

جامعة أم القرى

كلية إدارة الأعمال

الدبلوم العالي في إدارة الفنادق

٤ / ١ / ٢ الخطة الدراسية: الدبلوم العالي في إدارة الفنادق

المستوى	رمز المقرر	اسم المقرر	نوع المقرر	المتطلب السابقة	الساعات المحاسبية (معمدة - عملي - نظري)
المستوى الأول		مبادئ صناعة الفنادق	مقرر اجباري		٣-٠-٣
		العمليات الفندقية	مقرر اجباري		٣-٠-٣
		القوى العاملة في الفنادق	مقرر اجباري		٣-٠-٣
		التسويق و المبيعات الفندقية	مقرر اجباري		٣-٠-٣
		المحاسبة الفندقية	مقرر اجباري		٣-٠-٣
المستوى الثاني		المشتريات و التخزين	مقرر اجباري		٣-٠-٣
		فن الخدمة في الاغذية و المشروبات	مقرر اجباري		٣-٠-٣
		انتاج الاغذية في الفنادق	مقرر اجباري		٣-٠-٣
		المكاتب الامامية في الفنادق	مقرر اجباري		٣-٠-٣
		الاشراف الداخلي في الفنادق	مقرر اجباري		٣-٠-٣
	التدريب الصيفي	مقرر اجباري			٣-٠-٣

٤ / ١ / ٤ توصيف المقررات الدراسية:

نموذج توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر: مبادئ صناعة الضيافة

رمز المقرر:

نموذج توصيف مقرر دراسي

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى	تاريخ التوصيف: ١٤٤٠/٢/٣٠
الكلية / القسم: كلية إدارة الأعمال / إدارة السياحة والفندقة	

أ. التعريف بالمقرر الدراسي ومعلومات عامة عنه:

١. اسم المقرر الدراسي ورمزه:	مبادئ صناعة الضيافة
رمز المقرر:	
٢. عدد الساعات المعتمدة:	٤٢ ساعة
٣. البرنامج (أو البرامج) الذي يقدم ضمنه المقرر الدراسي: برنامج دبلوم إدارة الاعمال الفندقية (في حال وجود مقرر عام في عدة برامج، بيّن هذا بدلاً من إعداد قائمة بكل هذه البرامج)	
٤. السنة أو المستوى الدراسي الذي يعطى فيه المقرر الدراسي:	
٥. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت):	لا يوجد
٦. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت):	لا يوجد
٧. موقع تقديم المقرر، إن لم يكن في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية: نفس المقر	
٨. نمط الدراسة المتبع (اختر كل ما ينطبق):	
أ. قاعات المحاضرات التقليدية	<input type="checkbox"/> نعم
ب. التعليم الإلكتروني	<input type="checkbox"/> لا يوجد
ج. تعليم مدمج (تقليدي وعن طريق الإنترنت)	<input type="checkbox"/> لا يوجد
د. بالمراسلة	<input type="checkbox"/> لا يوجد
هـ. أخرى	<input type="checkbox"/> لا يوجد
النسبة: %٨٠	<input type="checkbox"/>
النسبة: %٢٠	<input type="checkbox"/>
النسبة: %	<input type="checkbox"/>
النسبة: %	<input type="checkbox"/>
النسبة: %	<input type="checkbox"/>

ب. الأهداف

الهدف من دراسة هذا المقرر هو تعريف الطلاب بصناعة السياحة والضيافة، حيث يتم إستعراض مفهوم السياحة والضيافة وأنواعهم وما تتضمنها من قطاعات أخرى ودورهم في الاقتصاد العالمي، وأنواع السياح وأهم المحفزات التي تدفع الأفراد على السفر. عند الإنتهاء من دراسة هذ المقرر سوف يضاف الى الطالب القدرات والمهارات الآتية:

- ١ الإلمام بالمفاهيم الرئيسية للسياحة والضيافة
- ٢ التعرف على التطورات التاريخية والسياقات الجغرافية للسياحة والضيافة واستكشاف العوامل التي ساهمت في هذا التطور
- ٣ فهم تأثير المؤثرات على السياحة والضيافة بما في ذلك على سبيل المثال: قضايا التغيير الاقتصادي والأخلاقي والاجتماعي والتكنولوجي
- ٤ الإلمام بمكونات وقطاعات وهيكل صناعة السياحة

كيفية تطوير وتحسين المقرر الدراسي

- أ- الاطلاع على أهم المواقع السياحية الدولية المعتمدة والحكومية على شبكة الإنترنت التي تخص منظمات سياحية والضيافة الدولية أو حكومات رائدة في صناعة السياحة، والتي تنشر المعلومات الهامة التي تعرف بأهم تطورات قطاع السياحة والضيافة.
- ب-إطلاع الطلبة على أحدث الأبحاث العلمية والدراسات التي تخص موضوع الدراسة من خلال مواقع المؤتمرات على الإنترنت. وكذلك الأبحاث الحديثة المنشورة على المواقع المختلفة، في الدول الرائدة في صناعة السياحة.
- ج -إمداد الطلبة بأسماء المراجع ذات الصلة بموضوعات المقرر، سواء الموجودة بمكتبة الكلية أو تلك الإصدارات الموجودة بالمكتبات العامة وإرشادهم الى كيفية طرق الوصول اليه

ج. وصف المقرر الدراسي

وصف عام للمقرر:

يتناول المقرر دراسة مقدمة لمبادئ ونظريات ومفاهيم السياحة وصناعة الضيافة. يلقي الضوء على مواضيع مثل: تاريخ وتطور الصناعة؛ دافع المسافر واحتياجات المستهلك؛ الآثار الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للصناعة؛ والسفر المحلي والدولي. كما يناقش العناصر الرئيسية لصناعة السياحة وانواعها، ومنتجات الضيافة وانواعها، وأنماط السياحة والمرافق والخدمات السياحية. كما تم توسيع الدورة لاستكشاف المهن في صناعة الضيافة والسياحة.

أ - جدول بالموضوعات محل الدراسة

ساعات التدريس	ترتيب الأسبوع	قائمة الموضوعات
٣	الأسبوع الأول	الفصل الاول: مقدمة لصناعة السياحة والضيافة
٣	الأسبوع الثاني	الفصل الثاني: تعريف السائح
٣	الأسبوع الثالث	الفصل الثالث: السياحة والسفر كعلم موحد
٣	الأسبوع الرابع	الفصل الرابع : محفزات السفر
٣	الأسبوع الخامس	الفصل الخامس: القطاعات المختلفة لصناعة السياحة ودورها
٣	الأسبوع السادس	الفصل السادس: الوجهات السياحية
٣	الأسبوع السابع	الفصل السابع: أسواق السائح
٣	الأسبوع الثامن	امتحان منتصف الفصل الدراسي
٣	الأسبوع التاسع	الفصل الثامن: السياحة الدينية
٣	الأسبوع العاشر	الفصل التاسع: مقدمة لصناعة الضيافة
٣	الأسبوع الحادي عشر	الفصل العاشر: مقدمة لقطاع الفنادق ١
٣	الأسبوع الثاني عشر	الفصل الحادي عشر: مقدمة لقطاع الضيافة ٢
٣	الأسبوع الثالث عشر	الفصل الثاني عشر: مقدمة لقطاع الحج والعمرة

٣	الأسبوع الرابع عشر	الفصل الثالث عشر: مقدمة لمؤسسات الطوافة
٣	الأسبوع الخامس عشر	الفصل الرابع عشر: مقدمة المؤسسات شركات العمرة
	الأسبوع السادس عشر	الامتحان النهائي
٤٢	١٤	عدد الاسابيع وعدد ساعات الاتصال في الفصل الدراسي

مكونات المقرر (مجموع ساعات الاتصال في الفصل الدراسي)

١. إجمالي عدد ساعات المقرر وتوزيعها:						
المجموع	أخرى	تطبيق	معامل أو استديو	دروس إضافية	محاضرات	
٤٢	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	٣٤	ساعات التدريس الفعلية
٤٢	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	٣٤	الساعات المعتمدة

٢. عدد ساعات الدراسة / التعلم الفردي (الإضافي) التي يقوم بها الطالب خلال أسبوعياً: ٣ ساعات

أساليب التعليم والتعلم

١. محاضرات نظرية
٢. مناقشات مفتوحة
٣. محاضرات تطبيقية

مخرجات التعلم للمقرر

م	مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لجان الإطاري الوطني للمؤهلات	استراتيجيات التدريس للمقرر	طرق التقييم
١	المعرفة		
١-١	مقدمة في مبادئ ونظريات ومفاهيم السياحة وصناعة الضيافة	١. المحاضرة، والامتحانات الشفهية والتحريرية ٢. -التكليف ببحث منهجي متعلق بأحد مواضيع المادة ٣. تقديم أمثلة تطبيقية ٤. دراسة حالة، ذلك بتكليف الطلاب بإجراء بحث بواسطة الانترنت	١. الاسئلة المباشرة ٢. الإمتحانات الدورية والمفاجئة التحريرية
٢-١	مناقشة العناصر الرئيسية لصناعة السياحة، ومنتجات الضيافة، وأنماط السياحة والمرافق والخدمات السياحية	المحاضرة، والامتحانات الشفهية والتحريرية	الاسئلة المباشرة
٣-١	شرح الجوانب التنظيمية والتشريعية والأخلاقية للأعمال السياحية واستكشاف المهن في صناعة السياحة والسياحة العلمية الأخرى	المناقشات، والتكليف بالأبحاث القصيرة والأعمال العلمية الأخرى	الأسئلة المباشرة والاختبارات المختلفة
٢	المهارات المعرفية		
١-٢	ان يكون الطالب قادرا على التكيف مع المواقف والطلبات الجديدة من خلال تطبيق و / أو تحديث معارفه ومهاراته	١. المناقشة الجماعية مع انتقاء نماذج تطبيقية. ٢. التكليف ببحث منهجي متعلق بأحد مواضيع المادة	١. الاختبارات المختلفة ٢. الأسئلة المباشرة

١. تقييم الأبحاث الفردية ٢. الامتحانات الشفهية والتحريرية الدورية والمفاجئة	١. الواجبات والأنشطة الأسبوعية ٢. اعداد بحوث متعلقة بالموضوع ومناقشتها.	إظهار وتطبيق التفكير التحليلي والنقدي وتوليف التفاهات في مجال السياحة والضيافة. تحديد الافتراضات ، وتقييم البيانات من حيث الأدلة ، والكشف عن المنطق أو المنطق الكاذب ، وتحديد القيم الضمنية ، وتعريف المصطلحات بشكل مناسب وتعميمها بشكل مناسب.	٢-٢
مهارات العلاقات الشخصية وتحمل المسؤولية			٣
ملاحظة ورصد الطالب أثناء النقاش مع الطلاب الآخرين	اللقاءات مع المسؤولين والمقابلات الشخصية والممارسات العملية	إدارة الأداء الفعال داخل بيئة فريق	١-٣
تصحيح وتقييم نتائج التحليل والمناقشات التي قام بها الطلاب	العمل في مجموعات والمناقشات الجماعية	ان يصبح الطالب قادرا على المسؤولية عن التعلم الخاص	٢-٣
مهارات الاتصال ومهارات تقنية المعلومات والمهارات العددية			٤
تقويم التمارين التطبيقية	اعطاء التمارين التطبيقية	أن يكون لدى الطالب القدرة على استخدام التطبيقات القياسية (مثل Microsoft Office) بفعالية لعرض البيانات وعرضها	١-٤
الاختبارات المتنوعة	١. الشرح من خلال التطبيقات العملية ٢. التدريب العملي بشركات السياحة إن أمكن	أن يكون الطالب قادرا على تطوير مهارات الاتصال التحليلية والشفوية	٢-٤

تقييم الأبحاث ومراجعة الطلاب فيما أعدوه من أبحاث	التوجيه والتزويد بالمعلومات المطلوب البحث فيها	ان يكون الطالب قادرا على التواصل بشكل واضح وموجز وفعال شفويًا وكتابيًا.	٣-٤
المهارات النفسية الحركية (إن وجدت)			٥
			١-٥

١. جدول مهام تقويم الطلبة خلال الفصل الدراسي:			
م	مهام التقويم المطلوبة (مثال: اختبار، مشروع جماعي، كتابة مقال، خطابة، تقديم شفهي، ملاحظة.....الخ)	الأسبوع المحدد لتسليمه	نسبته من التقييم النهائي
١	الابحاث والتقارير		١٠ درجة
٢	الاختبارات القصيرة	بشكل مستمر اثناء المحاضرات	١٠ درجة
٣	تقديم عرض شفهي وابحاث	الاسبوع الخامس والاسبوع الرابع عشر	١٠ درجة
٤	الاختبارات التحريرية الدورية	الاسبوع الثامن	١٠ درجة
٥	مشروع جماعي	الاسبوع الحادي عشر	٢٠ درجة
٦	اختبار نهاية الفصل الدراسي	بعد انتهاء الفصل الدراسي	٤٠ درجة
	المجموع		١٠٠ درجة

د. الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودعمهم

ترتيبات إتاحة أعضاء هيئة التدريس والهيئة التعليمية للاستشارات والإرشاد الأكاديمي الخاص لكل طالب (مع ذكر مقدار الوقت الذي يتوقع أن يتواجد خلاله أعضاء هيئة التدريس لهذا الغرض في كل أسبوع).

- الاستشارات اسبوعيا مع عضو هيئة التدريس أثناء التدريبات التطبيقية
- الإرشاد الأكاديمي لكل طالب ٢ ساعة / الاسبوع
- ساعات مكتبة للأستاذ المادة/ ١٨ ساعة/أسبوع

هـ. مصادر التعلم

١. أدرج – في قائمة - الكتب المقررة المطلوبة:

مراجع أساسية لمحاضرات استاذ المادة

- أ- نائل موسى سرحان (٢٠١٥)، مبادئ إدارة الفنادق ، دار غيداء للنشر.
- ب- نائل موسى سرحان (٢٠١٥)، مبادئ السياحة ، دار غيداء للنشر.

Tourism management. Wiley ،David weaver and Laura Lawton (2010)

Morgan Westcott, Editor (2012) Introduction to Tourism and Hospitality in BC

Introduction to tourism and hospitality (2013) by Personal, Social and Humanities Education

مواقع الكترونية متعلقة بالمنشآت السياحية والفندقية وقوانينها

٢. أدرج – في قائمة - المواد المرجعية الأساسية (المجلات العلمية والتقارير وغيرها):

تقارير الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني لقوانين العمل بالمنشآت السياحية والفندقية وتأسيس الشركات السياحية والفنادق-وزارة التجارة والاستثمار

٣. أدرج المواد الإلكترونية ومواقع الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها:

استخدام - Facebook- power point- Youtube whatsapp -

٤. أدرج أي مواد تعليمية أخرى مثل البرامج الحاسوبية، البرمجيات، والأسطوانات المدمجة: الأسطوانات المدمجة التي تحتوي على فيديوهات ذات صلة بالمادة العلمية، إن وجدت.
٥- برامج لعرض فيديو وصور لبعض المنشآت السياحية والفندقية من شركات سياحة ونقل سياحي وأماكن ابواء بالمملكة على الحاسوب متصفح الشبكة ICAO، UNWTO، IUOTO برنامج مايكروسوفت وورد برنامج الباوربوينت- برنامج إكسل

و. المرافق المطلوبة

بين متطلبات المقرر الدراسي من المرافق بما في ذلك حجم القاعات الدراسية والمختبرات (أي عدد المقاعد داخل القاعات الدراسية والمختبرات، وعدد أجهزة الحاسب الآلي المتاحة، وغيرها):
١. المباني (قاعات المحاضرات، والمختبرات، وقاعات العرض، والمعامل، وغيرها): قاعات مناسبة للقاء المحاضرات -معمل الحاسب الالي بالكلية- تسهيلات الزيارة الميدانية عدد ٤٠ طالب -٤٠ مقعد -٤٠ جهاز حاسب
٢. مصادر تقنية (أدوات عرض البيانات، واللوحات الذكية، والبرمجيات وغيرها): أجهزة الحاسب الالي بالمعمل واللوحات الذكية وجهاز العرض والبرمجيات المتاحة بالكلية للطلاب عدد ٢ لوحة ذكية - عدد ٢ شاشة عرض- عدد ٢ شاشة LCD - power point
٣. مصادر أخرى (حددتها: مثلاً إذا كان هناك حاجة إلى تجهيزات مخبرية خاصة، فاذكرها، أو أرفق قائمة بها): معمل لتقديم عروض Data show - عروض الخرائط- فيديوهات

ز. تقويم المقرر الدراسي وإجراءات تطويره

- ١) الاطلاع المستمر على أحدث الأبحاث العلمية من خلال مواقع افنترنت المتخصصة وغيرها
- ٢) مراجعة اللوائح الصادرة في هذا الشأن

س. أساليب تقييم الطلبة

أساليب تقييم الطلبة	الغرض من التقييم
---------------------	------------------

اختبار أعمال السنة	لتقييم مدى استيعاب الطلاب لما قد تم شرحه
المناقشة أثناء المحاضرات	لتقييم مدى القدرة على المناقشة والنقد
الاختبار التحريري لنهاية الفصل الدراسي	لتقييم مدى القدرة على المعرفة والفهم

جدول تقييم الطلاب والوزن النسبي للتقييم

نوع التقييم	الموعد	الوزن النسبي
الاختبار النصفى- أعمال السنة	الأسبوع الثامن	٥٠%
امتحان نهاية العام	موعد تحدده إدارة الجامعة	٤٠%
المناقشة في المحاضرات	طول الفصل	١٠%
المجموع		١٠٠%

<p>١. استراتيجيات الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب بخصوص فعالية التدريس:</p> <p>توزيع استمارات استبيان على الطلاب في نهاية الفصل الدراسي للحصول على آرائهم كتقييم خاص بالمقرر</p> <p>٢. استراتيجيات أخرى لتقويم عملية التدريس من قبل الأستاذ أو القسم:</p> <p>أ- تقييم رئيس القسم لاداء استاذ المادة ومدى فعالية الادوات المستخدمة لتقديمه ب- التقويم الذاتي للبرنامج ت- المراجعة الدورية الداخلية للمقرر من خلال لجنة تطوير القسم ولجنة الخطط الدراسية</p> <p>٣. إجراءات تطوير التدريس:</p> <ul style="list-style-type: none"> • توفير أجهزة حاسبات بتقنيات حديثة وتوفير الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات • الاخذ بتوصيات نتائج المراجعة الداخلية للمقرر واستمارات الاستبيان للطلاب • متابعة استاذ المادة لما يستجد في مجال المقرر وتحديثه او اضافة اجزاء او تعديل مايلزم في توصيف المقرر او في مراجعة او في طرق مراجعته • توجهات ادارة القسم حول اداء استاذ المادة بناء على ملاحظات المراجعة واستبيان الطلاب والملاحظات المباشرة والمؤتمرات العلمية للطلاب
--

- أ. إجراءات التحقق من معايير إنجاز الطالب (مثل: تدقيق تصحيح عينة من أعمال ، والتبادل بصورة دورية لتصحيح الاختبارات
- ب. تصحيح اختبارات الطلبة بواسطة أعضاء هيئة تدريس مستقلين أو من خلال لجنة اختبارات بالقسم
- ت. تطوير الخطة الدراسية بالقسم لتتماشى مع إنجاز الطالب
- ث. عمل استمارات بيان حالة للطلاب المتعثرين في المقرر لتصحيح اوضاعهم
- ج. والتبادل بصورة دورية من خلال متابعة ما يستجد في مجال المقرر الدراسي وازضافة احدث التقنيات والمراجع والابحاث العلمية في محتوياته
- ح. عينة من الواجبات مع أعضاء هيئة تدريس من مؤسسة أخرى):استطلاع اراء الطلاب في المقرر من قبل ادارة الجودة

٤. صيف إجراءات التخطيط للمراجعة الدورية لمدى فعالية المقرر الدراسي والتخطيط لتطويره:

- أ- اطلاع الطالب على أنشطة الجهات الحكومية القائمة والمسئولة على الحفاظ على الموارد السياحية بالمملكة وتنميتها وبين أساليب الرعاية الحكومية للحركة السياحية من خلال مؤسساتها المختلفة وذلك من خلال البحث في الانترنت والمجلات العلمية المطبوعة
- ب- جلسات المناقشة في اجتماعات دورية من خلال ادارة الجودة وتوصيف المقرر والخطط الدراسية وخطط التطوير بالقسم العلمي
- ت- تحديث مصادر ومحتوى ومفردات المقرر بشكل دوري باستخدام التقنيات الحديثة

اسم منسق البرنامج:

التاريخ

التوقيع:

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر: العمليات الفندقية

رمز المقرر:

نموذج توصيف مقرر دراسي

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى	تاريخ التوصيف: ١٤٤٠/٢/٢٠
الكلية / القسم: كلية ادارة الاعمال – قسم ادارة السياحة والضيافة	

أ. التعريف بالمقرر الدراسي ومعلومات عامة عنه

١. اسم المقرر الدراسي ورمزه: العمليات الفندقية		
٢. عدد الساعات المعتمدة: ٣		
٣. البرنامج (أو البرامج) الذي يقدم ضمنه المقرر الدراسي: برنامج دبلوم إدارة الأعمال الفندقية (في حال وجود مقرر عام في عدة برامج، بيّن هذا بدلاً من إعداد قائمة بكل هذه البرامج)		
٤. السنة أو المستوى الدراسي الذي يعطى فيه المقرر الدراسي:		
٥. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت):		
٦. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت):		
٧. موقع تقديم المقرر، إن لم يكن في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى (العابدية وريع داخر)		
٨. نمط الدراسة المتبع (اختر كل ما ينطبق):		
أ. قاعات المحاضرات التقليدية	<input type="checkbox"/>	النسبة: <input type="checkbox"/>
ب. التعليم الإلكتروني	<input type="checkbox"/>	النسبة: <input type="checkbox"/>
ج. تعليم مدمج (تقليدي وعن طريق الإنترنت)	<input checked="" type="checkbox"/>	النسبة: ١٠٠%
د. بالمراسلة	<input type="checkbox"/>	النسبة: <input type="checkbox"/>
هـ. أخرى	<input type="checkbox"/>	النسبة: <input type="checkbox"/>

تعليقات:

سوف يتم تدريس هذا المقرر بالدمج بين المحاضرات التقليدية، والتعليم الإلكتروني باستخدام شبكة الأنترنت. فقااعات المحاضرات التقليدية سوف يطبق فيها استراتيجيات التعلم النشط والتعلم التعاوني والاستراتيجيات التربوية الأخرى للتفاعل مع الطلاب واكسابهم المهارات المعرفية الخاصة بمحتوى المقرر، فضلاً عن اطلاعهم على أحدث الابحاث والوسائط والفيديوهات التعليمية والتي لها علاقة بالمادة العلمية من خلال التعليم الإلكتروني.

