

	<p>وزارة التعليم العالي جامعة الملك سعود كلية السياحة والآثار وكالة التطوير والجودة</p>	
---	---	---

الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي

توصيف المقرر

(٤١١ سيح)

إدارة الجودة الشاملة في المنشآت السياحية
والفندقية

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: ادارة الجودة الشاملة فى المنشآت السياحية والفندقية ٤١١ 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. علاء حسين السرابي
٥ - المستوى أو السنة التي سيتم تقديم هذا المقرر فيه: (المستوى السادس)
٦ - المتطلبات المسبقة لهذه المقرر (إن وجدت): مبادئ التسويق السياحي
٧ - المتطلبات المصاحبة لهذه المقرر (إن وجدت): برنامج ادارة المشاريع
٨ - مكان تدريس المقرر إن لم يكن في المقر الرئيسي للمؤسسة التعليمية: كلية السياحة والآثار.

١ - وصف موجز لنتائج التعلم الأساسية للطلبة المسجلين في هذا المقرر:

يكون الطالب على معرفة وفهم ودراية بالموضوعات التالية:

يهتم مقرر إدارة الجودة بدراسة مفهوم وأهميته الجودة وأساسيات الجودة المختلفة وخصائص الجودة . وكيفية ضبط ورقابة الجودة وتحليل تكاليف الجودة وكيفية إتخاذ قرارات الجودة ومسئولية الجودة ويهدف الى تهيئة الطالب وتكيفه مستقبلا على أعمال الجودة وأيضا زيادة قدرته على المشاركة في إدارة الجودة الشاملة. وبانتهاء هذا المقرر بنجاح سوف يكون الطالب قادر على أن :

١- يفسر المصطلحات العامة للجودة.

٢- يشرح اساليب تحقيق الجودة. وخرائط ضبط ورقابة الجودة.

٣- يوضح الوسائل التعليمية في مجال الجودة ودورها في الحياة العملية.

٤- يناقش مراحل الجودة المختلفة منذ المدخلات وحتى مرحلة المخرجات.

٢ - صف باختصار أية خطط يتم تنفيذها في الوقت الراهن من أجل تطوير وتحسين المقرر (مثلا: 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 تطبيق مفهوم الجودة السياحية
- إضافة بعض الحالات الدراسية من الحياة العملية لإثراء التجربة التعليمية.
- الاستعانة بالمجلات العلمية وشبكة الانترنت للوصول إلى آخر الأبحاث والدراسات والإحصاءات المتعلقة.
- 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
مفهوم الجودة وأهميتها وتعريفها وخصائصها	١	٣
التطور التاريخي للإدارة الجودة والتخطيط للجودة	١	٣
التوجيه من أجل الجودة والرقابة على الجودة	٢	٦
قرارات تحسين الجودة وأنواعها وخصائصها	١	٣
تحليل تكاليف الجودة ونظام معلومات الجودة		٣
العوامل المؤثرة على قرارات الجودة	٢	٦
الاعمال التنظيمية ومفهوم التنظيم	١	٣
التحسين المستمر في مجال الجودة	١	٣
الجودة في مجال الخدمة	٢	٦
التدريب وأهميته في الجودة الشاملة	١	٣
	١	٣
		٣
	١	٣
	١	٣
مراجعة عامة		
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 ٣ 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):

٣ 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:
- (ii) يفسر المصطلحات العامة للجودة وأساليب تحقيقها.
- (iii) يشرح مكونات الجودة في كافة المراحل المختلفة للانتاج
- (iv) يستعرض الطرق والانواع المختلفة لتحقيق الجودة
- (v) يستعرض مراحل التحسين والتطوير في برامج الانتاج

(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:

يحلل أسباب الانحرافات عن حدود الجودة (هل ترجع لاسباب عشوائية أو راجعة لعوامل الصدفة)

يحدد أساليب ضبط الجودة والرقابة علي الجودة.

٢ - استراتيجيات التعلم المستخدمة في تطوير المهارات المعرفية:

- الأنشطة الصفية و إعداد الأوراق البحثية
- حالات دراسية لشركات سياحية تبنت مفهوم الجودة وقامت بتطبيقه

- 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 الجماعي.
 - القدرة على مواجهة الآخرين وعرض الأفكار بجرأة.

- 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 (العديدية):

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

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 البحوث 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 التقييم	طبيعة مهمة التقييم (مثلا: مقالة، أو اختبار قصير، أو مشروع جماعي، أو اختبار فصلي... الخ	الأسبوع المستحق	نسبة الدرجة إلى درجة التقييم

النهائي			
٥		اختبار مفاجي	١
٢٠		إختبار فصلى	٢
١٥		بحث تطبيقي	٣
٦٠	١٥	إختبار نهائى	٤
			٥

(د) الدعم المقدم للطلبة

الإجراءات أو الترتيبات المعمول بها لضمان تواجد أعضاء هيئة التدريس من أجل تقديم المشورة والإرشاد الأكاديمي للطلاب 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 : ٣ ساعة/ أسبوع

(هـ) مصادر التعلم

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

٢ – المراجع الأساسية:

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

١

٤ – المواد الالكترونية و مواقع الانترنت ... الخ:

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

* جهاز عرض البيانات (Data show)
*

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

٢٥ - 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 (حدها - مثلا: إذا كان مطلوبا 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 خصوصا 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:

من قبل جهة أخرى في المؤسسة أو خارجها: استطلاع آراء الطلاب في المقرر من قبل عمادة

الجودة