

البرنامج	
الفندقي والسياحي	
التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	22002103
اسم المادة الدراسية	اللغة الإنجليزية (2)
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



وصف المادة الدراسية:

- ❖ This integrated course is a continuation of Beginning English 101 to improve English language skills with emphasis on listening, speaking, reading, writing, vocabulary and grammar. Within a formal classroom environment students will be able to actively participate in a wide range of classroom activities at the beginning level in addition to building a foundation of English for use in the tourism and hospitality industries.

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

1. A discovery approach with emphasis on functional English.
2. Special focus on daily conversation, listening and speaking skills.
3. Building a practical and useful vocabulary for daily use.
4. Supportive grammar, reading and writing activities.
5. Development of Critical Thinking skills especially related to reading and writing.
6. Participation in daily discussions.
7. Refining pronunciation skills in order to be easily understood.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
1	Lifestyle	To talk about life style To talk about routines and schedule To talk about frequency	
2	Personalities	To describe personalities To discuss likes and dislikes To express preferences To make suggestions	
2	Where We Live....	To describe homes To talk about the future To discuss location	

طرق التقييم المستخدمة:

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	%20	الأول
/ / : التاريخ :	%20	الثاني
/ / : التاريخ :	%10	أعمال الفصل
/ / : التاريخ :	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

الكتاب المقرر:

1. In Contact 2 – Scott Foresman English -Second Edition – Jane Sturtevant - 2000
2. Students ' Book, Teacher's Book, Workbook

المراجع :

1. North star Focus on Reading & Writing by John Beaumont
2. North star Writing Activity Book by Helen Solzano
3. North star Focus on Listening & Speaking by Merdinger & Barton

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801115
اسم المادة الدراسية	السياحة والمجتمع المحلي
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(3)
عدد الساعات العملية	(0)



وصف المادة الدراسية:

❖ تعريف السياحة و المجتمع المحلي و الثقافة و علاقتها بالسياحة، الانثروبولوجيا و علاقتها بالسياحة، البناء الاجتماعي و علاقه بالسياحة، التأثيرات الاجتماعية و الثقافية للسياحة على المجتمع المحلي، التأثير الثقافي للسياحة، الآثار المترتبة على الاتصال الثقافي بين السكان المحليين و السياح.

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مفهوم المجتمع المحلي و الثقافة و علاقتها بالسياحة.
2. دراسة البناء الاجتماعي و علاقه بالسياحة.
3. إدراك التأثيرات الاجتماعية و الثقافية للسياحة على المجتمع المحلي.
4. دراسة التأثير الثقافي للسياحة.
5. التعرف على الآثار المترتبة على الاتصال الثقافي بين السكان المحليين و السياح.



الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف ماكنتوش للسياحة ▪ تعريف المجتمع المحلي ▪ الثقافة و علاقتها بالسياحة 	مفاهيم عامة	1.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف علم الانثروبولوجيا ▪ دراسة الانثروبولوجيا و السياحة ▪ اتفاقية اليونسكو لعام 1974 حول العلاقة بين المجتمع المضيف و الزوار 	الانثروبولوجيا و علاقتها بالسياحة	2.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ النسق القرابي: - العلاقة بين السكان المحليين و السياح - الرؤية المتبادلة بين السكان المحليين و السياح ▪ النسق الاقتصادي: - الأنشطة الاقتصادية و علاقتها بالسياحة - تقسيم العمل و علاقته بالسياحة - عمليات التبادل - الأنشطة التطوعية في مجال السياحة - الضبط الاجتماعي و علاقته بالسياحة 	البناء الاجتماعي و علاقته بالسياحة	3.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ العادات الاجتماعية و جذب السياح ▪ الملكية الأجنبية و التوظيف ▪ السياحة و السلوك الأخلاقي ▪ اللغة ▪ الصحة ▪ الدين ▪ نتائج التأثيرات الاجتماعية ▪ التأثير الثقافي للسياحة ▪ الاتصال الثقافي و علاقته بالتغير الثقافي ▪ الاتصال الثقافي بين الجماعات المرتبطة بالنشاط السياحي 	التأثيرات الاجتماعية و الثقافية للسياحة على المجتمع المحلي	4.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الاعتقادات الخاطئة عند التقابل بين الثقافات ▪ التبادل الثقافي و علاقته بالتغير الثقافي ▪ المظاهر الايجابية للامتزاج الثقافي ▪ المحافظة على التقاليد المحلية ▪ الاتجار بالثقافة المادية 	التأثير الثقافي للسياحة	5.
		الآثار المترتبة على	6.

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ أنواع الفن الذي تشجعه السياحة ▪ العمارة ▪ العادات الغذائية ▪ نتائج التأثير الثقافي للسياحة 	<ul style="list-style-type: none"> الاتصال الثقافي بين السكان المحليين و السياح 	
--	---	--	--

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	%20	الأول
/ / : التاريخ	%20	الثاني
/ / : التاريخ	%10	اعمال الفصل
/ / : التاريخ	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع:

الكتاب المقرر

1. الشريفة نوف بنت ناصر ومحمد البدارنة ، السياحة والمجتمع المحلي، تحت الطبع.
2. الرفاعي، هالة، التأثيرات الاجتماعية والثقافية للسياحة في المجتمع المحلي، جامعة الإسكندرية، 1993.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801241
اسم المادة الدراسية	التشريعات السياحية
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(3)
عدد الساعات العملية	(0)



وصف المادة الدراسية:

❖ وصف المساق:

تحتوي المادة على تعريف القانون ومعرفة مصادره وأنواعه، والتعرف على قانون السياحة ومعرفة قانون أنظمة المهن السياحية، ومعرفة التشريعات العمالية الأردنية.