ب. الأهداف

١- ما هدف المقرر الرئيس ؟

هذا المقرر سوف يساعد الطالب على التعرف على كافة العمليات الفندقية التي تتم في الاقسام المختلفة للفندق. عند الانتهاء من تدريس هذا المقرر سوف يكون الطالب قادر على:

- إظهار المعرفة بالبيئة التشغيلية في قطاع الضيافة وادراك عمليات التشغيل التي تتم في كافة أقسام الفندق مثل المكاتب الامامية، الأشراف الداخلي، الاغذية والمشروبات، الموارد البشرية، الهندسة والصيانة، التسويق والمبيعات والأمن.
- القدرة على عمل تحليل نقدي لممارسات الإدارة التشغيلية في صناعة الضيافة.
- الفهم العميق لكافة العمليات التي يتبعها الفندق في تعزيز وتطوير العلاقة مع العملاء.
- ادراك دور التكنولوجيا في صناعة الضيافة وتقييم كيفية تأثير أنظمة التشغيل على خدمة ورضا العملاء في قطاع السياحة والضيافة.
- التعرف على التغيير التكنولوجي الذي حدث في العقود الماضية ومدى تأثيره على عمليات التشغيل في قطاع الضيافة، السائحين والموظفين .
- ادراك أهمية ملاحظات العملاء وتعليقاتهم (التغذية العكسية) في تعزيز وتطوير الخدمات والعمليات التي تتم في قطاع السياحة والضيافة.

٢- اذكر بياجاز أي خطط - يتم تنفيذها - لتطوير وتحسين المقرر الدراسي . (مثل الاستخدام المتزايد لتقنية المعلومات أو مراجع الإنترنت، والتغييرات في المحتوى كنتيجة للأبحاث الجديدة في مجال الدراسة).

- المراجعة الدورية للمقرر وتحديث المحتوى من أجل تلبية الاتجاهات الحالية والحديثة في موضوع المقرر.
- الأخذ في الاعتبار وجهات نظر أصحاب الأعمال (الصناعة)، المراجعين الخارجيين، الطلاب لتطوير محتوى المقرر
- استخدام المراجع الحديثة ومتابعة ورش العمل والمؤتمرات العلمية المتخصصة
- التوافق مع ما تقدمه المؤسسات التعليمية المماثلة في التخصص

ج. وصف المقرر الدراسي (ملاحظة: المطلوب هنا وصف عام بالطريقة نفسها المستخدمة في النشرة التعريفية أودليل البرنامج).

وصف عام للمقرر:

يتناول هذا المقرر كافة عمليات التشغيل التي تتم في أقسام الفندق المختلفة على سبيل المثال قطاع الغرف والأغذية والمشروبات وذلك لإعطاء الطلاب نظرة عامة تفصيلية حول جميع الإدارات التشغيلية في الفندق والعلاقات فيما بينها. هذا المقرر سوف يساعد الطلاب على ادراك الاختلافات في عمليات التشغيل لأنواع وأحجام الفنادق المختلفة من الفنادق المحدودة إلى الخدمة الكاملة، وأيضاً فهم عميق لعقود الملكية والإدارة التي تتبعها الفنادق، فضلاً عن التعرف على مسؤوليات ومهام المدير العام للفندق ومساعديه.

١. الموضوعات التي ينبغي تناولها:		
ساعات التدريس	عدد الأسابيع	قائمة الموضوعات
٣	١	صناعة الفنادق: نظرة عامة، تصنيف المنشأة الفندقية، الفرص المهنية التي توفرها الصناعة
٣	١	اتفاقيات الامتياز وعقود الإدارة
٣	١	المدير العام للفندق – الاشراف والرقابة والتوجيه
٣	١	ادارة قسم الغرف
٣	١	الأشراف الداخلي
٣	١	التعامل مع شكاوى العملاء
٣	١	الأغذية والمشروبات
٣	١	الاختبار النصفي
٣	١	التسويق والمبيعات
٣	١	ادارة الموارد البشرية
٣	١	الهندسة والصيانة
٣	١	قسم الامن
٣	١	ادارة الايرادات
٣	١	المشتريات
٣	١	مراجعة
	١	الاختبار النهائي

٢. إجمالي عدد ساعات المقرر وتوزيعها:						
المجموع	أخرى	تطبيق	معامل أو استديو	دروس إضافية	محاضرات	ساعات التدريس الفعلية
٤٢					٤٢	
٣					٣	الساعات المعتمدة

٣. عدد ساعات الدراسة / التعلم الفردي (الإضافي) التي يقوم بها الطالب خلال أسبوعياً:
٣ ساعات

٤. مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لمجالات الإطار الوطني للمؤهلات واتساقها مع طرق قياسها واستراتيجيات تدريسها

يحدد الجدول التالي مجالات مخرجات التعلم الخمسة الواردة في الإطار الوطني للمؤهلات

- **أولاً:** قم بملء الجدول بمخرجات تعلم المقرر، بحيث تكون قابلة للقياس حسب المطلوب في مجالات التعلم المناسبة.
- **ثانياً:** ضع استراتيجيات التدريس التي تناسب طرق التقييم وتتسق معها ومع مخرجات التعلم المستهدفة.
- **ثالثاً:** ضع طرق التقييم المناسبة التي تساعد على قياس وتقويم مخرجات التعلم بدقة، ويجب أن تتسق مخرجات تعلم المقرر المستهدفة وطرق تقييمها واستراتيجيات تدريسها لتشكّل معاً عملية تعلم وتعليم متكاملة، مع ملاحظة أنه لا يلزم أن يتضمن كل مقرر مخرجات تعلم في كل مجال من مجالات التعلم.

جدول مخرجات التعلم للمقرر

م	مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لمجالات الإطار الوطني للمؤهلات	استراتيجيات التدريس للمقرر	طرق التقويم
١	المعرفة		
١-١	فهم واسع لطبيعة صناعة الفنادق وتصنيفاتها المختلفة وتأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة على عمليات التشغيل.	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة التعلم الذاتي	الاختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة (فريق العمل)
٢-١	معرفة شاملة وعميقة لعمليات التشغيل التي تتم بأقسام الفندق المختلفة.	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة التعلم الذاتي	الاختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة (فريق العمل)
٣-١	تقدير وتقييم العلاقة بين النظرية والممارسة في مجال عمليات إدارة الفنادق.	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة التعلم الذاتي	الاختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة (فريق العمل)

المهارات المعرفية			٢
الاختبارات الفصلية والنهائية تقييم الواجبات الفردية والجماعية تقييم المشاركة في المحاضرة	التعلم في مجموعات صغيرة (ورش عمل – تعلم تعاوني) العصف الذهني دراسة الحالة	القدرة على التحليل والاستنتاج للقضايا المختلفة ذات الصلة بالعمليات الفندقية وطرح الأسئلة وحل المشكلات وفقاً للأسلوب العلمي.	١-٢
الاختبارات الفصلية والنهائية تقييم الواجبات الفردية والجماعية تقييم المشاركة في المحاضرة	التعلم في مجموعات صغيرة (ورش عمل – تعلم تعاوني) العصف الذهني دراسة الحالة	القدرة على استخدام وتطبيق الفكر التحليلي والنقدي وفهم وتفسير المعلومات في مجال ادارة العمليات الفندقية.	٢-٢
مهارات العلاقات الشخصية وتحمل المسؤولية			٣
تقديم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقديم الواجبات الفردية والجماعية	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	القدرة على العمل بفاعلية ضمن فريق عمل وتكوين علاقات إيجابية ناجحة مع الآخرين.	١-٣
تقديم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقديم الواجبات الفردية والجماعية	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	أخذ دور قيادي / إداري حسب الاقتضاء وتطوير الذات شخصياً ومهنياً	٢-٣
تقديم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقديم الواجبات الفردية والجماعية	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	الالتزام بالمعايير الأخلاقية للسلوك وتحمل المسؤولية في التعلم	٣-٣
مهارات الاتصال ومهارات تقنية المعلومات والمهارات العددية			٤
تقديم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقديم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	اختيار واستخدام أشكال الاتصال المناسبة لإنجاز المهمة سواء كانت الاتصالات الشفوية، الكتابية، الرقمية والرسوم.	١-٤
تقديم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقديم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	استخدام مصادر تعلم الكترونية، ومواقع تعليمية على الويب ذات الصلة بالمقرر واستخدام وسائل الاتصال التعليمي الحديثة.	٢-٤
تقديم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقديم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	استخدام وتقييم أدوات الاتصال المناسبة للمناقشات داخل وبين أعضاء فريق العمل ومختلف شرائح الجمهور.	٣-٤
تقديم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقديم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	التمييز بين أشكال الاتصال ذات الصلة بالأساط الأكاديمية ، والأعمال التجارية ، والحكومة ، والصناعة.	٤-٤

			٥

٥. جدول مهام تقييم الطلبة خلال الفصل الدراسي:			
م	مهام التقييم المطلوبة (مثال: اختبار، مشروع جماعي، كتابة مقال، خطابة، تقديم شفهي، ملاحظة.....الخ)	الأسبوع المحدد لتسليمه	نسبته من التقييم النهائي
١	الاختبارات الدورية – الحضور	بشكل مستمر	١٠%
٢	الاختبار النصفى	٨	١٠%
٣	المشروع الجماعي / الأبحاث والتقارير	١١	١٠%
٤	العروض التقديمية (فردية أو جماعية)	١٤	١٠%
٥	الاختبار النهائي	١٦	٦٠%

د. الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودعمهم

هـ. مصادر التعلم

١. أدرج – في قائمة - الكتب المقررة المطلوبة:
<ul style="list-style-type: none"> - Rutherford, D. G., & O'Fallon, M. J. (2007). Hotel management and operations. John Wiley & Sons. - BARROWS, C. W. and POWERS, T, (2009), Introduction to Management in the Hospitality Industry, 9th edition, John Wiley and Sons - O'FALLON, M. J. and RUTHERFORD, D. G. (2010) Hotel Management and Operations, 5th edition, Wiley - CLARK, G., and JOHNSTON, R., (2008), Service Operations Management, 3rd edition, Prentice Hall (Pearson Education)
٢. أدرج – في قائمة - المواد المرجعية الأساسية (المجلات العلمية والتقارير وغيرها):
<ul style="list-style-type: none"> • Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly • Hospitality Review • International Journal of Hospitality Management • International Journal of Contemporary Hospitality Management • Managing Service Quality • Service Industries Journal
٣. أدرج المواد الإلكترونية ومواقع الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها: استخدام مواقع Youtube, Facebook, whatsapp
٤. أدرج أي مواد تعليمية أخرى مثل البرامج الحاسوبية، البرمجيات، والأسطوانات المدمجة: برنامج الأوبرا ، مجموعة الميكروسوفت أوفيس، والأسطوانات المدمجة التى تحتوى على مادة علمية ذات صلة بمحتوى

و. المرافق المطلوبة

بيّن متطلبات المقرر الدراسي من المرافق بما في ذلك حجم القاعات الدراسية والمختبرات (أي عدد المقاعد داخل القاعات الدراسية والمختبرات، وعدد أجهزة الحاسب الآلي المتاحة، وغيرها):
١. المباني (قاعات المحاضرات، والمختبرات، وقاعات العرض، والمعامل، وغيرها): قاعة تدريسية تتسع ل ٤٠ طالبا معمل حاسب آلي يحتوي على ٤٠ جهاز كمبيوتر قاعة للتعلم النشط
٢. مصادر تقنية (أدوات عرض البيانات، واللوحات الذكية، والبرمجيات وغيرها): - لوحات ذكية لعرض البيانات - بروجيكتور - أفلام وفيديوهات علمية - أقلام سيورة
٣. مصادر أخرى (حدددها: مثلاً إذا كان هناك حاجة إلى تجهيزات مخبرية خاصة، فاذكرها، أو أرفق قائمة بها):

ز. تقويم المقرر الدراسي وإجراءات تطويره

١. استراتيجيات الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب بخصوص فعالية التدريس: - استبيانات توزع على الطلاب في نهاية الفصل الدراسي لمعرفة آراءهم حول المقرر ومدى فاعلية أسلوب التدريس - في نهاية كل محاضرة ، يُطلب من الطلاب كتابة ملاحظاتهم حول المحاضرة في ورقة مع عدم كتابة الاسم وتسليمها إلى المحاضر. سيتم قراءة جميع تعليقات الطلاب ومناقشتها معهم في المحاضرة التالية
٢. استراتيجيات أخرى لتقويم عملية التدريس من قبل الأستاذ أو القسم: - المراجعة الدورية للمقرر من قبل لجنة الخطط الدراسية والجدول بالقسم. - تدوير المقررات - المراجعة الخارجية - تقييم رئيس القسم لأداء عضوا هيئة التدريس في نهاية الفصل الدراسي
٣- إجراءات تطوير التدريس: - تحديث مصادر التعلم بناء على توصية لجنة الخطط والجدول الدراسية بالقسم والمراجعة الداخلية والاساتذة الزائرين - تشجيع استخدام التقنية الحديثة في تقديم المقرر الدراسي - توجهات ادارة القسم حول أداء استاذ المادة بناء على ملاحظات المراجعة واستبيان الطلاب والملاحظات المباشرة والمؤتمرات العلمية للطلاب - تشجيع عمليات التعلم الذاتي - تقديم بحوث علمية في مجال المقرر - تشجيع الطلاب على التقديم واللقاء
٤- إجراءات التحقق من معايير إنجاز الطالب (مثل: تدقيق تصحيح عينة من أعمال الطلبة بواسطة أعضاء هيئة تدريس مستقلين، والتبادل بصورة دورية لتصحيح الاختبارات أو عينة من الواجبات مع أعضاء هيئة تدريس من مؤسسة أخرى): - مراجعة عينة من إجابات الطلاب من قبل لجنه متخصصة بالقسم، وأيضا يتم دعوة أعضاء هيئة تدريس من مؤسسات تعليمية مماثلة لتقييم عينة من اجابات الطلاب.

- المراجعة والتصحيح الجماعي بالقسم
- تطوير الخطة الدراسية بالقسم لتتماشى مع انجاز الطالب
- عمل استمارات بيان حالة للطلاب المتعثرين في المقرر لتصحيح اوضاعهم
- متابعة مايستجد في مجال المقرر الدراسي بصفة دورية وازافة احدث التقنيات والمراجع والابحاث العلمية في محتوياته.

- ٥- صِف إجراءات التخطيط للمراجعة الدورية لمدى فعالية المقرر الدراسي والتخطيط لتطويره:
- يتم مراجعة المقرر بشكل دورى من قبل لجنة الخطط والجداول الدراسية بالقسم لضمان مواكبته للتطورات الحديثة في التخصص.
- تحديث المصادر والمراجع الخاصة بالمقرر بشكل منتظم وفق التطورات الحديثة في التخصص.
- الأخذ بتوصيات نتائج المراجعات الداخلية والخارجية في تحسين وتطوير المقرر بشكل مستمر.

اسم القائم بتدريس
المقرر الدراسي:

اسم منسق البرنامج:

التاريخ

التوقيع:

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر: القوى العاملة في الفنادق

رمز المقرر:

نموذج توصيف مقرر دراسي

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى	تاريخ التوصيف: ١٤٤٠/٢/٢٦
الكلية / القسم: كلية ادارة الاعمال – قسم ادارة السياحة والضيافة	

ت. التعريف بالمقرر الدراسي ومعلومات عامة عنه

١. اسم المقرر الدراسي ورمزه: القوى العاملة في الفنادق		
٢. عدد الساعات المعتمدة: ٣		
٣. البرنامج (أو البرامج) الذي يقدم ضمنه المقرر الدراسي: برنامج دبلوم إدارة الاعمال الفندقية (في حال وجود مقرر عام في عدة برامج، يبين هذا بدلاً من إعداد قائمة بكل هذه البرامج)		
٤. السنة أو المستوى الدراسي الذي يعطى فيه المقرر الدراسي:		
٥. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت):		
٦. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت):		
٧. موقع تقديم المقرر، إن لم يكن في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى (العابدية وريع ذاخر)		
٨. نمط الدراسة المتبع (اختر كل ما ينطبق):		
و. قاعات المحاضرات التقليدية	<input type="checkbox"/>	النسبة: <input type="checkbox"/>
ز. التعليم الإلكتروني	<input type="checkbox"/>	النسبة: <input type="checkbox"/>
ح. تعليم مدمج (تقليدي وعن طريق الإنترنت)	<input checked="" type="checkbox"/>	النسبة: ١٠٠%
ط. بالمراسلة	<input type="checkbox"/>	النسبة: <input type="checkbox"/>
ي. أخرى	<input type="checkbox"/>	النسبة: <input type="checkbox"/>
تعليلات:		
سوف يتم تدريس هذا المقرر بالدمج بين المحاضرات التقليدية، والتعليم الإلكتروني باستخدام شبكة الأنترنت. فقاعات المحاضرات التقليدية سوف يطبق فيها استراتيجيات التعلم النشط والتعلم التعاوني والاستراتيجيات التربوية الأخرى للتفاعل مع الطلاب واكسابهم المهارات المعرفية الخاصة بمحتوى المقرر، فضلاً عن اطلاعهم على أحدث الابحاث والوسائط والفيديوهات التعليمية والتي لها علاقة بالمادة التعليمية من خلال التعليم الإلكتروني.		

