



الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي

توصيف المقرر

(٢٠٧ سيح)

الموارد البشرية في السياحة والفندقة

قسم الإدارة السياحية والفندقية

١٤٣٢هـ - ٢٠١١م

نموذج توصيف المقرر

المؤسسة التعليمية: جامعة الملك سعود
الكلية: السياحة والآثار القسم: الإدارة السياحية والفنادق
أ) تحديد المقرر والمعلومات العامة
١ - اسم المقرر ورقمه: الموارد البشرية في السياحة والفنادق (٢٠٧ سيح)
٢ - الساعات المعتمدة: ٣ ساعات
٣ - البرنامج أو البرامج التي يتم تقديم المقرر ضمنها: برنامج البكالوريوس
٤ - اسم عضو هيئة التدريس المسئول عن تدريس المقرر: د. سامح أحمد رفعت عبد الباقي أحمد
٥ - المستوى أو السنة التي سيتم تقديم هذا المقرر فيه: (المستوى الرابع)
٦ - المتطلبات المسبقة لهذه المقرر (إن وجدت): لا يوجد
٧ - المتطلبات المصاحبة لهذه المقرر (إن وجدت): إحصائيات عددية متجددة
٨ - مكان تدريس المقرر إن لم يكن في المقر الرئيسي للمؤسسة التعليمية: كلية السياحة والآثار.

ب) الأهداف

١ - وصف موجز لنتائج التعلم الأساسية للطلبة المسجلين في هذا المقرر: يكون الطالب على معرفة وفهم ودراية بالموضوعات التالية: - التعريف بمفهوم الموارد البشرية والتطور التاريخي لظهور إدارة الموارد البشرية. - تكامل إدارة الموارد البشرية ومهامها عبر التاريخ وهيكلها التنظيمية حتى الآن. - أهداف وسياسات وأسباب الاهتمام المتزايد بإدارة الموارد البشرية. - الوظائف التفصيلية لإدارة الموارد البشرية. - الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل بيئة عالمية متغيرة.

- الموارد البشرية في صناعة السياحة وإدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة والفندقة.
- إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية الصغيرة والمتوسطة.
- واقع ومستقبل الموارد البشرية بالمنشآت السياحية والفندقية في ظل المتغيرات العالمية.
- دراسات حالة سياحية من المملكة ومن العالم وإحصاءات سياحية دولية عن الموارد البشرية في صناعة السياحة والفندقة.

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

- العمل على تطوير المحتوى العلمي من خلال متابعة المستجدات في مجال إدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة.
- إضافة بعض الحالات الدراسية من الحياة العملية لإثراء التجربة التعليمية.
- الاستعانة بالمجلات العلمية وشبكة الانترنت للوصول إلى آخر الأبحاث والدراسات والإحصاءات المتعلقة بالموارد البشرية السياحية والفندقية.
- متابعة الموقع الإلكتروني للهيئة العليا للسياحة وإصداراتها المكتوبة للتعرف على آخر البيانات والأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية بصناعة السياحة بالمملكة.
- المراجعة الدورية للمقرر من قبل لجنة الخطط الدراسية بالقسم.

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

١ - المواضيع المطلوب بحثها وشمولها		
الموضوع	عدد الأسابيع	ساعات الاتصال
١. مفهوم الموارد البشرية	١	٣
٢. إدارة الموارد البشرية (المفهوم - التطور التاريخي- الموقع التنظيمي- الأهداف- الأهمية المتزايدة....	١	٣
٣. وظائف إدارة الموارد البشرية تفصيل دورة حياة الإدارة بداية من تخطيط الموارد البشرية، تحليل الوظائف، الاستقطاب، الاختيار، التعيين، تحديد نظم الأجور، تحفيز العاملين، تدريب وتنمية العاملين، الترقية والنقل، العلاقات الصناعية، الأمن والسلامة المهنية، تقويم الأداء... وصولاً لمرحلة الإبداع والابتكار للعاملين.	٤	١٢
الإختبار الفصلي (أعمال السنة)	١	٣
٤. الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل المتغيرات	١	٣
٥. الموارد البشرية في صناعة السياحة (المفهوم- الأهمية الحيوية- الطبيعة الخاصة)	١	٣
٦. إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية بصفة عامة	١	٣
٧. إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية الصغيرة والمتوسطة	١	٣

٣	١	٨. إدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة والفندقة بالملكة العربية السعودية
٣	١	٩. حقائق وأرقام وبيانات وتقارير إحصائية سياحية عن الموارد البشرية السياحية في العالم
٣	١	مراجعة عامة
٣	١	الإختبار النهائي

