



اعتماد
NCAAA
T4
2020

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر:	مكاتب أمامية
رمز المقرر:	٢٣ ٤ سيح
البرنامج:	بكالوريوس
القسم العلمي:	الإدارة السياحية والفندقية
الكلية:	السياحة والآثار
المؤسسة:	جامعة الملك سعود

المحتويات

- أ. التعريف بالمقرر الدراسي: ٣
- ب. هدف المقرر ومخرجاته التعليمية: ٤
١. الوصف العام للمقرر: ٤
٢. الهدف الرئيس للمقرر ٤
٣. مخرجات التعلم للمقرر: ٤
- ج. موضوعات المقرر ٥
- د. التدريس والتقييم: ٥
١. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم ٥
٢. أنشطة تقييم الطلبة ٦
- هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي: ٧
- و - مصادر التعلم والمرافق: ٧
١. قائمة مصادر التعلم: ٧
٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة: ٧
- ز. تقويم جودة المقرر: ٧
- ح. اعتماد التوصيف ٨



أ. التعريف بالمقرر الدراسي:

١. الساعات المعتمدة: ثلاث ساعات
٢. نوع المقرر
أ. <input type="checkbox"/> متطلب جامعة <input type="checkbox"/> متطلب كلية <input checked="" type="checkbox"/> متطلب قسم <input type="checkbox"/> أخرى
ب. <input checked="" type="checkbox"/> إجباري <input type="checkbox"/> اختياري <input type="checkbox"/>
٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر (المستوى السابع)
٤. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت) لا يوجد
٥. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت) لا يوجد

٦. نمط الدراسة (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية	٤٥	%١٠٠
2	التعليم المدمج	-	-
3	التعليم الإلكتروني	-	-
4	التعليم عن بعد	-	-
5	أخرى	-	-

٧. ساعات الاتصال (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم
١	ساعات الاستذكار	١٠ ساعات
٢	الواجبات	٩ ساعات
٣	المكتبة	٩ ساعات
٤	إعداد البحوث/ المشاريع	١٠ ساعات
5	أخرى (تذكر)	٧ ساعات
	الإجمالي	٤٥ ساعة

ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

١. الوصف العام للمقرر:

تقدم هذه المادة العديد من الفرص للطلاب بالتعرف على الأساسيات العامة بطبيعة عمل المكاتب الأمامية بالفنادق وأهميتها مثل (حجز- استقبال - تليفونات - معلومات - علاقات عامة - علاقة المكاتب الأمامية ببقية أقسام الفندق-...إلخ). كما تقدم هذه المادة المكاتب الأمامية بمساعدة الطلاب على التعرف على أهمية التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في هذا المجال وكيفية العمل بها من قبل الموظفين بالفنادق.

٢. الهدف الرئيس للمقرر

تقدم هذه المادة إلى العديد من الأهداف للطلاب من خلال اكتساب المعرفة في مجال الفنادق بشكل عام وأهمية مكاتب الاستقبال في نجاح الفندق خصوصا الإجراءات الدولية المتبعة التي تتم منذ لحظة وصول النزيل للفندق وإقامته إلى لحظة خروجه بالإضافة إلى إعطاء النزيل كافة الخدمات والمعلومات التي يحتاجها. في الجانب الآخر إعطاء الطلاب الفرصة في مقابلة ومناقشة أصحاب الخبرات في هذا المجال لزيادة الخبرات بين الطلاب المعرفية والاطلاع على الاتجاهات الحديثة في هذا المجال وبالتالي تحقيق الهدف الرئيسي من هذه المادة.

٣. مخرجات التعلم للمقرر:

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	1 المعرفة والفهم
	1.1 يبين مهام المكاتب الامامية .
	1.2 يوضح العلاقة بين المكاتب الامامية وبقية قطاعات الفندق .
	1.3 يذكر أنواع الفنادق طبقا للغرض من الانشاء ونوع الخدمة.
	1.4 يشرح مقابلة الجمهور(النزلاء).
	1.5 يناقش كيفية التعامل مع شكاوى النزلاء.
	2 المهارات
	2.1 يميز عمل قسم المكاتب الامامية عن غيرها.
	2.2 يحلل القوانين والأنظمة العالمية المتعلقة بالقطاع الفندقى
	2.3 يقارن بين علاقة قسم المكاتب الامامية بالأقسام الاخرى بالفندق.
	2.4 يوظف وسائل التقنية الحديثة لمعرفة أهمية قسم المعلومات.
	2.5 يصمم خطة لحسابات المكاتب الامامية.
	3 القيم
	3.1 يتحمل مسؤولية لحل الشكاوى لقسم قطاع الغرف،. ويظهر الالتزام والقدرة على التكيف مع المتغيرات.
	3.2 يحاور بموضوعية طبيعة عمل موظف الحجز ويلتزم بأخلاقيات المهنة بكل ما يتصل بالقطاع السياحي والفندقى والفعاليات.

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	يعمل بروح الفريق لتوضيح أهمية الهيكل الوظيفي للعاملين بقسم المكاتب الامامية، ويتقبل النقد البناء، ويحترم آراء الآخرين
	3...