ث. الأهداف

- ١- ما هدف المقرر الرئيس ؟
- يهدف المقرر لتقديم رؤية شاملة عن ممارسات ادارة الموارد البشرية حيث يتناول مهام إدارة شؤون الموظفين في التخطيط والتعيين والاختيار وتقييم الأداء والتدريب ، ونظم المعلومات ، والقضايا الاخرى. عند الانتهاء من تدريس هذا المقرر سوف يكون الطالب قادر على:
- ادراك قيمة وأهمية إدارة الموارد البشرية في قطاع السياحة والضيافة.
 - التعرف على كيفية تنظيم وتخطيط الموارد البشرية ومسئولياتها في الرقابة والقيادة لضمان نجاح المنشآت السياحية والفندقية.
 - معرفة الاتجاهات التقليدية والحديثة في اختيار وتعيين وتطوير الموارد البشرية.
 - تحديد طرق قياس وتقييم الأداء وطرق تحفيز وتشجيع الموظفين.
 - فهم دوافع الأفراد وسلوك العمل وادراك أحدث القضايا في مجال ادارة الموارد البشرية.
 - التعرف على مفهوم التنوع البشرى ومبدأ تساوى الفرص وكيفية تطبيقهما
- ٢- اذكر بايجاز أي خطط - يتم تنفيذها - لتطوير وتحسين المقرر الدراسي . (مثل الاستخدام المتزايد لتقنية المعلومات أو مراجع الإنترنت، والتغييرات في المحتوى كنتيجة للأبحاث الجديدة في مجال الدراسة).
- المراجعة الدورية للمقرر وتحديث المحتوى من أجل تلبية الاتجاهات الحالية والحديثة في موضوع المقرر.
 - الأخذ في الاعتبار وجهات نظر أصحاب الأعمال (الصناعة)، المراجعين الخارجيين، الطلاب لتطوير محتوى المقرر.
 - استخدام المراجع الحديثة ومتابعة ورش العمل والمؤتمرات العلمية المتخصصة.
 - التوافق مع ما تقدمه المؤسسات التعليمية المماثلة في التخصص.

ج. وصف المقرر الدراسي (ملاحظة: المطلوب هنا وصف عام بالطريقة نفسها المستخدمة في

النشرة التعريفية أودليل البرنامج).

وصف عام للمقرر:
تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً حيوياً في المنشأة السياحية والفندقية على اختلاف أنواعها. يتناول هذا المقرر السياسات والممارسات التي تتبعها ادارة الموارد البشرية حيث يركز في محتواه على مهام ومسئوليات الموارد البشرية في التخطيط والاختيار والتعيين والتدريب وتقييم الاداء وغيرها من القضايا الاخرى. يتعرض المقرر أيضاً لعملية تفويض السلطة وتأثيرها على العاملين ومشكلة دوران العاملين والتعرف على أسبابها وطرق علاجها، فضلاً عن مناقشة أحدث الاتجاهات في مجال ادارة الموارد البشرية في السياحة والضيافة.

٦. الموضوعات التي ينبغي تناولها:		
ساعات التدريس	عدد الأسابيع	قائمة الموضوعات
٣	١	مقدمة في ادارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة
٣	١	تخطيط الموارد البشرية
٣	١	إدارة الموارد البشرية: السياسات والإجراءات
٦	٢	عمليات وإجراءات الأختيار والتعيين
٣	١	التدريب والتطوير
٣	١	ادارة وتقييم الاداء
٣	١	مفاهيم وطرق تحفيز الموظفين
	١	الأختبار النصفي
٣	١	ادارة التنوع البشرى وتطبيق مبدأ تساوى الفرص
٣	١	الإدارة والقيادة
٣	١	دوران الموظفين: أسبابها وطرق التغلب عليها
٣	١	التمكين وتفويض السلطة: استراتيجيات لرضا الموظفين والعملاء
٣	١	استخدام المجموعات وتنمية روح الفريق في بيئة العمل
٣	١	القضايا الهامة في ادارة الموارد البشرية
٣	١	مراجعة
	١	الاختبار النهائي

٧. إجمالي عدد ساعات المقرر وتوزيعها:						
المجموع	أخرى	تطبيق	معامل أو استديو	دروس إضافية	محاضرات	ساعات التدريس الفعلية
٤٢					٤٢	
٣					٣	الساعات المعتمدة

٨. عدد ساعات الدراسة / التعلم الفردي (الإضافي) التي يقوم بها الطالب خلال أسبوعياً:
٣ ساعات

٩. مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لجلالات الإطار الوطني للمؤهلات واتساقها مع طرق قياسها واستراتيجيات تدريسها

يحدد الجدول التالي مجالات مخرجات التعلم الخمسة الواردة في الإطار الوطني للمؤهلات

- **أولاً:** قم بملء الجدول بمخرجات تعلم المقرر، بحيث تكون قابلة للقياس حسب المطلوب في مجالات التعلم المناسبة.
- **ثانياً:** ضع استراتيجيات التدريس التي تناسب طرق التقييم و تتسق معها ومع مخرجات التعلم المستهدفة.
- **ثالثاً:** ضع طرق التقييم المناسبة التي تساعد على قياس وتقويم مخرجات التعلم بدقة، ويجب أن تتسق مخرجات تعلم المقرر المستهدفة وطرق تقييمها واستراتيجيات تدريسها لتشكل معاً عملية تعلم وتعليم متكاملة، مع ملاحظة أنه لا يلزم أن يتضمن كل مقرر مخرجات تعلم في كل مجال من مجالات التعلم.

جدول مخرجات التعلم للمقرر

رقم	مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لمجالات الإطار الوطني للمؤهلات	استراتيجيات التدريس للمقرر	طرق التقييم
١	المعرفة		
١-١	تطبيق المعرفة النظرية في الواقع العملي في اتخاذ القرارات والممارسات في مجال الموارد البشرية في منشأة السياحة والضيافة.	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة التعلم الذاتي	الأختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة (فريق العمل)
٢-١	تحديد التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة والضيافة	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة التعلم الذاتي	الأختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة (فريق العمل)
٣-١	تحديد اتجاهات ومواقف الموظفين ودوافعهم وسلوكهم في مؤسسات السياحة والضيافة	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة التعلم الذاتي	الأختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة (فريق العمل)
٤-١	معرفة مختلف استراتيجيات التوظيف الفعالة والتطوير الوظيفي التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في قطاع السياحة والضيافة.	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة التعلم الذاتي	الأختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة (فريق العمل)
٢	المهارات المعرفية		
١-٢	تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتعظيم دور إدارة الموارد البشرية في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الانتاج.	التعلم في مجموعات صغيرة (ورش عمل - تعلم تعاوني) العصف الذهني دراسة الحالة	الاختبارات الفصلية والنهائية تقييم الواجبات الفردية والجماعية تقييم المشاركة في المحاضرة
٢-٢	القدرة على استخدام وتطبيق الفكر التحليلي والنقدي لفهم وتفسير المعلومات وكذلك ايجاد الحلول المبتكرة لمختلف القضايا المتعلقة بالموارد البشرية في مجال السياحة والضيافة.	التعلم في مجموعات صغيرة (ورش عمل - تعلم تعاوني) العصف الذهني دراسة الحالة	الاختبارات الفصلية والنهائية تقييم الواجبات الفردية والجماعية تقييم المشاركة في المحاضرة

الاختبارات الفصلية والنهائية تقييم الواجبات الفردية والجماعية تقييم المشاركة في المحاضرة	التعلم في مجموعات صغيرة (ورش عمل - تعلم تعاوني) العصف الذهني دراسة الحالة	القدرة على تحليل الوظائف وتحديد المهام الوظيفية للتأكد من الحصول على الكفاءات المطلوبة لمختلف الوظائف بقطاع السياحة والضيافة.	
مهارات العلاقات الشخصية وتحمل المسؤولية			٣
تقديم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقييم الواجبات الفردية والجماعية	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	القدرة على العمل بفاعلية ضمن فريق عمل وتكوين علاقات إيجابية ناجحة مع الآخرين.	١-٣
تقديم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقييم الواجبات الفردية والجماعية	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	أخذ دور قيادي / إداري حسب الاقتضاء وتطوير الذات شخصياً ومهنيًا	٢-٣
تقديم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقييم الواجبات الفردية والجماعية	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	الالتزام بالمعايير الأخلاقية للسلوك وتحمل المسؤولية في التعلم	٣-٣
مهارات الاتصال ومهارات تقنية المعلومات والمهارات العددية			٤
تقديم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقييم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	اختيار واستخدام أشكال الاتصال المناسبة لإنجاز المهمة سواء كانت الاتصالات الشفوية، الكتابية، الرقمية والرسوم.	١-٤
تقديم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقييم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	استخدام مصادر تعلم الكترونية، ومواقع تعليمية على الويب ذات الصلة بالمقرر واستخدام وسائل الاتصال التعليمي الحديثة.	٢-٤
تقديم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقييم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	استخدام وتقييم أدوات الاتصال المناسبة للمناقشات داخل وبين أعضاء فريق العمل ومختلف شرائح الجمهور	٣-٤
تقديم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقييم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	التمييز بين أشكال الاتصال ذات الصلة بالأوساط الأكاديمية، والأعمال التجارية، والحكومة، والصناعة.	٤-٤
المهارات النفسية الحركية (إن وجدت)			٥

١٠. جدول مهام تقويم الطلبة خلال الفصل الدراسي:			
م	مهام التقويم المطلوبة (مثال: اختبار، مشروع جماعي، كتابة مقال، خطابة، تقديم شفهي، ملاحظة.....الخ)	الأسبوع المحدد لتسليمه	نسبته من التقييم النهائي
١	الاختبارات الدورية – الحضور	بشكل مستمر	%١٠
٢	الاختبار النصفى	٨	%١٠
٣	المشروع الجماعي / الأبحاث والتقارير	١١	%١٠
٤	العروض التقديمية (فردية أو جماعية)	١٤	%١٠
٥	الاختبار النهائي	١٦	%٦٠

ذ. الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودعمهم

ترتيبات إتاحة أعضاء هيئة التدريس والهيئة التعليمية للاستشارات والإرشاد الأكاديمي الخاص لكل طالب (مع ذكر مقدار الوقت الذي يتوقع أن يتواجد خلاله أعضاء هيئة التدريس لهذا الغرض في كل أسبوع).

يتواجد أستاذ المقرر بواقع ١٨ ساعة أسبوعياً تمثل ساعات مكتبية للطلاب وذلك لمساعدة الطلاب ودعمهم ، بالإضافة إلى وحدة الإرشاد الأكاديمي بالكلية والتي تقدم خدمات النصح للطلاب.

- التواصل المستمر مع الطلاب من خلال الإيميل، الواتساب وبوابة التعليم الإلكتروني للجامعة
- متابعة الطلاب أثناء المحاضرات ومناقشة الواجبات والبحوث والتقارير التي يقوموا بإعدادها

ي. مصادر التعلم

١. أدرج – في قائمة - الكتب المقررة المطلوبة

- Riley, M. (2014). Human resource management in the hospitality and tourism industry. Routledge.
- Baum, T. (Ed.). (2016). Human resource issues in international tourism. Elsevier.
- David K. Hayes and Jack D. Ninemeier (2009) Human Resources Management in the Hospitality Industry, John Wiley & Sons.
- Robert H. Woods (2012) Managing Hospitality Human Resources, Fifth Edition, Educational Institute of the American Hotel Motel Assoc.
- Bibhuti Bhusan Mahapatro (2010) Human Resource Management, New Age International (P) Ltd., Publishers.

٢. أدرج – في قائمة - المواد المرجعية الأساسية (المجلات العلمية والتقارير وغيرها):

- Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly
- Journal of Human Resources in Tourism and Hospitality
- Annals of Tourism Research

- Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly
- International Journal of Contemporary Hospitality Management
- International Journal of Hospitality Management
- International Journal of Tourism Management
- International Journal of Tourism Research
- Journal of Hospitality and Tourism Management
- Tourism and Hospitality Research
- Tourism Management
- World Hospitality and Tourism Trends

٣. أدرج المواد الإلكترونية ومواقع الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها:

استخدام مواقع Youtube, Facebook, whatsapp

٤. أدرج أي مواد تعليمية أخرى مثل البرامج الحاسوبية، البرمجيات، والأسطوانات المدمجة:

مجموعة الميكروسوفت أوفيس، والأسطوانات المدمجة التي تحتوي على مادة علمية ذات صلة بمحتوى المقرر

أ. المرافق المطلوبة

بين متطلبات المقرر الدراسي من المرافق بما في ذلك حجم القاعات الدراسية والمختبرات (أي عدد المقاعد داخل القاعات الدراسية والمختبرات، وعدد أجهزة الحاسب الآلي المتاحة، وغيرها):

المباني (قاعات المحاضرات، والمختبرات، وقاعات العرض، والمعامل، وغيرها):
قاعة تدريسية تتسع ل ٤٠ طالبا
قاعة للتعلم النشط

مصادر تقنية (أدوات عرض البيانات، واللوحات الذكية، والبرمجيات وغيرها):
لوحات ذكية لعرض البيانات
بروجيكتور
أفلام وفيديوهات علمية
أفلام سبورة

مصادر أخرى (حددها: مثلاً إذا كان هناك حاجة إلى تجهيزات مخبرية خاصة، فاذكرها، أو أرفق قائمة بها):

س. تقويم المقرر الدراسي وإجراءات تطويره

٣. استراتيجيات الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب بخصوص فعالية التدريس:
- استبيانات توزع على الطلاب في نهاية الفصل الدراسي لمعرفة آرائهم حول المقرر ومدى فاعلية أسلوب التدريس
- في نهاية كل محاضرة، يُطلب من الطلاب كتابة ملاحظاتهم حول المحاضرة في ورقة مع عدم كتابة الاسم وتسليمها إلى المحاضر. سيتم قراءة جميع تعليقات الطلاب ومناقشتها معهم في المحاضرة التالية

٤. استراتيجيات أخرى لتقويم عملية التدريس من قبل الأستاذ أو القسم:
- المراجعة الدورية للمقرر من قبل لجنة الخطط الدراسية والجدول بالقسم.
- تدوير المقررات
- المراجعة الخارجية
- تقييم رئيس القسم لأداء عضوا هيئة التدريس في نهاية الفصل الدراسي

٥. إجراءات تطوير التدريس:

- تحديث مصادر التعلم بناء على توصية لجنة الخطط والجدول الدراسية بالقسم والمراجعة الداخلية والاساتذة الذائرين
 - تشجيع استخدام التقنية الحديثة في تقديم المقرر الدراسي
 - توجهات ادارة القسم حول اداء استاذ المادة بناء على ملاحظات المراجعة واستبيان الطلاب والملاحظات المباشرة والمؤتمرات العلمية للطلاب
 - تشجيع عمليات التعلم الذاتي
 - تقديم بحوث علمية في مجال المقرر
 - تشجيع الطلاب على التقديم واللقاء
٦. إجراءات التحقق من معايير إنجاز الطالب (مثل: تدقيق تصحيح عينة من أعمال الطلبة بواسطة أعضاء هيئة تدريس مستقلين، والتبادل بصورة دورية لتصحيح الاختبارات أو عينة من الواجبات مع أعضاء هيئة تدريس من مؤسسة أخرى):
- مراجعة عينة من إجابات الطلاب من قبل لجنة متخصصة بالقسم، وأيضا يتم دعوة أعضاء هيئة تدريس من مؤسسات تعليمية مماثلة لتقييم عينة من اجابات الطلاب.
 - المراجعة والتصحيح الجماعي بالقسم
 - تطوير الخطة الدراسية بالقسم لتتماشى مع انجاز الطالب
 - عمل استمارات بيان حالة للطلاب المتعثرين في المقرر لتصحيح اوضاعهم
 - متابعة مايستجد في مجال المقرر الدراسي بصفة دورية وازضافة احدث التقنيات والمراجع والابحاث العلمية في محتوياته.
٧. صيف إجراءات التخطيط للمراجعة الدورية لمدى فعالية المقرر الدراسي والتخطيط لتطويره:
- يتم مراجعة المقرر بشكل دورى من قبل لجنة الخطط والجدول الدراسية بالقسم لضمان مواكبته للتطورات الحديثة في التخصص.
 - تحديث المصادر والمراجع الخاصة بالمقرر بشكل منتظم وفق التطورات الحديثة في التخصص.
 - الأخذ بتوصيات نتائج المراجعات الداخلية والخارجية في تحسين وتطوير المقرر بشكل مستمر.

اسم القائم بتدريس

المقرر الدراسي:

اسم منسق

البرنامج:

التاريخ

التوقيع:

توصيف المقرر الدراسي

المحاسبة الفندقية

اسم المقرر:

رمز المقرر:

نموذج توصيف مقرر دراسي

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى	تاريخ التوصيف: ٢٨/٢/١٤٤٠هـ
الكلية / القسم: كلية إدارة الأعمال / قسم إدارة السياحة والفندقة	

خ. التعريف بالمقرر الدراسي ومعلومات عامة عنه:

١. اسم المقرر الدراسي ورمزه:	المحاسبة الفندقية
٢. عدد الساعات المعتمدة:	٣ ساعة
٣. البرنامج (أو البرامج) الذي يقدم ضمنه المقرر الدراسي: دبلوم إدارة الأعمال الفندقية (في حال وجود مقرر عام في عدة برامج، يبين هذا بدلاً من إعداد قائمة بكل هذه البرامج)	
٤. السنة أو المستوى الدراسي الذي يعطى فيه المقرر الدراسي: الخامس	
٥. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت):	
٦. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت):	
٧. موقع تقديم المقرر، إن لم يكن في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية: نفس المقر	
٨. نمط الدراسة المتبع (اختر كل ما ينطبق):	
ك. قاعات المحاضرات التقليدية	<input type="checkbox"/> النسبة: <input type="text"/>
ل. التعليم الإلكتروني	<input type="checkbox"/> النسبة: <input type="text"/>
م. تعليم مدمج (تقليدي وعن طريق الإنترنت)	<input checked="" type="checkbox"/> نعم
ن. بالمراسلة	<input type="checkbox"/> النسبة: <input type="text"/>
س. أخرى	<input type="checkbox"/> النسبة: <input type="text"/>
تعليقات: نمط الدراسة هنا يجمع بين التعليم المدمج والتقليدي في قاعات المحاضرات وكذلك الإلكتروني، حتى يتمكن الطالب من المادة العلمية، ويطلع على أحدث ماوصلت له الأبحاث في هذا الشأن من خلال مختلف الوسائط العلمية من مواقع الإنترنت العلمية المتخصصة وفيديوهات تساعد على توصيل للفكرة، للطالب بشكل دقيق وشيق.	

