



الخطط التدريبية للكليات التقنية

Training plans for technical colleges

Curriculum for Department of
Tourism and Hospitality
Technology

الخطة التدريبية في قسم
تقنية السياحة والضيافة



Major
Hotels

لتخصص
الفندقة



TECHNOLOGY DIPLOMA دبلوم التقنية

Semesters
1439 H – 2018 G

مقدمة

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على من بُعث مُعلماً للناس وهدياً وبشيراً، وداعياً إلى الله بإذنه وسراجاً منيراً؛ فأخرج الناس من ظلمات الجهل والغبوة، إلى نور العلم والهداية، نبينا ومعلمنا وقدوتنا الأول محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل السعودي، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على الله ثم على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التكنولوجي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة للمناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي تلك المتطلبات، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية ومن بعده مشروع المؤهلات المهنية الوطنية، والذي يمثل كل منهما في زمنه، الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير وكذلك المؤهلات لاحقاً في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الخطة التدريبية "خطة الفندقة في قسم تقنية السياحة والضيافة" لمتدربي كليات التقنية على وصف مقررات هذا التخصص ليشمل موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص لتكون مهاراتها رافداً لهم في حياتهم العملية بعد تخرجهم من هذا البرنامج.

والإدارة العامة للمناهج وهي تضع بين يديك هذه الخطة التدريبية تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط خالٍ من التعقيد.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه؛ إنه سميع مجيب الدعاء.

الفهرس

الصفحة	الموضوع	م
٢	مقدمة.	١
٣	الفهرس.	٢
٤	وصف البرنامج.	٣
	وصف البرنامج.	
	الهدف العام للبرنامج.	
	الأهداف التفصيلية للبرنامج.	
٥	توزيع الخطة التدريبية على الفصول التدريبية.	٤
٨	غلاف الوصف المختصر للمقررات التدريبية التخصصية.	٥
٩	الوصف المختصر للمقررات التدريبية التخصصية.	٦
١١	غلاف الوصف التفصيلي للمقررات التخصصية لتخصص	٧
١٢	مدخل الى صناعة السياحة والضيافة	٨
١٤	مهارات خدمة ضيوف الفنادق	٩
١٧	المكاتب الامامية - ١	١٠
٢٠	الصحة والسلامة الفندقية	١١
٢٤	استخدام الحاسب الالى في الفندقية - ١	١٢
٣٠	المكاتب الامامية - ٢	١٣
٣٣	إدارة الموارد البشرية	١٤
٣٦	محاسبة فندقية	١٥
٣٩	إدارة التدبير الفندقي	١٧
٤٢	البيع والتسويق الفندقي	١٨
٤٥	استخدام الحاسب الالى في الفندقية - ٢	١٩
٥٠	المهارات الاشرافية الفندقية	٢٠
٥٣	غلاف الملاحق والمراجع	٢١
٥٤	ملحق التجهيزات	٢٢
٥٥	ملحق أدوات التقييم	٢٣

وصف البرنامج:

صُمم دبلوم الفندقية في قسم تقنية السياحة والضيافة بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل المحلية للتخصص، و يتم التدريب على هذا التخصص في الكليات التقنية، في خمسة فصول تدريبية نصفية، مدة كل فصل تدريبي ستة عشر أسبوعاً تدريبياً، بمجموع (١٦٦٤) ساعة تدريب، إضافة إلى (٤٩٠) ساعة تدريب عملي في سوق العمل الفندقي بما يعادل (٨١) ساعة معتمدة.

ويتم التدريب في هذا البرنامج على المهارات التخصصية في: التعامل مع العملاء، الحجز، التسكين، تنظيم الحفلات، خدمة الافراد، إضافة الى مهارات عامة في الثقافة الإسلامية، واللغة العربية، واللغة الإنجليزية، والرياضيات، وتطبيقات الحاسب الآلي، والتعرف على عالم الأعمال أو (مقرري التوجيه المهني والتميز والسلوك الوظيفي ومهارات الإتصال).

ويمنح الخريج من هذا البرنامج الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصص الفندقية من قسم تقنية السياحة والضيافة، ومن المتوقع أن يعمل في المجالات الفندقية كموظفي الاستقبال - التسويق الفندقي - تنظيم الحفلات - إعداد الرحلات - العلاقات العامة - الضيافة الجويه - موظفي خدمة العملاء .

الهدف العام للبرنامج:

يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المتدرب بالمهارات والمعلومات اللازمة لممارسة العمل في مجال الفندقية والضيافة ويحصل على المستوى السادس في الإطار الوطني للمؤهلات.

الأهداف التفصيلية للبرنامج:

بنهاية هذا البرنامج يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على :

- القدرة علي التعامل مع طلبات الحجز وتنفيذها بدقة
- تجهيز قسم الاستقبال للعمل وطباعة التقارير
- استقبال الضيوف والترحيب بهم
- تنفيذ مهام التسجيل والتسكين للأفراد والمجموعات السياحية
- تنمية مبيعات الغرف والفندق
- تلقي طلبات الضيوف وتنفيذها بكفاءة
- تنفيذ إجراءات المغادرة للأفراد والمجموعات السياحية
- التنسيق والتعاون مع الأقسام ذات العلاقة بقسم المكاتب الأمامية

توزيع الخطة التدريبية على الفصول التدريبية الفصلية (النصفية) The Study Plans Distributed on semesters

م	رمز المقرر	اسم المقرر	المتطلب	المقرر المكافئ	No. of Units					Equivalent	Prerequisites	Course Name	Course Code	No.	1st semester	الفصل التدريبي الأول
					س.أ	تم	عم	مج	و.م							
					CTH	T	P	L	CRH							
١	١٠١ اسلم	الدراسات الإسلامية	<input type="checkbox"/>	١٠١ سلم	2	0	0	2	2	ISL 101 ISL 102	Islamic Studies	ISLM 101	1			
٢	١٠١ عربي	الكتابة الفنية	<input type="checkbox"/>	١٠١ عرب	2	0	0	2	2	ARB101	Technical Writing	ARAB101	2			
٣	١١١ انجل	لغة إنجليزية (١)		١١١ نجل	3	0	1	4	3	ENG8111	English Language-1	ENGL 111	3			
٤	١٠١ رياض	الرياضيات	<input type="checkbox"/>	١٠١ رياض	3	0	1	4	3	MAT8101	mathmatics	MATH 101	4			
٥	١٠١ حاسب	مقدمة لتطبيقات الحاسب		١٠١ حال	2	4	0	4	2	CMT 101	Introduction to Computer Applications	ICMT 101	5			
٦	١٠١ سافر	مدخل الى صناعة السياحة والضيافة		١٣١ ساح	3	0	0	3	3	THT 131	Introduction of tourism hospitality industry	GTTH 101	6			
٧	١٠١ إدار	مبادئ إدارة الأعمال	<input type="checkbox"/>	١٠٤ دار	4	0	0	4	4	MAN 104	Brinciples of Business Administration	UMAN 101	7			
٨	١٠١ مهني	التوجيه المهني والتميز	<input type="checkbox"/>	١٠١ مهن	2	0	0	2	2	VOC107	Vocational guidance&Excellence	VOCA 101	8			
					21	19	4	2	25	المجموع						

و.م : وحدات معتمدة ، مح : محاضرة ، عم : عملي / ورش ، تم : تمارين ، س.أ : ساعات اتصال أسبوعي
CRH: Credit Hours L: Lecture P: Practical T: Tutorial CTH: Contact Hours

م	رمز المقرر	اسم المقرر	المتطلب	المقرر المكافئ	No. of Units					Equivalent	Prerequisites	Course Name	Course Code	No.	2nd semester	الفصل التدريبي الثاني
					س.أ	تم	عم	مج	و.م							
					CTH	T	P	L	CRH							
١	١١٢ انجل	لغة إنجليزية (٢)	١١١ انجل	١١٢ نجل	3	0	1	4	3	ENG 8112	English Language -2	ENGL 111	1			
٢	١١١ فندق	مهارات خدمة ضيوف الفنادق		١٣٢ فند	4	4	0	6	4	HOT 9132	Hotel guests service skills	GHOT 111	2			
٣	١٢١ فندق	المكاتب الأمامية (١)		١٣٥ فند	4	4	0	6	4	HOT 9135	Front office-1	GHOT 111	3			
٤	١٠١ فندق	الصحة والسلامة الفندقية		١٥١ فند	4	4	0	6	4	HOT 9151	Hotel Securty & Safety	GHOT 111	4			
٥	٢٣١ إدار	إدارة الموارد البشرية	١٠١ إدار	٢٢٥ دار	4	2	0	5	3	MAN 225	Human Resources Management	UMAN 231	5			
					19	12	14	1	27	المجموع						

3rd semester	No.	Course Code	Course Name	Prerequisites	Equivalent	No. of Units					المقرر المكافئ	المتطلب	اسم المقرر	رمز المقرر	م	الفصل التدريبي الثالث
						م.و	مج	عم	تم	س.أ						
						CRH	L	P	T	CTH						
1	ENGL 113	English Language -3	ENGL 112	ENG 8113	3	3	0	1	4	نجل ١١٣	انجل ١١٢	لغة إنجليزية (٣)	انجل ١١٣	١		
2	GHOT 241	Computer in hotels-1	ICMT 101	HOT 9134	4	2	4	0	6	فند ٩١٣٤	١٠١ حاسب	استخدام الحاسب الآلي في الفندق (١)	فندق ٢٤١	٢		
3	GHOT 222	Front office-2	GHOT 121	HOT 9247	4	2	4	0	6	فند ٩٢٤٧	فندق ١٢١	المكاتب الأمامية (٢)	فندق ٢٢٢	٣		
4	GHOT 231	Housekeeping department		HOT 9248	4	2	4	0	6	فند ٩٢٤٨		ادارة التدبير الفندقي	فندق ٢٣١	٤		
5	GHOT 251	Hotel accounting		HOT 9249	3	2	2	0	4	فند ٩٢٤٩		المحاسبة الفندقية	فندق ٢٥١	٥		
Total Number of Units					18	11	14	1	26	المجموع						

4th semester	No.	Course Code	Course Name	Prerequisites	Equivalent	No. of Units					المقرر المكافئ	المتطلب	اسم المقرر	رمز المقرر	م	الفصل التدريبي الرابع
						م.و	مج	عم	تم	س.أ						
						CRH	L	P	T	CTH						
1	LEAS 101	Learning Skills			2	2	0	0	2			مهارات التعلم	١٠١ ماهر	١		
2	GHOT 252	Hotel Sales and Marketing		HOT 9253	4	2	4	0	6	فند ٩٢٥٣		البيع والتسويق الفندقي	فندق ٢٥٢	٢		
3	GHOT 242	Computer in hotels-2	GHOT 241	HOT 9254	4	2	4	0	6	فند ٩٢٥٤	فندق ٢٤١	استخدام الحاسب الآلي في الفندق (٢)	فندق ٢٤٢	٣		
4	GHOT 271	Supervisory skills in hotels		HOT 9136	4	2	4	0	6	فند ٩١٣٦		المهارات الإشرافية الفندقية	فندق ١٧١	٤		
5	ENGL 204	English Language -4	ENGL 113	ENG 8204	3	3	0	1	4	نجل ٢٠٤	انجل ١١٣	لغة إنجليزية (٤)	انجل ٢٠٤	٥		
6	ETHS 101	Professional Ethics & Comm. Skills	VOCA 101	ETH 101	2	2	0	0	2	سلك ١٠١	مهني ١٠١	السلوك الوظيفي ومهارات الاتصال	اسلك ١٠١	٦		
Total Number of Units					19	13	12	1	26	المجموع						

CRH: Credit Hours L: Lecture P: Practical T: Tutorial CTH: Contact Hours

م.و: وحدات معتمدة ، مج: محاضرة ، عم: عملي/ ورش ، تم: تمارين ، س.أ: ساعات اتصال أسبوعي

