

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

وثيقة تعريف مقرر: مدخل إلى الإدارة الفندقية

معلومات أساسية:

اسم المقرر	مدخل إلى الإدارة الفندقية
رمز المقرر	TGT406
ساعات الجلسات المسجلة	24
ساعات الجلسات المتزامنة	18
ساعات المذاكرة	-
ساعات الامتحان	75 دقيقة
ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المسجلة	48
ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المتزامنة	18
عدد الساعات المعتمدة	5
سوية المقرر	4

1- المقررات المطلوب دراستها قبل المقرر مباشرة:

المقرر	الرمز
مدخل إلى السياحة	TGT401

2- الهدف من المقرر:

يهدف المقرر الى تسليط الضوء على الصناعة الفندقية، بمفهومها وأنواعها ودرجاتها، ويعطي لمحة تاريخية عن تطور هذه الصناعة ويستعرض أقسام الفندق بشكل سريع وشامل، ابتداء من الأقسام المولدة للدخل في الفنادق المتمثلة بقسم الغرف المتضمن المكاتب الأمامية وقسم الاشراف الداخلي، وصولاً الى قسم خدمة الأغذية والمشروبات والمتمثل بمختلف أنواع المطاعم والمطابخ والبارات وقسم الخدم، و يقدم المقرر شرحاً عن الأقسام

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

الداعمة للعمل الفندقي المتمثلة بقسم الموارد البشرية وقسم المالية والحسابات و عمليات الشراء والتخزين، ويقدم المقرر عرضاً عن قسم التسويق والمبيعات وقسم الأمن والسلامة المهنية انتهاءً بقسم الصيانة والهندسة، وبعد التعرف على جميع الأقسام الفندقية يقدم المقرر عرضاً عن عمل الإدارة العامة في الفنادق ومهام المديرين وتقارير الإدارة، ويزود الطالب

بلمحة عن عمليات تأسيس وتجهيز الفنادق قبل الافتتاح، ومهام موظفي تلك الفترة وفي الختام يستعرض المقرر دورة حياة الضيف داخل الفندق.

3- المحصّلات التعليميّة المرجّوة (ILO – Intended Learning Objectives/Outcomes):

الرمز	المحصّلات التعليميّة المرجّوة
ILO	Intended Learning Objectives/Outcomes
ILO1	يتعرف على تاريخ الصناعة الفندقية وتطورها ويحلل أنواع الفنادق ودرجاتها والهيكل التنظيمي للفندق.
ILO2	يميز أقسام الغرف الفندقية من المكاتب الأمامية والإشراف الداخلي.
ILO3	يحلل بيئة عمل قسم خدمة الأغذية والمشروبات والتعريف بمختلف أنواع المطاعم وطرق الخدمة وقسم البار ومعداته وأنواع المطابخ وتجهيزاتها ويتعرف على مهام موظفي قسم الخدم.
ILO4	يتعرف على قسم الموارد البشرية في الفنادق وقسم التسويق والمبيعات الفندقية ضمن الأقسام الداعمة للعمل الفندقي.
ILO5	يتعرف على قسم المالية والحسابات ويناقش مختلف مهام وأعمال القسم ويحلل مهام وأعمال قسم المشتريات والتخزين.
ILO6	يناقش مختلف مسؤوليات وواجبات العمل في أقسام الأمن الفندقي والصيانة والهندسة المختص بكافة الإصلاحات في الفندق.
ILO7	يستعرض الإدارة العامة في الفنادق ويناقش مهام المديرين ويحلل تقارير الإدارة.
ILO8	يحلل ويدرس عمليات التأسيس وتجهيز الفندق للافتتاح ، ويستعرض دورة حياة الضيف.

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

4- محتوى المقرر: (24 ساعة حد أقصى مجموع الساعات المسجلة، 18 ساعة حد أقصى مجموع الساعات المتزامنة)

المحصولات التعليمية	القسم النظري مع ملاحظات وتوضيحات إن وجدت	ساعات مسجلة	ساعات متزامنة	أنماط المهام	القسم العملي مع ملاحظات وتوضيحات إن وجدت
ILO1	مدخل تعريفى للصناعة الفندقية.	2	1	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	الوظيفة الأولى هي دراسة أنواع الفنادق الموجودة في نطاق جغرافي معين.
ILO2	- قسم المكاتب الأمامية. - قسم الإشراف الداخلي.	6	5	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	الوظيفة الثانية وهي عبارة عن دراسة يجريها الطالب عن الارتباط ما بين اقسام الغرف وعلاقتها مع المحيط الخارجي بالفندق
ILO3	قسم خدمة الأغذية والمشروبات.	6	5	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	حالة عملية يكلف بها الطالب بإعداد خطة عمل لافتتاح مطعم من نوع معين ودرجة معينة في نطاق جغرافي محدد وكيفية

