



## جامعة فيلادلفيا

كلية: العلوم الإدارية والمالية

قسم: التسويق

### خطة تدريس المادة

### Course Syllabus

|  |                            |
|--|----------------------------|
| رمز المادة: 0350332                      | المادة: ادارة علاقات عملاء |
| المتطلبات السابقة أو/ والمرافقة: 0350110 | مستوى المادة: 3            |
| الساعات المعتمدة: 3                      | موعد المحاضرة:             |

| عضو هيئة التدريس |                   |                   |                  |                   |
|------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| الاسم            | الرتبة الأكاديمية | رقم المكتب وموقعه | الساعات المكتبية | البريد الإلكتروني |
|                  |                   |                   |                  |                   |

### وصف المادة:

يقوم هذا المساق على تقديم افكرة شاملة عن استراتيجيات و تطبيقات ادارة علاقات العملاء عن طريق تصميم قاعدة بيانات مفصلة عن العميل و آليات اقامة علاقات طويلة الامد بهدف الحفاظ عدل العملاء و خلق حالة من الولاء للمؤسسة للحفاظ على العملاء الحاليين واكتساب عملاء جدد وايضا تحقيق التميز امام المنافسين.

### أهداف المادة:

يهدف هذا المساق الى :

- تعريف الطالب بإدارة علاقات العملاء و اهميتها وأهمية لاستمرارية المؤسسة
- اعطاء فكرة شاملة عن العملاء و انواعهم و كيفية التعامل معهم
- أن يفهم الطالب ثقافة و منهج خدمة العملاء
- أن يدرك الطالب أن نجاح مؤسسات الخدمات وتميزها يتوقف على مدى جودة الخدمة وعملية تقديمها
- أن يتعرف الطالب على أهمية التفاعل بين العملاء و مقدمي الخدمة من جهة و الإبقاء على تواصل دائم معهم من جهة اخرى في نجاح تسويق الخدمات
- ادراك شامل لأساسيات ادارة التسويق و الدور الرئيسي الذي تلعبه الادارة في المؤسسة من جهة، والمجتمع المحلي والدولي من جهة أخرى
- أن يفهم الطالب آليات توثيق مشاكل العملاء و التعامل معها

### مكونات المادة:

- 1- الكتب المقررة: أ.د. محمد ابراهيم عبيدات , "ادارة علاقات العملاء", عمان، دار وائل، 2011
- 2- المواد المساندة (أشرطة فيديو، أشرطة صوتية) برامج وثائقية ، برامج مساعدة، محاضرات وندوات اضافية ورشات عمل خارجية وداخلية ،

3- القراءات الإضافية : المراجع العلمية في المكتبة، المواقع الالكترونية، الارشاد العلمي من قبل الاستاذ المتخصص

4- دليل دراسة المادة : حسب الخطة العلمية الموزعة على الطلبة والتي تحتوي على كافة المعلومات بالإضافة الى ارشاد مدرس المادة

5- دليل الواجبات/ الوظائف، التجارب العلمية : مرفق في الخطة الدراسية وفق برنامج زمني موضح ومحدد لهذه الغاية وبشكل اسبوعي

### طرق التدريس:

محاضرات، مجموعات نقاش، مجموعات تدريس، حل مسائل، مناظرات، تمارين، حلقات بحث، ورشات عمل، أنشطة ميدانية

### نتائج التعلم Learning outcomes

#### 1. المعرفة والفهم Knowledge and understanding

استراتيجيات و تطبيقات ادارة علاقات العملاء عن طريق تصميم قاعدة بيانات مفصلة عن العميل و آليات اقامة علاقات طويلة الامد بهدف الحفاظ على العملاء و خلق حالة من الولاء للمؤسسة للحفاظ على العملاء الحاليين واكتساب عملاء جدد وايضا تحقيق التميز امام المنافسين

#### 2. مهارات الإدراك ومحاكاة الأفكار Cognitive skills

تتم تنمية مهارات الادراك ومحاكاة الافكار من خلال:

- الحالات الدراسية
- التمارين الصفية التطبيقية
- الرحلات الميدانية
- حلقات النقاش والبحث

#### 3. مهارات الاتصال والتواصل الأكاديمي (مع المصادر والأشخاص Communication skills)

يتم التواصل والاتصال من خلال

- المحاضرات المباشرة
- الساعات المكتنية للمدرس
- البريد الالكتروني
- الموقع الخاص لعضو الهيئة التدريسية

