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

الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي

توصيف المقرر

(٤٢٣ سيح)
مكاتب أمامية

قسم الإدارة السياحية والفندقية
١٤٣٢هـ - ٢٠١١م

نموذج توصيف المقرر

لإرشادك لإكمال هذا النموذج، يرجى الرجوع إلى ----- من الدليل (٢) المتضمن إجراءات ضمان الجودة الداخلية.

المؤسسة التعليمية : جامعة الملك سعود

الكلية / القسم : كلية السياحة و الاثار / قسم الادارة السياحية و الفندقية .

أ) تحديد المقرر والمعلومات العامة

١ - اسم المقرر و رقمه : مكاتب أمامية (٤٢٣) سيح

٢ - الساعات المعتمدة : ٣

٣ - البرنامج أو البرامج التي يتم تقديم المقرر ضمنها : اللغة العربية .

٤ - اسم عضو هيئة التدريس المسئول عن تدريس المقرر:

٥ - المستوى أو السنة التي سيتم تقديم هذا المقرر فيه : المستوى السابع (الادارة الفندقية)

٦ - المتطلبات المسبقة لهذه المقرر(إن وجدت) : لا يوجد .

٧ - المتطلبات المصاحبة لهذه المقرر(إن وجدت) : لا يوجد .

٨ - مكان تدريس المقرر إن لم يكن في المقر الرئيسي للمؤسسة التعليمية

ب) الأهداف

١ - وصف موجز لنتائج التعلم الأساسية للطلبة المسجلين في هذا المقرر:
- التعريف باساسيات عمل لمكاتب الاماميه (تليفونات - حجز - استقبال - معلومات)
- علاقة المكاتب الاماميه ببقية اقسام الفندق

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):

- استخدام برامج الحاسب الالى (فاديليو)

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

١ - المواضيع المطلوب بحثها وشمولها		
ساعات الاتصال	عدد الأسابيع	الموضوع
٣	١	- انواع الفنادق طبقا للغرض من الانشاء و نوع الخدمة المقدمه
٣	١	- الهيكل الوظيفى للعاملين بقسم المكاتب الاماميه
٣	١	- طبيعة اعمال قسم التليفونات و خدمة رجال الاعمال
٣	١	- طبيعة اعمال قسم الحجز و علاقته بشركات السياحة و الشركات التجاربه
٣	١	- طبيعة اعمال قسم الاستقبال
٣	١	- طبيعة اعمال قسم المعلومات
٣	١	- حسابات المكاتب الاماميه
٣	١	- اعمال مكتب علاقات النزلاء
٣	١	- علاقة المكاتب الاماميه بقسم الاشراف الداخلى
٣	١	- علاقة المكاتب الاماميه بقسم خدمة الاغذيه و المشروبات بالغرف
٣	١	- اعمال المكاتب الخلفيه
٣	١	- علاقة المكاتب الاماميه بقسم الصيانة
٣	١	- علاقة المكاتب الاماميه بالمطاعم و المطبخ
٣	١	- علاقة المكاتب الاماميه بقسم الامن الداخلى
٣	١	- تطبيقات القوانين الفندقية

٢ - مكونات المقرر (مجموع ساعات الاتصال في الفصل الدراسي):			
المحاضرة	الدروس الخاصة	العملي / الميداني / التدريب التعاوني أو الامتياز لطلبة التخصصات الصحية	أخرى
٤٥	-	-	-

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

=====

=====

=====

=====

=====

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 اعمال المكاتب الاماميه فى الفترات الثلاثة
- معرفة مشاكل النزلاء و كيفية حلها

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

- المحاضرة .
- المناقشة .
- الابحاث المكتبيه التطبيقيه .

(iii) طرق تقييم المعرفة المكتسبة

- الأسئلة المباشرة .
- الاختبارات .

ب - المهارات المعرفية (الإدراكية

١ - المهارات المعرفية المطلوب تطويرها:

ا لتعريف بمختلف اساليب الاداره

٢ - استراتيجيات التعلم المستخدمة في تطوير المهارات المعرفية:

- الزيارات الميدانية.
- الاختبارات
- ابحاث.

٣- طرق تقييم المهارات المعرفية المكتسبة:

- تكليف الطالب بالقراءة.
- الاختبارات .
- معرفة الأخطاء.