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

الأثاث وتجهيز والديكور المطبخ وتأمين العمالة الكافية.					
الوظيفة الثالثة وهي دراسة يقوم بها الطالب عن قسم الموارد ومهام العاملين فيه أو عن قسم التسويق الفندقي وطريقة العمل وأداء المهام في القسم.	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	1	2	- قسم الموارد البشرية. - قسم التسويق والمبيعات الفندقية.	ILO4
الوظيفة الرابعة وهي دراسة يقوم بها الطلاب عن أقسام المالية والحسابات والمشتريات والتخزين	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	2	2	- قسم المالية والحسابات . - قسم المشتريات والتخزين.	ILO5
الوظيفة الخامسة وهي دراسة يقوم بها الطالب عن قسم محدد من هذه الأقسام والتعريف بعمال القسم وواجباتهم ومهام العمل المختلفة.	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	2	2	- قسم الأمن والسلامة. - قسم الصيانة والهندسة.	ILO6

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

التمرين الأول وهو عبارة عن العمل استنادا لتقارير الإدارة وتوصيف واقع العمل في الفندق ليوم عمل فندقي ونقاط القوة ونقاط الضعف وقيمة الدخل وتكاليف عمليات التشغيل في الفندق خلال يوم العمل	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	1	2	• الإدارة العامة ومهام المديرين.	ILO7
الوظيفة السادسة: يقدم الى الطالب مجموعة من المعلومات التي تخص افتتاح فندق معين من درجة معينة في مكان ما وعلى الطالب تجهيز مخطط عمل لانطلاق الفندق خلال مدة زمنية معينة	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	1	2	• عمليات التأسيس والافتتاح.	ILO8

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

5- معايير التقييم:

نمط التقييم					معايير التقييم لتحقيق المحصلات	المحصلات التعليمية	ILO Code
تقارير	عروض ومقابلات	امتحانات	عملي	تفاعل في الجلسات المتزامنة			
X				X	أن يكون قادراً على تمييز الفنادق الموجودة في نطاق جغرافي محدد من حيث درجاتها وأنواعها، ويميز الوجهات السياحية التي نستقطب منها ضيوف الفنادق على مدار السنة.	يتعرف على تاريخ الصناعة الفندقية وتطورها ويحلل أنواع الفنادق ودرجاتها والهيكل التنظيمي للفندق.	ILO1
	X				لديه المقدرة على تحديد أنواع الملكية الخاصة بالفنادق ونظم إدارتها.		
				X	يحلل الطالب من خلال النقاش مع المدرس قابلية أو عدم قابلية تطبيق بعض الاستثمارات الفندقية في بيئة الأعمال الحالية.		
	X			X	أن يكون الطالب قادراً على تمييز جميع الأقسام الفندقية التي تتبع لقسم الغرف، ويتمكن من الربط والمقارنة بين جميع مهام وأعمال مختلف هذه الأقسام	يميز أقسام الغرف الفندقية من المكاتب الأمامية والاشراف الداخلي.	ILO2

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

		X	X	يتذكر مفردات المحتوى العلمي من خلال الإجابة على أسئلة مباشرة والبعض الآخر استنتاجي		
X				يمكن الطالب من الربط بين مختلف مهام وأعمال أقسام خدمة الأغذية والمشروبات	يحل بيئة عمل قسم الأغذية والمشروبات والتعريف بمختلف أنواع المطاعم وطرق الخدمة وقسم البار ومعداته وأنواع المطابخ وتجهيزاتها ويتعرف على مهام موظفي قسم الخدم.	ILO3
			X	قادر على التمييز بين مختلف أنواع المعدات والتجهيزات الخاصة بأقسام خدمة الأغذية والمشروبات		
X			X	معرفة عامة بأنواع وطرق الخدمة في المطعم ومعرفة عامة بطرق طهي ومكونات مختلف أنواع الأطعمة		
	X			يطبق الطالب حالة عملية تغطي جزءاً من وظائف إدارة الموارد البشرية، الإدارة المالية والمشتريات والتخزين، التسويق والمبيعات، الأمن والسلامة، الهندسة والصيانة، و يحل حالات عملية يتم تزويده بها من قبل المدرس	يتعرف على قسم الموارد البشرية في الفنادق وقسم التسويق والمبيعات الفندقية ضمن الأقسام الداعمة للعمل	ILO4