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	ساعات الاتصال
١	أنواع الفنادق طبقا للغرض من الانشاء ونوع الخدمة	٦
٢	الهيكل الوظيفي للعاملين بقسم المكاتب الامامية	٣
٣	طبيعة اعمال موظف قسم المكاتب الامامية	٦
٤	طبيعة اعمال موظف الحجز	٣
٥	طبيعة اعمال قسم المعلومات	٦
٦	حسابات المكاتب الامامية	٣
٧	علاقة قسم المكاتب الامامية بالأقسام الاخرى بالفندق	٦
٨	تطبيقات القوانين الفندقية	٦
٩	اقسام قطاع الغرف والتعامل مع الشكاوى	٦
المجموع		٤٥ ساعة

د. التدريس والتقييم:

١. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم		
1.1	يبين مهام المكاتب الامامية.	المحاضرات الحوار والمناقشة	الاختبارات الفصلية، والشفهية
1.2	يوضح العلاقة بين المكاتب الامامية وبقية قطاعات الفندق.	المحاضرات الحوار والمناقشة	الاختبارات الفصلية. والنهائية
1.3	يذكر أنواع الفنادق طبقا للغرض من الانشاء ونوع الخدمة.	المحاضرات الحوار والمناقشة	الاختبارات الفصلية. العروض التقديمية
1.4	يشرح مقابلة الجمهور (النزلاء).	المحاضرات الحوار والمناقشة	الاختبارات الفصلية. الأبحاث
1.5	يناقش كيفية التعامل مع شكاوى النزلاء.	المحاضرات الحوار والمناقشة	الاختبارات الفصلية. والنهائية

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.6			
2.0	المهارات		
2.1	يميز عمل قسم المكاتب الامامية عن غيرها.	التعلم التعاوني العصف الذهني	بطاقة المتابعة عرض تقديمي
2.2	يحلل القوانين والأنظمة العالمية المتعلقة بالقطاع الفندقي	العصف الذهني لعب الأدوار	عرض تقديمي بطاقة المتابعة
2.3	يقارن بين علاقة قسم المكاتب الامامية بالأقسام الاخرى بالفندق.	حل المشكلات	التكليفات البحوث والتقارير
2.4	يوظف وسائل التقنية الحديثة لمعرفة أهمية قسم المعلومات.	تقديم العروض التعليم التعاوني	الدورات التدريبية بطاقة الملاحظة
2.5	يصمم خطة لحسابات المكاتب الامامية.	التعليم التعاوني حلقات النقاش	عرض تقديمي بطاقة المتابعة
3.0	القيم		
3.1	يتحمل مسؤولية لحل الشكاوى لقسم قطاع الغرف،. ويظهر الالتزام والقدرة على التكيف مع المتغيرات.	إدارة فريق العمل	الملاحظة من قبل المشرف على التدريب الميداني
3.2	يحاور بموضوعية طبيعة عمل موظف الحجز ويلتزم بأخلاقيات المهنة بكل ما يتصل بالقطاع السياحي والفندقي والفعاليات.	العمل الجماعي التعليم التعاوني	تقييم الأقران تقييم ذاتي.
3.3	يعمل بروح الفريق لتوضيح أهمية الهيكل الوظيفي للعاملين بقسم المكاتب الامامية، ويتقبل النقد البناء، ويحترم آراء الآخرين	مجموعات العمل	المتابعة.

٢. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
١	المشاركة في المحاضرة	مستمر	١٥%
٢	اختبار فصلي اول	الأسبوع السادس	١٠%
٣	اختبار فصلي ثاني	الأسبوع الثاني عشر	١٠%
٤	بحث وتقديم في القاعة	الأسبوع الأخير	٢٥%
٥	اختبار نهائي		٤٠%
	المجموع		١٠٠%

هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:

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).

و - مصادر التعلم والمرافق:

١. قائمة مصادر التعلم:

فن الاستقبال بول هوايت - هيلين بيكلي ترجمة عطية شحاتة - الرفاعي حسن اجراءات ادارة الدوائر الامامية والاستقبال ٢٠٠٦	المرجع الرئيس للمقرر
Hotel Front Office management, 2010, James A. Bardi, - Hospitality Strategic Management: Concepts and Cases, 2009, Cathy A. - Karsavina, M. Managing Front Office Operations. 2005 - WTO. Tourism and Air Transport. 2001	المراجع المساندة
لا يوجد	المصادر الإلكترونية
لا يوجد	أخرى

٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

متطلبات المقرر	العناصر
قاعة دراسية ٣٠ طالب	المرافق (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)
جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات	التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)
لا يوجد	تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)

ز. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	عضو هيئة التدريس لجنة تنسيق المقررات	تصحيح أسئلة الاختبارات الفصلية ومناقشة الحلول..

مجال التقييم	المقيمون	طرق التقييم
		حلقات النقاش ورش العمل.
فاعلية طرق التقييم	لجنة الجودة	استطلاع
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج	.التقويم المستمر. القيام بواجبات إضافية أو أساسية.

مجالات التقييم (مثل: فاعلية التدريس، فاعلة طرق تقييم الطلاب، مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر، مصادر التعلم ... الخ)
المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها)
طرق التقييم (مباشر وغير مباشر)

ح. اعتماد التوصيف

ح. اعتماد التوصيف	
جهة الاعتماد	مجلس قسم الإدارة السياحية والفندقية / مجلس كلية السياحة والآثار
رقم الجلسة	الجلسة
تاريخ الجلسة	٢٠٢٤/٩/١٠ - ٢٠٢٤/١٠/١٠