٢ - مكونات المقرر (مجموع ساعات الاتصال في الفصل الدراسي):			
المحاضرة	الدروس الخاصة	التدريب التعاوني أو الامتياز لطلبة التخصصات الصحية	أخرى
٤٥ ساعة	الساعات المكتبية (٤ ساعات في الأسبوع)		مناقشة مختلف قضايا المنهج - الإجابة على استفسارات الطلاب (ضمن الساعات المكتبية البالغ عددها ٤ ساعات في الأسبوع)

٣ - دراسة إضافية خاصة/ ساعات تعلم متوقعة من الطلبة في الأسبوع (المطلوب هنا المعدل المتوقع للفصل الدراسي وليس المتطلبات المحددة في كل أسبوع):	٤ ساعات
--	---------

٤ - تطوير نتائج التعلم في نطاقات أو مجالات التعلم لكل مجال من مجالات التعلم الموضحة فيما يلي يجب توضيح:
- ملخص موجز للمعرفة أو المهارات التي صمم المقرر من أجل تطويرها.
- وصف لاستراتيجيات التعلم المطلوب استخدامها لتطوير تلك المعرفة أو المهارات.
- طرق تقييم الطالب المستخدمة في المقرر لتقييم نتائج التعلم في المجال المعني.

أ - المعرفة

(i) وصف المعرفة التي سيتم اكتسابها في المقرر:

معرفة الطالب لمفهوم الموارد البشرية بصفة عامة وفي صناعة السياحة، وتعرف الطلاب على التطور التاريخي لظهور إدارة شؤون العاملين وتحولها لإدارة الموارد البشرية، وتطور أهدافها ومهامها ووظائفها تفصيلاً عبر الزمن. إضافة لتفهم الطبيعة الخاصة بإدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة والفندقة، والأهمية الحيوية لهذه الإدارة في ظل التحديات العالمية والمتغيرات، وأشكال الإدارة الحديثة في مجال الموارد البشرية مثل الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، وإدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية الصغيرة والمتوسطة. كل ذلك مدعماً بالأرقام والإحصاءات الوطنية داخل المملكة العربية السعودية والإحصاءات الدولية عن العمالة السياحية ونظم إدارتها كدلائل ودراسات حالة.

(ii) استراتيجيات التعليم (التدريس) المطلوب استخدامها لتطوير تلك المعرفة

• - المحاضرة.

• مجموعات العمل

• المناقشة

• الأوراق البحثية للطلاب

(iii) طرق تقييم المعرفة المكتسبة

• المناقشات الجماعية.

• الأسئلة المباشرة وغير المباشرة.

• الاختبارات الشفهية والتحريرية.

ب – المهارات المعرفية (الإدراكية)

١ - المهارات المعرفية المطلوب تطويرها:

- القدرة على معرفة معنى الموارد البشرية.

- القدرة على فهم إدارة الموارد البشرية ووظائفها.

- القدرة على إدراك أهمية المورد البشري في مجال السياحة والفنادق وتحليل أوضاعها ودراسة قضاياها.

- القدرة على رصد التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية... وربطها

بإدارة الموارد البشرية بصناعة السياحة.

- القدرة على تصفح الإنترنت والتعرف على المعلومات الخاصة بموضوعات المقرر.

٢ - استراتيجيات التعلم المستخدمة في تطوير المهارات المعرفية:

- الأنشطة الصفية و إعداد الأوراق البحثية
- تصفح المواقع الإلكترونية التي تسمح بالحصول على المعلومات التي تمس موضوعات إدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة والفندقة.

- ٣- طرق تقييم المهارات المعرفية المكتسبة:
- المناقشات الجماعية أثناء المحاضرة.
 - الإختبارات الفصلية والنهائية.

ج - مهارات العلاقات البينية (الشخصية) والمسئولية

- ١ - وصف لمهارات العلاقات الشخصية مع الآخرين، والقدرة على تحمل المسئولية المطلوب تطويرها:
- تنمية مهارات العمل الجماعى.
 - القدرة على مواجهة الآخرين وعرض الأفكار بجرأة.
 - تقبل الرأى الآخر دون تدمير.

- ٢ - استراتيجيات التعليم المستخدمة في تطوير هذه المهارات والقدرات:
- المناقشة الجماعية المنظمة.
 - إعداد ورش العمل لمناقشة نقاط موضوعية متصلة بالأنماط وأشكال السياحة.
 - إتاحة الفرص للطلاب ذوى الأفكار غير التقليدية لعرض أفكارهم.