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

X				X	يبحث عن معلومات عن بعض الاتجاهات الحديثة في مختلف الأقسام الداعمة للعمل الفندقي	الفندقي.	
	X			X	يطبق الطالب حالة عملية تغطي جزءاً من وظائف الإدارة المالية والمشتريات والتخزين، و يحل حالات عملية يتم تزويده بها من قبل المدرس	يتعرف على قسم المالية والحسابات ويناقش مختلف مهام وأعمال القسم ويحل مهام وأعمال قسم المشتريات والتخزين.	ILO5
	X			X	يطبق الطالب حالة عملية تغطي جزءاً من وظائف أقسام الأمن والسلامة ، والهندسة والصيانة، و يحل حالات عملية يتم تزويده بها من قبل المدرس	يناقش مختلف مسؤوليات وواجبات العمل في أقسام الأمن الفندقي والصيانة والهندسة المختص بكافة الاصلاحات في الفندق.	ILO6
	X				يمكن الطالب من الربط بين مفاهيم الإدارة العامة التي أخذها مسبقاً واسقاطها بشكل علمي على مستوى الإدارة الفندقية	يستعرض الإدارة العامة في الفنادق ويناقش مهام المديرين ويحل تقارير الإدارة.	ILO7

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

X				X	يطبق الطالب حالة عملية تغطي جزءاً من وظائف إدارة الفندق خلال عمليات التجهيز والافتتاح، ويحلل حالات عملية يتم تزويده بها من قبل المدرس	يحلل ويدرس عمليات التأسيس وتجهيز الفندق للافتتاح، ويستعرض دورة حياة الضيف.	ILO8
---	--	--	--	---	---	--	------

6- أدوات ومختبرات القسم العملي:

اسم الأداة	توصيفها
لا يوجد	----

7- المراجع الأساسية:

- 1- بوظو، روشان مفيد، (2014)، أساسيات الإدارة الفندقية الحديثة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- 2- توفيق، ماهر عبد العزيز، (2006)، علم إدارة الفنادق، دار زهران، عمان، الاردن.
- 3- الحمدان، سهيل، (2001)، الإدارة الحديثة لمؤسسات السياحة والفندقية، دار الرضا للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 4- الزلاقي، ليلي محمد صابر، (2004)، أساسيات الإشراف الداخلي في الفنادق، المعهد العالي للسياحة والفنادق، مصر.
- 5- سرحان، موسى محمود، (2003)، مبادئ إدارة الفنادق، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.
- 6- عبوي، زيد منير، (2015)، إدارة المكاتب الأمامية الفندقية، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان.

1- John R. Walker, Introduction to Hospitality, Pearson Education Inc, 2002.

2- Lattin,G, The Lodging and Food Service Industry, The Educational Institute of the

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

American Hotel and Motel Association, Michigan, 2005.

- 3- Michael N. Chibili, Modern Hotel Operations management, Noordhoff Uitgevers Groningen/Houten, 2016.
- 4- Robert L. Mathis, John H. Jackson, Sean R. Valentine, Patricia Meglich, Human Resource Management, 15th Edition, 2016.
- 5- Thomas J. A. Jones, Ed. D., R. E. H, William F. Professional Management of Housekeeping Operations , 5th edition, Harrah College of Hotel Administration, University of Nevada, Las Vegas, 2007.

8- المراجع الإضافية:

1. السبول, خالد وليد, المرشد في الأمن والسلامة الفندقية, دار الوراق للنشر والتوزيع, الأردن, 2004م.
2. طه, طارق, إدارة الفنادق , مدخل معاصر, منشأة المعارف , الإسكندرية , 2000م.
3. محمد, محمد عطية, التجهيزات الفندقية, مكتبة بستان المعرفة, الإسكندرية, 2004م.
4. Abbey ,J and Astroff, M (1998), Convention Management and Service ,The Educational Institute of the AH&MA, East Lansing, MI. 13
5. Alen T. Stautts, Hotel and Lodging Management, John Wiley & Son Inc, 2001.
6. Lattin,G. (2005), The Lodging and Food Service Industry, The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association, Michigan.