وتنفيذ والتخطيط لأنشطة المسؤولية المجتمعية التي تقدمها شركته للمجتمع المحلي والمساعدة في نموه وتكاتفه.	Cp1
C2		
C3		

مصادر التعلم

الكتاب المقرر	اداره العلاقات العامة الدكتور علي فلاح مفلح الزعبي والدكتور مروان بدر السميعات – داراليازوري للنشر 2019
الكتب والمراجع الداعمة	- المراجع العلمية للمادة - إدارة العلاقات العامة/عبدالله عقيلان/دار المعترف 2015 - إدارة العلاقات العامة/ دار زهران للنشر 2014 - مدخل الى العلاقات العامة/ عبد الرزاق الدليمي/دار الثقافة 2019 - مدخل الى العلاقات العامة/ راغب الخطيب/دار المسيره 2007 - العلاقات العامة في منشآت القطاع الخاص/زياد رمضان / دار صفاء - العلاقات العامة /جميل الخضر/دار المسيره
المواقع الإلكترونية الداعمة	www.epsco.com
البيئة المادية للتدريس	☒ قاعة دراسية ☐ مختبر ☐ منصة تعليمية افتراضية ☐ أخرى

الجدول الزمني للقاء الطلبة والمواضيع المقررة

الأسبوع	الموضوع	أسلوب التعلم*	المهام	المرجع
1	شرح رؤية ورسالة الكلية، والخطة واهداف مخرجات تعلم المادة وتطبيق معايير ضمان الجودة وسياسات الاعتماد، ومشاركة الكلية في برنامج الاعتماد الوطني	مناقشة مع الطلبة		خطة المادة الدراسية
2	مدخل الى العلاقات العامه I	محاضرة تعلم تشاركي	البحث من خلال المصادر الالكترونية عن مفهوم العلاقات العامه	الفصل الاول
3	تخطيط العلاقات العامه	محاضره تعلم تشاركي	عمل حلقة حوار ومناقشة	الفصل الثاني
4	وظائف واستراتيجيات العلاقات العامه	محاضره نقاش مفتوح	تقرير	الفصل الثالث
5	وظائف واستراتيجيات العلاقات العامه	محاضره	نقاش مفتوح وابداء الرأي والمشاركة الفعالة	الفصل الثالث
6	برامج العلاقات العامه	حل المشكلات محاضره نقاش مفتوح	امتحان قصير مفاجئ	الفصل الرابع
7	وسائل ادارة العلاقات العامه	فرق عمل محاضره	تكوين فرق عمل ومناقشه حول موضوع المحاضره	الفصل الرابع
8	وكالات العلاقات العامه	حل المشكلات محاضره نقاش مفتوح	تقرير عن احدى الوكالات	الفصل الخامس
9	الحملات الاعلانيه	محاضره تعلم تشاركي	نقاش مفتوح وابداء الرأي والمشاركة الفعالة	الفصل السادس
10	الجمهور	فرق عمل نقاش مفتوح	واجب	الفصل السابع
11	الرأي العام	محاضره	مقارنه بين نظريات القياده	الفصل الثامن
12	مشكلات العلاقات العامه	حل المشكلات محاضره تفاعليه	مشاركه بالنقاش	الفصل التاسع
13	العلاقات العامه واداره الازمات	عرض فيديو محاضره	عرض الافكار والنقاش البناء	الفصل العاشر
14	العلاقات العامه والتسويق	مناقشه مع الطلبة	البحث في العلاقه بين التسويق والعلاقات العامه	الفصل الحادي عشر

15	العلاقات العامة والبروتوكولات	توزيع الطلبة على مجموعات لتحليل الحالات الدراسية ومن ثم عمل تقديم من قبلهم	استعراض الحالات وعمل تقديم	الفصل الثاني عشر
16	تطبيقات عملية	المشروع النهائي		

*تشمل أساليب التعلم: محاضرة، تعلم معكوس، تعلم من خلال المشاريع، تعلم من خلال حل المشكلات، تعلم تشاركي... الخ.

