

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: إدارة الإشراف الداخلي

1- معلومات أساسية:

اسم المقرر	إدارة الإشراف الداخلي
رمز المقرر	THM502
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	5

2- المقررات المطلوب دراستها قبل المقرر مباشرة:

المقرر	الرمز
مدخل إلى الإدارة الفندقية	TGT406

3- الهدف من المقرر:

يهدف مقرر إدارة الإشراف الداخلي إلى تعريف الطالب عن طبيعة عمل هذا القسم الذي يشكل حلقة دعم أساسية في عمليات قسم الغرف، يتعرف الطالب على الهيكل التنظيمي للقسم والأقسام الواقعة تحت الإشراف المباشر لمدير

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

قسم الإشراف الداخلي، ومهام وواجبات الموظفين في القسم، ونطاق أعمالهم وصلاحيات العمل، ويتعرف على التقارير الفندقية وطرق تقديم الخدمات لضيوف الفندق، ومعرفة عامة بمعايير التعامل مع الضيوف والحفاظ على خصوصيتهم وتلبية متطلباتهم، وآلية التعامل مع بياضات الفندق، وتصميم المستودعات وغرفة مستلزمات القسم، والتعرف على عمل أقسام خدمة المناطق العامة وقسم المصبغة والغسيل وقسم لباس العاملين، وفي نهاية المقرر يتعرف الطالب على مجمل علاقات القسم مع الأقسام الأخرى.

4- المحصّلات التعليمية المرجوة (ILO – Intended Learning Objectives/Outcomes):

الرمز	المحصّلات التعليمية المرجوة
ILO	Intended Learning Objectives/Outcomes
ILO1	يتعرف على أهمية قسم الإشراف الداخلي، ويحلل الهيكل التنظيمي للقسم ويتعرف على نطاق عمله ومسؤولياته، وكذلك مهام ومسؤوليات العاملين، ويميز المتطلبات والصفات الشخصية اللازمة لأداء العمل.
ILO2	يتعرف على طبيعة عمل قسم العناية بالغرف، ومهام موظفي القسم، أنواع وحالات الغرف، التقارير الخاصة بالقسم، تجهيزات ومعدات القسم، أنواع البياضات، صناديق الأمانات في الغرف، الطرق المعيارية في دخول غرف الضيوف والامتثال لإجراءات عدم الازعاج، والحفاظ على خصوصية الضيف، ومختلف أعمال القسم.
ILO3	يحلل الطرق المعيارية في تنظيف وخدمة غرف الضيوف، تجهيز عربة الخدمة، وطرق التعامل مع المفقودات والموجودات، والتعامل مع متطلبات الصيانة، التعامل مع متعلقات الضيوف، طريقة اختبار جاهزية الغرفة من قبل المشرف، والخدمة المسائية.
ILO4	يميز مستلزمات غرف الضيوف، وطرق تقديمها، والتعامل معها، ويتعرف على الميني بار، ويتعرف على مخزون القسم وإدارته، وتنظيم غرفة المستلزمات البان تري، وطرق تنظيم المخزون والجرد، اجراءات الحفاظ

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

	على الصحة والسلامة العامة في الفندق وللموظفين.
ILO5	يتعرف على قسم خدمة المناطق العامة، موظفي القسم، مهامهم وواجباتهم، نطاق مسؤوليات القسم، تنظيم العمل، تقنيات التنظيف، معدات وتجهيزات القسم، طرق السلامة المهنية الخاصة بالقسم.
ILO6	يتعرف على عمل قسم المصبغة والغسيل، ومهام مدير القسم ومهام وواجبات الموظفين، ويتعرف على طرق فرز وتجميع الغسيل وأنواع الغسيل وأنواع الكوي، ومعدات وتجهيزات القسم.
ILO7	يتعرف على المواد المستخدمة في قسم المصبغة والبياضات وتخزينها طرق استلامها، وجلب وتوصيل ملابس الضيوف، ويستعرض عمل قسم لباس العاملين، موظفي القسم ومسؤولياتهم، تنظيم العمل، طرق السلامة المهنية.
ILO8	يحلل ويربط مختلف أنواع علاقات العمل المتبادلة بين قسم الإشراف الداخلي وباقي الأقسام الفندقية.

5- 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 إلى قسم الإشراف الداخلي.	2	1	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	يعطى الطالب معلومات عامة عن اشغال يوم فندقي ليقوم بتوزيع المهام وأدوار العمل على الموظفين في القسم بتوجيه ومتابعة من المدرس.