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

1. دراسة القانون وخصائص القاعدة القانونية ومصادر القانون.
2. دراسة القوانين الأردنية ذات العلاقة بالأنشطة السياحية.
3. دراسة التشريعات الخاصة بأنظمة المهن السياحية.
4. دراسة التشريعات الخاصة بأنظمة الجمعيات المهنية السياحية.
5. دراسة قوانين وتشريعات العمل والعمال.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> ■ تعريف القانون ■ خصائص القاعدة القانونية ■ أنواع القاعدة القانونية ■ تطبيق القاعدة القانونية ■ مفهوم القانون والنظام والتعليمات والفرق بينهما 	مبادئ القانون	1.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ قانون السياحة رقم 20 لسنة 1988 وتعديلاته ■ قانون معدل لقانون السياحة رقم 14 لسنة 1997 ■ نظام هيئة تنشيط السياحة الأردنية ■ نظام معدل لنظام هيئة تنشيط السياحة رقم 64 لسنة 1998 	القوانين و الأنظمة السياحية	2.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ نظام مكاتب شركات السياحة والسفر ■ نظام الإدلاء السياحيين رقم 34 لسنة 1998 ■ نظام المنشآت السياحية والفندقية ■ نظام النقل السياحي المتخصص ■ نظام المطاعم والاستراحات السياحية ■ نظام متاجر التحف الشرقية ■ نظام معدل لنظام متاجر التحف الشرقية ■ نظام مكاتب تأجير السيارات السياحية لعام 1997 	أنظمة المهن السياحية	3.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ نظام جمعية الفنادق الأردنية ■ نظام جمعية إدلاء السياح الأردنية رقم 65 لسنة 1998 ■ نظام جمعية أصحاب المطاعم والاستراحات السياحية ■ نظام جمعية وكلاء السياحة والسفر ■ نظام جمعية متاجر التحف الشرقية 	أنظمة الجمعيات المهنية السياحية	4.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ الفصل الأول:الكلمات والعبارات الخاص بالقانون ■ الفصل الرابع:عقد العمل ■ الفصل السابع: حماية الأجور 	تشريعات وقوانين العمل الأردني(قانون العمل وتعديلاته رقم 8 لسنة 1996)	5.

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الفصل الثامن: تنظيم العمل والإجازات ▪ الفصل العاشر: إصابات العمل وأمراض المهنة 		
--	---	--	--

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	%20	الأول
/ / : التاريخ :	%20	الثاني
/ / : التاريخ :	%10	أعمال الفصل
/ / : التاريخ :	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

الكتاب المقرر:

1- امجد العزام ،جوابرة ، عمر ، التشريعات السياحية والفندقية ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،عمان، 2008 .

المراجع الأساسية:

1. د.نعيم الظاهر-التشريعات السياحية- اليازوري للنشر والتوزيع عمان 2001.

2. عبد القادر الفار-المدخل لدراسة العلوم القانونية -عمان 1993.

3. منال مكية -السياحة تشريعات ومبادئ -دار صفاء -عمان 2005.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801117
اسم المادة الدراسية	مبادئ الإرشاد السياحي
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(3)
عدد الساعات العملية	(0)



وصف المادة الدراسية:

❖ أنواع السفر، مفهوم و أهمية و تاريخ الإرشاد السياحي، العاملون في الاستقبال السياحي، أهمية وواجبات و مسؤوليات الدليل السياحي، أنواع الدليل السياحي و صفاته، المعلومات المطلوبة عن منطقة القصد، الوثائق و البيانات التي يحتاجها الدليل السياحي، الشروح و التعليقات في عمل الدليل السياحي.

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مفهوم و أهمية و تاريخ الإرشاد السياحي.
2. معرفة أهمية و أنواع الدليل السياحي و واجباته و مسؤولياته.
3. تعريف الطالب بالمعلومات المطلوبة عن منطقة القصد السياحي.
4. إلمام الطالب عن الوثائق و البيانات التي يحتاجها الدليل السياحي.
5. تعريف الطالب بالشروحات و التعليقات في عمل الدليل السياحي.
6. الإلمام العام بتقنيات عمل الدليل السياحي من خلال رحلة علمية إلى احد المواقع السياحية الأردنية.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ أنواع السفر ▪ الرحلات السياحية المنظمة ▪ دور الرحلة السياحية المنظمة في رواج السفر 	تصنيفات السفر	1.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ معنى الإرشاد السياحي ▪ أهمية الإرشاد السياحي ▪ التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي 	الإرشاد السياحي	2.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ أنواع العاملين في الاستقبال السياحي ▪ مسؤول النقل الداخلي في المقصد ▪ المرافق و قائد المجموعة و مدير المجموعة ▪ المواصفات العملية لمهام المرافق و قائد المجموعة و مدير المجموعة ▪ الدليل و الموضح 	الأشخاص العاملون في الإرشاد السياحي	3.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ أهمية و خصوصية الدليل السياحي للسفر المنظم ▪ مسؤوليات الدليل السياحي ▪ مهام الدليل السياحي ▪ واجبات الدليل السياحي 	الدليل السياحي	4.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ أنواع الدليل السياحي ▪ صفات الدليل السياحي ▪ المتطلبات الدراسية و المهنية للدليل السياحي ▪ واقع المهنة و معوقات تطور الإرشاد السياحي 	أنواع الإدلاء السياحيين	5.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ المعلومات عن المقصد بشكل عام ▪ المعلومات عن الجوانب السياحية في المقصد ▪ المعلومات الخاصة بالمرافق و الخدمات الترويجية 	المعلومات المطلوبة عن منطقة المقصد	6.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ المقصود بالوثائق و البيانات ▪ أهمية الوثائق و البيانات ▪ أنواع الوثائق ▪ أنواع البيانات ▪ إرشادات في استعمال الوثائق و البيانات 	الوثائق و البيانات التي يحتاجها الدليل السياحي	7.