- ٣ - طرق تقييم اكتساب الطلبة لمهارات العلاقات الشخصية وقدرتهم على تحمل المسئولية:
- المواقف العملية في النقاش وإلقاء الأفكار.
- ومواجهة الطلاب الآخرين وتعليقاتهم.
- تقويم الأعمال الفردية بشكل دوري .
- الاختبارات المختلفة.

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

- ١ - وصف المهارات العددية ومهارات الاتصال المطلوب تطويرها:
- تنمية مهارات احترام العملاء وتقديم الخدمات المتميزة لهم
 - تنمية مهارة التواصل والاتصال الفعال مع الآخرين
 - استخدام شبكة الإنترنت لتصفح المواقع السياحية التى تخدم مجال المعلومات والدراسات والبيانات الخاصة بإدارة الموارد البشرية السياحية.

--

٢ - استراتيجيات التعليم المستخدمة في تطوير هذه المهارات:

- تقديم العروض.
- المناقشات الجماعية
- عرض بعض المواقع الإلكترونية الهامة لمجال صناعة السياحة.
- طلب أوراق عمل من خلال الإنترنت لبناء قاعدة معلوماتية عن الموضوعات الحديثة والمستحدثة التي تمس مجال إدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة في العالم.

٣ - طرق تقييم اكتساب الطلبة لمهارات الاتصال ، وتقنية المعلومات، والمهارات الحاسوبية (العديّة):

- الملاحظة الشخصية لكيفية تفاعل الطلاب داخل المجموعات وفرق العمل واثناء العرض.
- تقييم البيانات والأوراق البحثية المطلوبة من خلال الإنترنت ومناقشتها مع الطلاب.

هـ (المهارات الحركية (إن كانت مطلوبة)

١ - وصف للمهارات الحركية (مهارات عضلية ذات منشأ نفسي) المطلوب تطويرها في هذا المجال:

* لا يوجد

٢ - استراتيجيات التعلم المستخدمة في تطوير المهارات الحركية:

لا يوجد

٣ - طرق تقييم اكتساب الطلبة للمهارات الحركية:

لا يوجد

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

رقم	طبيعة مهمة التقويم (مثلا: مقالة، أو اختبار	الأسبوع	نسبة الدرجة
-----	--	---------	-------------

التقييم	قصير، أو مشروع جماعي، أو اختبار فصلي... الخ	المستحق	إلى درجة التقييم النهائي
١	أوراق بحثية وأنشطة صفية	أكثر من ٣ أسابيع	١٠
٢	إختبار فصلي	٧	٢٠
٣	المناقشة والتفاعل أثناء المحاضرات	جميع المحاضرات	١٠
٤	إختبار نهائي	١٥	٦٠
٥			

(د) الدعم المقدم للطلبة

الإجراءات أو الترتيبات المعمول بها لضمان تواجد أعضاء هيئة التدريس من أجل تقديم المشورة والإرشاد الأكاديمي للطالب المحتاج لذلك (مع تحديد مقدار الوقت – الساعات المكتبية- الذي يتواجد فيه أعضاء هيئة التدريس في الأسبوع):
الإشراف المباشر من قبل عضو هيئة التدريس على الطلاب ساعات مكتبية للأستاذ : ٤ ساعة/ أسبوع

(هـ) مصادر التعلم

١ – الكتاب (الكتب) الرئيسة المطلوبة:
- مذكرة خاصة بأستاذ المقرر.

٢ – المراجع الأساسية:

- ١- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية " منظور القرن الحادي والعشرين، (القاهرة: بدون، ٢٠٠٠).
- ٢- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر، ٢٠٠٤).
- ٣- جمال الدين محمد المرسى، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية. المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، (الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٣).
- ٤- حميد عبد النبي الطائي، إدارة الموارد البشرية في صناعة الضيافة، (الأردن: دار زهران، ٢٠٠٠).
- ٥- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والطباعة والتوزيع، ٢٠٠٠).
- ٦- رعد حسن الصرن، إدارة الابتكار والإبداع. الأسس التكنولوجية وطرائق التطبيق، (دمشق: دار الرضا للنشر، ٢٠٠٠).
- ٧- صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٠).
- ٨- كارن لانز، ترجمة فؤاد إمام هلال، الدليل العملي في توظيف وإدارة الأفراد، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠).