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

قسم العناية بالغرف: موظفي القسم – واجبات العمل – أنواع وحالات الغرف – تقارير القسم. معدات وتجهيزات قسم العناية بالغرف – البياضات وأنواعها – المعارف العامة الخاصة بالعمل في القسم.	4	3	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى.....	التمرين الأول: يعطى للطالب بعض المعلومات عن تفضيل الضيف للغرفة وسيقوم الطالب بعرض نوع وحالة الغرفة المطابقة لرغبة الضيف.
الطرق المعيارية في خدمة غرف الضيوف وتلبية متطلباتهم.	2	2	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى.....	الوظيفة الأولى: يعطى الطالب نوع معين من الغرف ويطلب منه اعداد خطة للتنظيف العام لها.
مستلزمات غرف الضيوف ومخزون القسم وطرق واجراءات الحفاظ على الصحة والسلامة العامة في القسم.	2	1	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى.....	التمرين الثاني: العمل على جرد مخزون لغرفة البياضات والبان تري وتعلم آلية تحريك العناصر المختلفة وتسليمها واعادة ملئها.

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

الوظيفة الثانية: يعطى الطالب هيكاية فندق معينة، ويطلب منه توزيع أدوار المشرفين والموظفين على مناطق الخدمة العامة فيه.	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	3	4	قسم خدمة المناطق العامة.	ILO5
يطلب من الطالب اعداد حلقة بحث عن قسم المصبغة والغسيل في الفنادق والتحدث عن أنواع الغسيل وطرق الكوي وسياسات القسم.	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	3	4	قسم المصبغة والغسيل.	ILO6
التمرين الثالث: اعداد خطة عمل لجرد جميع البياضات الموجودة في الغرف وفي المطاعم والصالات، بهدف تدقيق النقص والمهتلك منها.	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى	3	4	التعامل مع البياضات - تلبية طلبات الضيوف للغسيل - قسم لباس العاملين - اجراءات الصحة والسلامة الخاصة بالقسم.	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

الوظيفة الثالثة: يطلب من الطالب احضار وثائق وتقارير خاصة بالعلاقات المتبادلة بين الأقسام كطلب الصيانة، أو طلب غسيل لقسم المصبغة.	☐ تمارين (TD) ☐ وظائف ☐ حلقات بحث ☐ مشاريع ☐ تجارب ☐ أخرى.....	2	2	علاقة قسم الإشراف الداخلي مع باقي الأقسام الفندقية.	ILO8

6- معايير التقويم:

نمط التقويم					معايير التقييم لتحقيق المحصّلات	المحصولات التعليمية	ILO Code
تقارير	عروض ومقابلات	امتحانات	عملي	تفاعل في الجلسات المتزامنة			
				X	قادراً على تمييز موقع إدارة الإشراف الداخلي في العمل الهيكل التنظيمي للفندق، وتحليل الهيكل التنظيمي الخاص بالقسم، ومعرفة عامة بمهام موظفي القسم.	يتعرف على أهمية قسم الإشراف الداخلي، ويحلل الهيكل التنظيمي للقسم ويتعرف على نطاق عمله ومسؤولياته، وكذلك مهام ومسؤوليات العاملين، ويميز المتطلبات والصفات الشخصية اللازمة لأداء العمل.	ILO1

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	لديه المقدرة على تحليل مختلف أعمال قسم العناية بالغرف، ومعرفة عامة بمعدات وتجهيزات القسم، وطرق التعامل المعيارية مع مختلف متطلبات الضيوف.	يتعرف على طبيعة عمل قسم العناية بالغرف، ومهام موظفي القسم، أنواع وحالات الغرف، التقارير الخاصة بالقسم، تجهيزات ومعدات القسم، أنواع البياضات، صناديق الأمانات في الغرف، الطرق المعيارية في دخول غرف الضيوف والامتنثال لإجراءات عدم الازعاج، والحفاظ على خصوصية الضيف، ومختلف أعمال القسم.	ILO2
X				X	يمكن الطالب من تفهم آلية ومعايير تنظيف وترتيب غرف الضيوف، وتلبية احتياجات الضيوف.	يحلل الطرق المعيارية في تنظيف وخدمة غرف الضيوف، تجهيز عربة الخدمة، وطرق التعامل مع المفقودات والموجودات، والتعامل مع متطلبات الصيانة، التعامل مع متعلقات الضيوف، طريقة اختبار جاهزية الغرفة من قبل المشرف، والخدمة المسائية.	ILO3

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	أن يكون الطالب قادراً على التعرف على مختلف التجهيزات والأثاث في غرف الضيوف، ومعرفة عامة بتنظيم مستودعات القسم، وقادراً على الالتزام بمعايير الصحة والسلامة العامة في القسم.	يميز مستلزمات غرف الضيوف، وطرق تقديمها، والتعامل معها، ويتعرف على الميني بار، ويتعرف على مخزون القسم وإدارته، وتنظيم غرفة المستلزمات البانتري، وطرق تنظيم المخزون والجرد، اجراءات الحفاظ على الصحة والسلامة العامة في الفندق وللموظفين.	ILO4
	X			X	أن يلم الطالب بمهام قسم خدمة المناطق العامة، وواجبات ومهام العاملين، وكيفية التعامل مع تجهيزات القسم.	يتعرف على قسم خدمة المناطق العامة، موظفي القسم، مهامهم وواجباتهم، نطاق مسؤوليات القسم، تنظيم العمل، تقنيات التنظيف، معدات وتجهيزات القسم، طرق السلامة المهنية الخاصة بالقسم.	ILO5
			X	X	يتمكن الطالب من ربط عمل قسم المصبغة والغسيل مع مختلف الأقسام الأخرى، ويحلل	يتعرف على عمل قسم المصبغة والغسيل، ومهام مدير القسم ومهام وواجبات الموظفين، ويتعرف على طرق	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

					مهام ومختلف واجبات موظفي القسم.	فرز وتجميع الغسيل وأنواع الغسيل وأنواع الكوي، ومعدات وتجهيزات القسم.	
			X	X	أن يكون الطالب قادراً على تمييز المواد الكيميائية المستخدمة في عمل قسم المصبغة والغسيل، ومعرفة عامة بمعايير التعامل مع متطلبات الضيوف بما يخص عمل القسم.	يتعرف على المواد المستخدمة في قسم المصبغة والبياضات وتخزينها طرق استلامها، وجلب وتوصيل ملابس الضيوف، ويستعرض عمل قسم لباس العاملين، موظفي القسم ومسؤولياتهم، تنظيم العمل، طرق السلامة المهنية.	ILO7
X				X	أن يلم الطالب بعلاقات قسم الاشراف الداخلي مع مختلف الأقسام الفندقية الأخرى.	يحلل ويربط مختلف أنواع علاقات العمل المتبادلة بين قسم الإشراف الداخلي وباقي الأقسام الفندقية.	ILO8

7- أدوات ومختبرات القسم العملي:

إسم الأداة	توصيفها
لا يوجد	-----

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

8- المراجع الأساسية:

1. بوظو، روشان مفيد، (2014)، أساسيات الإدارة الفندقية الحديثة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن ، عمان.
2. حوامدة، نبيل، ونزيه الدباس، (2002)، إدارة الإيواء، دار الحامد، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
3. سعيد، سامي عبد القادر، (2006)، الإشراف الداخلي، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، القاهرة.
4. الزلاقي، ليلى محمد صابر، (2004)، أساسيات الإشراف الداخلي في الفنادق، المعهد العالي للسياحة والفنادق، مصر.
5. عبوي، زيد منير، (2015)، إدارة المكاتب الأمامية الفندقية، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان.
6. علي، نائل، (2004)، إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر، عمان، الأردن.
7. يوسف، مصطفى كافي، (2015)، إدارة الإشراف الداخلي في الفنادق، عمان، الأردن، دار الحامد للنشر.
8. Kappa، Metal (1997) Managing Housekeeping Operations. East Lansing، Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
9. Stutts ،allanK (2001) Hotel & Lodging Management. New York، John
10. Wiles & Sons Inc.
11. Lattin،G، The Lodging and Food Service Industry، The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association، Michigan،2005.
12. 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.

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

9- المراجع الإضافية:

1. حجازي، محمد حافظ، (2004)، إدارة المنظمات الفندقية.
2. الدباس، نزيه، (2000)، إدارة قسم الغرف، عمان، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
3. الطائي، حميد عبد النبي، (2006)، مدخل إلى إدارة الفنادق.
4. ماهر عبد العزيز توفيق، (2006)، علم إدارة الفنادق.
5. محمد، محمد عطية، التجهيزات الفندقية، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، م2004.
6. Alen T. Stautts، Hotel and Lodging Management، John Wiley & Son Inc، 2001.
7. Bakers Hayton. J. and Bradly ، (2000). Principles of Hotel front operations.
8. James A. Bardi ، (2003). Hotel front office management.
9. Kirwin، P. (1990) Cost Saving Approach to Housekeeping، The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly، November.