#### 4 مهارات عملية خاصة بالتخصص والمهنة ذات العلاقة

#### Practical and/ or professional skills (Transferable Skills)

- تتم هذه العملية من خلال استضافة خبير خارجي متخصص في هذا المجال وايضا تنظيم زيارات الى مواقع العمل ذات التخصص لتنمية مهارات التخصص .
- المشاركة والتنظيم في ورشات عمل ذات علاقة اما ان تكون داخلية او خارجية

- مساق التدريب الميداني وما يقدمه من فرصة ممارسة التدريب وتقوية المهارات العملية

### أدوات التقييم:

- تقارير، أبحاث قصيرة، مشاريع
- امتحانات قصيرة
- واجبات
- تقديم شفوي للأبحاث والتقارير
- امتحانات فصلية ونهائية

### الأمانة العلمية والتوثيق

- أسلوب التوثيق (مع أمثلة توضيحية) المحاضر والكتب الرسمية، التصوير ، كتابة التقارير

في حالة اقتباس اي معلومه عند اعداد تقارير او عرض أو بحث, يجب اتباع اسلوب التوثيقي التالي APA Style :

المقالات في المجلات العلميه: المؤلف. (سنة النشر). عنوان المقال. اسم المجله, مجلد (عدد), رقم الصفحه من-الى.

مثال:

Anderson, R. E.; Srinivasan, S. S. (2003). E-satisfaction and E-loyalty: A contingency framework. *Psychology and Marketing*, 20 (2), 99-121.

الكتب: المؤلف. (سنة النشر). عنوان الكتاب (الطبعه). المدينه: دار النشر

مثال:

Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

المواقع الالكترونيه: الموقع الالكتروني (السنة). العنوان. متاح في الموقع الالكتروني.....

حصل عليه في تاريخ .../.../....

مثال:

Alexa (2012). Top sites-shopping. Available in [www.alexacom.com](http://www.alexacom.com).  
Obtained 5/10/2012.

- إسناد الحقوق الفكرية لأصحابها : يتم من خلال التوثيق الرسمي واسناد الحقوق لأصحابها بالطرق الرسمية والقانونية
- الابتعاد عن السطو الأكاديمي Plagiaries : يجب الابتعاد عن نسب اي معلومه لكتاب ما الى الطالب أو الباحث, والحفاظ على الأمانه العلميه. ويتم ذلك بنسب اي معلومه, نموذج, جدول الخ.. الى صاحبها سواء في النص أو في المراجع , بالطرق المذكوره اعلاه . ويجب الابتعاد عن تصوير الكتب أو أجزاء منها من غير الرجوع الى المؤلف.

| توزيع العلامات على أدوات التقييم |  |
|----------------------------------|--|
| الدرجة                           | أدوات التقييم  |
| 20                               | الامتحان الأول   |
| 20                               | الامتحان الثاني  |
| 40                               | الامتحان النهائي   |
| 20                               | التقارير و/أو الأبحاث / الواجبات / المشاريع / الامتحانات القصيرة |
| 100                              | المجموع  |

