

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠٠١١٣
اسم المادة الدراسية	مبادئ إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٣)
عدد الساعات العملية	(٠)

وصف المادة الدراسية:

مفهوم الإدارة، وظائفها، صلاحيات، أنواع القيادة، والإدارة الناجحة، إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية (الأهداف، الأهمية والتطور)، التخطيط للموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، تحليل الوظائف في المنشآت السياحية والفندقية، استقطاب الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، اختيار وتعيين الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، تقويم أداء الموظفين في المنشآت السياحية والفندقية، تدريب الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، نظام التعويضات في المنشآت السياحية والفندقية، السلامة المهنية في المنشآت السياحية والفندقية.

أهداف المادة الدراسية:

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

- ١- التعرف على مفهوم الإدارة، وظائفها، الصلاحيات، أنواع القيادة، والإدارة الناجحة
- ٢- التعرف على طبيعة وأهمية إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية.
- ٣- معرفة وظائف إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية الفندقية.
- ٤- معرفة طبيعة وخصائص الموظفين الواجب اختيارهم وتعيينهم في المنشآت السياحية والفندقية.
- ٥- معرفة كيفية إعداد برامج صيانة العنصر البشري، وأليات الاحتفاظ بالموظفين في الفندق لأطول فترة ممكنة.
- ٦- التعرف على أهم التحديات المعاصرة التي تواجه إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية.
- ٧- كيفية تحديد مهام وواجبات الموظفين في المنشآت السياحية والفندقية.
- ٨- كيفية إعداد بطاقة وصف الوظيفية وتحديد مهامها وواجباتها.
- ٩- كيفية تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية.
- ١٠- معرفة حقوق وامتيازات الموظفين، ونظام تعويضاتهم المباشرة وغير المباشرة.
- ١١- إمكانية تحقيق أعلى استثمار لعوائد المورد البشري في المنشآت السياحية والفندقية.
- ١٢- التعرف على كيفية إعداد الخطط الإستراتيجية لاحتياجات المنشأة السياحية والفندقية للمورد البشري المستقبلي.

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
الوحدة الأولى	مبادئ الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم وأهمية الإدارة - وظائف الإدارة - الصلاحيات والمسؤوليات - أنواع القيادة - الإدارة الناجحة 	
الوحدة الثانية	إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية (الأهداف والأهمية)	<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية وأهميتها - تطور إدارة الموارد البشرية • إدارة الموارد البشرية قبل الثورة الصناعية • إدارة الموارد البشرية بعد الثورة الصناعية • حركة الإدارة العلمية • حركة العلاقات الإنسانية • ظهور النقابات والاتحادات العمالية • التشريعات الحكومية - طبيعة وظيفة إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية 	

	<p>والفندقية</p> <ul style="list-style-type: none"> - المهام والمسؤوليات الرئيسية لإدارة الموارد البشرية في المرافق السياحية والفندقية • قسم التوظيف • قسم تدريب وتطوير الموظفين في المنشآت السياحية والفندقية • قسم علاقات الموظفين • قسم التقييم والترقية والمكافآت • قسم صحة وسلامة الموظفين في المنشآت السياحية والفندقية • قسم البحث والتطوير - دراسة وتحليل بيئة العمل الفندقي ومتطلباتها - التخطيط للموارد البشرية - إعداد تحليل للوظائف في المنشآت السياحية والفندقية - تهيئة مناخ العمل 		
	<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم التخطيط للموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية - أهمية عملية التخطيط للموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية - العوامل المحددة لعملية التخطيط - حجم المنشأة السياحية او الفندقية - إستراتيجية المنشأة السياحية او الفندقية - طبيعة وظائف الأقسام في المنشأة السياحية أو الفندقية - فلسفة إدارة المنشأة السياحية او الفندقية - الإمكانيات المادية للمنشأة السياحية او الفندقية - ملكية المنشأة السياحية او الفندقية - العوامل المؤثرة في الطلب على الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية - دراسة وتحليل البيئة • دراسة وتحليل البيئة الخارجية للمنشأة السياحية أو 	<p>التخطيط للموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية</p>	<p>الوحدة الثالثة</p>