د. الأهداف

أ.	<p>١ عند الانتهاء من دراسة هذا المقرر سوف يضاف الى الطالب القدرات والمهارات الآتية:</p> <p>٢ شرح الغرض الأساسي للمحاسبة وكل فرعه من فروعها.</p> <p>٣ إعداد البيانات المالية المستخدمة في صناعة الضيافة ، بما في ذلك التدفقات النقدية ، الميزانية العمومية وبيان الدخل.</p> <p>٤ تحديد العوامل التي تؤثر على استراتيجية التسعير في قوائم طعام الأغذية والمشروبات.</p> <p>٥ تفسير التقارير المالية للفنادق التي تستخدم في صناعة تقارير الأداء وتخصيص النفقات.</p> <p>٦ حساب توقعات المبيعات وميزانيات التشغيل لعدة أشهر قادمة ، استنادا علي الأرقام السابقة.</p> <p>٧ فهم أهمية الأخلاق والأمانة في ممارسة مهنة المحاسبة</p> <p>٨ استخدام النتائج من التحليل المالي لمطعم ، وتقديم توصيات لميزانيات السنة التالية</p>
	<p>١- تطوير وتحسين المقرر الدراسي . تعتبر الزيارة الميدانية لأحد الفنادق جزء لا يتجزأ من هذا المقرر بهدف ادماج الطالب عمليا في نموذج حي</p> <p>١) عقد لقاءات مكتبية بين أستاذ المادة والدارسين خارج وقت المحاضرة يتم تحديدها سلفا وفقا لجدول محدد لمناقشة أهم الموضوعات أو المشكلات حول المقرر</p> <p>٢) يمكن دعوة أحد مدراء قسم المحاسبة من أحد الفنادق الكبرى لتقديم محاضرة للدارسين</p>

خ. وصف المقرر الدراسي

<p>وصف عام للمقرر: يهدف هذا المقرر إلى تعريف الطالب بأهمية المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الإدارية في الفنادق والمنشآت السياحية ويركز المقرر على الاستخدام الحديث لمعلومات المحاسبة الإدارية في مجال الفنادق كأداة إدارية لأغراض التخطيط، والرقابة والإشراف، واتخاذ القرارات الأمر الذي يساعد على تنمية مهارات وقدرات الطلاب على اتخاذ القرارات. يركز هذا المقرر بصفة أساسية على دور معلومات المحاسبة الإدارية في مساعدة الإدارة الفندقية على القيام بوظائفها الرئيسية (التخطيط، الرقابة والإشراف، اتخاذ القرار.</p>
--

أ. جدول بالموضوعات محل الدراسة:

ساعات التدريس	عدد الأسابيع	قائمة الموضوعات
٦	٢	مقدمة في محاسبة الفنادق ومراجعة مبادئ المحاسبة
٣	١	قائمة الأرباح والتكاليف
٣	١	قائمة المركز المالي
٣	١	قائمة التدفقات النقدية
٣	١	تسعير الأغذية والمشروبات
٣	١	تحليل النسبة

٦	٢	ادارة الإيرادات في الفنادق
٦	٢	التنبؤ بالمبيعات في الفنادق
٦	٢	المحاسبة الادارية للتكاليف
٦	٢	الميزانية والرقابة الداخلية

مكونات المقرر (مجموع ساعات الاتصال في الفصل الدراسي)

٤. إجمالي عدد ساعات المقرر وتوزيعها:						
المجموع	أخرى	تطبيق	معامل أو استديو	دروس إضافية	محاضرات	
١٥				لا يوجد	١٥	ساعات التدريس الفعلية
٣٠				لا يوجد	٣٠	الساعات المعتمدة

٥. عدد ساعات الدراسة / التعلم الفردي (الإضافي) التي يقوم بها الطالب خلال أسبوعياً: ٣ ساعات

جدول مخرجات التعلم للمقرر

م	مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لجات الإطار الوطني للمؤهلات	استراتيجيات التدريس للمقرر	طرق التقويم
١	المعرفة		
١-١	التعرف علي أهم التطورات والمستجدات علي الساحة السياحية عالمياً ومحلياً	<ul style="list-style-type: none"> المحاضرات استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس 	
٢-١	فهم أهمية المحاسبة في أعمال الفنادق	<ul style="list-style-type: none"> الاعتماد علي التعليم التفاعلي 	
٣-١	معرفة كيفية اعداد التقارير المالية التي تستخدمها الفنادق	<ul style="list-style-type: none"> تكليف الطلاب بعمل ابحاث ثم عرضها ومناقشتها 	
٤-١	شرح سياسات تسعير قوائم الطعام في الفنادق	<ul style="list-style-type: none"> الأسئلة المباشرة للطلاب المناقشات الصفية 	
٥-١		<ul style="list-style-type: none"> الاختبارات الدورية الاختبار النهائي 	
٢	المهارات الإدراكية		
١-٢	القدرة علي تحليل القوائم المالية ونتائج التشغيل باستخدام طرق تحليل مختلفة	<ul style="list-style-type: none"> الاعتماد علي التعليم التفاعلي 	<ul style="list-style-type: none"> الأسئلة المباشرة للطلاب المناقشات الصفية
٢-٢	التعرف علي مشكلات الأداء من خلال تحليل القوائم المالية وتقديم الحلول	<ul style="list-style-type: none"> تكليف الطلاب بعمل ابحاث ثم عرضها ومناقشتها 	<ul style="list-style-type: none"> إدراج أسئلة حل المشكلات في الاختبارات
٣-٢	اظهار القدرات الابداعية والابتكارية في تقديم مقترحات لتعظيم إيرادات الفنادق	<ul style="list-style-type: none"> دراسات الحالة التحليل الفكري لتلك القضايا 	

٤-٢	ومحاولة تجزئتها وإيجاد الحلول المناسبة لها	
٣	مهارات العلاقات الشخصية وتعمل المسؤولية	
١-٣	<ul style="list-style-type: none"> متابعة تقسيم العمل مع الطلاب تقويم المناقشات الجماعية بشكل دوري معرفة المعوقات التي واجهت الطالب في البحث 	القدرة على العمل ضمن فريق (التحلي بروح العمل الجماعي)
٢-٣		حث الطلاب علي تقبل النقد والتوجيه وتقبل الآراء المختلفة
٣-٣		تعزيز مهارات الحوار الناجح الفعال
٤-٣		تعزيز مهارات الإلقاء، وكسر حاجز الخوف من التحدث امام الآخرين
٥-٣		تشجيع الطلاب على الاستفادة من الآخرين والتعاون معهم
٦-٣		
٤	مهارات الإتصال ومهارات تقنية المعلومات والمهارات العددية	
١-٤	<ul style="list-style-type: none"> تكليف الطلاب بعمل تقارير كتابية عن موضوعات يتم تناولها في المقرر . اعطاء التمارين والتكاليف والواجبات عرض المشروعات والأبحاث التي تم تكليفهم بإعدادها 	تعزيز مهارات الاتصال الكتابي من خلال التقارير
٢-٤		تعزيز مهارات الاتصال الشفوي من خلال العرض والإلقاء

٦. جدول مهام تقويم الطلبة خلال الفصل الدراسي:			
م	مهام التقويم المطلوبة (مثال: اختبار، مشروع جماعي، كتابة مقال، خطابة، تقديم شفهي، ملاحظة..... الخ)	الأسبوع المحدد لتسليمه	نسبته من التقويم النهائي
٢	الاختبارات الدورية	بشكل مستمر اثناء المحاضرات	١٠ درجة
٣	الأبحاث الفردية	الأسبوع التاسع	١٠ درجة
٤	الاختبارات النصفية	الاسبوع الثامن	٢٠ درجة
٥	مشروع جماعي	الاسبوع الحادي عشر	٢٠ درجة
٦	اختبار نهاية الفصل الدراسي	بعد انتهاء الفصل الدراسي	٤٠ درجة
	المجموع		١٠٠ درجة

ر. الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودعمهم

ترتيبات إتاحة أعضاء هيئة التدريس والهيئة التعليمية للاستشارات والإرشاد الأكاديمي الخاص لكل طالب (مع ذكر مقدار الوقت الذي يتوقع أن يتواجد خلاله أعضاء هيئة التدريس لهذا الغرض في كل أسبوع).

- ٨ ساعات مكتبة اسبوعيا بمعدل ساعتين في اليوم من الأحد الي الأربعاء
- التواصل عبر وسائل التواصل الالكتروني (البريد- الواتس آب....) وكذلك عن طريق الهاتف

باب. مصادر التعلم

١. أدرج - في قائمة - الكتب المقررة المطلوبة:

Dopson, L. & Hayes, D. (2009). Managerial Accounting for the Hospitality Industry. Hoboken,

NJ: John Wiley & Sons, Inc.
Accounting for Hospitality Managers, Raymond Cote, 2007/5th ed., American Hotel&Lodging Educational Institute
٢. أدرج - في قائمة - المواد المرجعية الأساسية (المجلات العلمية والتقارير وغيرها)
٣. أدرج المواد الإلكترونية ومواقع الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها:

ت.ت. المرافق المطلوبة

بيّن متطلبات المقرر الدراسي من المرافق بما في ذلك حجم القاعات الدراسية والمختبرات (أي عدد المقاعد داخل القاعات الدراسية والمختبرات، وعدد أجهزة الحاسب الآلي المتاحة، وغيرها):
٧. المباني (قاعات المحاضرات، والمختبرات، وقاعات العرض، والمعامل، وغيرها) قاعة المحاضرات -معمل الحاسب الآلي بالكلية تستوعب ٤٠ طالب
٨. مصادر تقنية (أدوات عرض البيانات، واللوحات الذكية، والبرمجيات وغيرها): أجهزة الحاسب الآلي بالمعمل واللوحات الذكية وجهاز العرض والبرمجيات المتاحة بالكلية للطلاب عدد ٢ لوحة ذكية - عدد ٢ شاشة عرض - عدد ٢ شاشة LCD
٩. مصادر أخرى (حدها: مثلاً إذا كان هناك حاجة إلى تجهيزات مخبرية خاصة، فاذكرها، أو أرفق قائمة بها

ش. تقويم المقرر الدراسي وإجراءات تطويره

٨. استراتيجيات الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب بخصوص فعالية التدريس: - استبيانات توزع على الطلاب لمعرفة آرائهم حول المقرر ومدى فاعلية أسلوب التدريس وأهم الصعوبات التي واجهتهم في تحصيل المادة العلمية المقررة - التواصل والمناقشات الشفهية غير الرسمية مع الطلاب للأخذ بآرائهم حول كيفية تطوير المقرر - استراتيجيات أخرى لتقويم عملية التدريس من قبل الأستاذ أو القسم: - مناقشات داخل القسم مع الزملاء المتخصصين - المراجعة الدورية للمقرر من قبل لجنة الخطط الدراسية والجدول بالقسم - الاطلاع على أحدث طرق تدريس المقرر بواسطة استاذ المادة
٩. إجراءات تطوير التدريس: - زيادة درجة التفاعل بين الطلاب والأستاذ من خلال تطبيق مفاهيم التعليم النشط والتعليم التفاعلي - حث الطلاب على البحث عن الموضوعات محل الدراسة ودراسات الحالة عبر الإنترنت - تشجيع الطلاب على المناقشات الجماعية - تشجيع الطلاب على العرض والألقاء
١٠. إجراءات التحقق من معايير إنجاز الطالب (مثل: تدقيق تصحيح عينة من أعمال، والتبادل بصورة دورية لتصحيح الاختبارات ١. تصحيح اختبارات الطلاب بواسطة أعضاء هيئة تدريس مستقلين أو من خلال لجنة اختبارات بالقسم ٢. تطوير الخطة الدراسية بالقسم لتتماشى مع إنجاز الطالب ٣. عمل استمارات بيان حالة للطلاب المتعثرين في المقرر لتصحيح أوضاعهم ٤. تبادل المعارف بصورة دورية مع الزملاء من خلال متابعة ما يستجد في مجال المقرر الدراسي وإضافة أحدث التقنيات والمراجع والابحاث العلمية في محتوياته ٥. عينة من الواجبات مع أعضاء هيئة تدريس من مؤسسة أخرى: استطلاع آراء الطلاب في المقرر من قبل ادارة الجودة ٦. صف إجراءات التخطيط للمراجعة الدورية لدى فعالية المقرر الدراسي والتخطيط لتطويره:

- يتم مراجعة المقرر بشكل دوري من قبل لجنة الخطط والجدول الدراسية بالقسم لضمان مواكبته للتطورات الحديثة في التخصص
- الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم المادة العلمية
- الاطلاع علي محتوى المادة العلمية الذي يدرس في اكبر الجامعات العالمية التي تقدم نفس البرنامج
- تحليل آراء الطلاب بشكل دوري واخذ نتائج التحليل وآرائهم في الاعتبار عند تحديث الخطة الدراسية
- الاستفادة من آراء العاملين في صناعة الفنادق وجميع الأطراف ذات العلاقة للتعرف علي متطلبات السوق والمجتمع

اسم منسق

البرنامج:

التاريخ

التوقيع:

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر: المشتريات والتخزين

رمز المقرر:

نموذج توصيف مقرر دراسي

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى	تاريخ التوصيف: ١٤٤٠/٢/٢٨
الكلية / القسم: كلية ادارة الاعمال – قسم ادارة السياحة والضيافة	

ذ. التعريف بالمقرر الدراسي ومعلومات عامة عنه

١- اسم المقرر الدراسي ورمزه: المشتريات والتخزين	
٢- عدد الساعات المعتمدة: ٣	
٣- البرنامج (أو البرامج) الذي يقدم ضمنه المقرر الدراسي: دبلوم إدارة الأعمال الفندقية (في حال وجود مقرر عام في عدة برامج، بيّن هذا بدلاً من إعداد قائمة بكل هذه البرامج)	
٤- السنة أو المستوى الدراسي الذي يعطى فيه المقرر الدراسي:	
٥- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت):	
٦- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت):	
٧- موقع تقديم المقرر، إن لم يكن في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى (العابدية وريع داخر)	
٨- نمط الدراسة المتبع (اختر كل ما ينطبق):	
ع. قاعات المحاضرات التقليدية	النسبة: <input type="text"/>
ف. التعليم الإلكتروني	النسبة: <input type="text"/>
ص. تعليم مدمج (تقليدي وعن طريق الإنترنت)	النسبة: <input type="text" value="√"/>
ق. بالمراسلة	النسبة: <input type="text"/>
ر. أخرى	النسبة: <input type="text"/>
تعليقات:	

ر. الأهداف

١- ما هدف المقرر الرئيس؟

- يهدف هذا المقرر إلى التعرف على أنشطة وعمليات الشراء والاستلام والتخزين في المنشآت الفندقية. عند الانتهاء من تدريس هذا المقرر سوف يكون الطالب قادر على:
- التعرف على طبيعة عمل قسم المشتريات والأنشطة والإجراءات التي يتبعها في شراء المواد والخامات.
 - تحديد أهداف وطرق واستراتيجيات الشراء والتحديات التي يواجهها مسؤولي المشتريات في الفنادق.
 - فهم واستيعاب المعلومات المتضمنة في مواصفات الشراء ونماذج الاستلام.
 - القدرة على عمل خطة المشتريات وتحديد معايير اختيار الموردين.
 - التعرف على طرق تخزين وصرف المواد والخامات.
 - إدراك عملية ادارة المخزون بما في ذلك أدوات ومرافق التخزين والصرف.
 - فهم واستيعاب كيفية استخدام التقنيات الحديثة من قبل المسؤولين في أداء أنشطة وعمليات المشتريات واختيار الموردين والخامات فضلاً عن عمليات الجرد.
 - وصف عمليات شراء، واستلام، وتخزين، وصرف المواد الغذائية وغير الغذائية (مثل الدواجن، اللحوم، المواد والأثاث والمعدات).

٢- اذكر بيجاز أي خطط - يتم تنفيذها - لتطوير وتحسين المقرر الدراسي. (مثل الاستخدام المتزايد لتقنية المعلومات أو مراجع

الإنترنت، والتغييرات في المحتوى كنتيجة للأبحاث الجديدة في مجال الدراسة).

- المراجعة الدورية للمقرر وتحديث المحتوى من أجل تلبية الاتجاهات الحالية والحديثة في موضوع المقرر.
- الأخذ في الاعتبار وجهات نظر أصحاب الأعمال (الصناعة)، المراجعين الخارجيين، الطلاب لتطوير محتوى المقرر.
- استخدام المراجع الحديثة ومتابعة ورش العمل والمؤتمرات العلمية المتخصصة.
- التوافق مع ما تقدمه المؤسسات التعليمية المماثلة في التخصص.

د. وصف المقرر الدراسي (ملاحظة: المطلوب هنا وصف عام بالطريقة نفسها المستخدمة في النشرة التعريفية

أودليل البرنامج).

وصف عام للمقرر:

هذا المقرر يعتبر مصدراً هاماً للطلاب فضلاً عن مسؤولي المشتريات بالفنادق لإتباع نهج علمي في القيام بمهام وأنشطة المشتريات. يتناول هذا المقرر مبادئ وإجراءات عملية الشراء مع إعطاء وصف عام لخصائص بعض المنتجات والمواد والخامات التي تشتريها عادةً منشآت الضيافة. يركز هذا المقرر على كيفية عمل طلب الشراء والمتابعة والاستلام والتقنيات والممارسات التي يتم استخدامها في قطاع الضيافة بخصوص هذه العملية. يلقي الضوء أيضاً على المعلومات الواردة في مواصفات الشراء والمعايير المستخدمة عند اختيار الموردين بالإضافة إلى تطبيقات التكنولوجيا الحديثة في إدارة المشتريات ومراقبة المخزون.

٧. الموضوعات التي ينبغي تناولها:

ساعات التدريس	عدد الأسابيع	قائمة الموضوعات
٣	١	نظرة عامة على وظيفة الشراء والمفاهيم والاستراتيجيات ذات الصلة
٣	١	أنظمة المشتريات والأنشطة وخطط المشتريات
٣	١	مواصفات الشراء: عرض شامل
٣	١	معايير اختيار الموردين
٣	١	التحديات التي تواجه قطاع الضيافة فيما يتعلق بإدارة المشتريات
٣	١	تنظيم وإدارة قسم المشتريات
٣	١	إجراءات الشراء والاستلام
٣	١	الاختبار النصفي
٣	١	عمليات التخزين والصرف من المخازن
٣	١	تطبيقات التكنولوجيا الحديثة في الشراء
٣	١	إدارة تتبع المخزون والتخزين
٣	١	عمليات شراء واستلام وتخزين وصرف المواد الغذائية (الدواجن والأسماك واللحوم).
٣	١	عمليات شراء المنتجات والمواد الغذائية الطازجة، منتجات ألبان والمنتجات الغذائية الأخرى
٣	١	الإجراءات المستخدمة لاختيار وشراء المواد غير الغذائية والأثاث والتجهيزات والمعدات
٣	١	المسؤولية الاجتماعية للشركات والأخلاقيات في إدارة المشتريات
٣	١	الاختبار النهائي

٨. إجمالي عدد ساعات المقرر وتوزيعها:

المجموع	أخرى	تطبيق	معامل أو استديو	دروس إضافية	محاضرات	ساعات التدريس الفعلية
٤٢					٤٢	
٣					٣	الساعات المعتمدة

٩. عدد ساعات الدراسة / التعلم الفردي (الإضافي) التي يقوم بها الطالب خلال أسبوعياً: ٣ ساعات

١٠. مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لمجالات الإطار الوطني للمؤهلات واتساقها مع طرق قياسها واستراتيجيات تدريسها

يحدد الجدول التالي مجالات مخرجات التعلم الخمسة الواردة في الإطار الوطني للمؤهلات
أولاً: قم بملء الجدول بمخرجات تعلم المقرر، بحيث تكون قابلة للقياس حسب المطلوب في مجالات التعلم المناسبة.
ثانياً: ضع استراتيجيات التدريس التي تناسب طرق التقييم وتتسق معها ومع مخرجات التعلم المستهدفة.
ثالثاً: ضع طرق التقييم المناسبة التي تساعد على قياس وتقويم مخرجات التعلم بدقة، ويجب أن تتسق مخرجات تعلم المقرر المستهدفة وطرق تقييمها واستراتيجيات تدريسها لتشكلاً معاً عملية تعلم وتعليم متكاملة، مع ملاحظة أنه لا يلزم أن يتضمن كل مقرر مخرجات تعلم في كل مجال من مجالات التعلم.