مساهمة المادة في تطوير مهارات الطالب

استخدام التكنولوجيا
الاستفادة من التكنولوجيا لإعداد المشروع النهائي زياره المكتبة الالكترونية للحصول على معلومات حديثة عن المواضيع المختلفه المتعلقة الخاصه بالعلاقات العامه
مهارات الاتصال والتواصل
فرق العمل تتكون من 3-4 طلاب للبحث في موضوع يتم تحديده قبل المحاضرة ومناقشة الطلبة المحاضرين المناقشات// اثناء طرح المواضيع اثناء المحاضرات استشاره المختصين للحصول على معلومات حول مواضيع متعدده طرح اراء الطلبة والنقاش اجابات فردية للبحث عن الحالات الدراسية ومناقشة ملخصها تقديم أمثلة وتطبيقات وحالات عملية مستخرجة من الانترنت ومناقشتها وتحليل نقاط الضعف والقوة فيه اجابات جماعية وفردية تقديم عروض امام الزملاء
التطبيق العملي في المادة
تطبيق أسلوب دراسة الحالات المشروع النهائي

أساليب تقييم الطلبة وتوزيع العلامات

أسلوب التقييم	العلامة	توقيت التقييم (الأسبوع الدراسي)	مخرجات تعلم المادة المرتبطة بالتقييم
امتحان منتصف الفصل	30%		K2+k1
أعمال فصلية*	30%		S1+S2+S3+k1+C1
الامتحان النهائي	40%	16	K1+k2+S3+C1
المجموع	100%		

*تشمل: واجبات قصيرة، عرض تقديمي، امتحان قصير، مشروع..... الخ.

مواومة مخرجات تعلم الماده مع أساليب التعلم والتقييم

الرقم	مخرجات تعلم الماده	أسلوب التعلم*	أسلوب التقييم**
المعرفة			
K1	إكساب الطالب مهارات القدرة على الاستنتاج والتحليل والربط بين الحقائق والمعلومات النظرية التي درسها والجانب التطبيقي للمساق .	محاضرات + تعلم تشاركي	عرض لحالات دراسية
K2	إثراء القدرات المعرفية للطالب من حيث المعرفة والمهارات الأساسية للمادة ، بحيث يكون الطالب قادراً على التعبير عن المفاهيم الأساسية للمساق	محاضرات	امتحان قصير عبر المنصة الالكترونية
K3			
K4	توظيف التكنولوجيا لإدارة مستقبل العلاقات العامة	محاضرات	عرض تقديمي
المهارات			
S1	قدرة الطالب على مناقشة الآراء و الافكار التي تم تحليلها بدراسة الحالات المطلوبة منه ودعمها بأدلة علمية من مصادر موثوقة.	تعلم تشاركي	فرق عمل
S2	مهارات عملية خاصة بالتخصص والمهنة ذات العلاقة		
S3	القدرة على فهم البيئة الخارجي والداخلي للمنظمة والتعامل مع المشاكل المختلفة	محاضرات مشاريع حل المشكلات	فرق العمل عرض تقديمي
الكفايات			
C1	سيتملك المهارات الأساسية الداعمة والهادفة لإيجاد قدم لمؤسسته بين المؤسسات المنافسة وبناء وتنفيذ والتخطيط لأنشطة المسؤولية المجتمعية التي تقدمها شركته للمجتمع المحلي والمساعدة في نموه وتكاتفه.	محاضره حل المشكلات	عرض تقديمي
C2			
C3			

* تشمل أساليب التعلم: محاضرة، تعلم معكوس، تعلم من خلال المشاريع، تعلم من خلال حل المشكلات، تعلم تشاركي... الخ.
 **تشمل أساليب التقييم: امتحان، مشروع فردي/ جماعي، واجبات منزلية، عرض تقديمي، المشاركة والمناقشة، امتحان قصير... الخ.