	<p>الفندقية</p> <ul style="list-style-type: none"> • دراسة وتحليل البيئة الداخلية ل المنشأة السياحية أو الفندقية • مراحل عملية التخطيط للموارد البشرية في المنشأة السياحية والفندقية • مرحلة البحث وجمع المعلومات • مرحلة تحليل الوظائف • مرحلة دراسة الموارد البشرية الحالية • مرحلة التنبؤ بحجم الموارد البشرية المستقبلية <p>- معايير نجاح التخطيط للموارد البشرية في المنشأة السياحية والفندقية</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم وأبعاد عملية تحليل الوظائف - أساليب تحليل الوظائف <ul style="list-style-type: none"> • أسلوب الاستبانة • أسلوب المقابلة • أسلوب الملاحظة • أسلوب الديكام - الوصف الوظيفي - متطلبات الوظيفة - إعداد بطاقة وصف الوظيفة - الهيكل الوظيفي في المنشأة السياحية والفندقية - مفهوم الهيكل الوظيفي في المنشأة السياحية والفندقية - أهمية الهيكل الوظيفي <ul style="list-style-type: none"> • هيكل التخصصات في المنشأة السياحية والفندقية • هيكل الرتب (الدرجات) في المنشأة السياحية والفندقية • هيكل الرواتب في المنشأة السياحية والفندقية - خصائص الهيكل الوظيفي في المنشأة السياحية والفندقية 	<p>تحليل الوظائف في المنشآت السياحية والفندقية</p>	<p>الوحدة الرابعة</p>
	<p>- مفهوم عملية استقطاب الموارد البشرية في المنشأة</p>	<p>استقطاب الموارد البشرية في</p>	<p>الوحدة الخامسة</p>

	<p>السياحية والفندقية</p> <ul style="list-style-type: none"> - أهمية عملية الاستقطاب للمنشأة السياحية والفندقية - العوامل المؤثرة على عملية الاستقطاب - مصادر الحصول على الموارد البشرية في المنشأة السياحية أو الفندقية - اتخاذ قرار التقدم للتوظيف في المنشآت السياحية والفندقية 	<p>المنشآت السياحية والفندقية</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم عملية اختيار وتعيين الموارد البشرية في المنشأة السياحية والفندقية - أهمية عملية اختيار الموارد البشرية - العوامل المؤثرة على اختيار وتعيين الموارد البشرية • عوامل من داخل المنشأة السياحية او الفندقية • عوامل من خارج المنشأة السياحية او الفندقية - مراحل عملية الاختيار - التحديات التي تواجه عملية الاختيار - مفهوم التعيين وماهيته - تقييم برنامج الاختيار والتعيين - الوظائف التي يشغلها العاملون في المنشأة السياحية والفندقية 	<p>اختيار وتعيين الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية</p>	<p>الوحدة السادسة</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم تقويم أداء الموظفين في المنشأة السياحية والفندقية - أهمية تقويم أداء الموظفين في المنشأة السياحية والفندقية - طرق تقويم أداء الموظفين في المنشأة السياحية والفندقية • طريقة مقارنة الأداء بالوصف الوظيفي • طريقة اختبار الموظفين • طريقة الرجوع إلى تقارير رؤساء الوظيفة المباشرين - مشاكل تقويم أداء الموظفين في المنشأة السياحية والفندقية • مشاكل ذاتية • مشاكل موضوعية - مقومات نظام تقويم أداء الموظفين في المنشأة السياحية والفندقية 	<p>تقويم أداء الموظفين في المنشآت السياحية والفندقية</p>	<p>الوحدة السابعة</p>

	<p>- مفهوم التدريب في المنشأة السياحية والفندقية</p> <p>- أهمية وأهداف التدريب للمنشأة السياحية والفندقية</p> <p>- التحديات التي تواجه عملية التدريب في المنشآت السياحية والفندقية</p> <p>- مراحل تصميم البرنامج التدريبي لموظفي المنشآت السياحية والفندقية</p> <ul style="list-style-type: none"> • مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية • مرحلة تحديد الأهداف التدريبية • مرحلة اختيار واختبار المتدربين • مرحلة تحديد محتوى البرنامج التدريبي • مرحلة تحديد الطرق والأساليب <p>- مستويات تقييم البرنامج التدريبي لموظفي المنشآت السياحية والفندقية</p>	<p>تدريب الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية</p>	<p>الوحدة الثامنة</p>
	<p>- مفهوم التعويضات في المنشآت السياحية والفندقية</p> <p>- أنظمة دفع الرواتب والأجور للموظفين في المنشآت السياحية والفندقية</p> <p>- عوامل تحديد رواتب الموظفين في المنشآت السياحية والفندقية</p> <p>- معايير تحديد رواتب الموظفين في المنشآت السياحية والفندقية</p> <p>- طرق تحديد الرواتب في المنشآت السياحية والفندقية</p> <p>- تصميم نظام الرواتب في المنشآت السياحية والفندقية</p> <p>- أنظمة التعويضات في المنشآت السياحية والفندقية</p> <ul style="list-style-type: none"> • نظام التعويضات المالية المباشرة • نظام التعويضات المالية غير المباشرة • نظام التعويضات غير المالية • نظام التعويضات الشاملة 	<p>نظام التعويضات في المنشآت السياحية</p>	<p>الوحدة التاسعة</p>
	<p>- مفهوم السلامة المهنية</p> <p>- أهداف السلامة المهنية</p> <p>- إجراءات السلامة المهنية في الأقسام للمنشآت السياحية</p>	<p>السلامة المهنية في المنشآت السياحية والفندقية</p>	<p>الوحدة العاشرة</p>

