



T-104
2022

توصيف المقرر الدراسي





T-104
2022

توصيف المقرر

اسم المقرر: التدريب التطبيقي للشهادة المهنية (1)
رمز المقرر: (107 – 3256)
البرنامج: الدبلوم المتوسط المهني في إدارة المطاعم – عن بعد
القسم العلمي الكلية التطبيقية
الكلية: الكلية التطبيقية
المؤسسة: جامعة الملك فيصل
نسخة التوصيف: 1
تاريخ آخر مراجعة: حديث





المحتويات:

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



التعريف بالمقرر الدراسي				
1. الساعات المعتمدة:		4 ساعات		
2. نوع المقرر				
أ.	متطلب جامعة	متطلب كلية	متطلب تخصص	متطلب مسار
ب.	إجباري	اختياري	√	√
3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر		السنة الثانية – المستوى السادس		
4. الوصف العام للمقرر				
يشتمل هذا المقرر على تدريب وتأهيل الطلاب للحصول على شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبية المهنية (Certified Guest Service Professional) وهي شهادة دولية تمنح من قبل المنظمة الأمريكية للفنادق والأقامة American Hotel & Lodging Association . وتركز هذه الشهادة على سبعة محاور رئيسية لتقديم خدمة مميزة وخلق تجربة فريدة للسياح من قبل جميع مقدمي الخدمات السياحية والفندقية.				
5. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)				
إنهاء 48 ساعة معتمدة				
6. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)				
لا يوجد				
7. الهدف الرئيس للمقرر				
يهدف المقرر إلى تأهيل وتدريب الطلاب على العناصر الذهبية الأساسية السبعة لتقديم خدمة متميزة في مجال المطاعم، وكيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء، وآليات التعامل مع شكاوى العملاء وذلك لتحقيق خدمة استثنائية للعميل وخلق تجارب لا تُنسى.				

1. نمط التعليم

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم اعتيادي		
2	التعليم الإلكتروني	60 ساعة	100%
3	التعليم المدمج		
	• التعليم الاعتيادي		
	• التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات افتراضية مباشرة (متزامنة)	24	40%
2	معمل أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	محاضرات مسجلة (غير متزامنة)	36	60%
	الإجمالي	60	100%

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	يعرف مفهوم جودة الخدمة الفندقية، خصائصها، وأبعادها.	4ع	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	واجبات واختبارات
1.2	يدرك قواعد الخدمة المتميزة وعلاقتها برضا وولاء العملاء.	4ع	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	واجبات واختبارات
2.0	المهارات			
2.1	يستخدم قواعد الخدمة الذهبية للتعامل مع شكاوى العملاء لزيادة معدلات الرضا والولاء للعملاء	3م، 4م، 5م	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	واجبات واختبارات
2.2	يتواصل بفاعلية مع الأنماط المختلفة من العملاء	3م، 4م	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	واجبات واختبارات
2.3	يوظف مهاراته الشخصية والمعرفية لخدمة العميل وتحقيق تجربة استثنائية لا تنسى	3م، 4م	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	واجبات واختبارات
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	يشارك بفاعلية في تحقيق أهداف المنشأة.	1ق	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	واجبات ومشاركات
3.2	يلتزم بأداب وأخلاقيات المهنة في مجال العمل السياحي والفندقي.	2ق	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	واجبات ومشاركات

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1	التعريف بالمقرر: الأهداف - التقييم - الموضوعات - الأنشطة الصفية واللاصفية- مراجع المقرر مقدمة عن الشهادة المهنية وجهة الاعتماد American Hotel & Lodging Association	6
2	مفهوم الخدمة في صناعة المطاعم، خصائصها وأبعادها. جودة الخدمة ورضا وولاء العملاء	6
3	التدريب على العنصر الأول من عناصر الخدمة الذهبية Recovery: Turn It Around	6
4	التدريب على العنصر الثاني من عناصر الخدمة الذهبية Personalization: Provide an Individualized Experience	6
5	التدريب على العنصر الثالث من عناصر الخدمة الذهبية Knowledge: Be in the Know	6
6	التدريب على العنصر الرابع من عناصر الخدمة الذهبية Passion: Inspire Others	6
7	التدريب على العنصر الخامس من عناصر الخدمة الذهبية Commitment: Be All In	6
8	التدريب على العنصر السادس من عناصر الخدمة الذهبية Inclusion: Include Everyone	6
9	التدريب على العنصر السابع من عناصر الخدمة الذهبية Personality: Be Yourself	6
10	دراسات حالة من واقع صناعة المطاعم	6
المجموع		60 ساعة

د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	الواجبات	مستمر أثناء الفصل الدراسي	20%
2	المشاركة في منتديات الحوار والنقاش	مستمر أثناء الفصل الدراسي	10%
3	حضور المحاضرات المباشرة والمسجلة	مستمر أثناء الفصل الدراسي	10%
4	اختبار نهائي	نهاية الفصل الدراسي	60%

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

ملحوظة:

تقييم الطالب في النهاية ناجح (في حالة حصوله على 60% فأكثر) أو راسب (في حالة حصوله على أقل من 60%)

ه. مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	الحقيبة التدريبية لشهادة خدمة الضيوف الذهبية المهنية
المراجع المساندة	1- Thirumaran, K., Klimkeit, D., & Tang, C. M. (Eds.). (2021). Service Excellence in Tourism and Hospitality: Insights from Asia. Springer Nature.



<https://www.ahlei.org/program/guest-service-gold/>

<https://www.ahlei.org/product/guest-service-gold-golden-opportunities-online-program-and-certification/>

المصادر الإلكترونية

أخرى

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

متطلبات المقرر	العناصر
لا ينطبق	المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)
لا ينطبق	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
مباشر	لجنة الجودة	فاعلية طرق تقييم الطلاب
غير مباشرة (استبانات) مباشرة (تقرير المقرر)	الطلاب أعضاء هيئة التدريس	مصادر التعلم
مباشرة (اختبار نهائي، المشاريع، الواجبات)	أعضاء هيئة التدريس	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر
غير مباشرة (استبانات)	الطلاب	محتوى اهداف المقرر ومخرجات التعلم

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

ز. اعتماد التوصيف:

المجلس التنفيذي	جهة الاعتماد
الثالثة	رقم الجلسة
2023/4/12 الموافق 1444/9/21 هـ	تاريخ الجلسة