5th semester	No.	Course Code	Course Name	No. of Units		اسم المقرر	رمز المقرر	الفصل التدريبي الخامس	
				م.و	CRH				
	1	GHOT299	Co-operative Training	4	4	التدريب التعاوني	٢٢٩ فندق		
Total Number of Units				4	المجموع				
CRH: Credit Hours L: Lecture P: Practical T: Tutorial CTH: Contact Hours					و.م : وحدات معتمدة ، مح : محاضرة ، عم : عملي / ورش ، تم : تمارين ، س.أ : ساعات اتصال أسبوعي				
Total Number of semesters Credit Units				C.U.	Lec	lab	Tut	CTH	المجموع الكلي للوحدات المعتمدة للبرنامج
				81	55	44	5	104	
Total of training Hours (16×104)=1664+ Cooperative training Hours (490)				2154		المجموع الكلي لساعات التدريب ١٦ × ١٠٤ = ١٦٦٤ + التدريب التعاوني ٤٩٠			

الوصف المختصر لمقررات التخصص

اسم المقرر	مدخل الى صناعة السياحة الضيافة	الرمز	١٠١ سافر	الساعات المعتمدة	٣
الوصف:	من خلال هذا المقرر يتم التدريب على المفاهيم الاساسية لصناعة السياحة والضيافة وأنواعها ثم التدريب على كيفية الاستفادة منها على المستوى الاقتصادي والثقافي والاجتماعي والامني باستخدام أفضل الطرق والانظمة في هذا المجال				
اسم المقرر	مهارات خدمة ضيوف الفنادق	الرمز	١١١ فندق	الساعات المعتمدة	٤
الوصف:	من خلال هذا المقرر يتم التدريب على كيفية الحوار مع الضيوف وطرق تقديم الخدمة لكي يدرك أهمية الضيف ثم التدريب من خلال تنفيذ بعض المواقف الاتصالية بين موظف الفندق والضيف وكيفية تقديم الخدمة				
اسم المقرر	المكاتب الامامية ١	الرمز	١٢١ فندق	الساعات المعتمدة	٤
الوصف:	من خلال هذا المقرر يتم التدريب فنون إدارة المكاتب الأمامية وتجهيزاتها ومواصفات العاملين بها والأقسام التي لها علاقة ثم التدريب على عمل كل قسم وتطبيق معايير الخدمة من خلال المدة التي تستغرقها تنفيذ المهام المطلوبة .				
اسم المقرر	الصحة والسلامة والفندقية	الرمز	١٠١ فندق	الساعات المعتمدة	٤
الوصف:	من خلال هذا المقرر يتم التدريب على المهارات والمعارف التي تهدف الى إكساب المتدرب المعرفة الكاملة للصحة والسلامة المهنية الفندقية وتوفير سبل الأمن والأمان للعاملين من خلال تطبيق أفضل الممارسات والاشتراطات داخل الفندق				
اسم المقرر	إستخدام الحاسب الالى في الفنادق - ١	الرمز	٢٤١ فندق	الساعات المعتمدة	٤
الوصف:	من خلال هذا المقرر يتم التدريب على استخدام برنامج الحاسب الآلي المتخصص حيث يتم التعرف على كيفية التعامل مع التطبيقات البرمجية المرتبطة به ومنح الصلاحيات للمستخدمين والتأكد من صحة المعلومات وعمليات الحجز				
اسم المقرر	المكاتب الامامية ٢	الرمز	٢٢٢ فندق	الساعات المعتمدة	٤
الوصف:	من خلال هذا المقرر يتم التدريب على أهمية المكاتب الامامية والأقسام التي لها علاقة معها كما يتم التدريب على طبيعة العمليات التي تتم بها ، ويعتبر متمم لحقيبة مكاتب أمامية - ١ .				
اسم المقرر	إدارة الموارد البشرية	الرمز	٢٣١ إدار	الساعات المعتمدة	٤
الوصف:	من خلال هذا المقرر يتم التدريب على المفاهيم الاساسية لإدارة الموارد البشرية حيث يتم التعرف على أهمية الموارد البشرية وكيفية التخطيط والتنظيم والتنفيذ وبناء الهياكل التنظيمية كما يتم التدريب على أفضل طرق التدريب والتقييم .				
اسم المقرر	الحاسبة الفندقية	الرمز	٢٥١ فندق	الساعات المعتمدة	٣

الوصف:			
من خلال هذا المقرر يتم التدريب على المهارات الأساسية في المحاسبة وكيفية تسوية الحسابات اليومية ومن ثم وضع معايير محاسبية فندقية لها كما يتم التدريب على إعداد الميزانية .			
٤	الساعات المعتمدة	٢٣١ فندق	الرمز
اسم المقرر			
إدارة التدبير الفندقي			
الوصف:			
من خلال هذا المقرر يتم التدريب على إكساب المتدرب مهارات تنظيم وتشغيل إدارة التدبير الفندقي بطريقه فعاله مع الاستمرارية في رفع مستوى أداء العاملين في تقديم خدمات ونظافة مميزه في إرجاء الفندق			
٤	الساعات المعتمدة	٢٥٢ فندق	الرمز
اسم المقرر			
البيع والتسويق الفندقي			
الوصف:			
من خلال هذا المقرر يتم التدريب على اهمية إدارة التسويق والمبيعات بالفندق حيث يتم التعرف على أهميتها وعلاقتها بالاقسام الاخرى كما يتم التدريب على عناصر المزيح التسويقي للخدمات وترويجها واكتساب مهارات البيع.			
٤	الساعات المعتمدة	٢٤٢ فندق	الرمز
اسم المقرر			
إستخدام الحاسب الالي في الفندقة - ٢			
الوصف:			
من خلال هذا المقرر يتم التدريب على إكساب المتدرب المهارات الأساسية لاستخدام برنامج الحاسب الآلي المتخصص في الفندقة والمختص بمهام المكاتب الأمامية التي ينفذها موظف الاستقبال من إجراءات التسكين ، الحجز ، كما سيتعرف المتدرب على كيفية التعامل مع تطبيقات البرنامج المتعلقة بكافة أقسام الفندق .			
٤	الساعات المعتمدة	٢٧١ فندق	الرمز
اسم المقرر			
المهارات الإشرافية الفندقية			
الوصف:			
من خلال هذا المقرر يتم التدريب على المهارات الواجب توافرها في موظفي المكاتب الأمامية بمختلف أقسامه بالفندق كما يتم التعرف على طرق تطوير هذه المهارات وكذلك تحديد المستويات الاشرافية في المكاتب الأمامية بالفندق كما يتم التدريب على الدور الإنساني للمشرف وذلك لرفع الروح المعنوية للعاملين بالمكاتب الأمامية بالفندق .			

اسم المقرر	مدخل الى صناعة السياحة الضيافة					الرمز	١٠١ سافر
متطلب سابق							
الفصل التدريبي	١	٢	٣	٤	٥		
الساعات المعتمدة	٣						
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة	٣					
	عملي	٠					
	تمرين	٠					
وصف المقرر:							
من خلال هذا المقرر يتم التدرب على المفاهيم الاساسية لصناعة السياحة والضيافة وأنواعها ثم التدرب على كيفية الاستفادة منها على المستوى الاقتصادي والثقافي والاجتماعي والامني باستخدام أفضل الطرق والانظمة في هذا المجال .							
الهدف العام من المقرر:							
يهدف هذا المقرر إلى إكساب المتدرب المهارات الأساسية لفهم أهمية صناعة السياحة والضيافة ووكيفية التعامل معها باعتبارها مورد إقتصادي .							
الأهداف التفصيلية للمقرر:							
الاهداف المعرفية والاجرائية :-							
أن يكون المتدرب قادرا على :-							
١ . أن يعدد المتدرب مراحل صناعة السياحة							
٢ . أن يحدد المتدرب أنواع الفنادق المختلفة وتصنيفاتها من خلال معايير التصنيف المتبعة بالمملكة							
٣ . أن يصف المتدرب الطرق المستخدمة في خدمات صناعة الاغذية والمشروبات من خلال طرق الخدمة العالمية							
٤- أن يطبق أفضل طرق تقديم الخدمات السياحية العالمية من خلال معرفة التجارب العالمية .							

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
يحدد الوقت اللازم للتدريب على الموضوع		
العملية	النظرية	
	١٦	مكونات صناعة السياحة
	١٦	مكونات صناعة الفندقة
	١٦	مكونات صناعة الاغذية والمشروبات
	٤٨	

٤٨	المجموع
----	---------

إجراءات واشتراطات السلامة :	
إتباع تعليمات السلامة في الاماكن المخصصة	
المحافظة على التجهيزات داخل القاعة التدريبية	
ترتيب الادوات داخل القاعة التدريبية عند الانتهاء منها	

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)		
أدوات التقييم راجع ملحق أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الاختبارات و الاستئلة الشفهية	<p>مكونات صناعة السياحة</p> <p>تعريف صناعة السياحة</p> <p>تطور صناعة السياحة تاريخيا</p> <p>أهمية صناعة السياحة</p> <p>أنواع السياحة</p> <p>شركات السياحة والسفر</p> <p>أنواع شركات الطيران</p> <p>الاتجاهات الحديثة في صناعة السياحة</p>	١٦
الاختبارات و المشاريع	<p>مكونات صناعة الفندقية</p> <p>تعريف صناعة الفندقية</p> <p>أهمية صناعة الفندقية</p> <p>أنواع الفنادق</p> <p>حقوق التميز عقود الادارة في صناعة الفنادق</p> <p>الاتجاهات الحديثة في صناعة الفندقية</p>	١٦
الاختبارات و المشاريع	<p>مكونات صناعة الاغذية والمشروبات :-</p> <p>تعريف صناعة الاغذية والمشروبات</p> <p>تطور صناعة الاغذية والمشروبات</p> <p>أهمية صناعة الاغذية والمشروبات</p> <p>أنواع المطاعم والمطابخ وأقسامها</p>	١٦

<ul style="list-style-type: none"> • الادارة الفندقية والسياحية ، تأليف/ د. عبدالكريم حافظ ، ٢٠١١ • خدمة الاغذية والمشروبات تأليف /د. أيمن سليمان مزاهرة عام ٢٠١٣ • محاضرات في مبادئ صناعة الضيافة، تأليف/محمد عطية محمد، ٢٠١٢ 	المراجع
---	---------

اسم المقرر	مهارات خدمة ضيوف الفنادق					الرمز	١١١ فندق
متطلب سابق							
الفصل التدريبي	١	٢	٣	٤	٥		
الساعات المعتمدة							
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة	٤					تدريب تعاوني
	عملي	٢					
	تمرين	٤					
وصف المقرر:							
من خلال هذا المقرر يتم التدرب علي كيفية الحوار مع الضيوف وطرق تقديم الخدمة لكي يدرك أهمية الضيف ثم التدرب من خلال تنفيذ بعض المواقف الاتصالية بين موظف الفندق والضيف وكيفية تقديم الخدمة.							
الهدف العام من المقرر:							
يهدف هذا المقرر إلى إكساب المتدرب المهارات والمعلومات اللازمة للتعامل مع أنواع ضيوف الفنادق وطرق تقديم الخدمة لهم .							
الأهداف التفصيلية للمقرر:							
الاهداف المعرفية والاجرائية :-							
١ - أن يحصر المتدرب احتياجات الضيوف.							
٢ - يمارس عملية الاتصال بكفاءة وفاعلية مع ضيوف الفندق.							
٣ - أن يعالج المتدرب أخطاء الخدمة الفندقية.							
٤ - أن يقوم المتدرب بإجراء المقابلات مع الضيوف وكيفية إرضائهم.							
٥ - أن يطبق المتدرب مواقف اتصالية مع الضيوف من خلال معرفة طرق التواصل .							