	<p>والفندقية</p> <p>- إدارة الموارد البشرية والسلامة المهنية</p> <p>- المخاطر المهنية وحوادث العمل والأمراض المهنية</p> <p>- قواعد السلامة المهنية عند استخدام الآلات والمعدات</p> <p>- البرامج الصحية والمهنية</p>		
	<p>(Human Resources System) Sky System -</p> <p>- Employees Management System In Arabic</p>	<p>حوسبة إدارة الموارد البشرية</p>	<p>الوحدة الحادية عشر</p>

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	١٠%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	٥٠%	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

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

الكتاب المقرر :

١- الجميلي، قصي قحطان (٢٠١٧) " إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية"، دار المعتز للنشر والتوزيع، شارع الجامعة الاردنية، عمان.

كتب أخرى:

- 1-Gomez, and Other's, "Managing Human Resources", U.S.A. Prentice Hall, Inc. 2004.
- 2- Mill, Robert Christie, "Managing Human Resources", West Publishing company, U.S.A, 2004.
- 3-Woods, Robert H., "Managing Hospitality Human Resources" Educational Institute of the American Hotel and Motel Association, 2004.

البرنامج الفندقي والسياحي	
التخصص	إدارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠٢٢٧١
اسم المادة الدراسية	مبادئ التسويق السياحي والفندقي
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٣)
عدد الساعات العملية	(٠)

وصف المادة الدراسية:

تعريف التسويق السياحي والفندقي وأهميته، خصائص الخدمة السياحية والفندقية، مفهوم الإستراتيجية التسويقية للمنشآت السياحية والفندقية، الأسواق المستهدفة، سلوك المستهلك، وتقسيم السوق.

أهداف المادة الدراسية:

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

١. تعريف التسويق والتسويق السياحي وعناصر المزيج التسويقي.
٢. أهمية المبيعات والتسويق في المنشآت السياحية والفندقية.
٣. خصائص الخدمات السياحية والفندقية.
٤. التعرف على مفهوم الخطة التسويقية والتعرف على عناصر المزيج التسويقي.
٥. فهم الأبحاث السوقية وسلوك المستهلك.

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
الوحدة الأولى	مفهوم التسويق السياحي	<ul style="list-style-type: none"> تعريف التسويق وأهميته، التسويق السياحي، عناصر المزج التسويقي. 	
الوحدة الثانية	التطور التاريخي للتسويق السياحي	<ul style="list-style-type: none"> فترة الإنتاج فترة البيع فترة التسويق 	
الوحدة الثالثة	خصائص الخدمات السياحية والفندقية	<ul style="list-style-type: none"> غير ملموسة فنائية متغايرة الخواص لا يمكن نقلها العلاقة الثنائية التفاعلية بين مقدمي الخدمة و الزبائن توفير مؤسسة الضيافة الدليل المادي الملموس التذبذب 	
الوحدة الرابعة	عناصر المزيج التسويقي	<ul style="list-style-type: none"> الخدمة أو المنتج (الدورة الحياتية) السعر التوزيع (منافذ البيع) الترويج المستلزمات المادية أو وسائل الدعم المادي مقدمي الخدمة عمليات تقديم الخدمة (الإجراءات) 	
الوحدة الخامسة	تقسيم السوق	<ul style="list-style-type: none"> تعريف السوق السياحي أنماط السياحة و السفر مكونات السوق السياحي أسواق السفر 	
الوحدة السادسة	الأبحاث التسويقية	<ul style="list-style-type: none"> مفهوم و نطاق البحوث التسويقية أهمية عملية الأبحاث التسويقية ترتيب و تنظيم المحاور الفرعية لنظم المعلومات السياحية قيود بحوث التسويق السياحي 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مقدمة و تعريف عن سلوك المستهلك ▪ هرم ماسلو (سلم الحاجات) ▪ نماذج دراسة سلوك المستهلك ذات العلاقة بسلوك السائح 	سلوك المستهلك	الوحدة السابعة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التخطيط الإستراتيجي على مستوى المنشأة السياحية والفندقية ▪ الإستراتيجية التسويقية ▪ الأسواق المستهدفة 	الإستراتيجية التسويقية	الوحدة الثامنة

