



T-104
2022

توصيف المقرر الدراسي



T-104
2022

توصيف المقرر

اسم المقرر: مكاتب أمامية
رمز المقرر: 3255-107
البرنامج: برنامج الدبلوم المتوسط المهني في الضيافة والفندقة – عن بعد
القسم العلمي: الكلية التطبيقية
الكلية: الكلية التطبيقية
المؤسسة: جامعة الملك فيصل
نسخة التوصيف: 1
تاريخ آخر مراجعة: -





المحتويات:

الصفحة	المحتوى
3	أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي
3	1. الوصف العام للمقرر
3	2. الهدف الرئيس للمقرر
3	ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها
4	ج. موضوعات المقرر
4	د. أنشطة تقييم الطلبة
5	هـ. مصادر التعلم والمرافق
5	1. قائمة المراجع ومصادر التعلم
5	2. المرافق والتجهيزات المطلوبة
5	و. تقويم جودة المقرر
5	ز. اعتماد التوصيف



أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

التعريف بالمقرر الدراسي			
1. الساعات المعتمدة:	3		
2. نوع المقرر			
أ. متطلب جامعة	متطلب كلية	متطلب تخصص	متطلب مسار
ب. إجباري	اختياري	√	√
3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر		4	
4. الوصف العام للمقرر: يشمل: انواع الفنادق طبقا للغرض من الإنشاء نوع الخدمة المقدمة والهيكل الوظيفي للعاملين بقسم المكاتب الأمامية، وطبيعة أعمال كلا من قسم التليفونات و خدمة رجال الأعمال ، قسم الحجز ، قسم الاستقبال ، عامل المصعد ، صراف المكاتب الأمامية ، علاقة قسم المكاتب الأمامية بقسم الإشراف الداخلي والاقسام الفندقية الأخرى .			
5. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت) : لا يوجد			
6. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت) : لا يوجد			
7. الهدف الرئيس للمقرر: يهدف المقرر إلى أن يكتسب الطالب بعض المفاهيم والمعارف والمهارات المتعلقة بأعمال وإدارة المكاتب الأمامية في الفنادق والمنشآت السياحية وكل ما يتعلق بها من إجراءات ومسئوليات علاقات ومتعلقات وخدمات.			

1. نمط التعليم

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم اعتيادي		
2	التعليم الإلكتروني	45	%100
3	التعليم المدمج • التعليم الاعتيادي • التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		

2. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات افتراضية مباشرة (متزامنة)	15	%33.3
2	معمل أو إستوديو		



		ميداني	3
		دروس إضافية	4
67.7%	30	محاضرات مسجلة (غير متزامنة)	5
100%	45	الإجمالي	

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

طرق التقييم	استراتيجيات التدريس	رمز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	نواتج التعلم	الرمز
المعرفة والفهم				
اختبارات وواجبات	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	1ع	يتعرف على المكاتب الأمامية في الفنادق والمنشآت السياحية والموظفين القائمين عليها.	1.1
اختبارات وواجبات	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	2ع	يلم بالمعاملات الإدارية للمكاتب الأمامية: الحجز- التسجيل- الإحصاء.	1.2
اختبارات وواجبات	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	2ع	يتعرف على أسس عمليات الإيواء والإخلاء وتدبير الخدمات الداخلية والخارجية.	1.3
المهارات				
اختبارات وواجبات	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	2م	يحلل المعاملات المالية للمكاتب الأمامية: حسابات الإقامة والخدمات- الأمانات.	2.1
اختبارات وواجبات	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	5م	يستنتج دور الإدارة الفعالة للمكاتب الأمامية في شعور العميل بجودة الخدمة الفندقية المقدمة له.	2.2
اختبارات وواجبات	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	5م	يطرح الحلول المناسبة والفورية للمشكلات التي تواجه العمل بالمكاتب الأمامية.	...2.3
القيم والاستقلالية والمسؤولية				
اختبارات وواجبات	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	2ق	الالتزام بأخلاقيات المهنة.	3.1
اختبارات وواجبات	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	1ق	التعايش مع الآخرين، والتكيف بإيجابية معهم ومع التحديات المجتمعية، والتزام المواطنة المسؤولة.	3.2

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1	التعريف بمكتب الاستقبال الأمامي Reception في الفنادق والمنشآت السياحية المختلفة	3
2	أساليب حجز الغرف والخدمات الفندقية الأخرى	3
3	استخدام نظام الحجز المركزي ونظام إيجاد الغرف الآلي	3
4	استخدام برامج الحاسب الآلي في إدارة الغرف	3
5	كيفية استقبال النزلاء وتسجيل بياناتهم في سجلات الفندق Hotel Records	3
6	نظام حفظ مفاتيح الغرف وتداولها	3
7	الإحصاء السياحي- تقدير معدلات الحركة السياحية	3
8	مراعاة الاعتبارات الأخلاقية والأمن العام- عملية تسكين السائحين في الغرف أو الأجنحة أو الشقق الفندقية Check in	6
9	كيفية التعامل المالي مع السائحين بشأن حسابات الإقامة والمطاعم وباقي استهلاك خدمات الغرف ومختلف مرافق الفندق الأخرى	6
10	تصفية موقف النزول عند المغادرة -Check out قواعد حفظ الأمانات الثمينة للنزلاء	3
11	أسس استقبال وإرسال المراسلات والملاحظات الخاصة بالنزلاء	3
12	قواعد تدبير الخدمات خارج الفندق- حجز تذاكر السفر- استدعاء الليموزين أو التاكسي- شراء بعض المتعلقات للنزلاء	3
13	الخدمات المكتملة ذات العلاقة بالنزول المقيم	3
	المجموع	45

د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	واجبات/مشروع		10%
2	مشاركات في منتديات النقاش	مستمر- خلال الفصل	10%
3	حضور المحاضرات المسجلة والمباشرة	مستمر- خلال الفصل	10%
4	اختبار نهائي	فترة الاختبارات النهائية	70%

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

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

- عيد الفتح، حازم محمد 2018 () المكاتب الأمامية ،دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن.
- شريف، نيفين (2012) المكاتب الأمامية ، مكتبة بستان المعرفة ، مصر.

المرجع الرئيس للمقرر

- عامر، نهلة جابر (2008) المكاتب الأمامية ، دار الوفاء ، القاهرة.	
- الرفاعي ، حسن ، (2006) إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال عمان :دار المسيرة.	المراجع المساندة
- James A.Bardi(2010) Hotel Front Office management. -Cathy A (2009)Hospitality Strategic Management :Concepts and Cases.	
- Kasavana, M.(2005) Managing Front Office Operations.	المصادر الإلكترونية
www. Simplyhired.com	أخرى
لا يوجد	

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

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

و. تقويم جودة المقرر:

طرق التقييم	المقيمون	مجالات التقييم
غير مباشرة (استبانات)	الطلاب	فاعلية التدريس
مباشرة	لجنة الجودة	فاعلية طرق تقييم الطلاب
غير مباشرة (استبانات)	الطلاب	مصادر التعلم
مباشرة (تقرير المقرر)	أعضاء هيئة التدريس	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر
مباشرة (اختبار نهائي، المشاريع، الواجبات)	أعضاء هيئة التدريس	

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

ز. اعتماد التوصيف:

المجلس التنفيذي	جهة الاعتماد
-----------------	--------------



الثالثة	رقم الجلسة
2023/4/12 الموافق 1444/9/21 هـ	تاريخ الجلسة