سياسات الماده

السياسة	متطلبات السياسة
النجاح في الماده	الحد الأدنى للنجاح في الماده هو (50%) والحد الأدنى للعلامة النهائية هو (35%).
الغياب عن الامتحانات	- كل من يتغيب عن امتحان فصلي معطن عنه بدون عذر مريض أو عذر قهري يقبل به عميد الكلية التي تطرح الماده، توضع له علامة صفر في ذلك الامتحان وتحسب في علامته النهائية. - كل من يتغيب عن امتحان فصلي معطن عنه بعذر مريض أو قهري يقبل به عميد الكلية التي تطرح الماده، عليه أن يقدم ما يثبت عذره خلال أسبوع من تاريخ زوال العذر، وفي هذه الحالة على مدرس الماده أن يعقد امتحاناً تعويضياً للطالب. - كل من تغيب عن امتحان نهائي بعذر مريض أو عذر قهري يقبل به عميد الكلية التي تطرح الماده عليه أن يقدم ما يثبت عذره خلال ثلاثة أيام من تاريخ عقد ذلك الامتحان.
الدوام (المواظبة)	لا يسمح للطالب بالتغيب أكثر من (15%) من مجموع الساعات المقررة للماده، أي ما يعادل ست محاضرات أيام (ن ر)، وسبع محاضرات أيام (ح ث م). وإذا غاب الطالب أكثر من (15%) من مجموع الساعات المقررة للماده دون عذر مرضي أو قهري يقبله عميد الكلية،

يحرم من التقدم لامتحان النهائي وتعتبر نتيجته في تلك المادة (صفرًا)، أما إذا كان الغياب بسبب المرض أو لعذر قهري يقبله عميد الكلية التي تطرح المادة ، يعتبر منسحباً من تلك المادة وتطبق عليه أحكام الانسحاب.	
تولي جامعة فيلادلفيا موضوع النزاهة الأكاديمية اهتمامًا خاصًا، ويتم تطبيق العقوبات المنصوص عليها في تعليمات الجامعة بمن يثبت عليه القيام بعمل ينتهك النزاهة الأكاديمية مثل: الغش، الانتحال (السرقا الأكاديمية)، التواطؤ، حقوق الملكية الفكرية.	النزاهة الأكاديمية

مخرجات تعلم البرنامج التي يتم تقييمها في المادة

الرقم	مخرجات تعلم البرنامج	اسم المادة التي تقيم المخرج	أسلوب التقييم	مستوى الأداء المستهدف
Kp2	إثراء القدرات المعرفية للطالب من حيث المعرفة والمهارات الأساسية للمادة ، بحيث يكون الطالب قادرًا على التعبير عن المفاهيم الأساسية للمساق	اداره العلاقات العامه	امتحان قصير عبر المنصة الالكترونية	75% من الطلاب يحصلون على علامة 68 أو أعلى.
Sp1	قدرة الطالب على مناقشة الآراء و الافكار التي تم تحليلها بدراسة الحالات المطلوبة منه ودعمها بأدلة علمية من مصادر موثوقة.	اداره العلاقات العامه	فرق عمل	100% من الطلاب يحصلون على علامة 68% أو أعلى في سلم تقييم الأداء.
Cp1	سيمتلك المهارات الأساسية الداعمة والهادفة لإيجاد قدم لمؤسسته بين المؤسسات المنافسة وبناء وتنفيذ والتخطيط لأنشطة المسؤولية المجتمعية التي تقدمها شركته للمجتمع المحلي والمساعدة في نموه وتكاتفه.	اداره العلاقات العامه	امتحان قصير	80% من الطلاب يحصلون على علامة 75% أو أعلى في سلم تقييم الأداء.

وصف متطلبات تقييم مخرجات تعلم البرنامج في المادة

رقم المخرج	الوصف التفصيلي لمتطلب تقييم المخرج
Kp2	تقييم اختيار من متعدد من عشر علامات ضمن علامة المشاركة
SP1	سيتم مناقشة الطلبة لهذا الموضوع على شكل فرق عمل واحتسابها جزء من علامة المشاركة
Cp1	سيطلب من الطلبة حل بعض الحالات الدراسية

سلم تقييم أداء متطلب تقييم مخرجات تعلم البرنامج في المادة

--