جدول مخرجات التعلم للمقرر

م	مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لجلات الإطار الوطني للمؤهلات	استراتيجيات التدريس للمقرر	طرق التقويم
١	المعرفة		
١-١	ادراك عميق لكافة عمليات وأنشطة المشتريات المتبعة في المنشأة الفندقية، فضلاً عن التطبيقات الحديثة المستخدمة في الشراء ومتابعة المخزون.	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة لتعلم الذاتي	الاختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة (فريق العمل)
٢-١	معرفة المبادئ والاستراتيجيات الأساسية لوظيفة الشراء، إجراءات وتدابير الشراء، معايير اختيار الموردين وإدارة المخزون.	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة لتعلم الذاتي	الاختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة (فريق العمل)
٣-١	فهم واستيعاب العوامل التي تتخذها الفنادق في الاعتبار فيما يتعلق باختيار وشراء وتخزين المواد الغذائية وغير الغذائية المختلفة.	المحاضرة استراتيجيات التعلم النشط الحوار والمناقشة لتعلم الذاتي	الاختبارات تقييم الواجبات تقييم العمل ضمن مجموعات مصغرة (فريق العمل)
٢	المهارات المعرفية		
١-٢	القدرة على التعامل في المواقف المختلفة وتحليل وتفسير المعلومات للجوانب المختلفة لإدارة المشتريات من خلال تطبيق المعارف والمهارات	التعلم في مجموعات صغيرة (ورش عمل - تعلم تعاوني) العصف الذهني دراسة الحالة	الاختبارات الفصلية والنهائية تقييم الواجبات الفردية والجماعية تقييم المشاركة في المحاضرة
٢-٢	القدرة على استخدام وتطبيق الفكر التحليلي والنقدي لعمليات إدارة المشتريات والاستلام والتخزين وطرح الأسئلة وحل المشكلات وفقاً للأسلوب العلمي.	التعلم في مجموعات صغيرة (ورش عمل - تعلم تعاوني) العصف الذهني دراسة الحالة	الاختبارات الفصلية والنهائية تقييم الواجبات الفردية والجماعية تقييم المشاركة في المحاضرة
٣	مهارات العلاقات الشخصية وتحمل المسؤولية		
١-٣	القدرة على العمل بفاعلية ضمن فريق عمل وتكوين علاقات إيجابية ناجحة مع الآخرين.	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	تقويم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقييم الواجبات الفردية والجماعية
٢-٣	أخذ دور قيادي / إداري حسب الاقتضاء وتطوير الذات شخصياً ومهنياً	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	تقويم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقييم الواجبات الفردية والجماعية
٣-٣	الالتزام بالمعايير الأخلاقية للسلوك وتحمل المسؤولية في التعلم	التعلم التعاوني والعمل كفريق المناقشات الجماعية بين الطلاب التعلم الذاتي لعب الأدوار	تقويم المناقشات الجماعية بشكل دوري التقييم الذاتي تقييم الواجبات الفردية والجماعية

مهارات الاتصال ومهارات تقنية المعلومات والمهارات العددية			٤
تقييم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقييم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	اختيار واستخدام أشكال الاتصال المناسبة لإنجاز المهمة سواء كانت الاتصالات الشفوية، الكتابية، الرقمية والرسوم.	١-٤
تقييم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقييم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	استخدام مصادر تعلم الكترونية، ومواقع تعليمية على الويب ذات الصلة بالمقرر واستخدام وسائل الاتصال التعليمي الحديثة.	٢-٤
تقييم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقييم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	استخدام وتقييم أدوات الاتصال المناسبة للمناقشات داخل وبين أعضاء فريق العمل ومختلف شرائح الجمهور	٣-٤
تقييم الواجبات والتكاليف الفردية والجماعية تقييم المشاريع البحثية الاختبارات الفصلية والنهائية	حل المشاكل التعلم الإلكتروني دراسة الحالة التعلم الذاتي	التمييز بين أشكال الاتصال ذات الصلة بالأساط الأكاديمية ، والأعمال التجارية ، والحكومة ، والصناعة.	٤-٤
المهارات النفسية الحركية (إن وجدت)			٥

١١. جدول مهام تقويم الطلبة خلال الفصل الدراسي:			
م	مهام التقويم المطلوبة (مثال: اختبار، مشروع جماعي، كتابة مقال، خطابة، تقديم شفهي، ملاحظة..... الخ)	الأسبوع المحدد لتسليمه	نسبته من التقييم النهائي
١	الاختبارات الدورية – الحضور	بشكل مستمر	١٠%
٢	الاختبار النصفى	٨	١٠%
٣	المشروع الجماعي / الأبحاث والتقارير	١١	١٠%
٤	العروض التقديمية (فردية أو جماعية)	١٤	١٠%
٥	الاختبار النهائي	١٦	٦٠%
٦			

ز. الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودعمهم

ترتيبات إتاحة أعضاء هيئة التدريس والهيئة التعليمية للاستشارات والإرشاد الأكاديمي الخاص لكل طالب (مع ذكر مقدار الوقت الذي يتوقع أن يتواجد خلاله أعضاء هيئة التدريس لهذا الغرض في كل أسبوع).

- يتواجد أستاذ المقرر بواقع ١٨ ساعة أسبوعياً تمثل ساعات مكتبية للطلاب وذلك لمساعدة الطلاب ودعمهم ، بالإضافة إلى وحدة الإرشاد الأكاديمي بالكلية والتي تقدم خدمات النصح للطلاب.
- التواصل المستمر مع الطلاب من خلال الإيميل، الواتساب وبوابة التعليم الإلكتروني للجامعة.
- متابعة الطلاب أثناء المحاضرات ومناقشة الواجبات والبحوث والتقارير التي يقوموا بإعدادها.

ث. مصادر التعلم

<p>١. أدرج – في قائمة - الكتب المقررة المطلوبة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jones et al., (2014) Procurement, Principles & Management, Pearson Education Limited - <u>Ninemeier</u>, J.D. and <u>Hayes</u>, D.K. (2010) Procurement of hospitality resources, Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall - <u>Peter Baily</u> (2005) Purchasing Principles and Management, Prentice Hall - Feinstein, A.H. and Stefanelli, J.M. (2002) Purchasing: Selection and Procurement for the Hospitality Industry, Fifth Edition, JOHN WILEY & SONS, INC. - Lindgreen, A., Vanhamme, J., van Raaij, E. M., & Johnston, W. J. (2013). Go Configure: The mix of purchasing practices to choose for your supply base, California Management Review, 55 (2), 72-96. - Anderson, J. C., & Wynstra, F. (2010). Purchasing Higher-Value, Higher-Price Offerings in Business Markets, Journal of Business to Business Marketing, 17 (1), 29-61. - <u>Cichy</u>, R.F. and <u>Elsworth</u>. J.D. (2007) Purchasing for food service operations, Lansing, Mich. American Hotel & Lodging Educational Institute - Cousins, P. D., & Spekman, R. (2003). Strategic supply and the management of inter- and intraorganisational relationships, Journal of Purchasing and Supply Management, 9 (1), 19-29.
<p>٢. أدرج – في قائمة - المواد المرجعية الأساسية (المجلات العلمية والتقارير وغيرها):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annals of Tourism Research • Current Issues in Tourism • International Journal of Hospitality Management • International Journal of Contemporary Hospitality Management • Journal of Hospitality and Tourism Research
<p>٣. أدرج المواد الإلكترونية ومواقع الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها: استخدام مواقع Youtube, Facebook, whatsapp</p>
<p>٤. أدرج أي مواد تعليمية أخرى مثل البرامج الحاسوبية، البرمجيات، والأسطوانات المدمجة: مجموعة الميكروسوفت أوفيس، والأسطوانات المدمجة التي تحتوي على مادة علمية ذات صلة بمحتوى المقرر</p>

ج. المرافق المطلوبة

<p>يبين متطلبات المقرر الدراسي من المرافق بما في ذلك حجم القاعات الدراسية والمختبرات (أي عدد المقاعد داخل القاعات الدراسية والمختبرات، وعدد أجهزة الحاسب الآلي المتاحة، وغيرها):</p>
<p>١. المباني (قاعات المحاضرات، والمختبرات، وقاعات العرض، والمعامل، وغيرها): قاعة تدريسية تتسع ل ٤٠ طالبا قاعة للتعلم النشط</p>
<p>١١. مصادر تقنية (أدوات عرض البيانات، واللوحات الذكية، والبرمجيات وغيرها):</p> <ul style="list-style-type: none"> - لوحات ذكية لعرض البيانات - وحدة عرض البيانات - بروجيكتور

- أفلام وفيديوهات علمية - أفلام سيورة
١٢. مصادر أخرى (حددها: مثلاً إذا كان هناك حاجة إلى تجهيزات مخبرية خاصة، فاذكرها، أو أرفق قائمة بها):

ص. تقويم المقرر الدراسي وإجراءات تطويره

٧. استراتيجيات الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب بخصوص فعالية التدريس: - استبيانات توزع على الطلاب في نهاية الفصل الدراسي لمعرفة آراءهم حول المقرر ومدى فاعلية أسلوب التدريس. - في نهاية كل محاضرة ، يُطلب من الطلاب كتابة ملاحظاتهم حول المحاضرة في ورقة مع عدم كتابة الاسم وتسليمها إلى المحاضر. سيتم قراءة جميع تعليقات الطلاب ومناقشتها معهم في المحاضرة التالية
٨. استراتيجيات أخرى لتقويم عملية التدريس من قبل الأستاذ أو القسم: - المراجعة الدورية للمقرر من قبل لجنة الخطط الدراسية والجدول بالقسم. - تدوير المقررات - المراجعة الخارجية - تقييم رئيس القسم لأداء عضوا هيئة التدريس في نهاية الفصل الدراسي
٩. إجراءات تطوير التدريس: - تحديث مصادر التعلم بناء على توصية لجنة الخطط والجدول الدراسية بالقسم والمراجعة الداخلية والاساتذة الدائرين - تشجيع استخدام التقنية الحديثة في تقديم المقرر الدراسي - توجيهات ادارة القسم حول اداء استاذ المادة بناء على ملاحظات المراجعة واستبيان الطلاب والملاحظات المباشرة والمؤتمرات العلمية للطلاب - تشجيع عمليات التعلم الذاتي - تقديم بحوث علمية في مجال المقرر - تشجيع الطلاب على التقديم واللقاء
١٠. إجراءات التحقق من معايير إنجاز الطالب (مثل: تدقيق تصحيح عينة من أعمال الطلبة بواسطة أعضاء هيئة تدريس مستقلين، والتبادل بصورة دورية لتصحيح الاختبارات أو عينة من الواجبات مع أعضاء هيئة تدريس من مؤسسة أخرى): - مراجعة عينة من إجابات الطلاب من قبل لجنة متخصصة بالقسم، وأيضاً يتم دعوة أعضاء هيئة تدريس من مؤسسات تعليمية مماثلة لتقييم عينة من اجابات الطلاب. - المراجعة والتصحيح الجماعي بالقسم.

- تطوير الخطة الدراسية بالقسم لتتماشى مع انجاز الطالب
- عمل استمارات بيان حالة للطلاب المتعثرين في المقرر لتصحيح اوضاعهم
- متابعة ما يستجد في مجال المقرر الدراسي بصفة دورية وازضافة احدث التقنيات والمراجع والابحاث العلمية في محتوياته.

١١. صف إجراءات التخطيط للمراجعة الدورية لدى فعالية المقرر الدراسي والتخطيط لتطويره:

- يتم مراجعة المقرر بشكل دورى من قبل لجنة الخطط والجداول الدراسية بالقسم لضمان مواكبته للتطورات الحديثة في التخصص.
- تحديث المصادر والمراجع الخاصة بالمقرر بشكل منتظم وفق التطورات الحديثة في التخصص.
- الأخذ بتوصيات نتائج المراجعات الداخلية والخارجية في تحسين وتطوير المقرر بشكل مستمر.

اسم القائم بتدريس

المقرر الدراسي:

اسم منسق

البرنامج:

التاريخ

التوقيع:

توصيف المقرر الدراسي

فن خدمة الاغذية والمشروبات

اسم المقرر:

رمز المقرر:

نموذج توصيف مقرر دراسي

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة ام القرى	تاريخ التوصيف: ١٤٤٠/٢/٢٩ هـ
الكلية / القسم: كلية إدارة الأعمال / قسم إدارة السياحة والفندقة	

ج. التعريف بالمقرر الدراسي ومعلومات عامة عنه:

١) اسم المقرر الدراسي ورمزه:	فن خدمة الاغذية والمشروبات
٢) عدد الساعات المعتمدة:	٢ ساعة
٣) البرنامج (أو البرامج) الذي يقدم ضمنه المقرر الدراسي: دبلوم إدارة الاعمال الفندقية	
٤) (في حال وجود مقرر عام في عدة برامج، يبين هذا بدلاً من إعداد قائمة بكل هذه البرامج)	
٥) السنة أو المستوى الدراسي الذي يعطى فيه المقرر الدراسي:	
٦) المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت):	لا يوجد
٧) المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت):	لا يوجد
٨) موقع تقديم المقرر، إن لم يكن في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية: نفس المقر	
٩) نمط الدراسة المتبع (اختر كل ما ينطبق):	
ش. قاعات المحاضرات التقليدية	نعم <input type="checkbox"/> النسبة: %٥٠
ت. التعليم الإلكتروني	نعم <input type="checkbox"/> النسبة: %٢٠
ث. تعليم مدمج (تقليدي وعن طريق الإنترنت)	<input type="checkbox"/> النسبة:
خ. بالمراسلة	لا يوجد <input type="checkbox"/> النسبة: -----
ذ. أخرى	نعم <input type="checkbox"/> النسبة: %٣٠
تعليقات:	

ج. الأهداف

الغرض من دراسة هذا المقرر هو تزويد الطالب بالمعارف الضرورية لخدمة الطعام والشراب بالمطاعم والفنادق، وكيفية تطبيق مفهوم الخدمة بشكل عملي.

١- قدرات أكاديمية:

- تعريف الطلاب بمفهوم خدمة الطعام والشراب وابعاد الخدمة
- تعريف الطلاب بأنواع الخدمة بالمطاعم.
- تعريف الطلاب بالسياسيات دورة خدمة النزيل.
- تعريف الطلاب بمفهوم استعادة الخدمة.
- تعريف الطلاب بأساسيات جودة الخدمة وابعادها المختلفة
- تعريف الطلاب بمبادئ الصحة والسلامة المهنية بالخدمة.

٢- قدرات مهنية:

- القدرة على إعداد وتجهيز المطعم لعملية الخدمة.
- القدرة على استقبال العملاء بكفاءة ومهنية.
- القدرة على تنفيذ الانواع المختلفة للخدمة بكفاءة ومهنية.
- تنفيذ مبادئ جودة الخدمة
- القدرة على تنفيذ واتباع مبادئ السلامة المهنية بالمطاعم..

١- تطوير وتحسين المقرر الدراسي.

- متابعة التطورات التي تحدث بمجال خدمة الطعام والشراب .
- إطلاع الطلبة على أحدث الأبحاث العلمية والدراسات التي تخص موضوع الدراسة من خلال مواقع المؤتمرات على الإنترنت. وكذلك الأبحاث الحديثة المنشورة على المواقع المختلفة، في الدول الرائدة لصناعة السياحة.
- مشاهدة الفيديوهات القصيرة مدعومة بالصور، التي تخص الخدمة وتنفيذها

ذ. وصف المقرر الدراسي

وصف عام للمقرر:

يهدف هذا المقرر لتنمية المهارات العملية والمعرفية للطلاب فيما يخص عمليات خدمات الطعام المقدمة في المطاعم والفنادق، حيث يتطرق المقرر لتقدم مبادئ الخدمة الأساسية في المطاعم، الترتيبات الأساسية بالمطاعم وتجهيز وفرش الطاولات، انواع الخدمة بالمطاعم واساليبها مثل، الخدمة الانجليزية، الخدمة الفرنسية، الخدمة الروسية، الخدمة الامريكية، كما يلقي المقرر الضوء على خدمة البوفيهات وانواعها مع التأكيد على أهمية تلبية الاحتياجات وتجاوز توقعات الضيوف. كما يتناول المقرر مفهوم استعادة الخدمة و مفهوم جودة الخدمة وابعادها المختلفة وكيفية تطبيقها في مجال المطاعم والفنادق بشكل عملي وتطبيقي

أ. جدول بالموضوعات محل الدراسة:

ساعات التدريس	ترتيب الأسبوع	قائمة الموضوعات
٢	١	مقدمة عن الخدمة وتعريف المفاهيم المختلفة لخدمة الطعام والشراب.
٢	٢	- التجهيزات الاساسية للمطاعم لخدمة البوفيهات. - التجهيزات الاساسية للمطاعم لخدمة العشاء. - فرش الطاولات.
٢	٣	- دورة خدمة الضيوف - التعامل مع الضيوف - اخذ الطلبات.
٢	٤	انواع الخدمة - الخدمة الانجليزية - الخدمة الفرنسية
٢	٥	انواع الخدمة - الخدمة الروسية. - الخدمة الامريكية.
٢	٦	استعادة الخدمة Service recovery
٢	٨	تطبيق عملي
	الأسبوع التاسع	امتحان منتصف الفصل الدراسي
٢	١٠	Service quality جودة الخدمة
٢	١١	جودة الخدمة Service quality
٢	١٢	تطبيق عملي
٢	١٣	الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل
٢	١٤	علاقات النزلاء وخبراتهم
		مراجعة

مكونات المقرر (مجموع ساعات الاتصال في الفصل الدراسي)

١١. إجمالي عدد ساعات المقرر وتوزيعها:						
المجموع	أخرى	تطبيق	معامل أو استديو	دروس إضافية	محاضرات	
٤٥	لا يوجد	١٥		لا يوجد	٣٠	ساعات التدريس الفعلية
٢	لا يوجد	٢	-	لا يوجد	٢	الساعات المعتمدة

١٢. عدد ساعات الدراسة / التعلم الفردي (الإضافي) التي يقوم بها الطالب خلال أسبوعياً: ٣ ساعات

جدول مخرجات التعلم للمقرر

م	مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لمجالات الإطار الوطني للمؤهلات	استراتيجيات للتدريس	طرق التقويم
١	المعرفة		
١-١	أن يستوعب الطالب أساسيات عملية خدمة العميل.	المحاضرات المباشرة الندوات الجماعية. دراسات الحالة	الاسئلة المباشرة الاختبارات القصيرة.
٢-١	تعريف الطلاب بمراحل تجهيز المطاعم لعملية الخدمة		
٣-١	أن يتعرف الطالب على أنواع الخدمة المختلفة وتجهيزاتها المختلفة	المحاضرات المباشرة الندوات الجماعية. دراسات الحالة	الاسئلة المباشرة الاختبارات القصيرة.
٤-١	أن يتعرف الطالب على مفهوم جودة الخدمة وتطبيقاتها.	المحاضرات المباشرة	الاسئلة المباشرة

الاختبارات القصيرة.	الناقشات الجماعية. دراسات الحالة		
			المهارات المعرفية
الاختبارات المختلفة	العملي	القدرة على تطبيق انواع الخدمة المختلفة.	١-٢
تقويم الاعمال الفردية بشكل دوري	الواجبات الاسبوعية والانشطة	امكانية التعامل مع العملاء اصحاب العادات والتقاليد المختلفة	٢-٢
			مهارات العلاقات الشخصية وتحمل المسؤولية
ملاحظة ورصد الطالب أثناء النقاش مع الطلاب الاخرين	العمل في مجموعات والمناقشات الجماعية	التفاعل بين الطلاب ومحاضر المقرر و اكساب مهارات العمل الجماعي	١-٣
المواقف العملية في النقاش والقاء الافكار	تقديم الافكار والاراء المعلقة بمفردات المقرر والعمل في مجموعات	أن يطبق المعارف والمفاهيم التي تم دراستها	٢-٣
			مهارات الاتصال ومهارات تقنية المعلومات والمهارات العددية
تقويم التمارين التطبيقية	الابحاث والتقارير القصيرة	كتابة التقارير المطلوبة للمقرر بطريقة علمية سليمة	١-٤
			المهارات النفسية الحركية (إن وجدت)
محاكاة النماذج	اعطاء افكار جديدة ومبتكرة تفيد المقرر	أن يكون قادرا علي الحوار والشرح لزملائه والقدرة علي الاتصال مع الاخرين	١-٥
تكليف فردي	الممارسة العملية المتكررة	أن يلتزم بأخلاقيات وسلوكيات المهنة ومواجهة الجمهور بشكل مؤثر وشيق.	٢-٥

س. الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودعمهم

ترتيبات إتاحة أعضاء هيئة التدريس والهيئة التعليمية للاستشارات والإرشاد الأكاديمي الخاص لكل طالب (مع ذكر مقدار الوقت الذي يتوقع أن يتواجد خلاله أعضاء هيئة التدريس لهذا الغرض في كل أسبوع).
الاستشارات يوميا مع عضو هيئة التدريس أثناء التدريبات التطبيقية
الإرشاد الأكاديمي لكل طالب ٢ ساعة / الأسبوع
ساعات مكتبية للأستاذ المادة/ ١٨ ساعة/أسبوع

١. جدول مهام تقييم الطلبة خلال الفصل الدراسي:

م	مهام التقييم المطلوبة (مثال: اختبار، مشروع جماعي، كتابة مقال خطابة، تقديم شفهي، ملاحظة.....الخ)	الأسبوع المحدد لتسليمه	نسبته من التقييم النهائي
١	اختبار تقويمي اول وثاني	١٠ & ٤	%١٠
٢	بحث فردي	٥	%٥
٣	اختبار نصفي	٧	%٢٠
٤	مشاركات صفية	مدار الفصل	%٥
٥	اختبار نهائي	١٦	%٦٠

ج. مصادر التعلم

١. أدرج - في قائمة - الكتب المقررة المطلوبة: مراجع أساسية محاضرات استاذ المادة
Palacio, June Payne (2013) Foodservice Management: Principles and Practices (13th Edition) Edition Pearson. John Cousins (2013) Food & Beverage Service, Trans-Atlantic Publications. June Payne-Palacio and Monica RD, (2004) Introduction to Foodservice , Pearson; 10 edition Bart Van Looy, Paul Gemmel, Roland Van Dierdonck (2013) Service Management: Pearson; 3 edition
٢. أدرج - في قائمة - المواد المرجعية الأساسية (المجلات العلمية والتقارير وغيرها):
٣. أدرج المواد الإلكترونية ومواقع الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها: استخدام Face book- power point- Youtupe whatsapp-
٤. أدرج أي مواد تعليمية أخرى مثل البرامج الحاسوبية، البرمجيات، والأسطوانات المدمجة: الأسطوانات المدمجة التي تحتوى على فيديوهات ذات صلة بالمادة العلمية، إن وجدت.