- طريقة التعليم:  محاضرة  50%  بحث 20%  عملي 30%
- أسلوب الإمتحان:  كتابي  شفهي

#### توزيع المادة على الفصل الدراسي

| الأسبوع | المادة الأساسية والمساندة المطلوب تغطيتها   | الوظائف والتقارير ومواعيد تقديمها   |
|---------|---|---|
| الأول   | <u>مقدمة في ادارة علاقات العملاء</u><br>تعريف و تطبيقات علاقات العملاء<br>مكونات نظام ادارة علاقات العملاء<br>اهداف و فوائد نظام ادارة علاقات العملاء                 | زيارة المكتبة للتعرف على المقررات الخاصة بإدارة علاقات العملاء<br>الامتحان القبلي |
| الثاني  | <u>مقدمة في ادارة علاقات العملاء</u><br>العناصر المكونة لإدارة علاقات العملاء<br>نقاط الارتباط او الربط مع العملاء<br>استخدام نظام ادارة علاقات العملاء               | اعداد تقرير عن مفهوم ادارة علاقات العملاء   |
| الثالث  | <u>ادارة علاقات العملاء</u><br>اصول ادارة علاقات العملاء و تطويره<br>اسباب تطور ادارة علاقات العملاء<br>تطوير نظام ادارة علاقات العملاء<br>تمارين صفية<br>حالة دراسية | اختبار قصير   |
| الرابع  | <u>التسويق بالعلاقات و ادارة علاقات العملاء</u><br>جذور التسويق بالعلاقات<br>التسويق بالعلاقات كنموذج<br>المواقف التي تستوجب التسويق بالعلاقات                        | تمارين عملية  |
| الخامس  | <u>التسويق بالعلاقات و ادارة علاقات العملاء</u><br>خصائص التسويق بالعلاقات<br>تنظيم ادارة علاقات العملاء  | حلقة بحث  |
| السادس  | <u>علاقات العملاء و ادارة البيانات</u><br>ادارة علاقات عمليات العملاء<br>متطلبات تكامل بيانات العملاء   | الامتحان الاول<br>حل الاسئلة وتوزيع العلامات                                      |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| تقارير منزلية                                     | <u>علاقات العملاء و ادارة البيانات</u><br>مفاهيم العائلة الواحدة<br>خطوات تكامل بيانات العميل   | السابع     |
| استضافة خبير خارجي                                | <u>البيع و ادارة علاقات العملاء</u><br>التحديات التي تواجه العملية البيعية<br>علاقات العملاء و المبيعات                                 | الثامن     |
| تقديم تقرير                                       | <u>البيع و ادارة علاقات العملاء</u><br>نماذج المبيعات و تقنياتها<br>ادارة الفئة السلعية و نظام علاقات العملاء                           | التاسع     |
| عمل جماعي   | <u>البيع و ادارة علاقات العملاء</u><br>برامج الولاء و برامج المتسوق الدائم<br>نظام علاقات العملاء و تقنيات البيع                        | العاشر     |
| الامتحان الثاني<br>مناقشة الاسئلة وتوزيع العلامات | اسبوع مفتوح<br>تطبيقات عملية<br>تمارين صافية<br>حلقة بحث  | الحادي عشر |
| ضيف من خارج الجامعة                               | الجودة الخدمة<br>مفهوم و تعريف الجودة<br>تأثير الجودة المتدنية<br>خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء                                    | الثاني عشر |
| تقديم تقرير عن زيارة الضيف                        | <u>شكاوي العملاء</u><br>فوائد الشكاوي<br>اسباب شكاوي العملاء و كيفية التعامل معها<br>الافتراضات الخاطئة للتعامل مع شكاوي العملاء        | الثالث عشر |
| اختبار قصير                                       | <u>التعامل مع العملاء</u><br>مفهوم و معنى الاتصال<br>انواع الاتصال  | الرابع عشر |
| حلقة بحث  | <u>التعامل مع العملاء</u><br>مقومات التواصل الناجح مع العملاء<br>الانماط السلوكية للعملاء و كيفية التعامل معهم<br>مفاهيم سلوكية للتعامل | الخامس عشر |
| الامتحان النهائي                                  | - مراجعة المادة   | السادس عشر |

حجم العمل الملقى على عاتق الطالب: ما لا يقل عن ساعتين مقابل كل ساعة تدريس

#### سياسة الحضور والغياب:

لا يسمح للطالب بالتغيب أكثر من 15% من الساعات المقررة للمادة بدون عذر مرضي أو قهري يقبله عميد الكلية إذ يترتب اعتبار الطالب منسحباً من المادة في حالة قبول العميد للعذر، بينما يمنع من التقدم للامتحان النهائي وتكون علامته في المادة صفراً في حالة عدم قبول العميد للعذر المرضي أو القهري.

#### المراجع العلمية للمادة

1. أ.د. محمد ابراهيم عبيدات, "ادارة علاقات العملاء", امانة عمان الكبرى, عمان, الاردن, 2012

- Gamble, P.R, Stone, M., Woodcock,N, Foss,B. (2003), London and Sterling, VA .2
3. سترن، جم، قدور، باسل الحاج، أبو عمشة، علي، خدمة الزبائن على الانترنت: كيف تبني علاقاتك مع الزبائن و تنمي اخلاصهم لك و تبقى على قمة المنافسة.- الرياض : مكتبة العبيكان، 2003
4. Cooper, Kenneth Carlton, The relational enterprise: moving beyond CRM to maximize all your business relationships. -New York :Amacom ،2002

الدوريات العلمية

**Journals :**

**Public Administration Review**

Journal of Marketing

• المواقع الإلكترونية Websites

**wwwfipp.com**