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

<ul style="list-style-type: none"> ▪ المقصود بالشروحات و التعليقات ▪ أهمية الشروحات و التعليقات لنجاح الرحلة ▪ الشروحات و التعليقات المطلوبة خلال مرحلة النقل ▪ الشروحات و التعليقات خلال مرحلة الإيواء ▪ الشروحات و التعليقات خلال أوقات الاستجمام و زيارة الموقع. 	<p>الشروحات و التعليقات في عمل الدليل السياحي</p>	8.
--	---	----

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	%20	الأول
/ / : التاريخ :	%20	الثاني
/ / : التاريخ :	%10	أعمال الفصل
/ / : التاريخ :	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

الكتاب المقرر:

1. الإرشاد السياحي، مثنى طه الحوري، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2002.

المراجع:

2. Travel Career Ddevelopment, Nona S. Starr, Karen Silva, Institute of Certified Travel Agents, Houghton Mifflin, 1990.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801211
اسم المادة الدراسية	La Langue Francaise
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



La description de cours

Ce cours presente les principes du francais pour les dedutans. Il contient la presentation des personnes, questions et reponces par des dialogues, les jours de la semaine, les mois de l'annee, les nombres, les adjectives, l'heure et le tems au present et au passé.

Objectifs

Après avoir etudie ce cours, l'etudiant doit etre capable a:

- 1-Apprendre comment presenter lui meme et presenter les personnes.
- 2-Poser les questions et repondre.
- 3-Apprendre les jours et les mois de l'annee.
- 4-Apprendre les nombres
- 5-Decrire les personnes.
- 6-Apprendre les professions
- 7-Limiter l'heure
- 9-Apprendre et appliquer les tems au present et au passé.



الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
1.	La presentation	: 1. les letters et les articles 2. la presentation des personnes 3. Salutation	
2.	Poser les questions et Repondre les questions	1-Les forms des questions comme: ▪ qui ▪ qu'est ce que ▪ quand ▪ ou ▪ comment ▪ pour quoi 2-repondre les questions par oui 3-. repondre les questions par non (la negation) 4-limiter la location et l'orientation 5-les preposistions	
3.	Les jours, les mois et les nombres	▪ les jours de la semaine ▪ les mois de l'annee ▪ les nombres	
4.	Les adjectifs persnnals et la profession	▪ Les adjectifs et la description des personnes ▪ Les professions	
5.	Les temps	-le present(conjugaisons des verbes importants) -le passé compose -l'heure et les temps de la journee(matin, soir-----)	
6.	L'impiratif et la possession	-L'imperatif - les adjectifs possessifs(mon, ma, ton, ta.....) et demosatifs(ce, cette.....)	

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	%20	الأول
/ / : التاريخ :	%20	الثاني
/ / : التاريخ :	%10	اعمال الفصل
/ / : التاريخ :	%35	الامتحانات النهائية العملي
/ / : التاريخ :	%15	الامتحانات النهائية النظري
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

- 1- Panorama, Jacky Gerardet, Jean Marie, Cle international, Paris, 2000.
- 2- Campus, Jacky Gerardet, Jacque Pecheur, Cle international, Paris, 2006.
- 3- Le Nouveau Sans Frontieres, Philippe Dominique, Jacky Gerardet, Cle international, Paris, 2006.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801213
اسم المادة الدراسية	اللغة الفرنسية في الفنادق والسياحة Le francais de l'hotellerie et du tourisme
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



وصف المادة الدراسية: La description du cours

Une revision generale du grammaire fundamental du francais,les expressions generales des departments de l'hotel, les procedures de la reservation des chambers et du restaurant, comment acheter les tours.