خ. المرافق المطلوبة

بين متطلبات المقرر الدراسي من المرافق بما في ذلك حجم القاعات الدراسية والمختبرات (أي عدد المقاعد داخل القاعات الدراسية والمختبرات، وعدد أجهزة الحاسب الآلي المتاحة، وغيرها):
١٣. المباني (قاعات المحاضرات، والمختبرات، وقاعات العرض، والمعامل، وغيرها): قاعة المحاضرات - معمل الحاسب الآلي بالكلية عدد ٤٠ طالب - ٤٠ مقعد - ٤٠ جهاز حاسب يتطلب المقرر أيضا مركز للمحاكاة مجهز بمطبخ ومطعم تعليمي للتدريب العملي.
١٤. مصادر تقنية (أدوات عرض البيانات، واللوحات الذكية، والبرمجيات وغيرها):

١٥. مصادر أخرى (حددها: مثلاً إذا كان هناك حاجة إلى تجهيزات مخبرية خاصة، فاذكرها،
أو أرفق قائمة بها):
معمل لتقديم عروض Data show – عروض الخرائط- فيديوهات

ض. تقويم المقرر الدراسي وإجراءات تطويره

١١. استراتيجيات الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب بخصوص فعالية التدريس: توزيع استمارات استبيان على الطلاب في نهاية الفصل الدراسي للحصول على آرائهم كتقييم خاص بالمقرر
١٢. استراتيجيات أخرى لتقويم عملية التدريس من قبل الأستاذ أو القسم: أ- تقييم رئيس القسم لأداء استاذ المادة ومدى فعالية الادوات المستخدمة لتقديمه ب- التقويم الذاتي للبرنامج ت- المراجعة الدورية الداخلية للمقرر من خلال لجنة تطوير القسم ولجنة الخطط الدراسية
١٣. إجراءات تطوير التدريس: • توفير أجهزة حاسبات بتقنيات حديثة وتوفير الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات • الاخذ بتوصيات نتائج المراجعة الداخلية للمقرر واستمارات الاستبيان للطلاب • متابعة استاذ المادة لما يستجد في مجال المقرر وتحديثه او اضافة اجزاء او تعديل ما يلزم في توصيف المقرر او في مراجعة او في طرق مراجعته • توجهات ادارة القسم حول اداء استاذ المادة بناء على ملاحظات المراجعة واستبيان الطلاب والملاحظات المباشرة والمؤتمرات العلمية للطلاب
١٤. إجراءات التحقق من معايير إنجاز الطالب (مثل: تدقيق تصحيح عينة من أعمال ، والتبادل بصورة دورية لتصحيح الاختبارات. • تصحيح اختبارات الطلبة بواسطة أعضاء هيئة تدريس مستقلين أو من خلال لجنة اختبارات بالقسم • تطوير الخطة الدراسية بالقسم لتتماشى مع انجاز الطالب • عمل استمارات بيان حالة للطلاب المتعثرين في المقرر لتصحيح اوضاعهم • والتبادل بصورة دورية من خلال متابعة ما يستجد في مجال المقرر الدراسي واطراف التقنيات والمراجع والابحاث العلمية في محتوياته • عينة من الواجبات مع أعضاء هيئة تدريس من مؤسسة أخرى):استطلاع اراء الطلاب في المقرر من قبل ادارة الجودة
١٥. صيف إجراءات التخطيط للمراجعة الدورية لمدى فعالية المقرر الدراسي والتخطيط لتطويره: • جلسات المناقشة في اجتماعات دورية من خلال ادارة الجودة وتوصيف المقرر والخطط الدراسية وخطط التطوير بالقسم العلمي • تحديث مصادر ومحتوى ومفردات المقرر بشكل دوري باستخدام التقنيات الحديثة

اسم محاضر المقرر:

التاريخ

التوقيع:

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر: إنتاج الأغذية في الفنادق

رمز المقرر:

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة ام القرى	تاريخ التوصيف: ١٤٤٠ / ٢ / ٢
الكلية / القسم: كلية إدارة الأعمال	قسم السياحة والفندقة

ز. التعريف بالمقرر الدراسي ومعلومات عامة عنه

• اسم المقرر الدراسي ورمزه:	انتاج الاغذية في الفنادق
• عدد الساعات المعتمدة:	٣ ساعات
• البرنامج (أو البرامج) الذي يقدم ضمنه المقرر الدراسي: دبلوم إدارة الأعمال الفندقية	
• (في حال وجود مقرر عام في عدة برامج، يبين هذا بدلاً من إعداد قائمة بكل هذه البرامج)	
• السنة أو المستوى الدراسي الذي يعطى فيه المقرر الدراسي: المستوى الخامس بالسنة الثالثة	
• المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت):	
• المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت):	
• موقع تقديم المقرر، إن لم يكن في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية:	
• نمط الدراسة المتبع (اختر كل ما ينطبق):	
ض. فاعات المحاضرات التقليدية	<input checked="" type="checkbox"/>
غ. تطبيق عملي	<input checked="" type="checkbox"/>
ظ. تعليم مدمج (تقليدي وعن طريق الإنترنت)	<input type="checkbox"/>
أ. بالمراسلة	<input type="checkbox"/>
بب. أخرى	<input type="checkbox"/>
تعليقات:	
يعتمد هذا المقرر على المحاضرات النظرية، مع زيارات للفنادق للمحاضرات العملية والتطبيق العملي لبعض الاصناف الغذائية و التعرف بشكل عملي على كيفية ادارة المطابخ بالفنادق.	

س. الأهداف

١- ما هدف المقرر الرئيس ؟

- تعريف الطلاب بقسم المطبخ والاقسام الفرعية التي تندرج منه.
- تعريف الطلاب بالهيكل التنظيمي بالمطبخ ودور كل مركز وظيفي بالمطبخ
- تعريف الطلاب بطرق الطهي المختلفة.
- تعريف الطلاب كيفية اعداد الاطباق الرئيسية
- تعريف الطلاب بأساسيات صحة وسلامة الاغذية
- تعريف الطلاب بأهم المعدات المستخدمة بالمطابخ وامكانيات كل معدة لإنتاج نوعية معينة من الاصناف الغذائية.
- تعريف الطلاب ببعض اساسيات حفظ الطعام

٢- اذكر بإيجاز أي خطط - يتم تنفيذها - لتطوير وتحسين المقرر الدراسي..

يعتمد المقرر بشكل اساسي على المحاضرات النظرية والجانب التطبيقي الذي يعتمد على استخدام مصادر التعلم مثل المكتبة الرقمية السعودية ومصادر الانترنت في عمل الابحاث المتعلقة بالمقرر.

ر. وصف المقرر الدراسي (ملاحظة: المطلوب هنا وصف عام بالطريقة نفسها المستخدمة في النشرة التعريفية أودليل البرنامج).

وصف عام للمقرر:

يهدف هذا المقرر لتعريف الطلاب بالمعرفة العملية والنظرية لإدارة المطبخ ، وإعداد الطعام ، وسلامة الأغذية ، وعرض الطعام. ايضا يتناول المقرر طرق الطهو المختلفة وانواع المعدات المستخدمة وبعض النظريات الخاصة بتأثير الحرارة على البروتينات والكربوهيدرات. كما أنه يوفر فرصة لتطبيق المعرفة النظرية في الممارسات الشائعة في بيئة تشغيلية من خلال التطبيق العملي في طهي المأكولات العالمية المختلفة.

١٢. الموضوعات التي ينبغي تناولها:

ساعات التدريس	عدد الأسابيع	قائمة الموضوعات
٣	١	مقدمة لإدارة المطابخ واقسام المطابخ بالفنادق
٣	١	الهيكل التنظيمي بقسم المطبخ ووظائف المدير والمرؤوسين
٦	٢	طرق الطهو الفندقي
٣	١	التأثير الحراري على المواد الغذائية
٣	١	اساسيات صحة وسلامة الاغذية
٣	١	HACCP
٣	١	اختبار نصفي
٣	١	عملي مطبخ
٣	١	المعدات بالمطابخ
٣	١	دورة الانتاج بالمطابخ
٦	٢	اعداد الطعام والوصفات القياسية
٣	١	المأكولات الصحية

١٣. إجمالي عدد ساعات المقرر وتوزيعها:						
المجموع	أخرى	تطبيق	معامل أو استديو	دروس إضافية	محاضرات	
٦٠		١٥			٤٥	ساعات التدريس الفعلية
		٣			٣	الساعات المعتمدة

١٤. عدد ساعات الدراسة / التعلم الفردي (الإضافي) التي يقوم بها الطالب خلال أسبوعياً:

١٥. مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لجات الإطار الوطني للمؤهلات واتساقها مع طرق قياسها واستراتيجيات تدريسها

يحدد الجدول التالي مجالات مخرجات التعلم الخمسة الواردة في الإطار الوطني للمؤهلات

- أولاً: قم بملء الجدول بمخرجات تعلم المقرر، بحيث تكون قابلة للقياس حسب المطلوب في مجالات التعلم المناسبة.
- ثانياً: ضع استراتيجيات التدريس التي تناسب طرق التقييم و تتسق معها ومع مخرجات التعلم المستهدفة.
- ثالثاً: ضع طرق التقييم المناسبة التي تساعد على قياس وتقويم مخرجات التعلم بدقة، ويجب أن تتسق مخرجات تعلم المقرر المستهدفة وطرق تقييمها واستراتيجيات تدريسها لتشكّل معاً عملية تعلم وتعليم متكاملة، مع ملاحظة أنه لا يلزم أن يتضمن كل مقرر مخرجات تعلم في كل مجال من مجالات التعلم.

جدول مخرجات التعلم للمقرر

م	مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لجات الإطار الوطني للمؤهلات	استراتيجيات التدريس للمقرر	طرق التقويم
١	المعرفة		
١-١	تعرف الطلاب على انواع المطابخ بالمطاعم والفنادق	المحاضرات النظرية/ والوسائل المساعدة	الاختبارات القصيرة
٢-١	تعرف الطلاب على الهيكل التنظيمي بقسم المطبخ ووظائف و مسؤوليات المدير و التابعين	المحاضرات النظرية/ والوسائل المساعدة والتطبيق	الاختبارات القصيرة
٣-١	التعرف على دورة الطعام	المحاضرات النظرية/ والوسائل المساعدة	الاختبارات القصيرة
٤-١	التعرف على طرق الهو الفندقية.	المحاضرات النظرية/ والوسائل المساعدة	الاختبارات القصيرة
٢	المهارات المعرفية		
١-٢	القدرة على اعداد المأكولات طبقاً للوصفات القياسية	المحاضرات النظرية/ والوسائل	الاسئلة المباشرة

المشاركة الصفية	المساعدة والتطبيق العملي		
الاسئلة المباشرة والمشاركة الصفية	المحاضرات النظرية/ والوسائل المساعدة والتطبيق العملي	القدرة على اتباع الممارسات الصحية لتجنب فساد الاغذية	٢-٢
الاسئلة المباشرة والمشاركة الصفية	المحاضرات النظرية/ والوسائل المساعدة والتطبيق العملي	القدرة على تصميم قوائم طعام تناسب احتياجات فئات خاصة	٣-٢
الاختبارات العملي	العملي المحاضرات	تنمية مهارات الطلاب في عمل التقطيعات المختلفة للخضار واللحوم	٤-٢
مهارات العلاقات الشخصية وتحمل المسؤولية			٣
ملاحظة ورصد الطالب أثناء نقاش مع الطلاب الاخرين	العمل في مجموعات والمناقشات الجماعية	التفاعل بين الطلاب ومحاضر المقرر و اكساب مهارات العمل الجماعي	١-٣
المواقف العملية في النقاش والقاء الافكار	تقديم الافكار والآراء المتعلقة بمفردات المقرر والعمل في مجموعات	تطبيق الطلاب المعارف والمفاهيم التي تم دراستها بشكل علمي	٢-٣
مهارات الاتصال ومهارات تقنية المعلومات والمهارات العددية			٤
تقويم التمارين التطبيقية	الابحاث والتقارير القصيرة	كتابة التقارير المطلوبة للمقرر بطريقة علمية سليمة	١-٤
		مهارات تتعلق بحساب تكلفة اعداد الطعام وحساب المخزون	٢-٤
المهارات النفسية الحركية (إن وجدت)			٥

١٦. جدول مهام تقويم الطلبة خلال الفصل الدراسي:			
م	مهام التقويم المطلوبة (مثال: اختبار، مشروع جماعي، كتابة مقال، خطابة، تقديم شفهي، ملاحظة..... الخ)	الأسبوع المحدد لتسليمه	نسبته من التقييم النهائي
١	اختبار تقويمي اول وثاني	١٠ & ٥	٢٠%
٢	تطبيقات عملية	٩ & ٦ & ٥	٣٠%
٣	مشاركات صفية	مدار الفصل	١٠%
٤	اختبار نهائي	١٦	٤٠%

ش. الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودعمهم

ترتيبات إتاحة أعضاء هيئة التدريس والهيئة التعليمية للاستشارات والإرشاد الأكاديمي الخاص لكل طالب (مع ذكر مقدار الوقت الذي يتوقع أن يتواجد خلاله أعضاء هيئة التدريس لهذا الغرض في كل أسبوع).

✓ يتواجد عضو هيئة التدريس في الساعات المكتنية بمقار ساعة ونصف لكل مقرر (٣ ساعات معتمدة) للرد على استفسارات الطلاب المتعلقة بالمقرر. او المساعدة في تنفيذ المهام المطلوبة من الطلاب.

✓ يحق للطلاب مراجعة المحاضر في حالة وجود صعوبة في حل فهم اي جزء من المقرر.

د. د. مصادر التعلم

<p>١. أدرج – في قائمة - الكتب المقررة المطلوبة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Professional cooking • Food and beverage management, (2012)
<p>٢. أدرج – في قائمة - المواد المرجعية الأساسية (المجلات العلمية والتقارير وغيرها):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hospitality management Journal. - Journal of hospitality and tourism research. - Journal of foodservice management Culinary arts
<p>٣. أدرج المواد الإلكترونية ومواقع الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Umm-Alqura university database - university e-mail - e-learning
<p>٤. أدرج أي مواد تعليمية أخرى مثل البرامج الحاسوبية، البرمجيات، والأسطوانات المدمجة:</p>

ذ. د. المرافق المطلوبة

<p>بين متطلبات المقرر الدراسي من المرافق بما في ذلك حجم القاعات الدراسية والمختبرات (أي عدد المقاعد داخل القاعات الدراسية والمختبرات، وعدد أجهزة الحاسب الآلي المتاحة، وغيرها):</p>
<p>١٦. المباني (قاعات المحاضرات، والمختبرات، وقاعات العرض، والمعامل، وغيرها):</p> <p>✓ قاعات المحاضرات مجهزة بوسائل عرض ودات شو</p>
<p>١٧. مصادر تقنية (أدوات عرض البيانات، واللوحات الذكية، والبرمجيات وغيرها):</p> <p>✓ مركز محاكاة يشمل مطبخ ومطعم تعليمي .</p>
<p>١٨. مصادر أخرى (حدها: مثلاً إذا كان هناك حاجة إلى تجهيزات مخبرية خاصة، فاذكرها، أو أرفق قائمة بها):</p>

ط. تقييم المقرر الدراسي وإجراءات تطويره

<p>١٢. استراتيجيات الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب بخصوص فعالية التدريس:</p> <p>✓ استقصاء دوري يوزع على الطلاب لقياس فعالية التدريس.</p> <p>✓ عقد اجتماعات دورية مع الطلاب لمعرفة الصعوبات التي تواجههم بالتدريس</p>
<p>١٣. استراتيجيات أخرى لتقويم عملية التدريس من قبل الأستاذ أو القسم:</p> <p>✓ مراجعة عينة من اوراق اجابات الطلاب وتصحيحها من قبل محاضر مختلف من القسم.</p>

١٤. إجراءات تطوير التدريس: ✓ الأخذ في الاعتبار ملاحظات المحاضر فيما يخص اليات تطوير المقرر. ✓ مراجعة ملاحظات الطلاب فيما يخص تدريس المقرر.
١٥. إجراءات التحقق من معايير إنجاز الطالب (مثل: تدقيق تصحيح عينة من أعمال الطلبة بواسطة أعضاء هيئة تدريس مستقلين، والتبادل بصورة دورية لتصحيح الاختبارات أو عينة من الواجبات مع أعضاء هيئة تدريس من مؤسسة أخرى): ✓ مراجعة عينة من اوراق اجبات الطلاب وتصحيحها من قبل محاضر مختلف من القسم.
١٦. صِف إجراءات التخطيط للمراجعة الدورية لمدى فعالية المقرر الدراسي والتخطيط لتطويره: ✓ يتم مراجعة مخرجات التعلم بصفة سنوية وبناء على التغذية الراجعة من سوق العمل والمستفيدين وارااء الخريجين يتم تطوير المقرر وتحديثه.

اسم محاضر المقرر:

التاريخ

التوقيع:

توصيف المقرر الدراسي

المكاتب الأمامية في الفنادق

اسم المقرر:

رمز المقرر:

نموذج توصيف مقرر دراسي

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى	تاريخ التوصيف: ١٤٤٠/٢/٢٨ هـ
الكلية / القسم: كلية إدارة الأعمال / قسم إدارة السياحة والفندقة	

خ. التعريف بالمقرر الدراسي ومعلومات عامة عنه:

اسم المقرر الدراسي ورمزه:	المكاتب الأمامية في الفنادق
عدد الساعات المعتمدة:	٣ ساعة
البرنامج (أو البرامج) الذي يقدم ضمنه المقرر الدراسي: دبلوم إدارة الاعمال الفندقية (في حال وجود مقرر عام في عدة برامج، يبين هذا بدلاً من إعداد قائمة بكل هذه البرامج)	
السنة أو المستوى الدراسي الذي يعطى فيه المقرر الدراسي: الخامس	
المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت):	
المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت):	
موقع تقديم المقرر، إن لم يكن في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية: نفس المقر	
نمط الدراسة المتبع (اختر كل ما ينطبق):	
ج. قاعات المحاضرات التقليدية	النسبة: <input type="text"/>
د. التعليم الإلكتروني	النسبة: <input type="text"/>
هـ. تعليم مدمج (تقليدي وعن طريق الإنترنت)	نعم <input type="checkbox"/>
و. بالمراسلة	النسبة: <input type="text"/>
ز. أخرى	النسبة: <input type="text"/>
تعليقات:	
نمط الدراسة هنا يجمع بين التعليم المدمج والتقليدي في قاعات المحاضرات وكذلك الألكتروني، حتى يتمكن الطالب من المادة العلمية، ويطلع على أحدث ماوصلت له الأبحاث في هذا الشأن من خلال مختلف الوسائط العلمية من مواقع الإنترنت العلمية المتخصصة وفيديوهات تساعد على توصيل للفكرة، للطالب بشكل دقيق وشيق.	

د. الأهداف

- ١- عند الإنتهاء من دراسة هذ المقرر سوف يضاف الى الطالب القدرات والمهارات الآتية:
 - التعرف علي مهام وعمليات المكاتب الأمامية في الفنادق والمنتجعات ومحاكاتها
 - فهم دور قطاع الغرف كأهم المراكز الربحية في الفنادق والمنتجعات
 - ادراك أهمية تقديم خدمات عالية الجودة تضمن رضا العملاء ومن ثم ولائهم وارتياحهم مرة أخرى للفندق
 - تحليل دور مدير قطاع الغرف كأحد أهم صناعات القرارات الادارية في الفنادق والمنتجعات
 - شرح دورة النزول بمراحلها المختلفة

٢- تطوير وتحسين المقرر الدراسي .