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	١٠%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	٥٠%	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:

١. ملكاوي، عمر (٢٠١٠) "مبادئ التسويق السياحي والفندقي"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

المراجع:

٢- الطائي، حميد (٢٠٠٤) "التسويق السياحي- مدخل إستراتيجي"، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن.

1. Lumsdon, L., (1997), Tourism Marketing, International Thomson Business Press- A Division of International Thomson Publishing Inc., 1st Edition, UK.
2. Seaton, A.V., and Bennett, M. M., (1996), Marketing Tourism Products - Concepts, Issues, Cases, International Thomson Business Press- A Division of International Thomson Publishing Inc., 1st Edition, UK.

البرنامج الفندقي والسياحي	
إدارة السياحة والضيافة	التخصص
٠٢١٢٠٢٢٧٢	رقم المادة الدراسية
مبادئ محاسبة المنشآت السياحية والفندقية	اسم المادة الدراسية
(٣)	عدد الساعات المعتمدة
(٣)	عدد الساعات النظرية
(٠)	عدد الساعات العملية

وصف المادة الدراسية:

تعريف محاسبة المنشآت السياحية والفندقية وأهدافها، تطور محاسبة المنشآت السياحية والفندقية، النظام المحاسبي في المنشآت السياحية والفندقية، إيرادات ومصروفات الأقسام، المعالجات المحاسبية، قوائم التسويات الجردية، وعملية تسعير وحساب البرامج السياحية.

أهداف المادة الدراسية:

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

١. معرفة المبادئ المحاسبية وأهدافها.
٢. معرفة مفهوم محاسبة المنشآت السياحية والفندقية.
٣. التعرف على النظام المحاسبي في المنشآت السياحية والفندقية.
٤. معرفة كيفية التعامل مع حسابات الأقسام المختلفة و كيفية تحليل المصاريف وتوزيعها على الأقسام.
٥. معرفة الدفاتر و الكشوف المحاسبية في المنشآت السياحية والفندقية.
٦. التعرف بالمعالجات المحاسبية لنشاط الأقسام في المنشآت السياحية والفندقية.
٧. معرفة كيفية إعداد القوائم المالية للمنشآت السياحية والفندقية.
٨. معرفة كيفية تسعير وحساب البرنامج السياحي.
٩. التعرف بالتسويات الجردية.

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
الوحدة الأولى	مبادئ المحاسبة وأهدافها	<ul style="list-style-type: none"> ■ المحاسبة: مفهومها، تطورها، أهدافها ووظائفها 	
الوحدة الثانية	النظام المحاسبي في المنشآت السياحية والفندقية	<ul style="list-style-type: none"> ■ خصائص النظام المحاسبي ■ عناصر النظام المحاسبي ■ النظام المحاسبي في الأردن ■ الدفاتر المحاسبية 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الدفاتر اليومية لكل قسم من الأقسام ▪ دفتر يومية المشتريات ▪ دفتر يومية المبيعات ▪ دفتر يومية المردودات ▪ الدفاتر اليومية الأخرى حسب طبيعة النشاط ▪ دفتر الأستاذ العام ▪ الكشوفات المحاسبية ▪ كشف مشتريات الأقسام ▪ كشف مبيعات الأقسام ▪ كشف المخزون السلعي ▪ كشف المردودات ▪ كشف مردودات مبيعات الأقسام ▪ كشف مصروفات الأقسام ▪ حساب المتاجرة لكل قسم من الأقسام ▪ حساب الأرباح والخسائر لكل قسم من الأقسام 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ أنواع المصروفات وتوزيعها ▪ المصاريف المباشرة ▪ المصاريف غير المباشرة ▪ المصاريف غير المباشرة قابلة للتوزيع ▪ المصاريف غير المباشرة والتي يصعب توزيعها على الأقسام ▪ المبيعات (الإيرادات) 	المصروفات والإيرادات	الوحدة الثالثة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ كيفية حساب التنقل ▪ كيفية حساب زيارة المواقع السياحية ▪ كيفية حساب الإقامة 	تسعير وحساب البرنامج السياحي	الوحدة الرابعة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قيود الإيرادات ▪ قيود المصروفات ▪ قيود المصروفات الرأسمالية 	المعالجة المحاسبية	الوحدة الخامسة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ جرد الأصول الثابتة ▪ جرد الأصول المتداولة 	التسويات الجردية	الوحدة السادسة