- ٩- مانفرد ماك، ترجمة محمد مرعى مرعى ، فن إدارة البشر. نظريات جديدة وتطبيقات ناجحة، (الأردن: دار الرضا للنشر، ١٩٩٩).
- ١٠- محسن أحمد الخضيرى ، صناعة المزايا التنافسية، (القاهرة: مجموعة النيل العربية، ٢٠٠٤).
- ١١- داليا أمين مصطفى جبر، تقييم الرضا الوظيفى لدى العاملين بشركات السياحة وأثرها على مستوى الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق- جامعة حلوان، قسم الدراسات السياحية، القاهرة: ٢٠٠٢.
- Armstrong, M., Human Resource Management Practice, Kogan Page Limited, London: 1999.
- Charles, R., Strategic Human Resource Management, Prentice Hall, New Jersey: 2001
- Bratton, J., Gold, J., Human Resource Management. Theory and Practice, MACMILLAN Business, London: 1999.
- Frank, M., Mary, L., and Baum, T., Human Resource Management in the Hospitality Industry, John Wiley Sons, Inc, Canada: 1996

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

- ١ فؤاد القاضى، الاتجاهات الحديثة فى إدارة الموارد البشرية لمجابهة تحديات القرن الواحد والعشرين، مجلة إدارة الأعمال، جمعية إدارة الأعمال العربية، العدد ٩٩، ديسمبر ٢٠٠٢.
٢. سعيد يس عامر، إدارة الأفراد، سلسلة التميز الإدارى، (القاهرة: مركز وايد سيرفيس للإستشارات والتطوير، ١٩٩٩-٢٠٠٠).
- سميرة أبو مسلم عثمان، الجوانب المهنية فى تنمية الموارد البشرية، مؤتمر تنمية الثروة البشرية، الكويت: ديسمبر ١٩٩٦
٤. سعيد يس عامر، حول الابتكار والإبداع، المؤتمر السنوى الرابع (فكر جديد- تجارب رائدة- دعوة صادقة- إستراتيجيات التغيير)، مركز وايد سيرفيس للإستشارات والتطوير الإدارى، القاهرة: ١٩٩٤.

Laurie, J., Managing People in the Hospitality Industry, Addison Wesley Longman Limited, England: 1998.

Lawrence, S., Human Resource Management. A Managerial Tool for Competitive Advantage, South Western College Publishing, London: 2000

Lipman, G., Human Capital in the Tourism Industry, In WTO, Human Capital in the Tourism Industry of the 21 st Century", WTO Tourism Education and Training Series, Madrid: 1997.

The World Travel & Tourism Council (WTTC), Human Resource Opportunities and Challenges, Human Resource Task Force Report, May 2002.

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

www.unwto.org
www.wttc.org

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

* جهاز عرض البيانات (Data show)
* جهاز مسح ضوئي (Scanner)

و) المرافق المطلوبة

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

٢٥-٤٠ طالب في القاعة + وسائل العرض (Data show)

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

قاعة مزودة بوسائل العرض الحديثة (Data show)

٢ - أجهزة الكمبيوتر:

كمبيوتر محمول وجهاز كمبيوتر مكتبي لأستاذ المقرر.

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

ز) تقييم المقرر وعمليات التحسين:

١ - استراتيجيات الحصول على نتائج الطالب وفعالية التعليم:
- - توزيع استبيانات على الطلاب في نهاية الفصل الدراسي للحصول على تقييم خاص بالمقرر.
- مقابلة عينة من الطلاب المسجلين في المقرر لإستقصاء آرائهم.

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

- تقييم رئيس القسم لأداء عضو هيئة التدريس في تقديم المقرر وفعالية الأدوات المستخدمة لتقديمه.
- المراجعة الدورية الداخلية للمقرر (لجنة الخطط الدراسية ولجنة تطوير القسم)
- التقويم الذاتي للبرنامج.
- تقويم الأساتذة الزائرين.

٣ – عمليات تحسين التعليم:

- توفير أجهزه حاسب حديثة -توفير الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات.
- الأخذ بتوصيات نتائج المراجعة الداخلية والخارجية خصوصاً للمقرر.
- متابعة الأستاذ لما يستجد في مجال المقرر وإضافة أو تعديل ما يلزم في توصيف المقرر ومصادره ومراجعته.
- توجيهات لجنة الخطط الدراسية حول تدريس المقرر.
- توجيهات إدارة القسم حول أداء عضو هيئة التدريس بناء على الملاحظة المباشرة.

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

لجنة الاختبارات بالقسم

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

- من قبل الأستاذ:
- متابعة ما يستجد في مجال المقرر وإضافة ما يلزم من مراجع وبحوث وتقنيات.
- من قبل القسم: تطوير الخطة الدراسية
- من قبل جهة أخرى في المؤسسة أو خارجها: استطلاع آراء الطلاب في المقرر من قبل عمادة الجودة