أهداف المادة الدراسية:

Les objectifs du cours

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

Apres avoir etudie ce cours, l'etudiant doit etre capable a:

- 1-reviser le grammaire fundamental et les dialogues generals en francais
- 2-savoir les expressions generales et les classification des hotels
- 3-appliquer les dialogues des reservations aux hotels
- 4appliquer les dialogues pour acheter les tors-



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
1.	Revision generale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grammaire fondamentale ▪ Le present et le passé ▪ Les questions et les reponces et les dialogues generals 	
2.	La classification des hotels, les expressions et les departments de l'hotel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La classification des hotels ▪ Les expressions et les departments de l'hotel ▪ Les employes 	
3.	Les procedures de la reservation des chambers et au restaurant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les expressions de la reservation ▪ Les conversations directes et telephoniques pour reserves les chambers et au restaurant ▪ Les noms des nourritures , des repas principales, des entrees, des desserts, et des boissons 	
4.	Les vaccances et les tours	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les types de transport ▪ Les dialogues des clients avec les agences touristiques pour acheter les tours ▪ La description des destination et l'orientation 	



طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	%20	الأول
/ / : التاريخ	%20	الثاني
/ / : التاريخ	%10	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	%35	الامتحانات النهائية
	%15	المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع:

الكتاب المقرر

-Le François de l'hotellerie, centre cultural François, Amman, Jordan

- Le Francais Du Tourisme, H. Renner, u. Renner, G. Tempesta, Cle International, 2001.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

مادة برامج

التخصص	عدة تخصصات
رقم المادة الدراسية	21404131
اسم المادة الدراسية	مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



وصف المادة الدراسية:

- ❖ This course consists of three main components:
 1. Effective presentation : which focuses on the main skills involved in giving presentation from starting and concluding , to handling questions.
 2. Effective telephoning: which focuses on the strategies needed to structuring information, responding positively ,asking the right question ,clarifying ,and giving feedback.
 3. Effective meetings: which focuses on teaching student how to deal with the key elements of meetings, from preparation and organization through to decision – making and follow – up action.

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

- ❖ This Course Concentrates On Providing Students with The Core Communication And Language Skills Needed To:
 1. Make Clear ,Well-Organized Presentations ,And Enables Them To Develop
 2. These Skills In Realistic Ways.
 3. Make And Receive Telephone Calls In English .
 4. Participate Effectively In Meeting.



الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
الأسبوع الأول+الثاني	<ul style="list-style-type: none"> Key Features An Effective Presentation Making Good Introduction How To Introduce Yourself & Your Talk 		الأولى
الاسبوع الثالث والرابع	<ul style="list-style-type: none"> Advantages Of Speaking Versus Reading Making A Well-Designed And Well-Presented Visual Aid. The Importans Of Body Language 	Effective Presentation	الثانية
الاسبوع الخامس	<ul style="list-style-type: none"> Making An Effective Endingto Presentation Handing Questions Effectivley Evaluating The Effectiveness Of A resentation 		الثالثة
الاسبوع السادس والسابع	<ul style="list-style-type: none"> Preparing For A Telephone Call Key Vocabulary About Telephonin Receiving Calls And Taking Messages 	Effective Telephoning	الخامسة



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

الاسبوع الثامن والتاسع	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Structuring A Message ▪ Asking For Repetition ▪ Clarification And Responses 		السادسة
الاسبوع العاشر والحادي عشر	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Active Listening And Reflective Questions ▪ Handling Complaints ▪ Recognizing Closing Signals And Effective Closing 		السابعة
الاسبوع الثاني عشر والثالث عشر	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Key Features At An Effective Meeting ▪ Opening Ameeting ▪ Controlling The Direction Of Ameeting 		الثامنة
الاسبوع الرابع عشر والخامس عشر	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrupting And Finishing Apoint ▪ Questioning And Clarifying ▪ Eliciting ideas and managing interruptions ▪ Obtaining Consensus and difficult decisions ▪ Summarizing, clarifying & closing ameeeting 	Effective Meeting	التاسعة



طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / التاريخ:	%20	الأول
/ / التاريخ:	%20	الثاني
/ / التاريخ:	%10	أعمال الفصل
/ / التاريخ:	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع:

1. Jeremy Comfort, "Effective presentations", Oxford University Press, 1995.
2. Jeremy Comfort, "Effective Telephoning ", Oxford University Press, 1996.
3. Jeremy Comfort, "Effective meetings ", Oxford University Press, 1996.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801215
اسم المادة الدراسية	الأمن السياحي
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(3)
عدد الساعات العملية	(0)



وصف المادة الدراسية:

❖ أهمية الأمن السياحي بأطره العلمية والتطبيقية ضمن مناهج أكاديمي يكسبهم رؤية مستقبلية مهنية في مجال التعامل مع قضايا الأمن السياحي.