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
٨	٤	الضيف وتوقعاته
٨	٤	المهارة وأهميتها في صناعة الفندقة
١٢	٦	مبادئ الخدمة الفندقية المتميزة
٨	٦	علم نفس (سيكولوجية) الضيف والعاملين
١٦	٦	مهارات آداب الاتصال
١٢	٦	إرضاء الضيوف
٦٤	٣٢	المجموع
٩٦		

المنهج التفصيلي النظري		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الحالات الدراسية تمثيل الادوار	الضيف وتوقعاته: مفهوم الضيف أنواع الضيوف توقعات الضيوف تحديد حاجات الضيوف تعزيز خبرة الضيف.	١٢
الأسئلة التحريرية	المهارة وأهميتها في صناعة الفنادق: تعريف المهارة . أهمية المهارات لموظفي المكاتب الأمامية للفندق . درجات المهارات بقسم المكاتب الأمامية . أنواع المهارات بقسم المكاتب الأمامية .	١٢
الأسئلة التحريرية تمثيل الادوار	مبادئ الخدمة الفندقية المتميزة: معني الخدمة الممتازة أنواع الخدمة معايير الخدمة عناصر خدمة الضيوف (عوامل الإرضاء)	١٨
الحالات الدراسية تمثيل الادوار	سيكولوجية الضيوف والعاملين: تعريف الشخصية وأنماطها مهارات التعامل الإنساني التعامل مع أنماط مختلفة من الضيوف	١٤
الأسئلة التحريرية و الشفهيه	مهارات آداب الاتصال: تعريف الاتصال وآدابه مهارات الاتصال الشفهي تتمية مهارات الإصغاء لتحقيق الاتصال الفعال معوقات الاتصال الشفهي والإصغاء. العبارات المنوعة في خدمة الضيوف	٢٢
الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية	إرضاء الضيوف: أسس كسب رضاء الضيف كيفية استطلاع آراء الضيوف	١٨

المنهج التفصيلي النظري		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
تمثيل الادوار الخبرات السابقة	أسباب تدني خدمة الضيوف في الفنادق معالجة مشكلات الضيوف الحفاظ علي رضا الضيف	
	فن الخدمة ، تأليف / هاني عاطف ، سنه ، ٢٠١٤ مهارات الاتصال والتواصل في مجال العلاقات الانسانية ، تأليف /زياد عبدالكريم نجم ، ٢٠١٦	المراجع

اسم المقرر	المكاتب الأمامية (١)					الرمز	١٢١ فندق
متطلب سابق							
الفصل التدريبي	١	٢	٣	٤	٥		
الساعات المعتمدة		٤					
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة	٢				تدريب تعاوني	
	عملي	٤					
	تمرين	٠					
وصف المقرر:							
من خلال هذا المقرر يتم التدريب فنون إدارة المكاتب الأمامية وتجهيزاتها ومواصفات العاملين بها والأقسام التي لها علاقة ثم التدريب على عمل كل قسم وتطبيق معايير الخدمة من خلال المدة التي تستغرقها تنفيذ المهام المطلوبة .							
الهدف العام من المقرر:							
يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب المهارات الأساسية المتعلقة بقسم المكاتب الأمامية في مجال التطبيقات الالكترونية وطريقة العمل والتعامل مع كل المشاكل التي قد تطرأ .							
الأهداف التفصيلية للمقرر:							
الاهداف المعرفية والاجرائية :-							
٦ - أن يقوم المتدرب بمراجعة دفتر الملاحظات لمراعاة تنفيذ ما ورد به.							
٧ - أن يقوم المتدرب بمراجعة الحجوزات اليومية الخاصة بالفندق وعمليات التسكين من خلال نظام الحجز .							
٨ - أن يعرف المتدرب كيفية تحديد إمكانية التسكين.							
٩ - أن يتأكد المتدرب من وجود حجز مسبق لكل ضيف قبل عملية الحجز .							
١٠ - أن يحدد المتدرب نوع السكن للضيف من خلال طلبات الضيف							
١١ - أن يستطيع المتدرب إدخال البيانات الخاصة بالضيف بالحاسب عن طريق معرفته بنظام الحجز الالي .							
١٢ - أن يحصل المتدرب الملاحظات من الضيف أثناء إقامته.							
١٣ - أن يحقق المتدرب طلبات الضيف أثناء إقامته.							
١٤ - أن يميز المتدرب بين أنواع التعاميم الداخلية والخارجية .							
١٥ - أن يؤهل المتدرب من خلال العمل بكافة أقسام الفندق .							
١٦ - أن يتعرف المتدرب على أماكن تقديم الخدمات بالفندق .							
١٧ - أن يتعرف المتدرب على أنواع الغرف وأسعارها وكيفية تأمينها							

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
٨	٤	مقدمة إلى المكاتب الأمامية
٨	٤	علاقة المكاتب الامامية بالأقسام الأخرى
٨	٤	خدمات الحجز
١٢	٦	خدمات الاستقبال
١٢	٨	خدمة الاستعلامات
١٦	٦	الخدمات الملحقه بالمكاتب الامامية
٦٤	٣٢	المجموع
٩٦		

المنهج التفصيلي النظري		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الأسئلة التحريرية , المنافسه	<p>مدخل الى المكاتب الامامية:</p> <p>تعريف المكاتب الامامية. الهيكل التنظيمي للمكاتب الامامية. مسؤوليات المكاتب الامامية. توزيع الورديات بالمكاتب الامامية. دورة الضيف. تصميم وتجهيز المكاتب الامامية. التكنولوجيا في المكاتب الامامية. أنواع الغرف وحالات الغرف</p>	١٢
الأسئلة التحريرية و الحالات الدراسية	<p>علاقة المكاتب الامامية بالأقسام الأخرى:</p> <p>وضع المكاتب الامامية بالهيكل التنظيمي للفنادق. علاقة قسم المكاتب الامامية ب: الإشراف الداخلي. التسويق والمبيعات. إدارة الأغذية والمشروبات. قسم الحسابات. قسم الأمن. قسم الصيانة.</p>	١٢

المنهج التفصيلي النظري		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الأسئلة التحريرية و الحالات الدراسية	خدمات الحجز: واجبات ومسؤوليات موظفي الحجز. أنواع الحجوزات. الاعتبارات الواجب مراعاتها عند الحجز. مفاهيم الحجز.	١٢
الأسئلة التحريرية	خدمات الاستقبال: أهمية الاستقبال في المكاتب الأمامية. واجبات ومسؤوليات العاملين بالقسم. الصفات الواجب توافرها في موظف الاستقبال	١٨
الأسئلة التحريرية و المحاكاة	خدمات الاستعلامات: دور قسم الاستعلامات في المكاتب الأمامية. مهام وواجبات قسم الاستعلامات. مواصفات العاملين بقسم الاستعلامات.	٢٠
الأسئلة التحريرية و تمثيل الأدوار	الخدمات الملحقة بالمكاتب الأمامية: خدمات الزبي الموحد. علاقات الضيوف. خدمات رجال الأعمال.	٢٢

<ul style="list-style-type: none"> • إدارة الفنادق ، تأليف / د. هاني عاطف ، ٢٠١٢ • إدارة المكاتب الامامية ، تأليف / نيفين شريف ، ٢٠١١ 	المراجع
---	---------

اسم المقرر	الصحة والسلامة الفندقية					الرمز	١٠١ فندق
متطلب سابق							
الفصل التدريبي	١	٢	٣	٤	٥		
الساعات المعتمدة		٤					
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة	٢				تدريب تعاوني	
	عملي	٤					
	تمرين	٠					
وصف المقرر:							
من خلال هذا المقرر يتم التدريب على المهارات والمعارف التي تهدف الى إكساب المتدرب المعرفة الكاملة للصحة والسلامة المهنية الفندقية وتوفير سبل الأمن والأمان للعاملين من خلال تطبيق أفضل الممارسات والاشتراطات داخل الفندق							
الهدف العام من المقرر:							
يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب المهارات الأساسية المطلوبة في مجال الصحة والسلامة والاسعافات الأولية وكيفية التعامل مع الحوادث والمشاكل التي قد تطرأ .							
الأهداف التفصيلية للمقرر							
الاهداف المعرفية والاجرائية :-							
١	أن يهتم المتدرب بالصحة والنظافة الشخصية .						
٢	أن يتعلم المتدرب كيفية إجراء الإسعافات الأولية						
٣	قدرة المتدرب على التعامل مع الحوادث والحالات الطارئة						
٤	أن يميز المتدرب بين الحوادث المختلفة						
٥	أن يستطيع المتدرب إجراء الإسعافات الأولية						
٦	أن يتعامل المتدرب مع الحوادث باحترافية من خلال التعرف على طرق الوقاية						
٧	أن يتعرف المتدرب على كيفية إدارة الأزمات والمخاطر						

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
٨	٤	مفهوم واهمية الصحة
٨	٢	التغذية الجيدة وجسم الانسان
٤	٢	النظافة الشخصية

١٢	٢	الإسعافات الأولية
٨	٦	أثر التخطيط المعماري للفندق على السلامة العامة
٤	٦	أهمية الاحتياطات الأمنية في الفنادق
٨	٤	الحوادث الفندقية
٨	٤	الحرائق
٤	٢	قسم الأمن الفندقي
٦٤	٣٢	المجموع
٩٦		

المنهج التفصيلي النظري		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الأسئلة التحريرية و الحالات الدراسية	مفهوم وأهمية الصحة: • مفهوم الصحة الجسدية والنفسية • أهمية صحة الإنسان	١٢
الأسئلة التحريرية	التغذية الجيدة وجسم الإنسان: • مفهوم التغذية الجيدة • التغذية وجسم الإنسان • الطاقة الغذائية • العناصر الغذائية المولدة للطاقة	١٠
الأسئلة التحريرية و الحالات الدراسية	النظافة الشخصية: شروط الصحة والنظافة التي يجب مراعاتها من قبل العاملين في المكاتب الأمامية العناية بالشعر العناية بالجلد العناية بالاذافر العناية بالزي	٦
الأسئلة التحريرية و المحاكاة	الإسعافات الأولية: تعريفها - تعريف المسعف - حقيبة الإسعاف - مدلك القلب إسعاف: النزيف ، الجروح ، الحروق ، الكسور ، القلب ، إنسداد المجري التنفسي فاقد الوعي	١٤

المنهج التفصيلي النظري		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الأسئلة التحريرية و المشاريع	<p>أثر التخطيط المعماري للفندق على السلامة العامة والتجهيزات المطلوبة لتحقيق الأمان:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الإجراءات الواجب مراعاتها عند تصميم المكاتب الأمامية • الإجراءات الواجب مراعاتها بأجهزة الإنذار والحريق ومخارج الطوارئ • ضمان سلامة وتشغيل المصاعد • ضمان سلامة وتشغيل التكييف والنظافة • التجهيزات المطلوبة لصالة الاستقبال • التجهيزات المطلوبة للغرف • التجهيزات المطلوبة للمرات • التجهيزات المطلوبة لأقسام الطعام والشراب • التجهيزات المطلوبة للمناطق العامة • اللوحات الإرشادية • شروط السلامة المهنية للعاملين بالمكاتب الأمامية 	١٤
الأسئلة التحريرية و المحاكاة	<p>أهمية الاحتياطات الأمنية في الفنادق:</p> <ul style="list-style-type: none"> • سلامة العاملين والنزلاء • شروط السلامة بالفنادق • المعدات وظروف العمل الآمنة • التخزين والترتيبات الآمنة • الطريقة السليمة لحمل ما ثقل وزنه • التهوية والإضاءة الجيدة 	١٠
الأسئلة التحريرية و	<p>الحوادث الفندقية: السرقه</p>	١٢

