

## ١. الخطة الدراسية

### ١.١. السنة الدراسية-١

#### ١.١.١. المستوى-١

##### جدول ١. الخطة الدراسية - المستوى ١

اسم المقرر بالإنجليزية	نوع المتطلب	وحدات اتصال			الوحدات المعتمدة	المتطلب السابق	اجباري / اختياري	اسم المقرر	رمز المقرر
		أخرى	عملي	نظري					
English 1	--	--	0	10	3	--	اجباري	اللغة الإنجليزية ١	GRC- 101
Computer Skills	--	--	4	1	3	--	اجباري	مهارات الحاسب الآلي	GRC- 102
University Life Skills	--	--	0	3	3	--	اجباري	مهارات الحياة الجامعية	GRC- 103
Basics Statistics	--	--	0	2	2	--	اجباري	مبادئ الإحصاء	GRC-104
Principles of business administration	--	--	0	3	3	--	اجباري	مبادئ إدارة الأعمال	CTSR - 111
Principles of marketing	--	--	0	3	3	--	اجباري	مبادئ التسويق	CTSR - 112
الإجمالي			4	22	17				Total

نوع المتطلب: جامعة/كلية/برنامج.

#### ٢.١.١. المستوى-2

##### جدول ٢. الخطة الدراسية - المستوى 2

اسم المقرر بالإنجليزية	نوع المتطلب	وحدات اتصال			الوحدات المعتمدة	المتطلب السابق	اجباري / اختياري	اسم المقرر	رمز المقرر
		أخرى	عملي	نظري					
English 2	كلية	--	0	10	3	اللغة الإنجليزية ١	اجباري	اللغة إنجليزية ٢	GRC- 105
Customer service basics	--	--	0	3	3	---	اجباري	أساسيات خدمة العملاء	CTSR - 121
Effective communication in customer service	كلية	--	٢	١	٢	مهارات الحياة الجامعية	اجباري	الاتصال الفعال في خدمة العملاء	CTSR - 122
Principles of public relations	--	--	0	2	2	---	اجباري	مبادئ العلاقات العامة	CTSR - 113
Principles of Economics	--	--	0	3	3	---	اجباري	مبادئ الاقتصاد	CTSR - 114
Practical Training (١)	--	--	6	0	3	--	اجباري	تدريب تطبيقي (١)	CTSR - 191
الإجمالي			8	19	16				Total

٢,٤. السنة الثانية - ٢

٣,٢,٤ المستوى-3

جدول ٣. الخطة الدراسية - المستوى 3

اسم المقرر بالإنجليزية	نوع المتطلب	وحدات اتصال			الوحدات المعتمدة	المتطلب السابق	إجباري / اختياري	اسم المقرر	رمز المقرر
		أخرى	عملي	نظري					
English in the work environment	كلية	--	0	4	2	اللغة الإنجليزية ٣	إجباري	اللغة الإنجليزية في بيئة العمل	GRC- 201
Elective Course Specialization 1	--	--	0	3	3	---	اختياري	مقرر اختياري تخصص ١	CTSR - 1**
Financial Accounting	--	--	0	٣	٣	---	إجباري	المحاسبة المالية	CTSR - 215
Customer relationship management	برنامج	--	0	3	3	مبادئ العلاقات العامة	إجباري	إدارة علاقات العملاء	CTSR - 223
E-Commerce	كلية	--	2	2	3	مهارات الحاسب الآلي	إجباري	التجارة الالكترونية	CTSR - 251
Professional ethics	--	--	0	٢	٢	---	إجباري	اخلاقيات المهنة	CTSR - 231
الإجمالي			٢	١٧	١٦				Total

٢,١. السنة الدراسية-2

٤,٢,٤ المستوى-4

جدول ٤. الخطة الدراسية - المستوى 4

اسم المقرر بالإنجليزية	نوع المتطلب	وحدات اتصال			الوحدات المعتمدة	المتطلب السابق	إجباري / اختياري	اسم المقرر	رمز المقرر
		أخرى	عملي	نظري					
Computer applications in customer service	كلية	--	2	2	3	مهارات الحاسب الآلي	إجباري	تطبيقات الحاسب الآلي في خدمة العملاء	CTSR - 224
Elective Course Specialization 2	---	--	-	3	3	---	اختياري	مقرر اختياري تخصص ٢	CTSR - 2**
Strategies for dealing with customers	برنامج	--	2	2	3	إدارة علاقات العملاء	إجباري	استراتيجيات التعامل مع العملاء	CTSR - 225
Using social media in customer service	----	--	٢	٢	3	مهارات الحاسب الآلي	إجباري	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في خدمة العملاء	CTSR - 226
Customer service evaluation	---	--	2	1	٢	---	إجباري	تقييم خدمة العملاء	CTSR - 227
Practical Training2	---	--	6	0	3	---	إجباري	تدريب تطبيقي ٢	CTSR - 292
الإجمالي			١٤	١٠	١٧				Total

مقررات التخصص الاختيارية									
اسم المقرر بالإنجليزية	نوع المتطلب	المستوى الدراسي	وحدات اتصال			الوحدات المعتمدة	المتطلب السابق	اسم المقرر	رمز المقرر
			أخرى	عملي	نظري				
Negotiation Skills	-	الثالث/ الرابع	-	-	٣	٣	-	مهارات التفاوض	CTSR - 232
Consumer Behavior	-	الثالث/ الرابع	-	-	٣	٣	-	سلوك المستهلك	CTSR - 233
Human Resource Management	برنامج	الثالث/ الرابع	-	-	٣	٣	مبادئ إدارة الأعمال	إدارة الموارد البشرية	CTSR - 241
Total Quality Management	برنامج	الثالث/ الرابع	-	-	٣	٣	مبادئ إدارة الأعمال	إدارة الجودة الشاملة	CTSR - 242
E-Commerce Law	-	الثالث/ الرابع	-	-	٣	٣	-	قانون التجارة الإلكترونية	CTSR - 216

يختار الطالب (٦) ساعات معتمدة من المقررات الاختيارية.