- إطلاع الطلبة على أحدث الأبحاث العلمية والدراسات الأكاديمية والمواقع الإلكترونية التي تتعلق بأدارة قسم الغرف.
- تعتبر الزيارة الميدانية لأحد الفنادق الكبرى جزء لا يتجزأ من هذا المقرر بهدف ادماج الطالب عمليا في نموذج حي
- عقد لقاءات مكتبية بين أستاذ المادة والدارسين خارج وقت المحاضرة يتم تحديدها سلفا وفقا لجدول محدد لمناقشة أهم الموضوعات أو المشكلات حول المقرر
- يمكن دعوة أحد المهنيين المتخصصين في ادارة المكاتب الأمامية بأحد الفنادق الكبرى لتقديم محاضرة للدارسين مما يساعد الطلاب علي الاطلاع علي أهم المستجدات حول موضوع الدراسة

ز. وصف المقرر الدراسي

وصف عام للمقرر: تم تصميم هذا المقرر لتزويد الدارسين بمعارف متنوعة وحديثة عن القضايا المعاصرة في صناعة السياحة العالمية وكذلك لأكسابهم المهارات اللازمة لتحليل وتقييم التوجهات والموضوعات الحديثة والقضايا الرئيسية التي تواجه صناعة السياحة عالميا ومحليا بأسلوب نقدي وعلمي. ويتيح هذا المقرر الفرصة للدارسين لاستكشاف مهاراتهم الإبداعية عند مناقشة وتحليل القضايا التي تخص صناعة السياحة حيث سيكون التركيز على تنمية مهارات التفكير النقدي والحلول الإبداعية مع تناول مجموعة مختارة من الموضوعات والتوجهات والقضايا الحديثة في صناعة السياحة

أ. جدول بالموضوعات محل الدراسة:

ساعات التدريس	عدد الأسابيع	قائمة الموضوعات
٢	١	مقدمة عن قطاع الغرف بالفنادق
٤	٢	الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي للعاملين بقطاع الغرف بالفنادق
٢	١	دورة النزيل: مرحلة ما قبل الوصول
٢	١	نظم التشغيل الفندقية
٢	١	استخدامات التكنولوجيا في ادارة قطاع الغرف بالفنادق
٤	٢	عمليات الحجز وأنواع الحجوزات
٢	١	عمليات تسكين العملاء
٢	١	خدمات العملاء أثناء الإقامة
٢	١	حسابات العملاء
٢	١	عمليات مغادرة العملاء
٢	١	ادارة العلاقات مع النزلاء
٢	١	المهارات الشخصية وفنون البيع لدي العاملين بالمكاتب الأمامية
٢	١	مفهوم الادارة بالعائد والادارة بالأرباح في قطاع الغرف الفندقية
٢	١	التوجهات الحديثة في ادارة المكاتب الأمامية في الفنادق

مكونات المقرر (مجموع ساعات الاتصال في الفصل الدراسي)

١٣. إجمالي عدد ساعات المقرر وتوزيعها:						
المجموع	أخرى	تطبيق	معامل أو استديو	دروس إضافية	محاضرات	
١٥				لا يوجد	١٥	ساعات التدريس الفعلية
٣٠				لا يوجد	٣٠	الساعات المعتمدة

١٤. عدد ساعات الدراسة / التعلم الفردي (الإضافي) التي يقوم بها الطالب خلال أسبوعياً: ٣ ساعات

جدول مخرجات التعلم للمقرر

م	مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لمجالات الإطار الوطني للمؤهلات	استراتيجيات التدريس للمقرر	طرق التقويم
١	المعرفة		
١-١	معرفة وشرح مهام وعمليات المكاتب الأمامية في الفنادق والمنتجات	<ul style="list-style-type: none"> المحاضرات استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس الاعتماد علي التعليم التفاعلي تكليف الطلاب بعمل ابحاث ثم عرضها ومناقشتها الأسئلة المباشرة للطلاب المناقشات الصفية الاختبارات الدورية الاختبار النهائي 	
١-٢	وصف الهيكل التنظيمي لأدارات المكاتب الأمامية في الفنادق والمنتجات		

			فهم دور مدير قطاع الغرف كأحد متخذي القرارات في الفنادق والمنتجات	-١ ٣
			شرح دور التكنولوجيا الحديثة في ادارة قطاع الغرف بالفنادق	-١ ٤
				-١ ٥
			المهارات الإدراكية	٢
<ul style="list-style-type: none"> • الأسئلة المباشرة للطلاب • المناقشات الصفية • إدراج أسئلة حل المشكلات في الاختبارات 	<ul style="list-style-type: none"> • الاعتماد علي التعليم التفاعلي • تكليف الطلاب بعمل ابحاث ثم عرضها ومناقشتها • دراسات الحالة • التحليل الفكري لتلك القضايا • ومحاولة إنجازتها وإيجاد الحلول المناسبة لها 		أدراك أهمية المكاتب الأمامية في تقديم الخدمات وكأهم المراكز الربحية في الفنادق والمنتجات	-٢ ١
			تأدية الأعمال المتعلقة بالحجوزات وتسجيل النزلاء وتحديد الغرف لهم وتسكينهم واعداد الحسابات الخاصة بهم الكترونيا باستخدام البرامج المتخصصة كالأوبرا	-٢ ٢
			وتطبيق مفهوم "الادارة بالعائد" و"ادارة الأرباح" في ادارة قطاع الغرف لتحقيق أعلى ربحية ممكنة	-٢ ٣
			اظهار القدرات الابتكارية والابداعية في حل المشكلات عند	-٢ ٤

		تقييم العمليات الخاصة بإدارة المكاتب الأمامية	
		مهارات العلاقات الشخصية وتحمل المسؤولية	
<ul style="list-style-type: none"> متابعة تقسيم العمل مع الطلاب تقديم المناقشات الجماعية بشكل دوري معرفة المعوقات التي واجهت الطالب في البحث 	<ul style="list-style-type: none"> إشراك الطلاب في أبحاث ومناقشات جماعية 	٣- القدرة على العمل ضمن فريق (التحلي بروح العمل الجماعي) ١	
		٣- حدث الطلاب علي تقبل النقد والتوجيه وتقبل الآراء المختلفة ٢	
		٣- تعزيز مهارات الحوار الناجح الفعال ٣	
		٣- تعزيز مهارات الإلقاء، وكسر حاجز الخوف من التحدث امام الآخرين ٤	
		٣- تشجيع الطلاب على الاستفادة من الآخرين والتعاون معهم ٥	
		٣- فهم المسؤولية تجاه النزلاء وتحقيق أمنهم وأمانهم ٦	
		مهارات الاتصال ومهارات تقنية المعلومات والمهارات العددية	
<ul style="list-style-type: none"> المناقشات الشفهية تقديم الواجبات والابحاث التي تم تكليفهم بها 	- تكليف الطلاب بعمل تقارير كتابية عن موضوعات يتم تناولها في المقرر . - اعطاء التمارين والتكاليف والواجبات - عرض المشروعات والأبحاث التي تم تكليفهم بإعدادها	٤- تعزيز مهارات الاتصال الكتابي من خلال التقارير ١	
		٤- تعزيز مهارات الاتصال الشفوي من خلال العرض والإلقاء ٢	

١٥. جدول مهام تقويم الطلبة خلال الفصل الدراسي:			
م	مهام التقويم المطلوبة (مثال: اختبار، مشروع جماعي، كتابة مقال،	الأسبوع المحدد لتسليمه	نسبته من التقويم النهائي
٢	الاختبارات الدورية	بشكل مستمر اثناء المحاضرات	١٠ درجة
٣	الأبحاث الفردية	الأسبوع التاسع	١٠ درجة
٤	الاختبارات النصفية	الاسبوع الثامن	٢٠ درجة
٥	مشروع جماعي	الاسبوع الحادي عشر	٢٠ درجة
٦	اختبار نهاية الفصل الدراسي	بعد انتهاء الفصل الدراسي	٤٠ درجة
	المجموع		١٠٠ درجة

ص. الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودعمهم

تدريبات إتاحة أعضاء هيئة التدريس والهيئة التعليمية للاستشارات والإرشاد الأكاديمي الخاص لكل طالب (مع ذكر مقدار الوقت الذي يتوقع أن يتواجد خلاله أعضاء هيئة التدريس لهذا الغرض في كل أسبوع).

- ٨ ساعات مكتبة اسبوعيا بمعدل ساعتين في اليوم من الأحد الي الأربعاء
- التواصل عبر وسائل التواصل الالكتروني (البريد- الواتس أب....) وكذلك عن طريق الهاتف

رر. مصادر التعلّم

١. أدرج – في قائمة - الكتب المقررة المطلوبة:

Managing Front Office Operations, Kasavana Michael L. & Richard M. Brooks, 2013, AHLA

٢. أدرج – في قائمة - المواد المرجعية الأساسية (المجلات العلمية والتقارير وغيرها):

- تقارير الشركات السياحية والفندقية العالمية
Vallen, G.K. & Vallen, J.J. (2013) Check-in; Check Out: Managing Hotel

Operations (9th ed) Prentice Hall.

Bardi, J.A. (2010) Front Office Management, (5th Ed), Wiley and Sons. Kasavana, M. I. (2012) Managing Technology in the Hospitality Industry. American Hotel and lodging Educational Institute.

Nyheim, P., Connelly, D. (2011). Technology Strategies for the Hospitality industry (2nd Ed.) Prentice Hall Tranter, K.A.

Stuart-Hill, T. and Parker, J. (2009), An Introduction to Revenue Management for the Hospitality Industry: Principles and Practices for the Real World, Prentice Hall.

Woods, R., Ninemeier, J.D., Hayes, D.K, Austen, M.A. (2013) Professional Front Office Management new international edition , Pearson

٣. أدرج المواد الإلكترونية ومواقع الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها:

www.Hedna.org

www.hospitalitynet.org

Caterer and Hotelkeeper www.caterer.com

British Hospitality Association www.bha-online.org.uk

Caterer and Hotelkeeper www.caterer.com

Mintel Market Intelligence <http://www.reports.mintel.com/>

Mintel Market Intelligence <http://www.reports.mintel.com/>

The Institute of Hospitality •

<http://www.instituteofhospitality.org/content/>

British Hospitality association <http://www.bha.org.uk>

١٦. أدرج أي مواد تعليمية أخرى مثل البرامج الحاسوبية، البرمجيات، والأسطوانات

المدمجة:

ز. المرافق المطلوبة

بين متطلبات المقرر الدراسي من المرافق بما في ذلك حجم القاعات الدراسية والمختبرات (أي عدد المقاعد داخل القاعات الدراسية والمختبرات، وعدد أجهزة الحاسب الآلي المتاحة، وغيرها):
١٩. المباني (قاعات المحاضرات، والمختبرات، وقاعات العرض، والمعامل، وغيرها): قاعة المحاضرات -معمل الحاسب الالي بالكلية تستوعب ٤٠ طالب
٢٠. مصادر تقنية (أدوات عرض البيانات، واللوحات الذكية، والبرمجيات وغيرها): أجهزة الحاسب الالي بالمعمل واللوحات الذكية وجهاز العرض والبرمجيات المتاحة بالكلية للطلاب عدد ٢ لوحة ذكية - عدد ٢ شاشة عرض- عدد ٢ شاشة LCD
٢١. مصادر أخرى (حددها: مثلاً إذا كان هناك حاجة إلى تجهيزات مخبرية خاصة، فاذكرها، أو أرفق قائمة بها):

ظ. تقويم المقرر الدراسي وإجراءات تطويره

١٦. استراتيجيات الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب بخصوص فعالية التدريس: - استبيانات توزع على الطلاب لمعرفة آرائهم حول المقرر ومدى فاعلية أسلوب التدريس
--

<p>وأهم الصعوبات التي واجهتهم في تحصيل المادة العلمية المقررة</p> <ul style="list-style-type: none">- التواصل والمناقشات الشفهية غير الرسمية مع الطلاب للأخذ بأرائهم حول كيفية تطوير المقرر
<ul style="list-style-type: none">- استراتيجيات أخرى لتقويم عملية التدريس من قبل الأستاذ أو القسم:- مناقشات داخل القسم مع الزملاء المتخصصين- المراجعة الدورية للمقرر من قبل لجنة الخطط الدراسية والجدول بالقسم- الاطلاع علي احدث طرق تدريس المقرر بواسطة استاذ المادة
<p>١٧. إجراءات تطوير التدريس:</p> <ul style="list-style-type: none">- زيادة درجة التفاعل بين الطلاب والأستاذ من خلال تطبيق مفاهيم التعليم النشط والتعليم التفاعلي- حث الطلاب علي البحث عن الموضوعات محل الدراسة ودراسات الحالة عبر الانترنت- تشجيع الطلاب على المناقشات الجماعية- تشجيع الطلاب علي العرض والألقاء
<p>١٨. إجراءات التحقق من معايير إنجاز الطالب (مثل: تدقيق تصحيح عينة من أعمال ، والتبادل بصورة دورية لتصحيح الاختبارات</p> <ul style="list-style-type: none">أ- تصحيح اختبارات الطلاب بواسطة أعضاء هيئة تدريس مستقلين أو من خلال لجنة اختبارات بالقسمب- تطوير الخطة الدراسية بالقسم لتتماشى مع انجاز الطالبت- عمل استمارات بيان حالة للطلاب المعثرين في المقرر لتصحيح اوضاعهمث- تبادل المعارف بصورة دورية مع الزملاء من خلال متابعة مايستجد في مجال المقرر الدراسي وازافة احدث التقنيات والمراجع والابحاث العلمية في محتوياتهج- عينة من الواجبات مع أعضاء هيئة تدريس من مؤسسة أخرى:استطلاع اراء الطلاب في المقرر من قبل ادارة الجودة

١٩. صِف إجراءات التخطيط للمراجعة الدورية لمدى فعالية المقرر الدراسي والتخطيط لتطويره:

- يتم مراجعة المقرر بشكل دوري من قبل لجنة الخطط والجداول الدراسية بالقسم لضمان مواكبته للتطورات الحديثة في التخصص
- الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم المادة العلمية
- الاطلاع علي محتوى المادة العلمية الذي يدرس في اكبر الجامعات العالمية التي تقدم نفس البرنامج
- تحليل آراء الطلاب بشكل دوري واخذ نتائج التحليل وآرائهم في الاعتبار عند تحديث الخطة الدراسية
- الاستفادة من آراء العاملين في صناعة الفنادق وجميع الأطراف ذات العلاقة للتعرف علي متطلبات السوق والمجتمع

اسم منسق البرنامج:

التاريخ

التوقيع:

توصيف المقرر الدراسي

الإشراف الداخلي في الفنادق

اسم المقرر:

رمز المقرر:

نموذج توصيف مقرر دراسي

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى	تاريخ التوصيف: ١٤٤٠/٢/٢٨ هـ
الكلية / القسم: كلية إدارة الأعمال / قسم إدارة السياحة والفندقة	

ذ. التعريف بالمقرر الدراسي ومعلومات عامة عنه:

١. اسم المقرر الدراسي ورمزه:	الإشراف الداخلي في الفنادق
٢. عدد الساعات المعتمدة:	٢ ساعة
٣. البرنامج (أو البرامج) الذي يقدم ضمنه المقرر الدراسي: دبلوم إدارة الاعمال الفندقية (في حال وجود مقرر عام في عدة برامج، بين هذا بدلاً من إعداد قائمة بكل هذه البرامج)	
٤. السنة أو المستوى الدراسي الذي يعطى فيه المقرر الدراسي: السادس	
٥. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت):	
٦. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت):	
٧. موقع تقديم المقرر، إن لم يكن في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية: نفس المقر	
٨. نمط الدراسة المتبع (اختر كل ما ينطبق):	
ح. قاعات المحاضرات التقليدية	<input type="checkbox"/>
ط. التعليم الإلكتروني	<input type="checkbox"/>
ي. تعليم مدمج (تقليدي وعن طريق الإنترنت)	<input checked="" type="checkbox"/>
ك. بالمراسلة	<input type="checkbox"/>
ل. أخرى	<input type="checkbox"/>
النسبة:	<input type="text"/>
النسبة:	<input type="text"/>
النسبة: ١٠٠%	<input type="text"/>
النسبة: -----	<input type="text"/>
النسبة: -----	<input type="text"/>

تعليقات: نمط الدراسة هنا يجمع بين التعليم المدمج والتقليدي في قاعات المحاضرات وكذلك الألكتروني، حتى يتمكن الطالب من المادة العلمية، ويطلع على أحدث ماوصلت له الأبحاث في هذا الشأن من خلال مختلف الوسائط العلمية من مواقع الإنترنت العلمية المتخصصة وفيديوهات تساعد على توصيل للفكرة، للطالب بشكل دقيق وشيق.

ر. الأهداف

٢- عند الإنتهاء من دراسة هذ المقرر سوف يضاف الى الطالب القدرات والمهارات الآتية:

- ب. التعرف علي أهمية وعمليات الاشراف الداخلي في الفنادق والمنتجعات ومحاسنها
- ت. فهم دور قسم الاشراف الداخلي في تقديم خدمات فندقية ذات جودة متميزة
- ث. تعلم كيفية اعداد وتنظيف الغرف الفندقية
- ج. التمييز بين المعدات و الأدوات المستخدمة بالقسم
- ح. فهم طبيعة العلاقة بين قسم الأشراف الداخلي والأقسام الأخرى بالفندق

٣- تطوير وتحسين المقرر الدراسي .

- أ. إطلاع الطلبة على أحدث الأبحاث العلمية والدراسات الأكاديمية والمواقع الإلكترونية التي تتعلق بإدارة قسم الأشراف الداخلي بالفندق.
- ب. تعتبر الزيارة الميدانية لأحد الفنادق الكبرى جزء لا يتجزأ من هذا المقرر بهدف ادمج الطالب عمليا في نموذج حي
- ت. عقد لقاءات مكتبية بين أسناذ المادة والدارسين خارج وقت المحاضرة يتم تحديدها سلفا وفقا لجدول محدد لمناقشة أهم الموضوعات أو المشكلات حول المقرر
- ث. يمكن دعوة أحد المهنيين المتخصصين في الاشراف الداخلي بأحد الفنادق الكبرى لتقديم محاضرة وتطبيقات عملية للدارسين مما يساعد الطلاب علي الاطلاع اكتساب المهارات اللازمة حول موضوع الدراسة

س. وصف المقرر الدراسي

وصف عام للمقرر: يعد قسم الغرف أهم المراكز الربحية في الفنادق الفنادق اذ يولد أكبر قدر من الإيرادات ، كما أن العاملين به هم أكثر تفاعلاً مع الضيوف والنزلاء. لذلك فان تقديم غرف نظيفة من الأمور الأساسية التي لا يتسامح فيها النزلاء ويتناول هذا المقرر مهام قسم الاشراف الداخلي بالمؤسسات الفندقية بأنواعها المختلفة وكيفية الاشراف علي فريق العمل وتوزيع المهام ووضع جداول العمل بشكل متوازن بين جميع أفراد القسم كذلك يدرس الطالب التفاصيل الفنية لتنظيف الغرف وكيفية استخدام المنظفات والمواد الكيماوية بشكل آمن وتهيئة بيئة عمل نظيفة وآمنة وكذلك استخدام التكنولوجيا في تسيير أعمال قسم الاشراف الداخلي.