ج - مهارات العلاقات الشخصية والمسئولية

- ١ - القدرة على تعليم الذات و استخدام المعلومة

٢ - استراتيجيات التعليم المستخدمة في تطوير هذه المهارات والقدرات:

- تكليف الطالب بالقراءة.
- الاختبارات .
- معرفة الأخطاء

٣ - طرق تقييم اكتساب الطلبة لمهارات العلاقات الشخصية وقدرتهم على تحمل المسئولية:

- تمثيل الادوار .
- الاختبارات المختلفة .

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

١ - وصف المهارات العددية ومهارات الاتصال المطلوب تطويرها:

- القدرة على استخدام البرامج الحاسوبية في مجال التخصص .

٢ - استراتيجيات التعليم المستخدمة في تطوير هذه المهارات:

- إتاحة هذه البرامج للطلاب وتدريبهم على الإفادة منها وتطبيقها.

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

- الاختبارات المتنوعة .
- الملاحظة والمتابعة .

هـ) المهارات الحركية (إن كانت مطلوبة)

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

٢ - استراتيجيات التعلم المستخدمة في تطوير المهارات الحركية:-----

٣ - طرق تقييم اكتساب الطلبة للمهارات الحركية:-----

٤ - 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
١	أسئلة شفوية مباشرة .	٥	٥
٢	اختبار شفوي.	٧	٥
٣	اختبار شفوي.	٩	١٠
٤	اختبار دوري ١	٤	١٠
٥	اختبار دوري ٢	١٢	١٠
٦	اختبار نصف الفصل	١٠	٢٠
٧	اختبار نهاية الفصل	١٦	٤٠

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):

- متابعة القسم لأساتذته.
- إقامة ندوات لتعريف الأساتذة بمثل هذه الواجبات .
- النظر إلى الساعات المكتبية ، وساعات الإرشاد بما يضمن التحفيز عليها .

هـ) مصادر التعلم

١ – الكتاب (الكتب) الرئيسية المطلوبة:

- فن الاستقبال، بول ب ، هوايت ، هيلين بيكلي،ترجمة،عطية محمد شحاتة
- الرفاعي، حسن، إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال، عمان: دار المسيرة ٢٠٠٦ م.

٢ – المراجع الأساسية:

- Hotel Front Office management , 2010, James A.Bardi,
- Hospitality Strategic Management :Concepts and Cases,2009,Cathy A.
- Kasavana, M. Managing Front Office Operations. 2005
- WTO. Tourism and Air Transport. 2001.

٣ – الدوريات العلمية، التقارير... الخ (يرفق قائمة بذلك):

- **Resort business magazine**
- **International journal of hospitality and tourism administration**
- **Hotel marketing magazine**
- **Journal of college and University food service**

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

[www. Simplyhired.com](http://www.Simplyhired.com)

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

و) المرافق المطلوبة

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

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

- قاعة دراسية سعة (٣٠) طالبًا .
- معمل حاسب للتدريب على البرامج الحاسوبية المختصة .

٢ – أجهزة الكمبيوتر:

- معمل حاسب آلي .

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

=====

=====

=====

=====

ز (تقييم المقرر وعمليات التحسين:

١ - استراتيجيات الحصول على نتائج الطالب وفعالية التعليم:

- نتائج الاختبار التحريري + الشفوي .
- رأي أستاذ المتطلب اللاحق .
- استبانة رأي الطلاب .
- استبانة أستاذ المقرر .

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

- عرض نتائج عينة عشوائية من الطلاب على محكم خارجي .
- استبانة رأي الخريجين .

٣ - عمليات تحسين التعليم:

- برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس .
- توفير الوسائل الجديدة المعينة على تدريس المقرر .
- إيجاد برامج مساعدة للطلاب الضعفاء علميا .
- حوافز معنوية ومادية للطلاب المتميزين .

٤ - عمليات التحقق من مستويات إنجاز الطلبة (مثلا: 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)

- كلها مناسبة وصالحة .

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

- استضافة خبير لتقويم المقرر .
- إقامة ورش عمل لأساتذة المقرر .
- استشارة أستاذ طويل التجربة في تدريس المقرر .