المنهج التفصيلي النظري		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
	القتل الوفاة التهديد بالقنابل المشاجرات الإجراءات الواجب اتخاذها عند وقوع الحوادث الأوبئة وطرق الوقاية منها.	تمثيل الادوار
١٢	الحرائق: سلامة وقاية مكافحة مكافحة الحرائق حسب الطرق العلمية أنواع أجهزة الإطفاء المحمولة كيفية استخدام الطفايات	الأسئلة التحريرية
٦	قسم الأمن الفندقي: أهمية قسم الأمن وموقع قسم الأمن بالهيكل التنظيمي المشاكل الأمنية التي قد يتعرض لها الفندق الوعي الأمني للضيوف إجراءات التعاون مع الجهات الامنيه بالدولة وثيقة تأسيس فريق الدفاع المدني بالفنادق	الأسئلة التحريرية

<ul style="list-style-type: none"> • إدارة منظمات الرعاية الصحية ، تأليف د. نادر أبو شيخه ، سنة ٢٠١٦ • مبادئ الصحة والسلامة العامة ، تأليف /إبراهيم أباطة وآخرون ، ٢٠١٦ • السلامة المهنية ، تأليف / م . محمد بشير الدهشان ، ٢٠١٦ 	المراجع
---	---------

اسم المقرر	استخدام الحاسب الآلي في الفندق (١)					الرمز	٢٤١ فندق
متطلب سابق	مقدمة تطبيقات حاسب آلي ١٠١ حاسب						
الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	
الساعات المعتمدة				٤			
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة			٢			
	عملي			٤			
	تمرين			٠			
وصف المقرر:							
من خلال هذا المقرر يتم التدرب على استخدام برنامج الحاسب الآلي المتخصص حيث يتم التعرف على كيفية التعامل مع التطبيقات البرمجية المرتبطة به ومنح الصلاحيات للمستخدمين والتأكد من صحة المعلومات وعمليات الحجز							
الهدف العام من المقرر:							
يهدف هذا المقرر إلى إكساب المتدرب المهارات الأساسية للتعامل مع برنامج الحاسب الآلي المتخصص في تطبيقات المكاتب الأمامية وكيفية إجراء الحجوزات والتسكين للضيوف وتقديم الخدمات لهم عن طريقة .							
الأهداف التفصيلية للمقرر							
الاهداف المعرفية والاجرائية :-							
١	أن ينجز المتدرب تطبيقات الحجز للأفراد والمجموعات علي البرنامج المتخصص في المكاتب الأمامية						
٢	أن يقوم المتدرب بالتعامل مع البرنامج بشكل إحترافي من خلال استخدام المفاتيح الوظيفية للبرنامج						
٣	أن يقوم المتدرب بإجراء مهام الاستقبال والتسكين للأفراد والمجموعات علي البرنامج						
٤	أن يحدد المتدرب نوعية البرامج المتخصصة المستخدمة في أقسام الفندق						
٥	أن يشرح المتدرب بيانات الغرف وحالتها والتسهيلات السعرية والخدمات المرتبطة بها						
٦	أن يستوعب المتدرب مزايا وخصائص توظيف التكنولوجيا الحديثة في الفنادق و نوعية التطبيقات التكنولوجية في كل قسم من أقسام الفندق						
٧	أن يتعرف المتدرب علي أهم المصطلحات باللغة الانجليزية المستخدمة في تطبيقات البرنامج المختلفة.						

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
٨	٤	توظيف التكنولوجيا الحديثة في الفنادق
٨	٤	الاستخدامات التكنولوجية في أقسام الفندق
٨	٤	البرامج المتخصصة المستخدمة في أقسام الفندق
٨	٤	البرامج المتخصصة المستخدمة في قسم المكاتب الأمامية
٤	٢	الأنواع الشهيرة لبرامج الحاسب الآلي
٨	٤	كيفية تشغيل البرنامج المتخصص في المكاتب
٨	٤	إنجاز تطبيقات الحجز للأفراد والمجموعات
٨	٤	تنفيذ مهام الاستقبال والتسكين للأفراد والمجموعات علي البرنامج
٤	٢	تطبيقات التعامل مع شركات السياحة علي البرنامج
٦٤	٣٢	المجموع
٩٦		

المنهج التفصيلي النظري		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية	- الاستخدامات التكنولوجية في أقسام الفندق المختلفة : - قسم المكاتب الأمامية - قسم الأغذية والمشروبات - قسم التسويق والمبيعات - قسم الحسابات - قسم الصيانة - قسم الأمن - قسم الموارد البشرية - بقية أقسام الفندق - تصور للتقنيات المستقبلية	١٢
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية	البرامج المتخصصة في أقسام الفندق - البرامج المتخصصة في المكاتب الخلفية - البرامج المتخصصة في المكاتب الأمامية	١٢
الاختبارات الشفهية	الأنواع الشهيرة لبرامج الحاسب الآلي المستخدمة مثل:	١٢

المنهج التفصيلي النظري		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الاختبارات التحريرية	<p>OPERA ENTERPRISE SOLUTION - FIDELIO SUITE 7 - FIDELIO SUITE 8 - MYFIDELIO.NET - -بنية كل برنامج وتطور كل منها -مميزات وتكاليف تشغيل كل برنامج -التطبيقات البرمجية المرتبطة إلكترونياً لكل برنامج مثل: CREDIT AUTHORIZATION AND SETTLEMENT - DOOR LOCKING SYSTEM - MICROS POS SYSTEM - ENERGY CONSERVATION SYSTEM - SALES & CATERING SOFTWARE - OPERAPALM - -الارتباط الإلكتروني بثلاجة المشروبات في الغرفة ونظام الهاتف في الضدق.</p>	
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية	<p>كيفية تشغيل البرنامج واستخدام المفاتيح الوظيفية علي البرنامج - موقع البرنامج علي القرص الصلب للجهاز - كيفية تشغيل البرنامج والدخول إليه - التنقل بين بنيات البرنامج المختلفة - أهمية ووظائف المفاتيح الوظيفية وكيفية استخدامه</p>	١٢
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية	<p>إدارة مهام الاستقبال المتنوعة - إدارة مهام اليوم من غرف وصول وغرف مغادرة وحجوزات ملغاة - إدارة ملف التسجيل الإلكتروني للمستخدمين - إدارة الأجهزة المرتبطة بالبرنامج إلكترونياً - إدارة وظائف الهاتف من عرض وطبع وتسوية حساب مكالمات هاتفية - إدارة مكالمات إيقاظ النزلاء</p>	١٢
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية	<p>- تطبيقات التعامل مع شركات السياحة وحسابات الشركات - قائمة بشركات السياحة وعمولاتها والشيكات التي يتم التعامل عليها - ترحيل حساب شركة السياحة إلكترونياً لمركز تحصيل الديون مستحقة الدفع</p>	١٢

المنهج التفصيلي النظري

الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
	<ul style="list-style-type: none"> - تسجيل وتعديل تفاصيل العمولة المستحقة علي غرفة النزيل وتسويتها محاسيباً - استعراض حسابات الشركات والترحيل عليها. - تسوية حسابات الشركات وإغلاق الفواتير. 	

المنهج التفصيلي العملي

الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
١٥	<ul style="list-style-type: none"> - تطبيقات الحجز للأفراد والمجموعات - مهام موظف الحجز التي يمكن تنفيذها علي الحاسب الآلي - إدارة طلبات الحجز علي البرنامج حسب حاجات الضيوف وحسب توافر الغرف الفندق - إجراء حجز جديد والبحث عن حجوزات تم تسجيلها من قبل. - تأكيد وتعديل الحجوزات وإلغاءها وإعادة تنشيطها وحذفها - تسجيل البيانات الشخصية للضيوف وتلقي مقدمات الدفع للحجوزات - إدارة قوائم انتظار الحجوزات - إدارة الحجز فوق المتاح وتحويل الحجوزات - طباعة تقارير عن الحجوزات - البحث عن صفحات البيانات للأفراد والشركات - كيفية تحرير بطاقة بيانات النزيل - دمج صفحات البيانات - إدارة مهام الحجز الإضافية مثل : - توجيه القيود المستحقة لترحل تلقائياً علي فاتورة العميل طبقاً لكود كل قسم - تأكيد الدفع بواسطة طرف آخر مثل شركة السياحة - إدارة الملحوظات عن طلبات النزيل - طبع بطاقة التسجيل - إدارة باقة خدمات الإقامة - الحصول علي موافقات مصرفية علي بطاقات الائتمان - طبع وإرسال خطاب تأكيد الحجز - تحديد بيانات الأشخاص المرافقين في الغرفة - تحويل الحجز لقائمة الحجوزات تحت الانتظار. - عرض قائمة التغييرات التي تمت علي الحجز 	<ul style="list-style-type: none"> الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية الأداء العملي

المنهج التفصيلي العملي		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
	<ul style="list-style-type: none"> - الاستعلام عن هيكل البيانات السعرية للحجوزات - إنشاء نسخة من الحجز برقم مختلف - استعراض تاريخ النزلاء من قبل في الفندق - إدارة خطة الوجبات للنزلاء في الفندق - تحرير الرسائل الموجهة للنزلاء - تنفيذ الحجوزات لأفراد المجموعة وتخصيص غرف لكل نزيل في المجموعة - تحويل حجز المجموعة لتاريخ آخر - تكرار الحجز للمجموعة علي فترات مختلفة 	
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية الأداء العملي	<ul style="list-style-type: none"> إدارة علاقات الضيوف - حفظ البيانات الشخصية للضيوف - حفظ بيانات عن تاريخ النزلاء السابقين - نشاطات وطلبات النزلاء أثناء إقامتهم - قائمة الأحداث والمناسبات والنشاطات الترفيهية والرياضية 	١٠
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية الأداء العملي	<ul style="list-style-type: none"> - مهام الاستقبال والتسكين علي البرنامج - تسكين نزلاء بحجز وبدون حجز مسبق - بيانات النزلاء من حيث الوصول / المقيمين / المغادرين - تنفيذ مهام التسكين وتسجيل البيانات الشخصية للأفراد والمجموعات - إدارة صندوق الرسائل للأفراد والمجموعات - خدمة تحديد موقع نزيل مقيم بالفندق - تخصيص الغرف وتحويل النزيل من غرفة لآخري - إلغاء التسكين - مراجعة فاتورة نزيل وإعادة تنشيط حجز نزيل تمت مغادرته - تعيين خط هاتف أو فاكس خاص بغرفة النزيل - تسجيل قيود ثابتة بصورة يومية تلقائية علي فاتورة النزيل - إحصاءات وبيانات عن الغرف والنزلاء 	١٥
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية الأداء العملي	<ul style="list-style-type: none"> دارة مهام الاستقبال المتنوعة - إدارة مهام اليوم من غرف وصول وغرف مغادرة وحجوزات ملغاة - إدارة ملف التسجيل الإلكتروني للمستخدمين - إدارة الأجهزة المرتبطة بالبرنامج إلكترونياً 	١٥

المنهج التفصيلي العملي		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
	<ul style="list-style-type: none"> - إدارة وظائف الهاتف من عرض وطبع وتسوية حساب مكالمات هاتفية - إدارة مكالمات إيقاظ النزلاء 	
<ul style="list-style-type: none"> الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية الأداء العملي 	<ul style="list-style-type: none"> تطبيقات التعامل مع شركات السياحة وحسابات الشركات - قائمة بشركات السياحة وعمولاتها والشيكات التي يتم التعامل عليها - ترحيل حساب شركة السياحة إلكترونياً لمركز تحصيل الديون مستحقة الدفع - تسجيل وتعديل تفاصيل العمولة المستحقة علي غرفة النزول وتسويتها محاسبياً - استعراض حسابات الشركات والترحيل عليها. - تسوية حسابات الشركات وإغلاق الفواتير. 	١٥

