2024

TP-153

توصيف المقرر الدراسي

(بكالوريوس)

اسم المقرر: مكاتب أمامية
رمز المقرر: سيح ٤٢٣
البرنامج: الإدارة السياحية والفندقية
القسم العلمي: الإدارة الفندقية
الكلية: كلية السياحة والآثار
المؤسسة: جامعة الملك سعود
نسخة التوصيف: ١
تاريخ آخر مراجعة: 7/9/2026

جدول المحتويات

أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي: ٣
ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها: ٤
ج. موضوعات المقرر ٥
د. أنشطة تقييم الطلبة ٥
هـ. مصادر التعلم والمرافق: ٥
و. تقويم جودة المقرر: ٦
ز. اعتماد التوصيف: ٦

أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

١. التعريف بالمقرر الدراسي

١. الساعات المعتمدة: ٣

٢. نوع المقرر

أ -	☐ متطلب جامعة	☐ متطلب كلية	☒ متطلب تخصص	☐ متطلب مسار	☐ أخرى
ب -	☒ إجباري	☐ اختياري			

٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: (المستوى السابع)

٤. 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 التكنلوجيا الحديثة المستخدمة في هذا المجال وكيفية العمل بها من قِبل الموظفين بالفنادق

٥- المتطلبات السابقة لهذا المقرر(إن وجدت)

لايوجد

٦- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر(إن وجدت)

لايوجد

٧. 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 و إقامته إلى لحظة خروجه بالإضافة إلى إعطاء النزيل كافة الخدمات والمعلومات التي يحتاجها. في الجانب الأخر 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

٢. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
١	تعليم التقليدي	٤٥	١٠٠
٢	التعليم الإلكتروني		
٣	التعليم المدمج • التعليم التقليدي • التعليم الإلكتروني		
٤	التعليم عن بعد		

٣. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
١	محاضرات	٤٥	١٠٠
٢	معمل أو إستوديو		
٣	ميداني		
٤	دروس إضافية		
٥	أخرى		
	الإجمالي		

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	معرفة مهام المكاتب الامامية		محاضرة – مناقشة - الابحاث	الاسئلة المباشرة- الاختبارات
1.2	معرفة العلاقة بين المكاتب الامامية وبقيه قطاعات الفندق		محاضرة – مناقشة - الابحاث	الاسئلة المباشرة- الاختبارات
...				
2.0	المهارات			
2.1	مهارة مقابلة الجمهور(النزلاء)		محاضرة – مناقشة - فيديو	الاسئلة المباشرة
2.2	مهارة التعامل مع شكاوى النزلاء		محاضرة – مناقشة - فيديو	الاسئلة المباشرة
...	مهارات التعامل مع الزملاء في العمل وتحمل المسؤولية		محاضرة – مناقشة - فيديو	الاسئلة المباشرة
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1				

ج. موضوعات المقرر

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

د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
١	المشاركة في المحاضرة	مستمر	١٥
٢	اختبار فصلي اول	الاسبوع ٦	١٠
٣	اختبار فصلي ثاني	الاسبوع ١٢	١٠
٤	بحث وتقديم في القاعه	الاسبوع الاخير	٢٥
٥	إختبار نهائي		٤٠

أنشطة التقييم (اختبار تحريري، شفهي، عرض تقديمي، مشروع جماعي، ورقة عمل وغيره).

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

١. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	فن الاستقبال بول هوايت –هيلين بيكيلي ترجمة عطية شحاتة – الرفاعي حسن اجراءات ادارة الدوائر الامامية والاستقبال ٢٠٠٦
المراجع المساندة	- Hospitality Strategic Management :Concepts and Cases,2009,Cathy A. - Kasavana, M. Managing Front Office Operations. 2005 WTO. Tourism and Air Transport. 2001 -

المصادر الإلكترونية	
أخرى	

٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	**قاعة تدريسية**
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)	**جهاز عرض البيانات**
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	

و. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس		
فاعلية طرق تقييم الطلاب		
مصادر التعلم		
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر		
أخرى		

المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها).

طرق التقييم (مباشر وغير مباشر).

ز. اعتماد التوصيف:

جهة الاعتماد	
رقم الجلسة	
تاريخ الجلسة	