	■ جرد المصروفات والإيرادات	
--	----------------------------	--

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	١٠%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	٥٠%	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:

١- جوابره، عمر، وآخرون (٢٠١٣) "مبادئ محاسبة المنشآت السياحية والفندقية" مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

البرنامج الفنكقي والسياحي

التخصص	إدارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠٠١١١
اسم المادة الدراسية	مبادئ إدارة الفنادق
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٣)
عدد الساعات العملية	(٠)

وصف المادة الدراسية:

❖ مراحل نشأة وتطور صناعة الفنادق، التصنيف الدولي والمحلي للفنادق، عناصر وأسس التقييم للفنادق، الهيكل التنظيمي للفندق، وصف الوظائف للأقسام الفندقية، السياسات المختلفة لإدارة الفنادق.

أهداف المادة الدراسية:

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

١. التعرف على مراحل نشأة وتطور صناعة الفنادق.
٢. التعرف على التصنيف المتبع دولياً ومحلياً للفنادق.
٣. التعرف على أسس وشروط التقييم للفنادق.
٤. التعرف على تنظيم الهيكل التنظيمي للفنادق.
٥. التعرف على الأقسام الفندقية ووظائفها.
٦. الإلمام بالسياسات المختلفة المتبعة في إدارة الفنادق.

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
الوحدة الأولى	مفهوم وتطور صناعة الفنادق	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مراحل نشأة وتطور صناعة الفنادق - الفنادق في العصور القديمة <ul style="list-style-type: none"> ○ الفنادق عند الإغريق ○ الفنادق عند الرومان ○ الفنادق عند الشرق قديما ▪ الفنادق في العصور الوسطى ▪ الفنادق في العصر الحديث 	
الوحدة الثانية	التصنيف الدولي والمحلي للفنادق	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التصنيف الدولي للفنادق - التصنيف الفندقي وفقا لنوعية الفندق. - التصنيف الفندقي وفقا لدرجة الفندق. - التصنيف الفندقي وفقا لعدد النجوم الفندقية. ▪ التصنيف المحلي للفنادق (في الأردن). ▪ مواصفات الفنادق: عناصر وأسس التقييم للفنادق. 	
الوحدة الثالثة	الهيكل التنظيمي للفندق	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف الهيكل التنظيمي للفندق. ▪ الفائدة من وجود الهيكل التنظيمي في الفنادق. ▪ العوامل التي تؤثر على تصميم الهيكل التنظيمي للفندق. 	
الوحدة الرابعة	وصف لوظائف الأقسام الفندقية	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الأقسام التشغيلية - قسم الإسكان <ul style="list-style-type: none"> ○ المكتب الأمامي ○ التدبير الفندقي ○ المصبغة ○ النشاطات الترفيهية - قسم الطعام والشراب <ul style="list-style-type: none"> ○ المطبخ ○ المطعم ○ البار ○ خدمة الغرف 	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ الحفلات ■ الأقسام المساعدة - قسم التسويق والمبيعات - قسم العلاقات العامة - قسم إدارة الأفراد - قسم التدريب - قسم الأمن والسلامة - قسم الصيانة - قسم المشتريات - قسم المستودعات - قسم الحسابات المالية - قسم موقف السيارات 		
	<ul style="list-style-type: none"> ■ تعريف سياسة إدارة الفنادق ■ أنواع السياسات المتبعة في الفنادق - السياسات الداخلية <ul style="list-style-type: none"> ○ السياسات العامة ○ السياسات الخاصة ○ السياسات الخارجية - السياسات الخارجية <ul style="list-style-type: none"> ○ العوامل التي يجب مراعاتها عند تطبيق السياسات المختلفة لإدارة الفندق لتحقيق الأهداف. ○ العوامل التي يجب مراعاتها من قبل إدارة الفندق قبل اعتماد السياسة المتبعة للفندق. 	<p>السياسات المختلفة لإدارة الفنادق</p>	<p>الوحدة الخامسة</p>

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	١٠%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	٥٠%	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

١. سرحان، نائل (٢٠٠٣) "مبادئ إدارة الفنادق" مطبعة الأرز، عمان، الطبعة الثانية.