<p>SCHNIDALL, RAYMOND S. (1999) HOSPITALITY INDUSTRY FINANCIAL ACCOUNTING, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING .ASSOCIATION</p> <p>Hotel Front Office: Operations and Management 2016 ,by Jatashankar R. (Tewari (Author</p> <p>• استراتيجيات التسويق ، تأليف / ثامر البكري ، ٢٠١٢</p>	المراجع
--	---------

اسم المقرر	المكاتب الأمامية (٢)					الرمز	٢٢٢ فندق
متطلب سابق	المكاتب الأمامية - ١ - ١٢١ فندق						
الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	
الساعات المعتمدة				٤			
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة			٢			تدريب تعاوني
	عملي			٤			
	تمرين			٠			
وصف المقرر:							
من خلال هذا المقرر يتم التدريب على أهمية المكاتب الامامية والأقسام التي لها علاقة معها كما يتم التدريب على طبيعة العمليات التي تتم بها ، ويعتبر متمم لحقيبة مكاتب أمامية - ١ .							
الهدف العام من المقرر:							
يهدف هذا المقرر الي إكساب المتدرب المهارات المتطورة المتعلقة بعمل قسم المكاتب الأمامية وعلاقته بالأقسام الاخرى وكيفية التعامل معها .							
الأهداف التفصيلية للمقرر							
١	أن يقوم المتدرب بطباعة التقارير الخاصة بالغرف لمعرفة أرقام الغرف التي سوف تخلق فواتيرها.						
٢	أن يتعلم المتدرب طرق استلام صندوق النقد بما يحتويه من مبالغ مالية كعهدة للموظف						
٣	ان يقوم المتدرب بتسجيل العمليات الحسابية من أقسام الفندق التي تخص الضيف من خلال النظام .						
٤	أن يربط المتدرب جميع الفواتير المتعلقة بالضيف عن طريق النظام وطباعتها .						
٥	أن يقوم المتدرب بإعداد حساب الضيف عن طريق فاتورة الحساب الختامية.						
٦	أن يساعد المتدرب الضيف بالاحتفاظ بمتعلقاته وتسليمها له عند المغادرة.						
٧	أن يسلم المتدرب لضيف موعد المغادرة كتابياً.						

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
١٢	٨	قسم المكاتب الأمامية
١٢	٤	خدمات الهاتف

١٦	٨	خدمات أمين صندوق المكاتب الأمامية
٨	٤	خدمات المدقق الليلي
١٦	٨	خدمات المغادرة
٦٤	٣٢	المجموع
٩٦		

المنهج التفصيلي النظري		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
٢٠	قسم المكاتب الأمامية: مقدمة مختصرة عن المكاتب الأمامية. مقدمة مختصرة عن الحجز، الاستقبال والاستعلامات وخدمات مركز رجال الأعمال.	الأسئلة التحريرية و تمثيل الادوار
١٦	خدمات الهاتف دور الهاتف في خدمة النزلاء. العاملين بقسم الهاتف.. التجهيزات بقسم الهاتف والتدريب عليها. المهارات المطلوبة للعاملين بقسم الهاتف. أنواع الاتصالات وكيفية التعامل معها. دور قسم الهاتف في الحالات الطارئة والشكاوي. النماذج المستخدمة بقسم الهاتف.	الأسئلة التحريرية و المحاكاة
٢٤	خدمات أمين صندوق المكاتب الأمامية: دور وطبيعة عمل الصرافين. مهام وواجبات المكاتب الأمامية. مواصفات العاملين بالصرافة بالمكاتب الأمامية الدورة المحاسبية للنزول. أسس المحاسبة بالمكاتب الأمامية.	الأسئلة التحريرية و المناقشة
١٢	خدمات المدقق الليلي: التقارير التي يعدها المراجع الليلي. النماذج المستخدمة لدى المراجع الليلي التقارير التي يعدها المراجع الليلي. النماذج المستخدمة لدى المراجع الليلي.	الأسئلة التحريرية و الحالات الدراسية
٢٤	خدمات المغادرة خطوات المغادرة وعملياتها. دور العاملين في عملية المغادرة. أهمية حفظ بيانات العملاء بعد المغادرة.	الأسئلة التحريرية و تمثيل الادوار

المراجع	<ul style="list-style-type: none"> • أساسيات خدمة الفرد ، تأليف / عبدالناصر عوض جبل ، ٢٠١٢ • مبادئ المحاسبة ، ترجمة / د.مصطفى محمد ، ٢٠١٤
---------	---

اسم المقرر	إدارة الموارد البشرية					الرمز	٢٣١ إدار
متطلب سابق	مبادئ إدارة الأعمال (١٠١ إدار)						
الفصل التدريبي	١	٢	٣	٤	٥		
الساعات المعتمدة		٤					
ساعات اتصال		٣					تدريب تعاوني
(ساعة/أسبوع)	عملي	٢					

تمرين
وصف المقرر:
من خلال هذا المقرر يتم التدرب على المفاهيم الأساسية لإدارة الموارد البشرية حيث يتم التعرف على أهمية الموارد البشرية وكيفية التخطيط والتنظيم والتنفيذ وبناء الهياكل التنظيمية كما يتم التدريب على أفضل طرق التدريب والتقييم .
الهدف العام من المقرر:
يهدف هذا المقرر إلى إكساب المتدرب المهارات الأساسية لإدارة الموارد البشرية داخل المنشأة وكيفية التعامل معها .
الأهداف التفصيلية للمقرر:
١٨ - أن يتعرف المتدرب على التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية
١٩ - أن يفهم المتدرب مراحل عملية التنظيم والتخطيط في الموارد البشرية
٢٠ - أن يقوم المتدرب باستخدام أساليب تحليل وتصميم العمل.
٢١ - أن يتمكن المتدرب من معرفة إجراء عملية الاستقطاب في إدارة الموارد البشرية.
٢٢ - أن يستطيع المتدرب على تقييم الوظائف وتحديد الأجور.
٢٣ - أن يتعرف المتدرب على طرق ونماذج تقييم الاداء الوظيفي.

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
٤	٦	مفهوم وتطور الموارد البشرية
٤	١٢	التنظيم والتخطيط للموارد البشرية في الفنادق
٦	٦	تحليل وتصميم العمل في الفنادق
٤	٦	الاستقطاب والاختيار
٤	٦	التدريب
٤	٦	نظام الأجور
٦	٦	تقييم الاداء للعاملين في الفنادق
٣٢	٤٨	المجموع
٨٠		

إجراءات واشتراطات السلامة :
١ - 0 يجب التقيد بتعليمات السلامة الواردة بمقرر (الصحة والسلامة الفندقية) .

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الأداء العملي	مفهوم وتطور الموارد البشرية: <ul style="list-style-type: none"> مفهوم وتطور الموارد البشرية المفهوم الإسلامي والغربي للتنمية البشرية اهمية الموارد البشرية في الفنادق. الأهداف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية 	١٠
الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الأداء العملي	التنظيم والتخطيط للموارد البشرية في الفنادق <ul style="list-style-type: none"> التنظيم في ادارة الموارد البشرية مفهوم وأهمية تخطيط الموارد البشرية أهداف تخطيط الموارد البشرية مراحل تخطيط الاحتياجات البشرية معوقات التخطيط 	١٦
الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الأداء العملي	الاستقطاب والاختيار <ul style="list-style-type: none"> استقطاب واختيار العاملين في الفنادق خطوات عملية استقطاب العاملين المصادر الداخلية والخارجية الاختيار مراحل عملية الاختيار التعيين 	١٠
الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الأداء العملي	التدريب <ul style="list-style-type: none"> التدريب في الضيافة وأنواعه ومراحله 	١٠
الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الأداء العملي	الاجور مفهوم الاجور.	١٠
الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية.	تقييم الاداء للعاملين في الفنادق مفهوم تقييم الاداء و طرقه	١٠

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الأداء العملي		
	<ul style="list-style-type: none">• ادارة الموارد البشرية ، تأليف / محفوظ أحمد جودة ، ٢٠١٣• التخطيط التشغيلي ، تأليف / ماجد سعود ال عوشن ، ٢٠١٢• مداخل ادارة الاداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية، تأليف/ ناهد الحربي ، ٢٠١٥	المراجع

اسم المقرر	المحاسبة الفندقية					الرمز	٢٥١ فندق
متطلب سابق							
الفصل التدريبي	١	٢	٣	٤	٥		
الساعات المعتمدة			٣				
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محااضرة		٢			تدريب تعاوني	
	عملي		٢				
	تمرين						
وصف المقرر:							
من خلال هذا المقرر يتم التدرب على المهارات الأساسية في المحاسبة وكيفية تسوية الحسابات اليومية ومن ثم وضع معايير محاسبية فندقية لها كما يتم التدرب على إعداد الميزانية .							
الهدف العام من المقرر:							
يهدف هذا المقرر الى اكساب المتدرب المهارات الأساسية المطلوبة للنظام المحاسبي الفندقي والتعامل مع المشاكل المحاسبية .							
الأهداف التفصيلية للمقرر							
١ .	أن يقوم المتدرب باستلام وتسليم العهدة وصندوق النقد						
٢ .	أن يعد المتدرب الايصالات والسندات الخاصة بالعمليات المحاسبية						
٣ .	أن يقوم المتدرب باعداد وتجهيز فواتير الضيف						
٤ .	أن يتمكن المتدرب على استلام وتسليم الصندوق						
٥ .	أن يستطيع المتدرب معرفة انواع الايصالات المحاسبية						
٦ .	أن يتقن المتدرب طرق الدفع المختلفة						
٧ .	أن يجهز المتدرب الحسابات الختامية للنزيل						

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
٤	٤	اهمية المحاسبة الفندقية
٨	٨	أمين صندوق المكاتب الامامية وتسوية حسابات الضيوف
٨	٨	قوائم الإيرادات والمصروفات للأقسام الإنتاجية
٨	٨	القوائم المالية في الفنادق
٤	٤	طرق تسعير الغرف
٣٢	٣٢	المجموع
٦٤		

المنهج التفصيلي النظري		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
٨	اهمية المحاسبة الفندقية - طبيعة وخصائص النشاط الفندقي واثره على النظام المحاسبي - تصميم النظام المحاسبي في الفنادق - مراحل العمل المحاسبي الفندقي - الركائز العلمية للمحاسبة الفندقية - اهداف النظام المحاسبي في الفنادق - مسؤوليات ادارة الحسابات والاقسام الفرعية التابعة لها - النظام المحاسبي الموحد للفنادق ومفاهيم المحاسبة الفندقية	الاسئلة التحريرية الاسئلة الشفهية
١٦	صراف المكاتب الامامية وتسوية حسابات الضيوف - علاقة صراف المكاتب الامامية بالحسابات والاقسام - صفات صراف المكاتب الامامية - اعمال صراف المكاتب الامامية - كيفيه تسجيل القيود اليوميه	الاسئلة التحريرية الاسئلة الشفهية
١٦	قوائم الإيرادات والمصروفات للاقسام الانتاجية - قسم المكاتب الامامية - قسم الطعام والشراب	الاسئلة التحريرية الاسئلة الشفهية
١٦	القوائم المالية في الفنادق - قائمة الدخل والميزانية العمومية	الاسئلة التحريرية
٨	طرق تسعير الغرف - اهداف التسعير - طرق التسعير - دراسة السوق لاجراء التسعير - كيفيه حساب تكلفه الغرف الفندقية.	الاسئلة التحريرية و زيارة ميدانية

المراجع	أسس المحاسبة ، تأليف /مجبور جابر وآخرون ، سنة ٢٠١٤ أصول محاسبة التكاليف في المنشآت الصناعية ، تأليف / أحمد زامل ، ٢٠١٢ المعايير الدولية لاعداد التقارير المالية ، تأليف /الرف تيفين ، ٢٠١٥
---------	--

اسم المقرر	إدارة التدبير الفندقي					الرمز	٢٣١ فندق
متطلب سابق							
الفصل التدريبي	١	٢	٣	٤	٥		
الساعات المعتمدة			٤				
محاضرة			٢				تدريب تعاوني

ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	عملي تمرين	٤			
وصف المقرر:					
من خلال هذا المقرر يتم التدرب على إكساب المتدرب مهارات تنظيم وتشغيل إدارة التدبير الفندقي بطريقه فعاله مع الاستمرارية في رفع مستوى أداء العاملين في تقديم خدمات ونظافة مميزه في إرجاء الفندق					
الهدف العام من المقرر:					
يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب مهارات تنظيم وتشغيل إدارة التدبير الفندقي.					
الأهداف التفصيلية للمقرر					
١	أن يطبق المتدرب التعاميم الخاصة بالقسم والتي يجب إتباعها				
٢	أن يستوعب المتدرب كيفية الاجتماع اليومي للقسم تحت إشراف رئيس القسم				
٣	أن يقوم المتدرب بطباعة التقارير الخاصة بحالات الغرف				
٤	أن يتعلم المتدرب طرق من الضيف عن الملاحظات أثناء فترة الإقامة وكتابتها في استمارة خاصة				
٥	أن يقوم المتدرب بتقديم الخدمات العامة للضيف إذا طلب ذلك لكسب رضا الضيف				
٦	أن يتعرف المتدرب على جميع أقسام الفندق وعلاقتها بإدارة التدبير الفندقي				
٧	أن يشرح المتدرب جميع أنواع الغرف المختلفة بالفندق للضيف مع ذكر جميع المزايا التي قد يحصل عليها الضيف .				
٨	أن يطلع المتدرب على جميع الخدمات المقدمه بالفندق المتعلقة بالموظفين والضيوف وخاصة تلك التي يحصل على رضا الضيف من خلالها				
٩	أن يلم المتدرب بجميع التقارير التي يعدها القسم				
١٠	أن يعدد المهام المتعلقة بالعاملين بالقسم				
١١	أن يتعرف المتدرب على طرق التخزين داخل قسم التدبير الفندقي				
١٢	أن يلم المتدرب بطرق التنظيف الصحيحة				

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
٤	٤	أهمية إدارة التدبير الفندقي في الفنادق
٨	٢	الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي
١٦	٨	المخزون
٨	٤	المغسلة
١٢	٦	عمليات التنظيف للغرف والأماكن العامة
١٦	٨	الرقابة والموازنة في إدارة التدبير الفندقي

٦٤	٣٢	المجموع
٩٦		

إجراءات واشتراطات السلامة :

يجب التقيد بتعليمات السلامة الواردة بمقرر (الصحة والسلامة الفندقية).

المنهج التفصيلي النظري

أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية	أهمية إدارة التدبير الفندقي في الفنادق يحدد نوع السكن يستفسر من الضيف عن الملاحظات أثناء اقامة يطبع التقارير الخاصة بغرف الفندق	٨
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية	الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي يحضر الاجتماع اليومي للقسم ينفذ التعليمات المبلغة يحدد إمكانية السكن	١٠

المنهج التفصيلي العملي

أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الاختبارات الشفهية الأداء العملي	المخزون يدخل البيانات بالحاسب سلوكيات العمل الصباحية	٢٤
الاختبارات الشفهية الأداء العملي	• المغسلة ينمي مبيعات الفندق يعرض الخدمة للضيف	١٢
الاختبارات الشفهية الأداء العملي	• عمليات التنظيف للغرف والأماكن العامة يحدد أماكن التنظيف يستفسر من الضيف عن الملاحظات المعارف العامة والمهارات اللازمة	١٨
الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية	• الرقابة والموازنة في إدارة التدبير الفندقي التكاليف الخاصة بقسم التدبير الفندقي مراقبة البياضات في المخازن الرقابة علي أدوات الغرف الموازنة الخاصة بقسم إدارة التدبير الفندقي	٢٤

Housekeeping Management by Matt A. Casado ,2012, John Wiley & Sons Inc

- Hotel House Keeping. A training Manual, Third Edition, SUDHIR ANDREWS, 2013.

المراجع

- إدارة مواد الشراء والتخزين ، تأليف سليمان عبيدات ، سنة ٢٠١٦

اسم المقرر	البيع والتسويق الفندقى					الرمز	٢٥٢ فندق
متطلب سابق							
الفصل التدريبي	١	٢	٣	٤	٥		
الساعات المعتمدة				٤			
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة			٢		تدريب تعاوني	
	عملي			٤			
	تمرين						
وصف المقرر:							
من خلال هذا المقرر يتم التدريب على اهمية إدارة التسويق والمبيعات بالفندق حيث يتم التعرف على أهميتها وعلاقتها بالاقسام الاخرى كما يتم التدريب على عناصر المزيج التسويقي للخدمات وترويجها واكتساب مهارات البيع.							
الهدف العام من المقرر:							
يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب المهارات و المعارف التسويقيه ومهارات البيع والاقناع بالشراء.							

الأهداف التفصيلية للمقرر

١	أن يعرض المتدرب طرق البيع ويقنع العملاء بشراء الغرف وخدمات الفندق الأخرى للعملاء.
٢	أن يقوم المتدرب بإجراء البيع الاقتراحي.
٣	أن يحاول المتدرب وضع خطة تسويقية ناجحة للفندق.
٤	أن يستوعب المتدرب مفهوم التسويق والمبيعات والفرق بين الحاجات والرغبات
٥	أن يتعرف المتدرب على علاقة موظف إستقبال الفندق بإدارة التسويق والمبيعات.
٦	أن يعدد المتدرب طرق ووسائل تنمية مبيعات الفندق.
٧	أن يتعرف المتدرب على عناصر المزيج التسويقي والترويجي.
٨	أن ينشأ المتدرب هيكل التنظيمي لإدارة التسويق والمبيعات بالفندق يوضح فيها التسلسل الهرمي للإدارة وطرق العمل فيها .

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
٤	٢	مفهوم وأهمية التسويق
٨	٤	إدارة التسويق والهيكل التنظيمي
٨	٤	المزيج التسويقي للخدمات
٨	٤	المزيج الترويجي
١٢	٦	التحليل التسويقي (المنافسين)
٨	٤	تجزئة السوق
٨	٤	البيع
٨	٤	التعامل مع شخصيات العملاء المحتملين
٦٤	٣٢	المجموع
٩٦		

المنهج التفصيلي النظري

أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الأسئلة الشفوية الملاحظة المباشرة	مفهوم التسويق: - تعريف التسويق. - أهمية التسويق. - مفهوم تسويق الخدمة. - الحاجات والرغبات. - خطوات التسويق الفعال. - التسويق الإلكتروني	٦

المنهج التفصيلي النظري

الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
١٢	ادارة التسويق والهيكل التنظيمي: - الهيكل الوظيفي لإدارة التسويق والمبيعات بالفنادق. - وصف وظيفي لأهم الوظائف بإدارة التسويق.	الأسئلة التحريرية زيارات ميدانية للفنادق ومناقشات مع مسؤولي ادارة التسويق والمبيعات
١٢	المزيج التسويقي للخدمات: (7ps) - المنتج. - التسعير. - التوزيع. - الترويج. - العنصر البشري. - العنصر المادي. - العمليات.	الاسئلة الشفوية الحالات الدراسية
١٢	المزيج الترويجي: - عناصر المزيج الترويجي. - أهدافه. - العوامل المؤثرة في اختيار المزيج الترويجي. - التخطيط للحملات الترويجية. - تطبيقات البرامج الترويجية على خدمات الفندق	الاسئلة الشفوية الاسئلة التحريرية
١٨	التحليل التسويقي (المنافسين): - طرق تحليل المنافسين. - قياس نقاط القوة والضعف في التسويق.	الاسئلة الشفوية الاسئلة التحريرية
١٢	تجزئة السوق: - مفهومه. - شروطه. - معايير التجزئة. - الأسواق المستهدفة.	الاسئلة الشفوية الاسئلة التحريرية
١٢	البيع: - مفهوم البيع. - مميزات رجل البيع. - جوهر العملية البيعية (بناء العلاقات) - النقاط الاساسية لنجاح المبيعات. - مهارات ما قبل البيع.	الاسئلة الشفوية الحالات الدراسية

المنهج التفصيلي النظري		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
	<ul style="list-style-type: none"> - مهارات أثناء البيع. - مهارات ما بعد البيع. - مهارات التأثير والاقناع. - اساليب البيع. - مهارات البيع التكتيكي. - بناء العلامة التجارية. 	
<p>الحالات الدراسية</p> <p>الاسئلة التحريرية</p>	<ul style="list-style-type: none"> - التعامل مع شخصيات العملاء المحتملين: - الشخصية القيادية المتسلطة . - الشخصية الانبساطية الانفتاحية. - الشخصية المسالمة الصبورة 	١٢

<ul style="list-style-type: none"> • التسويق الفندقي، تأليف /عمر جوابرة الملكاوي، ٢٠١٢ • مهارات الاتصال ، تأليف / د. بلال السكارنه ، ٢٠١٥ • التسويق السياحي والفندقي تأليف/ د. فلاح الزغبى ، ٢٠١٣ • الترويج والاعلان التجاري ، تأليف /بشير عباس ، ٢٠١٣ 	المراجع
--	---------

اسم المقرر	استخدام الحاسب الآلي في الفندقة-٢					الرمز	٢٤٢ فندق
متطلب سابق	استخدام الحاسب الآلي في الفندقة - ١					٢٤١ فندق	
الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	
الساعات المعتمدة					٤		
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة				٢		
	عملي				٤		
	تمرين						
وصف المقرر:							
<p>من خلال هذا المقرر يتم التدريب على إكساب المتدرب المهارات الأساسية لاستخدام برنامج الحاسب الآلي المتخصص في الفندقة والمختص بمهام المكاتب الأمامية التي ينفذها موظف الاستقبال من إجراءات التسكين ، الحجز ، كما سيتعرف المتدرب على كيفية التعامل مع تطبيقات البرنامج المتعلقة بكافة أقسام الفندق .</p>							

الهدف العام من المقرر:

يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب المهارات الأساسية في مجال التعامل مع الحاسب الآلي المتخصص في تطبيقات المكاتب الأمامية والإمام بالتطبيقات البرمجية الأخرى المرتبطة بهذا البرنامج كما ستعرف على مهام صراف المكاتب الأمامية و إدارة الغرف ومهام المراجعة الليلية وطباعة التقارير.