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

1. التعريف بمفهوم الأمن السياحي ومجالاته.
2. التعريف بدور الأمن السياحي وعلاقته بالقطاع السياحي.
3. التعريف بدور الأمن السياحي وعلاقته بالتنمية.
4. تعزيز التوعية الأمنية لدى الدارسين.
5. التعريف بالأخطار التي تواجه الأمن السياحي.
6. التعريف بإجراءات حماية القطاع السياحي والسياح.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مفهوم الأمن السياحي ▪ العلاقة بين السياحة والأمن وتعريفها ▪ التعريف بماهية الأمن السياحي ▪ عناصر الأمن السياحي 	الأمن السياحي	1.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الأمن السياحي ودوره في الأمن الوطني ▪ تنمية العلاقة مع القطاع السياحي ▪ علاقة الأمن السياحي بالتنمية والاقتصاد الوطني ▪ البعد الوقائي وأثره على القطاع السياحي ▪ ضبط الأداء المهني ومعايير الجودة 	أهمية الأمن السياحي	2.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التعريف بماهية الأخطار وأنواعها وأشكالها ▪ دراسة القضايا وتحليلها ▪ أهمية التخطيط ودوره في مواجهة الأخطار ▪ إدارة الأزمات والعمليات 	الأخطار المهددة للأمن السياحي	3.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف العملية السياحية ▪ مراحل العملية السياحية ▪ الأمن السياحي خلال مراحل العملية السياحية ▪ الفعاليات السياحية ودورها في الأمن السياحي ▪ قضايا تحليلية ميدانية 	دور الأمن السياحي في العملية السياحية	4.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ المنظور الدولي لمفهوم الأمن السياحي ▪ القرارات والتوصيات الصادرة عن المنظمات الدولية والإقليمية ▪ التعريف بعدد من التجارب الدولية في مجال الأمن السياحي 	الاهتمام الدولي بالأمن السياحي	5.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التجربة الأردنية في مجال الشرطة السياحية ▪ مراحل تطورها ▪ التنظيم والواجبات ▪ آلية العمل ▪ التطلعات والتوصيات 	الشرطة السياحية	6.

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

طرق التقييم المستخدمة:

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	%20	الأول
/ / : التاريخ :	%20	الثاني
/ / : التاريخ :	%10	اعمال الفصل
/ / : التاريخ :	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

الكتاب المقرر:

1. محمد العمري، الأمن السياحي.. المفهوم والتطبيق، كتاب قيد الطباعة.

المراجع:

1. محمد العمري، المنهاج التخصصي لدورات الأمن السياحي، مديرية الأمن العام، 1996 .
2. محمد العمري، الأمن السياحي بين المفهوم والتطبيق في الأردن، ندوة السياحة الأردن، مركز دراسات الجنوب والتعليم المستمر، جامعة مؤتة، 2001.
3. مكافحة جرائم السياحة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 1991.
4. قانون السياحة، وزارة السياحة والآثار، 1988.
5. قانون الأمن العام الأردني.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801131
اسم المادة الدراسية	تاريخ وآثار الأردن
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(3)
عدد الساعات العملية	(0)



وصف المادة الدراسية:

❖ الحضارات القديمة في الأردن، العهد الروماني، العهد البيزنطي، الدولة الإسلامية، المواقع الأثرية والدينية في الأردن

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

1. تعريف الطالب بالحضارات القديمة في الأردن.
2. أدراك الطالب للمواقع الأثرية والدينية وأهميتها السياحية.
3. تزويد الطالب بالمعلومات عن المواقع الطبيعية وأهميتها السياحية.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ حضارة الأردن القديمة ▪ حضارة ما قبل التاريخ ▪ العصر البرونزي ▪ العصر الحديدي ▪ العهد الروماني وظهور المسيحية ▪ الدولة الإسلامية 	الحضارات القديمة في الأردن	.1
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تاريخ البتراء القديم ▪ آلهة الأنباط ▪ ملوك الأنباط ▪ السيق ▪ الخزنة ▪ الدير 	المواقع الأثرية البتراء	.2
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اربد- ارابيلا - ▪ أم قيس جدارا - ▪ قويلبة - اييلا - ▪ بيت راس - كابيتولياس - 	اربد	.3
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قلعة عجلون ▪ كنيسة سيدة الجبل ▪ تل مار اليأس 	عجلون	.4
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تاريخ الكرك ▪ قلعة الكرك ▪ مؤته ومقامات الصحابة 	الكرك	.5
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مخطوطات البحر الميت ▪ المغطس 	البحر الميت	.6
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ جبل نبو ▪ قلعة مكاور ▪ ماعين ▪ الخارطة الفسيفسائية ▪ كنيسة السيدة 	مأدبا	.7



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

طرق التقييم المستخدمة:

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	%20	الأول
/ / : التاريخ :	%20	الثاني
/ / : التاريخ :	%10	أعمال الفصل
/ / : التاريخ :	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

الكتاب المقرر:

1. لانكستر هاردنج، ترجمة سليمان الموسي، آثار الأردن، المطبعة الوطنية، ط3، 1982.

المراجع:

1. عصفور، يوسف، آثار وتاريخ الأردن، المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، 2001م.
2. وزارة السياحة والآثار، الأردن، عمان، 1981.
3. نعيم الظاهر، آثار الأردن وتاريخه، دار اليازوري العلمية، 2002.
4. دائرة الآثار العامة، تاريخ الأردن وآثاره، عمان، 1984.
5. وزارة الثقافة، صفحات من تاريخ الأردن وحضارته، عمان، 2000.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801231
اسم المادة الدراسية	الجغرافيا والمعالم السياحية
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(3)
عدد الساعات العملية	(0)



وصف المادة الدراسية

تاريخ البحث في جغرافية السياحة ، جغرافية الأردن ، مظاهر السطح الجغرافي وعلاقتها بالسياحة ، المحميات الطبيعية، التأثيرات الجغرافية للسياحة ووقت الفراغ .