ب. جدول بالموضوعات محل الدراسة:

ساعات التدريس	عدد الأسابيع	قائمة الموضوعات
٢	١	مقدمة عن إدارة الإشراف الداخلي وأهميتها بالفندق
٢	١	علاقة قسم الإشراف الداخلي بالأقسام الأخرى وبادارة الفندق التعرف على نطاق العمل في القسم و كيفية التعامل مستنديا مع الأقسام الأخرى
٢	١	الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي للعاملين بادارة الإشراف الداخلي بالفنادق
٢	١	التوصيف الوظيفي لبعض العاملين في قسم الإشراف الداخلي
٢	١	تدريب العاملين بقسم الإشراف الداخلي " ماهيته – أهدافه - أنواع التدريب – طرقه "
٢	١	ادارة المغسلة والعاملين بها وأهم المعدات فيها
٢	١	المنسوجات والبياضات والرقابة عليها
٢	١	شراء أدوات التنظيف وتخزينها والرقابة عليها
٢	١	بعض الأعمال التقنية المتعلقة بإدارة الأشراف الداخلي
٢	١	الأمن و الأمان بقسم الإشراف الداخلي
٢	١	كيفية إعداد و تجهيز الترولي الخاص بفرد الإشراف الداخلي
٢	١	التعرف على الأجهزة والمعدات المستخدمة للنظافة التعرف على الكيماويات المستخدمة في النظافة
٢	١	كيفية العمل داخل المغسلة و التعامل مع الأجهزة المختلفة بها
٢	١	كيفية نظافة غرف العملاء

		كيفية نظافة و إعداد الحمامات
٢	١	نظافة المناطق العامة و المفتوحة كيفية نظافة المطاعم

مكونات المقرر (مجموع ساعات الاتصال في الفصل الدراسي)

١٧. إجمالي عدد ساعات المقرر وتوزيعها:						
المجموع	أخرى	تطبيق	معامل أو استديو	دروس إضافية	محاضرات	
١٥		٥		لا يوجد	١٠	ساعات التدريس الفعلية
٣٠		١٠		لا يوجد	٢٠	الساعات المعتمدة

١٨. عدد ساعات الدراسة / التعلم الفردي (الإضافي) التي يقوم بها الطالب خلال أسبوعياً: ٣ ساعات

جدول مخرجات التعلم للمقرر

م	مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لمجالات الإطار الوطني للمؤهلات	استراتيجيات التدريس للمقرر	طرق التقويم
١	المعرفة		
١-١	معرفة وشرح مهام وعمليات قسم الاشراف الداخلي في الفنادق والمنتجعات	<ul style="list-style-type: none"> المحاضرات استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس الاعتماد علي التعليم التفاعلي تكليف الطلاب بعمل ابحاث ثم عرضها ومناقشتها الأسئلة المباشرة للطلاب 	

	<ul style="list-style-type: none"> • المناقشات الصفية • الاختبارات الدورية • الاختبار النهائي 	<p>وصف الهيكل التنظيمي لأدارات المكاتب الأمامية في الفنادق والمنتجعات</p>	٢-١
		<p>أن يتذكر الطالب علاقة قسم الأشراف الداخلي بالأقسام الأخري بالفندق</p>	٣-١
		<p>التعرف علي وسائل الاستخدام الآمن للمنظفات والكيماويات</p>	٤-١
			٥-١
المهارات الإدراكية			٢
<ul style="list-style-type: none"> • الأسئلة المباشرة للطلاب • المناقشات الصفية • إدراج أسئلة حل المشكلات في الاختبارات 	<ul style="list-style-type: none"> • الاعتماد علي التعليم التفاعلي • تكليف الطلاب بعمل ابحاث ثم عرضها ومناقشتها • دراسات الحالة • التحليل الفكري لتلك القضايا ومحاوله تجزئتها وابداع الحلول المناسبة لها 	<p>طرح طرق جديدة غير الطرق التقليدية المستخدمة في ترتيب الغرف والمناطق العامة</p>	١-٢
		<p>اظهار القدرات الابتكارية والابداعية في حل المشكلات التي تواجه</p>	٢-٢

		العاملين بقسم الأشراف الداخلي	
			٣-٢
			٤-٢
مهارات العلاقات الشخصية وتحمل المسؤولية			٣
<ul style="list-style-type: none"> • متابعة تقسيم العمل مع الطلاب • تقييم المناقشات الجماعية بشكل دوري • معرفة المعوقات التي واجهت الطالب في البحث 	<ul style="list-style-type: none"> • اشراك الطلاب في أبحاث ومناقشات جماعية 	القدرة على العمل ضمن فريق (التحلي بروح العمل الجماعي)	١-٣
		حث الطلاب علي تقبل النقد والتوجيه وتقبل الآراء المختلفة	٢-٣
		تعزيز مهارات الحوار الناجح الفعال	٣-٣
		تعزيز مهارات الإلقاء، وكسر حاجز الخوف من التحدث امام الآخرين	٤-٣
		تشجيع الطلاب على الاستفادة من الآخرين والتعاون معهم	٥-٣
		فهم المسؤولية تجاه النزلاء وتحقيق أمنهم وأمانهم	٦-٣

مهارات الاتصال ومهارات تقنية المعلومات والمهارات العددية		٤
<ul style="list-style-type: none"> • المناقشات الشفهية • تقويم الواجبات والأبحاث التي تم تكليفهم بها 	<ul style="list-style-type: none"> • تكليف الطلاب بعمل تقارير كتابية عن موضوعات يتم تناولها في المقرر . • اعطاء التمارين والتكاليف والواجبات 	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز مهارات الاتصال الكتابي من خلال التقارير
	<ul style="list-style-type: none"> • عرض المشروعات والأبحاث التي تم تكليفهم بإعدادها 	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز مهارات الاتصال الشفوي من خلال العرض والإلقاء

١٩. جدول مهام تقويم الطلبة خلال الفصل الدراسي:			
م	مهام التقويم المطلوبة (مثال: اختبار، مشروع جماعي، كتابة مقال،	الأسبوع المحدد لتسليمه	نسبته من التقويم النهائي
٢	الاختبارات الدورية	بشكل مستمر اثناء المحاضرات	١٠ درجة
٣	الأبحاث الفردية	الأسبوع التاسع	١٠ درجة
٤	الاختبارات النصفية	الاسبوع الثامن	٢٠ درجة
٥	مشروع جماعي	الاسبوع الحادي عشر	٢٠ درجة
٦	اختبار نهاية الفصل الدراسي	بعد انتهاء الفصل الدراسي	٤٠ درجة
	المجموع		١٠٠ درجة

ض. الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودعمهم

ترتيبات إتاحة أعضاء هيئة التدريس والهيئة التعليمية للاستشارات والإرشاد الأكاديمي الخاص لكل طالب (مع ذكر مقدار الوقت الذي يتوقع أن يتواجد خلاله أعضاء هيئة التدريس لهذا الغرض في كل أسبوع).

- ٨ ساعات مكتبة اسبوعيا بمعدل ساعتين في اليوم من الأحد الي الأربعاء
- التواصل عبر وسائل التواصل الالكتروني (البريد- الواتس آب....) وكذلك عن طريق الهاتف

س.س. مصادر التعلّم

٢. أدرج – في قائمة – الكتب المقررة المطلوبة:

Nitschke, Aleta & Frye. William . Managing Housekeeping Operations, Third

Revised Edition. American Hotel & Lodging Association

أدارة قسم الأشراف الداخلي في الفنادق: هاني عاطف قزمان وعائدة فايز

٢. أدرج – في قائمة - المواد المرجعية الأساسية (المجلات العلمية والتقارير وغيرها):

• تقارير الشركات السياحية والفندقية العالمية

Vallen, G.K. & Vallen, J.J. (2013) Check-in; Check Out: Managing Hotel Operations (9th ed) Prentice Hall.

Bardi, J.A. (2010) Front Office Management, (5th Ed), Wiley and Sons.

٣. أدرج المواد الإلكترونية ومواقع الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها:

www.Hedna.org

www.hospitalitynet.org

Caterer and Hotelkeeper www.caterer.com

British Hospitality Association www.bha-online.org.uk

Caterer and Hotelkeeper www.caterer.com

Mintel Market Intelligence <http://www.reports.mintel.com/>

Mintel Market Intelligence <http://www.reports.mintel.com/>

The Institute of Hospitality •

<http://www.instituteofhospitality.org/content/>

British Hospitality association <http://www.bha.org.uk>

٢٠. أدرج أي مواد تعليمية أخرى مثل البرامج الحاسوبية، البرمجيات، والأسطوانات المدمجة:

ش ش . المرافق المطلوبة

بين متطلبات المقرر الدراسي من المرافق بما في ذلك حجم القاعات الدراسية والمختبرات (أي عدد المقاعد داخل القاعات الدراسية والمختبرات، وعدد أجهزة الحاسب الآلي المتاحة، وغيرها):
٢٢. المباني (قاعات المحاضرات، والمختبرات، وقاعات العرض، والمعامل، وغيرها): قاعة المحاضرات -معمل الحاسب الآلي بالكلية تستوعب ٤٠ طالب
٢٣. مصادر تقنية (أدوات عرض البيانات، واللوحات الذكية، والبرمجيات وغيرها): أجهزة الحاسب الآلي بالمعمل واللوحات الذكية وجهاز العرض والبرمجيات المتاحة بالكلية للطلاب عدد ٢ لوحة ذكية - عدد ٢ شاشة عرض- عدد ٢ شاشة LCD
٢٤. مصادر أخرى (حددها: مثلاً إذا كان هناك حاجة إلى تجهيزات مخبرية خاصة، فأذكرها، أو أرفق قائمة بها):

ع. تقويم المقرر الدراسي وإجراءات تطويره

٢٠. استراتيجيات الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب بخصوص فعالية التدريس:
- استبيانات توزع على الطلاب لمعرفة آرائهم حول المقرر ومدى فاعلية أسلوب التدريس وأهم الصعوبات التي واجهتهم في تحصيل المادة العلمية المقررة
- التواصل والمناقشات الشفهية غير الرسمية مع الطلاب للأخذ بآرائهم حول كيفية تطوير المقرر
- استراتيجيات أخرى لتقويم عملية التدريس من قبل الأستاذ أو القسم:
- مناقشات داخل القسم مع الزملاء المتخصصين
- المراجعة الدورية للمقرر من قبل لجنة الخطط الدراسية والجدول بالقسم
- الاطلاع علي احدث طرق تدريس المقرر بواسطة استاذ المادة

٢١. إجراءات تطوير التدريس:

- زيادة درجة التفاعل بين الطلاب والأساتذ من خلال تطبيق مفاهيم التعليم النشط والتعليم التفاعلي
- حث الطلاب علي البحث عن الموضوعات محل الدراسة ودراسات الحالة عبر الانترنت
- تشجيع الطلاب على المناقشات الجماعية
- تشجيع الطلاب علي العرض والألقاء

٢٢. إجراءات التحقق من معايير إنجاز الطالب (مثل: تدقيق تصحيح عينة من أعمال ، والتبادل بصورة دورية لتصحيح الاختبارات

- ح- تصحيح اختبارات الطلاب بواسطة أعضاء هيئة تدريس مستقلين أو من خلال لجنة اختبارات بالقسم
- خ- تطوير الخطة الدراسية بالقسم لتنماشى مع انجاز الطالب
- د- عمل استمارات بيان حالة للطلاب المعثرين في المقرر لتصحيح اوضاعهم
- ذ- تبادل المعارف بصورة دورية مع الزملاء من خلال متابعة مايستجد في مجال المقرر الدراسي وازضافة احدث التقنيات والمراجع والابحاث العلمية في محتوياته
- ر- عينة من الواجبات مع أعضاء هيئة تدريس من مؤسسة أخرى:استطلاع اراء الطلاب في المقرر من قبل ادارة الجودة

٢٣. صيف إجراءات التخطيط للمراجعة الدورية لمدى فعالية المقرر الدراسي والتخطيط لتطويره:

- يتم مراجعة المقرر بشكل دوري من قبل لجنة الخطط والجدول الدراسية بالقسم لضمان مواكبته للتطورات الحديثة في التخصص
- الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم المادة العلمية
- الاطلاع علي محتوى المادة العلمية الذي يدرس في اكبر الجامعات العالمية التي تقدم نفس البرنامج
- تحليل آراء الطلاب بشكل دوري واخذ نتائج التحليل وآرائهم في الاعتبار عند تحديث الخطة الدراسية
- الاستفادة من آراء العاملين في صناعة الفنادق وجميع الأطراف ذات العلاقة للتعرف علي متطلبات السوق والمجتمع

اسم منسق البرنامج:

التاريخ

التوقيع:

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر: تدريب صيفي

رمز المقرر:

نموذج توصيف مقرر دراسي

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى	تاريخ التوصيف: ٢٨-٢-١٤٤٠
الكلية / القسم: كلية إدارة الاعمال قسم السياحة والفندقة	

ز. التعريف بالمقرر الدراسي ومعلومات عامة عنه

١. اسم المقرر الدراسي ورمزه: تدريب صيفي	
٢. عدد الساعات المعتمدة: ٤ ساعات للأسبوع	
٣. البرنامج (أو البرامج) الذي يقدم ضمنه المقرر الدراسي: دبلوم إدارة لأعمال الفندقية (في حال وجود مقرر عام في عدة برامج، يبين هذا بدلاً من إعداد قائمة بكل هذه البرامج)	
٤. السنة أو المستوى الدراسي الذي يعطى فيه المقرر الدراسي: السنة الثالثة المستوى السادس	
٥. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت): إكمال ٩٠ ساعة	
٦. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت):	
٧. موقع تقديم المقرر، إن لم يكن في المقر الرئيس للمؤسسة التعليمية: منشأة فندقية	
٨. نمط الدراسة المتبع (اختر كل ما ينطبق):	
م. قاعات المحاضرات التقليدية	<input type="checkbox"/>
ن. التعليم الإلكتروني	<input type="checkbox"/>
س. تعليم مدمج (تقليدي وعن طريق الإنترنت)	<input type="checkbox"/>
ع. بالمراسلة	<input type="checkbox"/>
ف. أخرى	<input type="checkbox"/> *
تعليقات:	

س. الأهداف

<p>١- ما هدف المقرر الرئيس ؟</p> <p>إتاحة الفرصة للطالب بأن يقوم بتجربة ماعمله عمليا وبالتالي اتقان الطالب للمهارات المختلفة اللازمة للعمل في أقسام الفنادق</p>
<p>٢- اذكر بإيجاز أي خطط - يتم تنفيذها - لتطوير وتحسين المقرر الدراسي . (مثل الاستخدام المتزايد لتقنية المعلومات أو مراجع الإنترنت، والتغييرات في المحتوى كنتيجة للأبحاث الجديدة في مجال الدراسة). كل ترم دراسي يتم مراجعة التدريب بناء على معطيات الترم الذي قبله وبناء على التغذية الراجعة من الطلاب والمقيم الخارجي.</p>

ش. وصف المقرر الدراسي (ملاحظة: المطلوب هنا وصف عام بالطريقة نفسها المستخدمة في النشرة التعريفية أو دليل البرنامج).

<p>وصف عام للمقرر: التدريب الصيفي يعتبر ركن أساسي لعملية التعليم في برنامج البكالوريوس حيث ان التدريب يتيح للطلاب ان يقوموا بممارسة الكثير مما تعلموه اثناء دراستهم وأيضا كسر حاجز الخوف والرغبة عن طريق تقديمهم لبيئة العمل الحقيقية.</p>
--

٢١. الموضوعات التي ينبغي تناولها:

ساعات التدريس	عدد الأسابيع	قائمة الموضوعات
		تدريب في قسم المكاتب الأمامية
		تدريب في قسم المبيعات
		تدريب في قسم الحجوزات
		تدريب في قسم المطعم والمطبخ
		تدريب في قسم الاهتمام بالغرف
		التدريب على استخدام البرامج الخاصة بكل قسم

--	--	--

٢٢. إجمالي عدد ساعات المقرر وتوزيعها:

المجموع	أخرى	تطبيق	معامل أو استديو	دروس إضافية	محاضرات	
		٣٠				ساعات التدريس الفعلية
						الساعات المعتمدة

٢٣. عدد ساعات الدراسة / التعلم الفردي (الإضافي) التي يقوم بها الطالب خلال أسبوعياً:
٥ ساعات اسبوعياً

٢٤. مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لمجالات الإطار الوطني للمؤهلات واتساقها مع طرق قياسها واستراتيجيات تدريسها

يحدد الجدول التالي مجالات مخرجات التعلم الخمسة الواردة في الإطار الوطني للمؤهلات

- **أولاً:** قم بملء الجدول بمخرجات تعلم المقرر، بحيث تكون قابلة للقياس حسب المطلوب في مجالات التعلم المناسبة.
- **ثانياً:** ضع استراتيجيات التدريس التي تناسب طرق التقييم و تتسق معها ومع مخرجات التعلم المستهدفة.
- **ثالثاً:** ضع طرق التقييم المناسبة التي تساعد على قياس وتقويم مخرجات التعلم بدقة، ويجب أن تتسق مخرجات تعلم المقرر المستهدفة وطرق تقييمها واستراتيجيات تدريسها لتشكل معاً عملية تعلم وتعليم متكاملة، مع ملاحظة أنه لا يلزم أن يتضمن كل مقرر مخرجات تعلم في كل مجال من مجالات التعلم.

جدول مخرجات التعلم للمقرر

م	مخرجات التعلم للمقرر وفقاً لمجالات الإطار الوطني للمؤهلات	استراتيجيات للمقرر	التدريس	طرق التقييم
١	المعرفة			
١-١	الطلاب سيتمكنون من التعرف على المهام الرئيسية في قطاع الفنادق	تدريب عملي		تقييم الطلاب اثناء التدريب، عمل بحث و تقديم شفهي

			٢-١
			٣-١
المهارات المعرفية			٢
تقييم الطلاب اثناء التدريب، عمل بحث و تقديم شفهي	تدريب عملي	سوف يكون بمقدور الطلاب تعلم مهارات جديدة في التخصص. استخدام البرامج المتخصصة في قطاع الفنادق مثل الأوبرا وبرامج نقاط البيع المختلفة. التعلم على تنسيق وفرز المستندات وأرشفتها يدويا والكترونيا التعامل مع النزلاء بمختلف الثقافات	١-٢
			٢-٢
			٣-٢
مهارات العلاقات الشخصية وتحمل المسؤولية			٣
تقييم الطلاب اثناء التدريب، عمل بحث و تقديم شفهي	تدريب عملي	بناء علاقات احترافية مع الزملاء والنزلاء وأيضا القيام بالاعمال المطلوبة بالوقت المحدد يساعد الطلاب على أخذ العمل بشكل جدي	١-٣
			٢-٣
مهارات الاتصال ومهارات تقنية المعلومات والمهارات العددية			٤
تقييم الطلاب اثناء التدريب، عمل بحث و تقديم شفهي	تدريب عملي	التدريب العملي سيشجع الطلاب على ان يكونوا جزء من فرق العمل اثناء ممارستهم لمهامهم	١-٤
			٢-٤
المهارات النفسية الحركية (إن وجدت)			٥
			١-٥

			٢-٥
--	--	--	-----

٢٥. جدول مهام تقييم الطلبة خلال الفصل الدراسي:			
م	مهام التقييم المطلوبة (مثال: اختبار، مشروع جماعي، كتابة مقال، خطابة، تقديم شفهي، ملاحظة.....الخ)	الأسبوع المحدد لتسليمه	نسبته من التقييم النهائي
١	نموذج تقييم التدريب بالفنادق		٤٠
٢	بحث عن فترة التدريب		٤٠
٣	تقديم وعرض		٢٠
٤			
٥			
٦			

ط. الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودعمهم

ترتيبات إتاحة أعضاء هيئة التدريس والهيئة التعليمية للاستشارات والإرشاد الأكاديمي الخاص لكل طالب (مع ذكر مقدار الوقت الذي يتوقع أن يتواجد خلاله أعضاء هيئة التدريس لهذا الغرض في كل أسبوع).

ساعات مكتبية للمشرف على التدريب ساعتين كل أسبوع
البريد الإلكتروني

ص. مصادر التعلّم

١. أدرج - في قائمة - الكتب المقررة المطلوبة:
٢. أدرج - في قائمة - المواد المرجعية الأساسية (المجلات العلمية والتقارير وغيرها)
٣. أدرج المواد الإلكترونية ومواقع الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها:
٤. أدرج أي مواد تعليمية أخرى مثل البرامج الحاسوبية، البرمجيات، والأسطوانات المدمجة:

ض. المرافق المطلوبة

٢٤. بين متطلبات المقرر الدراسي من المرافق بما في ذلك حجم القاعات الدراسية والمختبرات (أي عدد المقاعد داخل القاعات الدراسية والمختبرات، وعدد أجهزة الحاسب الآلي المتاحة، وغيرها):
٢٥. المباني (قاعات المحاضرات، والمختبرات، وقاعات العرض، والمعامل، وغيرها): تجهيزات ملائمة للمتدربين
٢٦. مصادر تقنية (أدوات عرض البيانات، واللوحات الذكية، والبرمجيات وغيرها):
٢٧. مصادر أخرى (حددتها: مثلاً اذا كان هناك حاجة إلى تجهيزات مخبرية خاصة، فاذكرها، أو أرفق قائمة بها):

غ. تقييم المقرر الدراسي وإجراءات تطويره

٢٤. استراتيجيات الحصول على التغذية الراجعة من الطلاب بخصوص فعالية التدريس: استبيانات ورقية او الكترونية اثناء وبعد التدريب لأخذ آراء المتدربين بشكل مستمر
٢٥. استراتيجيات أخرى لتقويم عملية التدريس من قبل الأستاذ أو القسم: الاجتماع الدوري لأعضاء هيئة التدريس لمناقشة التدريب الصيفي وكيفية تحسينه
٢٦. إجراءات تطوير التدريس:
٢٧. إجراءات التحقق من معايير إنجاز الطالب (مثل: تدقيق تصحيح عينة من أعمال الطلبة بواسطة أعضاء هيئة تدريس مستقلين، والتبادل بصورة دورية لتصحيح الاختبارات أو عينة من الواجبات مع أعضاء هيئة تدريس من مؤسسة أخرى): مراجع ومقيم خارجي
٢٨. صِف إجراءات التخطيط للمراجعة الدورية لمدى فعالية المقرر الدراسي والتخطيط لتطويره:

اسم منسق البرنامج:

التاريخ

التوقيع: