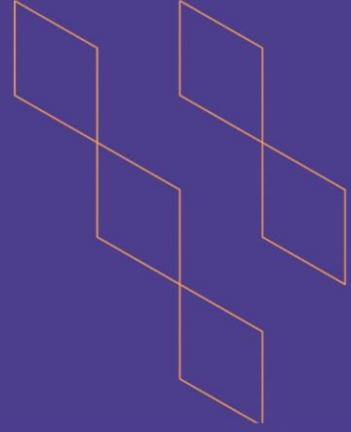




توصيف المقرر الدراسي (بكالوريوس)



اسم المقرر: خدمة الضيوف
رمز المقرر: 25234 سيح
البرنامج: السفر والسياحة
القسم العلمي: العلوم الإدارية
الكلية: الكلية التطبيقية
المؤسسة: جامعة بيشة
نسخة التوصيف: 2
تاريخ آخر مراجعة: 2023/08/28





جدول المحتويات

- أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي: 3
- ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها: 4
- ج. موضوعات المقرر 5
- د. أنشطة تقييم الطلبة 5
- هـ. مصادر التعلم والمرافق: 5
- و. تقويم جودة المقرر: 6
- ز. اعتماد التوصيف: 6



أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

1. التعريف بالمقرر الدراسي

1. الساعات المعتمدة: (3)

2. نوع المقرر

أ - متطلب جامعة متطلب كلية متطلب تخصص متطلب مسار أخرى

ب - إجباري اختياري

3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: (السادس)

4. الوصف العام للمقرر

هذا المقرر يقدم شرح مفصلاً لمعنى وأهمية خدمة الضيوف أو العملاء، ويحدد مهارات الاتصال الأساسية المطلوبة، ومدى فاعلية استخدام اللهجة في التحدث مع العملاء وفهم وتطبيق وتحليل خدمة العملاء المتميزة. كما يوفر الأسس المثالية لجودة خدمة العملاء ويركز على بناء العلاقات مع العملاء مدى الحياة من خلال تطوير استراتيجيات رعاية العملاء الفعالة

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

6- المتطلبات المترتبة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

7. الهدف الرئيس للمقرر

2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم تقليدي	30	%100
2	التعليم الإلكتروني		
3	التعليم المدمج		



م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
	<ul style="list-style-type: none"> التعليم التقليدي التعليم الإلكتروني 		
4	التعليم عن بعد		

3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات	30	%100
2	معمل أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	أخرى		
	الإجمالي	30	100%

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	الفهم والمعرفة بأهم خصائص إدارة خدمة الضيوف			
...				
2.0	المهارات			
2.1	القدرة على بناء علاقة قوية مع العملاء			
2.2	مهارات الاقناع والقدرة على اصلاح اخطائك			
2.3	القدرة على تحويل الأمور للأفضل			
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	الالمام بأحدث ما توصلت اليه تكنولوجيا المعلومات في مجال إدارة خدمة العملاء			
3.2	إشراك الجميع في العمل			
...				

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1	مدخل الى خدمة العملاء	3
2	مهارات التواصل	6
3	تحليل العملاء: اعرف عميلك وتهدئة العملاء المنزعجين	3
4	خدمة العملاء عبر الهاتف و عبر الانترنت	3
5	استراتيجيات إدارة الوقت	6
6	استراتيجيات إدارة الضغط النفسي	3
7	1. Recovery: Turn It Around الاسترداد: تحويل الأمور للأفضل 2. Personalization: Provide an Individualized Experience إضفاء الطابع الشخصي: تقديم تجربة فريدة 3. Knowledge: Be in the Know المعرفة: البقاء على اطلاع 4. Passion: Inspire Others الشغف: إعطاء الإلهام للآخرين 5. Commitment: Be All In الالتزام: تقديم كل ما لديك 6. Inclusion: Include Everyone الشمول: إشراك الجميع في العمل 7. Personality: Be Yourself الشخصية: كن أنت دائماً 8. تقييم وتحليل تجربة العملاء Customer Experience Evaluation & Analysis	6
.....		
المجموع		30

د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	الاختبار الدوري الأول_ ساعة و الثاني	6	15%
2	اختبار شهادة احترافية	11	15%
3	Quiz 1 and 2_30دق لكل واحد	4 و 8	10%
4	المشاركة والواجبات	اسبوعياً	10%
	اختبار نهاية الفصل	حسب الجامعة	50%

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

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

من الجهة المانحة للشهادتين الاحترافيتين

المرجع الرئيس للمقرر



	المراجع المساندة
	المصادر الإلكترونية
	أخرى

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

متطلبات المقرر	العناصر
Tourism and hospitality studies – customers relations and services Mr Paul Penfold	المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)
CUSTOMER SERVICE FOR HOSPITALITY AND TOURISM SIMON AND LOUISE HUDSON - 2013	التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)
	تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)

و. تقويم جودة المقرر:

طرق التقييم	المقيمون	مجالات التقييم
الاستبيانات + تحليل الأداء و النتائج	الطلبة + رئيس القسم + التقييم الذاتي	فاعلية التدريس
الاستبيانات + تحليل الأداء	الطلبة + أعضاء هيئة التدريس + رئيس القسم	فاعلية طرق تقييم الطلاب
المقارنات المرجعية + تحديث المراجع	المراجع النظير + أستاذ المقرر + الطلبة	مصادر التعلم
تحليل الأداء و النتائج	أستاذ المقرر + رئيس القسم	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر
		أخرى

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

ز. اعتماد التوصيف:

الطلية التطبيقية	جهة الاعتماد
2	رقم الجلسة
2023/08/30	تاريخ الجلسة