أهداف المادة الدراسية:

1. تعريف الطالب بتاريخ البحث في جغرافية السياحة
2. أدراك الطالب لجغرافية الأردن
3. معرفة الطالب بالمحميات الطبيعية
4. تزويد الطالب بالتأثيرات الجغرافية للسياحة ووقت الفراغ



الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> - الجغرافيا السياحية - منهج الجغرافيا السياحية - طبيعة العلاقة بين الجغرافيا والسياحة 	تاريخ البحث في جغرافية السياحة	1.
	<ul style="list-style-type: none"> - الموقع الجغرافي وخصائصه - الأبعاد الاقتصادية لموقع الأردن - التكوين الجيولوجي - أشكال سطح الأرض الأردنية - المناخ 	جغرافية الأردن	2.
	<ul style="list-style-type: none"> - المحمية الحيوية وأقسامها - المحميات الطبيعية في الأردن 	المحميات الطبيعية	3.
	<ul style="list-style-type: none"> - أشكال السطح - المناخ - المسطحات المائية - استعمالات الأرض - تجهيزات البنية التحتية الخاصة بالسياحة 	مظاهر السطح الجغرافي وعلاقتها بالسياحة	4.
	<ul style="list-style-type: none"> - التأثيرات الجغرافية الاقتصادية - التأثيرات الجغرافية الزراعية - التأثيرات الجغرافية السكانية والاجتماعية - التأثيرات الجغرافية العمرانية - تأثيرات في جغرافيا المواصلات - التأثيرات الايكولوجية للسياحة 	التأثيرات الجغرافية للسياحة ووقت الفراغ	5.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

طرق التقييم المستخدمة:

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	%20	الأول
/ / : التاريخ :	%20	الثاني
/ / : التاريخ :	%10	أعمال الفصل
/ / : التاريخ :	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

الكتاب المقرر:

- 1- الدكتور بظاظو، إبراهيم، جغرافية الأردن السياحية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

المراجع:

- 1- صلاح الدين البحيري ، جغرافية الأردن ،مكتبة الجامع الحسيني، عمان، 1991.
- 2- كولينيات شتاينكة، ترجمة نسيم برهم ، جغرافية السياحة ووقت الفراغ، الجامعة الأردنية ، عمان .
- 3- نبيل ألحوا مدة وموفق الحميري ، الجغرافيا السياحية في القرن الحادي والعشرون، ط1، دار الحامد، 2006م



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801217
اسم المادة الدراسية	اللغة الإنجليزية في السياحة
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



وصف المادة الدراسية:

- ❖ This is an Applied English language skills course with emphasis on Listening, Speaking, Writing, Vocabulary and Grammar in the Tourism Industry.

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

1. A discovery approach with emphasis on functional English.
2. Special focus on daily conversation, listening and speaking skills.
3. Building a practical and useful vocabulary for applied daily use.
4. Supportive grammar, reading and writing activities.
5. Developing activities around authentic reading and listening texts from a variety of sources used in the tourism industries.
6. Participation in daily discussions about work and on- the –job assignments.
7. Using practical English for the tourism industry.



الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
1.	Careers in tourism	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professional Practice: ▪ Write a CV. ▪ Write a cover letter. ▪ Attend an interview. ▪ Language focus: ▪ Question forms. ▪ Vocabulary: ▪ Jobs and duties. ▪ The word skill. ▪ Action verbs. 	
2.	Destinations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professional Practice: ▪ Preparing a short talk. ▪ Language focus: ▪ Present simple. ▪ Present continuous. ▪ Vocabulary: ▪ Reasons for traveling. ▪ Describing a destination. 	
3.	Tour operators	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professional Practice: ▪ Write a letter of apology. ▪ Persuade a client to buy a package tour. ▪ Language focus: ▪ Present perfect and past simple. ▪ Vocabulary: ▪ Tour operators; package holidays. 	
4.	Dealing with guests	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professional Practice: ▪ Deal with a complaint. ▪ Solve an overbooking problem. ▪ Language focus: ▪ Articles (a / the / zero article). ▪ Vocabulary: ▪ Describing People. ▪ Misunderstanding. 	
5.	Travel agencies	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professional Practice: ▪ Take a telephone booking. ▪ Prepare an educational report. ▪ Reply to an enquiry. ▪ Language focus: ▪ The future. 	

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocabulary: ▪ Telephone language. ▪ The word time. 	
6.	Seeing the sights	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professional Practice: ▪ Recommend sights. ▪ Describe an exhibition. ▪ Guide for a famous sight. ▪ Language focus: ▪ The passive. ▪ Vocabulary: ▪ Places of interest. ▪ Exhibitions. 	
7.	Getting around	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professional Practice: ▪ Give advice on driving. ▪ Give underground directions. ▪ Car hires bookings. ▪ Hire a motorhome. ▪ Language focus: ▪ Modal verbs. ▪ Vocabulary: ▪ Checking-in. ▪ Using a dictionary. 	
8.	Traditions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professional Practice: ▪ Describe a festival. ▪ Exchange historical facts. ▪ Recommend a festival. ▪ Language focus: ▪ Defining relative clauses. ▪ Vague language. ▪ Vocabulary: ▪ Traditions, the theatre. 	
9.	Special interest tours	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professional Practice: ▪ Exchange hobbies. ▪ Sell a holiday. ▪ Organize a three-day cruise. ▪ The hotel management game. ▪ Language focus: ▪ Conditionals. ▪ Vocabulary: ▪ Special interest tours. 	



طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	%20	الأول
/ / : التاريخ :	%20	الثاني
/ / : التاريخ :	%10	الامتحان العملي الفصلي
/ / : التاريخ :	%35	الامتحان النظري النهائي
	%15	الامتحان العملي النهائي
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

الكتاب المقرر:

1. English for International Tourism – Longman – Peter Strut – 2003.
2. Components: Students' Book, Students' Book Audio Cassettes (2), Students' Book Audio CDs (2), Teacher's Book, Workbook.

المراجع:

1. Harding, Keith; Going international – English for Tourism, Oxford. University press, 2002.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801119
اسم المادة الدراسية	السياحة البيئية
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(3)
عدد الساعات العملية	(0)



وصف المادة الدراسية:

تحتوي المادة على تعريفات البيئة والسياحة البيئية والسياحة المستدامة وأهميتها والعلاقة فيما بينهما ، وأمثلة عن تلك السياحتين.

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

1. مفهوم البيئة.
2. السياحة البيئية تعريف وأهداف.
3. قواعد وشروط ممارسة السياحة البيئية.
4. السياحة وتأثيراتها البيئية.
5. مفهوم السياحة المستدامة ومبادئها.
6. أمثله وتجارب على السياحة البيئية المستدامة.



الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ معرفة مفهوم البيئة ▪ التلوث البيئي وتأثيراته ▪ العلاقة بين صناعة السياحة والبيئة ▪ التأثيرات الرئيسية الناجمة عن السياحة 	البيئة	1.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مفهوم السياحة البيئية ▪ منافع السياحة البيئية ▪ أهداف السياحة البيئية ▪ الآثار الايجابية والسلبية للسياحة البيئية 	السياحة البيئية	2.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التنقيف البيئي ▪ تقليل الآثار السلبية للسياحة على البيئة ▪ وضع القوانين والأنظمة لتنظيم السياحة البيئية ▪ تطبيق منهج السياحة البيئية وفهم مركزاتها 	قواعد السياحة البيئية	3.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف السياحة المستدامة ▪ السياحة البيئية والاستدامة ▪ متطلبات السياحة المستدامة ▪ مبادئ السياحة المستدامة ▪ تنمية السياحة المستدامة 	السياحة المستدامة	4.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ضانا: التجربة الأردنية الأولى في السياحة البيئية - الأردن ▪ واحة سبوه للتنمية المستدامة - مصر ▪ محمية أرز الشوف - لبنان ▪ تجربة حماية آثار قبيلة المايان في منطقة تكاكس في المكسيك ▪ منتجع ميناء كينغ فيشر - جزر فريزر - أستراليا 	أمثله وتجارب على السياحة البيئية المستدامة	5.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	%20	الأول
/ / : التاريخ	%20	الثاني
/ / : التاريخ	%10	اعمال الفصل
/ / : التاريخ	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

الكتاب المقرر:

1. مجلس إدارة برنامج الأمم المتحدة للبيئة - الدورة الاستثنائية التاسعة لمجلس الإدارة/ المنتدى البيئي الوزاري العالمي.
2. الدليل الإرشادي للساحية المستدامة في الوطن العربي - جامعة الدول العربية - برنامج الأمم المتحدة للبيئة.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801252
اسم المادة الدراسية	تطبيقات الحاسوب في السياحة
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(0)
عدد الساعات العملية	(6)



وصف المادة الدراسية:

- ❖ This course discusses Pricing and issuing tourism tickets, Performing reservations with different airlines companies Performing reservations at hotels and restaurants .performing reservations at tourism buses and cars, dealing with customers and serving them.

أهداف المادة الدراسية:

1. Pricing and issuing tourism tickets.
2. Performing reservations with different airlines companies.
3. Performing reservations at hotels and restaurants.
4. Performing reservations at tourism buses and cars, dealing with customers and serving them.
5. Information world computer systems that have been used by airline companies and tourism offices.



الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
1.	Introduction	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Security ▪ Help ▪ Scrolling ▪ Booking Codes 	
2.	Booking File	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Name filed ▪ Ticketing Arrangements Filed ▪ Mileage Number Ship Filed ▪ Service Requirements ▪ Other Supplementary Information ▪ Booking File Retrieval ▪ Booking File Storage ▪ Booking File Printing ▪ Claim PNR (Passenger Name Record) 	
3.	Air Transportation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Availability ▪ Sell ▪ Advanced Seat Reservation ▪ Seat Reservation ▪ Re – Book, Flight, Class, Date of travel and number of passengers ▪ Fares ▪ Cars ▪ Hotels ▪ Cruise 	
4.	Production	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Printer ▪ Ticket Tables ▪ Tins ▪ Ticket Preparation ▪ Printing 	



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

طرق التقييم المستخدمة:

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	%20	الأول
/ / : التاريخ	%20	الثاني
/ / : التاريخ	%10	اعمال الفصل
/ / : التاريخ	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع:

الكتاب المقرر:

1. Galileo Jordan, Course Book, Royal Jordanian.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة السياحية
رقم المادة الدراسية	21801254
اسم المادة الدراسية	البروتوكول وخدمة الزبائن
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



وصف المادة الدراسية:

❖ معرفة القواعد التي تحكم طريقة الفرد في السلوك والأداء وكذلك معرفة سيكولوجية الضيف وطرق الخدمة المتبعة والمظهر والسلوك.