الأهداف التفصيلية للمقرر

الاهداف المعرفية والاجرائية :-

١	أن ينفذ المتدرب مهام صراف المكاتب الأمامية علي البرنامج المتخصص في المكاتب الأمامية
٢	أن يحدد المتدرب نوعية البرامج والتطبيقات البرمجية المتخصصة المستخدمة في أقسام الفندق والمرتبطة إلكترونيا بالبرامج المستخدمة في قسم المكاتب الأمامية
٣	أن يتعامل المتدرب مع التطبيقات البرمجية الأخرى المرتبطة ببرنامج المكاتب الأمامية في قسم الاستقبال إلكترونياً
٤	أن يتعرف المتدرب علي أهم المصطلحات باللغة الإنجليزية المستخدمة في تطبيقات البرنامج المختلفة
٥	أن يستطيع المتدرب التعبير بصورة إحصائية عن بيانات الصراف المالية وبيانات الغرف وهيكله التقارير علي البرنامج

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
١٦	٨	مهام صراف المكاتب الأمامية علي البرنامج
١٢	٨	إجراءات إدارة الغرف
٨	٤	المراجعة الليلية
١٢	٤	طباعة التقارير
١٦	٨	التعامل مع التطبيقات البرمجية المرتبطة بالبرنامج إلكترونياً
٦٤	٣٢	المجموع
٩٦		

إجراءات واشتراطات السلامة :

يجب التقيد بتعليمات السلامة الواردة في كتيبات المواصفات المرفقة بأجهزة الشبكة والحاسب في المعمل

المنهج التفصيلي النظري

الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
٢٤	<ul style="list-style-type: none"> مهام صراف المكاتب الأمامية - إعداد الفواتير وتنفيذ إجراءات المغادرة . - تسجيل القيود علي فاتورة النزيل أثناء إقامته - تجهيز الفواتير لإجراء المغادرة - تسوية حسابات الضيوف حسب طرق الدفع كما في استخدام برنامج تسوية حساب بطاقات الائتمان المرتبط ببرنامج المكاتب الأمامية - القدرة علي تحويل القيود بين الفواتير - تحويل الفاتورة بأكملها من حساب نزيل أو مجموعة لحساب نزيل آخر - تعديل القيود وترحيلها وإلغاءها - تقسيم الفاتورة لأجزاء مختلفة - عملية توجيه ودمج القيود - عرض و طبع الفواتير بأنماط مختلفة - إدراج القيود الثابتة - عرض تفاصيل القيود والمكالمات والتغييرات المستحدثة عليها - تسجيل مبالغ يتم دفعها علي الفاتورة 	<p>الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية</p>
٢٠	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ مهام الصراف الإضافية - عرض أسعار تغير العملات الأجنبية - صرف مقابل نقدي للشيكات السياحية - تسجيل مقدمات الدفع - عرض و طباعة فواتير النزلاء السابقين - طباعة تقارير عن الصراف - طباعة الفواتير بصورة جماعية - ترحيل القيود بصورة جماعية علي حساب أكثر من نزيل - تحويل نقد من وإلى بنك الفندق الرئيسي - استلام أو صرف مبالغ نقدية صغيرة - مهام إقفال الصراف - إجراء المغادرة السريعة 	<p>الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية</p>

المنهج التفصيلي العملي		
أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الاختبارات الشفهية الأداء العملي	<p>اجراءات إدارة الغرف</p> <ul style="list-style-type: none"> - إدارة حالات الغرف بالبرنامج من حيث النظافة والصيانة - إدارة الغرف خارج أمر التشغيل وخارج أمر الخدمة بالبرنامج - بيانات إحصائية عن الغرف - تخصيص الغرف لأغراض إدارية - نمط تغيير البياضات - إدارة الاختلاف بين بيانات البرنامج عن الغرف والبيانات الفعلية <p>لتقرير التدبير الفندقي</p> <ul style="list-style-type: none"> - تاريخ الغرف - إدارة الحجز فوق المتاح من قبل قسم التدبير الفندقي 	١٢
الاختبارات الشفهية الأداء العملي	<p>مهام المراجعة الليلية وطباعة التقارير</p> <ul style="list-style-type: none"> - إدارة حجوزات النزلاء المتوقع وصولهم ولم يصلوا بعد - إدارة حالات النزلاء المتوقع مغادرتهم ولم يغادروا بعد - إدارة الحجوزات المفلغة لهذا اليوم - التعامل مع الرسائل الغير مسلمة لهذا اليوم - التعامل مع حالات الخطأ في أسعار الغرف وبيانات النزلاء الشخصية - تسجيل قيود الغرف المتأخرة علي الفواتير - تغيير حالات الغرف من نظيفة إلي غير نظيفة - تسجيل قيد سعر الغرفة علي كل الفواتير - إجراء المراجعة الليلية من تدقيق لفواتير اليوم وتقارير كل نقطة مبيعات - إجراء عملية نسخ البيانات احتياطياً - الوصول للتقارير وطباعتها - دور المراجع الليلي في التعامل مع التطبيقات البرمجية المرتبطة بالبرنامج إلكترونياً من قسم المكاتب الأمامية والأقسام الأخرى 	١٦
الاختبارات التحريرية الأداء العملي	<p>طباعة التقارير المدرجة علي البرنامج:</p> <ul style="list-style-type: none"> - أهمية التقارير لإدارات الفندق - أنواع التقارير بالبرنامج: - تقارير عن الضيوف المقيمين - تقارير عن الحجوزات - تقارير عن بيانات النزلاء الشخصية - تقارير عن المراجعة الليلية - تقارير محاسبية 	٢٤

المنهج التفصيلي العملي

الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
	<ul style="list-style-type: none"> - تحليلات إحصائية - تقارير دورية ومتنوعة - طبع بطاقات تسجيل النزلاء 	

<p>KASAVANA, MICHAEL L. (2005) MANAGING FRONT OFFICE OPERATIONS, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND .LODGING ASSOCIATION</p> <p>OPERA PMS Reference Manual Opera Hotel Edition Version 4.0 MICROS® Systems Inc. All Rights Reserved. Proprietary and © ٢٠٠٦ Confidential</p> <p>JACK, D. NINEMEIER (2005) MANAGEMENT OF FOOD AND BEVERAGE OPERATIONS, EDUCATIONAL INSTITUTE OF AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION</p>	المراجع
--	---------

اسم المقرر	المهارات الاشرافية الفندقية				الرمز	٢٧١ فندق
متطلب سابق						
الفصل التدريبي	١	٢	٤	٥		
الساعات المعتمدة						
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محااضرة					
	عملي					
	تمرين					
وصف المقرر:						
<p>من خلال هذا المقرر يتم التدريب على المهارات الواجب توافرها في موظفي المكاتب الأمامية بمختلف أقسامه بالفندق كما يتم التعرف على طرق تطوير هذه المهارات وكذلك تحديد المستويات الاشرافية في المكاتب الأمامية بالفندق كما يتم التدريب على الدور الإنساني للمشرف وذلك لرفع الروح المعنوية للعاملين بالمكاتب الأمامية بالفندق .</p>						
الهدف العام من المقرر:						
يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب المهارات الأشرافية والتي تؤدي الى زيادة رضا ضيوف الفندق .						

الأهداف التفصيلية للمقرر

١	أن يتعرف المتدرب على أهمية المهارات الاشرافية داخل المنشأة الفندقية يعطى الانطباع الأول عن الفندق .
٢	أن يتعامل المتدرب مع شكاوى ضيوف الفندق بطرق صحيحة من خلال المهارات الاشرافية وحل المشكلات .
٣	أن يطور المتدرب مهاراته الشخصية .
٤	أن يتعرف المتدرب على المهارات الاشرافية ودرجاتها وأنواعها .
٥	أن يقوم المتدرب بتحديد مهارات الموظف والمشرف ومدير المكاتب الأمامية بالفندق .
٦	أن يحدد المتدرب مفهوم الاشراف فى الفندق وأهميته وأهدافه .
٧	أن يتبنا المتدرب الدور الإنساني للمشرف فى الفندق .

ساعات التدريب		الوحدات (النظرية والعملية)
العملية	النظرية	
٨	٤	مدخل إلى الإشراف في صناعة الفنادق
١٢	٦	القيادة الفعالة وبناء الفريق
١٦	٨	مهارات مشرفي المكاتب الأمامية
١٦	٨	مهارات مدير المكاتب الأمامية
١٢	٦	مهارات تنظيم وإدارة الاجتماعات
٦٤	٣٢	المجموع
٩٦		

المنهج التفصيلي النظري

أدوات التقييم	المحتوى	الساعات
الاختبارات الشفوية الاختبارات التحريرية	الإشراف في صناعة الفنادق - مفهوم وأهمية وأهداف الإشراف الفندقى .	١٢

المنهج التفصيلي النظري		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
	<ul style="list-style-type: none"> - مستويات الإشراف الفندقى . - الصفات الشخصية للمشرف الجيد . - السلوكيات المرغوبة والغير مرغوبة فى المشرف الفندقى . - وظائف الاشراف الفندقى . 	
١٨	<p>القيادة</p> <ul style="list-style-type: none"> - تعريف القائد - أسس القيادة الفعالة . - صفات القائد. - تنظيم الفريق وتطويره . 	الاختبارات الشفوية الاختبارات التحريرية
٢٤	<p>مهارات مشرفي المكاتب الامامية بالفندق .</p> <ul style="list-style-type: none"> - مهارات إتخاذ القرارات . - مهارات التعامل مع المشكلات التي تواجه المكاتب الامامية - مهارات تحفيزموظفى المكاتب الامامية بالفندق . - مهارات تفويض السلطة . 	الاختبارات الشفوية و الحالات الدراسية
٢٤	<p>مهارات مدير المكاتب الامامية بالفندق .</p> <ul style="list-style-type: none"> - مهارة التخطيط الاستراتيجى . - مهارة التدريب والمتابعة - مهارة ادارة الدخل 	الاختبارات الشفوية الاختبارات التحريرية
١٨	<p>تنظيم وادارة الاجتماعات</p> <ul style="list-style-type: none"> - مفهوم الشورى في الاسلام. - فن ادارة الاجتماع والحوار والمشاركة الفعالة في الاجتماعات 	الاختبارات الشفوية و الحالات الدراسية

<ul style="list-style-type: none"> • الإتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية ، تأليف/ محمد حسنين العجمي ، ٢٠١٥ • مهارات القيادة ، تأليف / محمد عبد الغني حسن هلال ، ٢٠١١ • مبادئ ومهارات القيادة والادارة ، تأليف /عبدالعزيم محمد ملائكة ، ٢٠١٣ 	المراجع
---	---------

الملاحق والمراجع

ملحق بتجهيزات المعامل والورش والمختبرات

بيان بالمعامل والورش والمختبرات

م	اسم المعمل/الورشة	الطاقة الاستيعابية للتدريب	الموارد البشرية	المقررات التدريبية المستفيدة من المعمل/الورشة/المختبر
١ -	معمل للحاسب الالى	٢٥	مدرب	مقدمة تطبيقات الحاسب الالى
٢ -	معمل برنامج (إماديوس)	٢٠	مدرب	مقرر نظام الحجز الالى (أماديوس) لتخصص السفر والسياحة
٣ -	معمل لبرنامج (اوبرا)	٢٠	مدرب	١ استخدام الحاسب الالى - ٢ لتخصص الفندقة

قائمة بالتجهيزات التفصيلية لكل معمل أو ورشة أو مختبر

معمل/ورشة/مختبر		
م	اسم الصنف	الكمية
١ -	٢٥ جهاز كمبيوتر + بروجكتر + سابورة	٢٥
٢ -	٢٠ جهاز كمبيوتر + بروجكتر + سابورة	٢٠
٣ -	٢٠ جهاز كمبيوتر + بروجكتر + سابورة	٢٠
٤ -		