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

1. معرفة الطريقة الصحيحة للتعامل مع مختلف المواقف والاتيكييت الخاص بكل موقف.
2. معرفة أسلوب وطرق الخدمة المتبعة.
3. معرفة الشروط الواجب توفرها في العاملين.
4. معرفة طبيعة و مؤثرات الخدمة الجيدة.
5. دراسة المصطلحات الخاصة بالبرتوكول والخدمة.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ معنى كلمة بروتوكول ▪ أهمية البروتوكول والاتيكييت في العمل السياحي ▪ القواعد الأساسية لمقابلة العملاء ▪ بروتوكول السلام والمصافحة ▪ بروتوكول تقديم العميل ▪ بروتوكول السلوك في العمل ▪ بروتوكول الرد على الهاتف ▪ بروتوكول الاجتماع ▪ بروتوكول المظهر ▪ بروتوكول إصدار بطاقة الدعوة ▪ بروتوكول غداء العمل ▪ بروتوكول التعامل مع الضيوف غير المهذبين ▪ البروتوكول والتشريفات 	البروتوكول والاتيكييت	1.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف الخدمة وخصائصها ▪ إجراءات خدمة الزبائن ▪ أنواع الزبائن ▪ الصفات الواجب أن يتحلى بها موظفي الخدمة 	الخدمة	2.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الخدمة الأمريكية ▪ الخدمة الفرنسية ▪ الخدمة الروسية ▪ الخدمة الإنجليزية ▪ خدمة الغرف ▪ خدمة الحفلات ▪ خدمة التموين ▪ الأدوات الواجب توفرها على مائدة الطعام ▪ قوائم الطعام ▪ قوائم الإفطار 	أساليب خدمة العملاء	3.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الابتسامه ▪ الاتصال المباشر عن طريق النظر ▪ شخصية المضيف ▪ الذوق و أدب المعاملة ▪ قواعد الاتيكييت الواجب مراعاتها أثناء الخدمة ▪ الصفات غير المرغوبة والأخطاء الواجب تلافيها ▪ أثناء الخدمة 	مؤثرات وطبيعة الخدمة الجيدة	4.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف السيكولوجية ▪ مخاوف وشكوك الضيف ▪ العوامل التي تساهم في رفع الروح المعنوية للضيف ▪ نفسية المضيف وتأثيرها على رضاء الضيف ▪ كيفية تحقيق رضاء الضيف ▪ استخدام حواس العاملين لتحسين الخدمة <ul style="list-style-type: none"> - لغة الجسد - لغة العين - أسلوب مخاطبة العاملين - السلوك والشخصية - طريقة الحديث ▪ كيفية معالجة المشاكل والمواقف التي تحدث 	سيكولوجية الضيف	.5
		دراسة المصطلحات الخاصة بالخدمة والاتيكييت	.6



طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	20%	الأول
/ / : التاريخ :	20%	الثاني
/ / : التاريخ :	10%	الامتحان العملي الفصلي
/ / : التاريخ :	35%	الامتحان النظري النهائي
	15%	الامتحان العملي النهائي
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

الكتاب المقرر:

1. محمد الشاذلي - أصول فن الخدمة - الدار المصرية اللبنانية 1992.
2. فن الخدمة الفندقية والمنشآت السياحية - احمد طلعت البشليشي.
3. التخطيط والإدارة في المطاعم - احمد حماد - دار المسيرة للنشر 2002.
4. خدمات الطعام والشراب - يزن السفاريني - دار البركة للنشر.

ملاحظة: ضرورة توفير مختبر يحتوى على كافة المعدات اللازمة ليتدرب الطالب على المهارة العملية.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

البرنامج	
الفندقي والسياحي	
الإدارة السياحية	التخصص
21801291	رقم المادة الدراسية
التدريب الميداني	اسم المادة الدراسية
(3)	عدد الساعات المعتمدة
(0)	عدد الساعات النظرية
280	عدد الساعات العملية



وصف المادة التدريبية :

❖ التدريب على ماهية عمل المواقع السياحية والتعرف على أساليب الإدارة في المكاتب السياحية وكيفية التعامل مع الزبائن، والتعرف على تخطيط وعمل البرامج والرحلات السياحية ، التعرف على كيفية المراسلات في المجال السياحي والاتفاقيات المبرمجة بين المكاتب السياحية فيما بينها وبين وكالات السياحة والسفر والمنظمات السياحية.

أهداف المادة التدريبية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على الهيكل الإداري والتنظيمي في المواقع السياحية .
- 2- تزويد الطالب بالمعارف عن إعداد البرامج السياحية.
- 3- إدراك الطالب بتسعير البرامج السياحية والمراسلات السياحية.

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
1.	الهيكل الإداري والتنظيمي للموقع السياحي		
2.	تخطيط البرامج السياحية.		
3.	حساب زيارة المواقع السياحية.		
4.	كيفية حساب الإقامة.		
5.	كيفية حساب التنقل.		
6.	المراسلات في المجال السياحي		
7.	الإتفاقيات السياحية.		
8.	المنظمات السياحية.		



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008