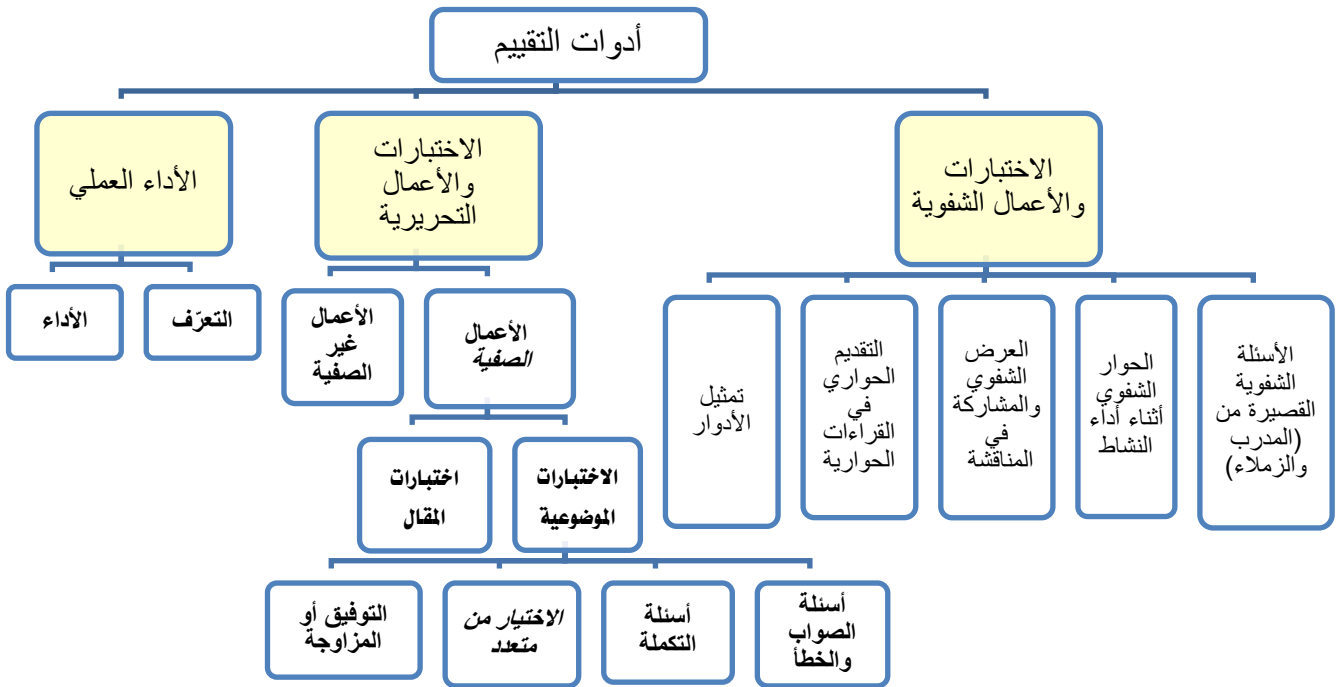
ملحق عن أدوات التقييم

تعريف التقييم:

هناك من عرّف التقييم بأنه **تقدير الشيء والحكم عليه**، كما عرّف التقييم بأنه **قياس التأثير الذي تركه التدريب على المتدربين**، وتحديد كمية تحصيل المتدربين أو الحصيلة التي خرجوا بها من العملية التدريبية والعادات والمعارف والمهارات التي اكتسبوها والتغييرات السلوكية لديهم.

أدوات وأساليب التقييم:

يمكننا أن نقتصر على أدوات التقييم الرئيسية التالية (ثلاث أدوات):



١- الاختبارات والأعمال الشفوية:

هي أداة تقييم يتم تطبيقها خلال مواقف تعليمية وتدريبية مختلفة للحصول على استجابات **شفوية** من المتدرب حول قضية أو موضوع معين، وتهدف هذه الأداة إلى اختبار قدرة المتدرب على استخدام معلوماته السابقة وطريقة تجميعها وترتيبها لتقديم بصور **شفوية**، وتعتبر هذه الأداة إحدى طرق التفكير الجماعي التي تعتمد على **المناقشة الشفهية** لدعم أو تعزيز فكرة ما، وهذه الأداة بالإضافة إلى أنها من أدوات التقييم، يمكن استخدامها في تنمية وتعزيز القدرة التعبيرية عند المتدرب وتعزيز قدرته في الإصغاء والحوار وثقته بنفسه، وتشمل هذه الأداة جميع أساليب واستراتيجيات التعلم مثل:

- الأسئلة الشفهية القصيرة التي يطرحها المدرب أو الزملاء.
- الحوار الشفوي أثناء أداء نشاط.
- العرض الشفوي والمشاركة في المناقشة عند عرض حالات تدريبية أو في عرض ما قامت به المجموعة أو المتدرب من أعمال وأنشطة.
- التقديم الحواري في القراءات الحوارية.

- تمثيل الأدوار.

٢- الاختبارات والأعمال التحريرية:

هي أداة تقييم يتم تطبيقها خلال مواقف تعليمية وتدريبية مختلفة تستخدم فيها الورقة والقلم للحصول على استجابات **مكتوبة** من المتدرب حول قضية أو موضوع معين، وتهدف إلى اختبار قدرة المتدرب على استخدام معلوماته السابقة وطريقة تجميعها وترتيبها لتقديم بصور **مكتوبة**، ويمكننا أن ننظر إلى الاختبارات والأعمال التحريرية من جانبين:

الجانب الأول: الأعمال الصفية:

وهي الاختبارات والأعمال التي يقوم بتنفيذها المتدرب في الصف (الفصل أو الورشة) وبمتابعة مباشرة من المدرب، والأعمال التي يُعدّها ويجهزها المدرب لتنفيذها في الصف بما في ذلك الاختبارات، وقد اتفق التربويون على تقسيم الاختبارات التي يُعدّها المدرب إلى نوعين:

أ-الاختبارات الموضوعية: ويتحدد مفهوم الاختبارات الموضوعية بمدى بُعدها عن مصطلح الذاتية في تناولها لتقييم المتدرب بشكل لا يختلف باختلاف المقوم (المصحح)، وتتكون الاختبارات الموضوعية في العادة من عدد كبير من الأسئلة القصيرة التي تتطلب إجابات محددة وكل سؤال وجوابه يقيس شيئاً واحداً أو جزئياً من جزئيات الموضوع والتي يمكن تقدير صحتها أو خطأها بدرجة عالية من الدقة ونظراً لتعدد الأسئلة في الاختبار الواحد فيصبح من الممكن تغطية أجزاء كبيرة، وتستطيع الأسئلة الموضوعية قياس قدرات عقلية متنوعة تصل إلى أعلى المستويات، وتأخذ الاختبارات الموضوعية عدة أشكال وصور منها:

- **أسئلة الصواب والخطأ:** وتتكون من مجموعة من العبارات المتضمنة حقائق عملية معينة وتتطلب اختيار إجابة واحدة للحكم على العبارات بالصواب أو الخطأ أو الإجابة بنعم أو لا أو الحكم على العبارة بأنها تدل على رأي أو حقيقة.
- **أسئلة التكملة:** يتكون سؤال التكملة من جملة أو عدة جمل محذوف منها بعض الكلمات أو العبارات أو الرموز ويطلب وضع الكلمة المناسبة أو العبارة المحذوفة في المكان الخالي وتهدف إلى اختبار قدرة المتعلم على تذكر العبارات بحيث يستكمل المعنى المقصود.
- **أسئلة الاختيار من متعدد:** وهي الأكثر شيوعاً ويتكون فيها السؤال من مشكلة تصاغ في صورة سؤال مباشر أو عبارة ناقصة وقائمة من الحلول المقترحة تسمى البدائل الاختيارية ويطلب من المتدرب اختيار البديل الصحيح.
- **أسئلة التوفيق أو المزاوجة:** وتتألف من عمودين متوازيين يحتوي كل منهما على مجموعة من العبارات أو الرموز أو الكلمات إحداها عادة ما يكون على اليمين ويسمى المقدمات والثاني على اليسار ويسمى الاستجابات ويطلب من المتدرب اختيار المناسب من العمودين المتوازيين، ومنعا للتخمين يوضع السؤال بحيث يزيد عن عدد البنود الواردة في العمود الآخر.

ب-اختبارات المقال: هي اختبارات تتضمن أسئلة مفتوحة ويترك للمتدرب حرية تنظيم وترتيب الإجابة والمعلومات والتعبير عنها بأسلوبه الخاص، وتسمى باختبارات المقال لأن أسئلتها تتطلب عادة كتابة عدة سطور، ومن

عيوب هذه الطريقة أن الأسئلة تكون غير محددة، وتكون الإجابة للأسئلة المقالية حسب نوع السؤال فالبعض من الأسئلة يكون ذا إجابة حرّة بينما تتجه بعض الأسئلة المقالية إلى الإجابات المقيّدة.

الجانب الثاني: الأعمال غير الصفية:

وهي الأعمال والأنشطة الكتابية التي يقوم المتدرب بتنفيذها خارج الموقف الصفّي، وهي عبارة عن أعمال أو أسئلة أو معلومات يقوم المتدرب بجمعها من مصادر خارجية أو عن طريق الملاحظة أو القيام بمهارات معينة بهدف إثراء معارفه وتدريبه على مهارات مختلفة مثل حل الواجبات المنزلية وكتابة التقارير والقيام بالبحوث وتسجيل الملاحظات.

٣- الأداء العملي:

هي أداة تقييم يتم تطبيقها خلال ممارسة أداء مهارة عملية أو تنفيذ عمل محدد، وتنقسم إلى:
التعرف: وفي هذا النوع يتم قياس وتقييم قدرة المتدرب على تصنيف الأشياء والتعرف على الخصائص الأساسية للأداء مثل تحديد العينات أو اختيار الآلة والجهاز المناسب لعمل ما، أو تحديد أجزاء من آلة أو جهاز.

الأداء الفعلي: حيث يطلب من المتدرب أداء عمل معين أو حل مشكلة ما.

في كلا الجزئين (التعرف والأداء الفعلي) يتم استخدام الملاحظة لتقييم المتدرب، كما يمكن توثيق الملاحظة عن طريق استخدام بطاقة الأداء وهذه البطاقة عبارة عن توثيق لأجزاء العمل وخطواته ومهاراته المختلفة، بحيث يضع المقيّم إشارة أو نسبة معينة أمام كل خطوة أو جزء تشير إلى مقدار إتقان المتدرب في الأداء والزمن الذي استغرقه في التنفيذ.

المراجع

١ -	الإدارة الفندقية والسياحية ، تأليف / د. عبدالكريم حافظ ، ٢٠١١	
٢ -	محاضرات في مبادئ صناعة الضيافة ، تأليف / محمد عطية محمد ، ٢٠١٢	
٣ -	فن الخدمة ، تأليف / هاني عاطف ، سنة ، ٢٠١٤	
٤ -	مهارات الاتصال والتواصل في مجال العلاقات الانسانية ، تأليف / زياد عبدالكريم نجم ، ٢٠١٦	
٥ -	إدارة الفنادق ، تأليف / د. هاني عاطف ، ٢٠١٢	
٦ -	إدارة المكاتب الامامية ، تأليف / نيفين شريف ، ٢٠١١	
٧ -	إدارة منظمات الرعاية الصحية ، تأليف د. نادر أبو شيخه ، سنة ٢٠١٦	
٨ -	مبادئ الصحة والسلامة العامة ، تأليف / إبراهيم أباطة وآخرون ، ٢٠١٦	
٩ -	السلامة المهنية ، تأليف / م. محمد بشير الدهشان ، ٢٠١٦	المراجع
١٠ -	Hotel Front Office: Operations and Management 2016, by (Jatashankar R. Tewari (Author	
١١ -	استراتيجيات التسويق ، تأليف / ثامر البكري ، ٢٠١٢	
١٢ -	أساسيات خدمة الفرد ، تأليف / عبدالناصر عوض جبل ، ٢٠١٢	
١٣ -	مبادئ المحاسبة ، ترجمة / د. مصطفى محمد ، ٢٠١٤	
١٤ -	ادارة الموارد البشرية ، تأليف / محفوظ أحمد جودة ، ٢٠١٣	
١٥ -	التخطيط التشغيلي ، تأليف / ماجد سعود ال عوشن ، ٢٠١٢	
١٦ -	مداخل ادارة الاداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية ، تأليف / ناهد الحربي ، ٢٠١٥	
١٧ -	أسس المحاسبة ، تأليف / مجبور جابر وآخرون ، سنة ٢٠١٤	
١٨ -	أصول محاسبة التكاليف في المنشآت الصناعية ، تأليف / أحمد زامل ، ٢٠١٢	
١٩ -	Hotel House Keeping. A training Manual, Third Edition, .SUDHIR ANDREWS, 2013	
٢٠ -	التسويق الفندقي ، تأليف / عمر جوابرة المكاوي ، ٢٠١٢	
٢١ -	التسويق السياحي والفندقي تأليف / د. فلاح الزغبى ، ٢٠١٣	
٢٢ -	مبادئ ومهارات القيادة والادارة ، تأليف / عبدالعزيز محمد ملائكة ، ٢٠١٣	
٢٣ -	الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية ، تأليف / محمد حسنين العجمي ، ٢٠١٥	