٢. توفيق، ماهر عبد العزيز (٢٠٠٦) "مبادئ إدارة الفنادق" دار زهران، عمان.

1- Rutherford, Denney G & O' Fallon, Michael J (2007) " Hotel Management and Operations" 4th/ed, John Wiley& Sons,Inc, Canada.

2- Nebel III, Eddystone C, & Others (1991) " Managing Hotels Effectively" John Wiley& Sons,Inc, Canada

البرنامج الفندقي والسياحي

إدارة السياحة والضيافة	التخصص
٠٢١٢٠٠١١٢	رقم المادة الدراسية
مبادئ السياحة	اسم المادة الدراسية
(٣)	عدد الساعات المعتمدة
(٣)	عدد الساعات النظرية
(٠)	عدد الساعات العملية

وصف المادة الدراسية:

❖ المبادئ الأساسية للسياحة، وتطورها عبر مختلف العصور، المفاهيم المحلية والعالمية لصناعة السياحة، أهم انواع

السياحة والمنتج السياحي الأردني

❖ أهداف المادة الدراسية:

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

١. تعريف السياحة و السائح و تطور السياحة عبر العصور، مفهوم صناعة السياحة.
٢. التعرف على أنواع و عناصر السياحة.
٣. التعرف على المنظمات التي تعمل بالسياحة العالمية البارزة و المحلية.
٤. الآثار الإيجابية و السلبية للسياحة.

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
الوحدة الأولى	مفهوم السياحة و السائح	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف السياحة ▪ تعريف السائح ▪ أنواع السياح (الدولي، المحلي، العابر، المنتزه) ▪ المسافرون غير المشمولين بالإحصاءات السياحية 	
الوحدة الثانية	التطور التاريخي للسياحة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ سياحة ما قبل التاريخ ▪ سياحة و سائل النقل ▪ سياحة فترة ما بين الحروب ▪ السياحة في العصر الحالي 	
الوحدة الثالثة	أنواع السياحة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ السياحة المستدامة ▪ السياحة البديلة ▪ السياحة البيئية أو الطبيعية ▪ السياحة العلاجية و الطبية ▪ سياحة المؤتمرات ▪ سياحة الاستجمام ▪ سياحة المدن ▪ السياحة التعليمية ▪ سياحة الأقارب أو السياحة الاجتماعية ▪ السياحة الثقافية ▪ سياحة الحوافز، السياحة الكلاسيكية (الأثرية والثقافية)، السياحة التطوعية، السياحة التأملية ▪ سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، السياحة الجماهيرية، سياحة المغامرات، سياحة الكهوف ▪ السياحة الجيولوجية) ▪ السياحة الدينية 	
الوحدة الرابعة	عناصر السياحة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ المنظمات (الحكومية، الغير حكومية، الشبة حكومية و القطاع الخاص) ▪ الوسطاء 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مناطق الجذب السياحية ▪ أماكن الإيواء ▪ المطاعم ▪ المواصلات ▪ الشرطة السياحية ▪ الأدلاء السياحيين ▪ الحرف اليدوية ▪ السكان المحليين ▪ السياح ▪ المنظمات المحلية والعالمية، الجمعيات السياحية، مدونة السياحة العالمية، 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الآثار الإيجابية و السلبية للسياحة من الناحية الاقتصادية ▪ الآثار الإيجابية و السلبية للسياحة من الناحية الاجتماعية ▪ الآثار الإيجابية و السلبية للسياحة من الناحية البيئية 	الآثار الإيجابية و السلبية للسياحة	الوحدة الخامسة
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مفهوم السياحة كصناعة وسلعة تسوق ▪ مكونات السياحة كسلعة (لموسة و غير ملموسة ▪ هرم ماسلو للحاجات و علاقته بالسياحة ▪ أنواع السياح (الدولي، المحلي، العابر، المنتزه) ▪ التسويق الإلكتروني للسياحة 	صناعة السياحة	الوحدة السادسة

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	10%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	50%	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف

طرق التدريس:

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

الكتب و المراجع:

الكتاب المقرر:

المراجع:

١. الحسن، د. ح، (١٩٧٨)، السياحة صناعة و علاقات عامة، الدار اللبنانية للنشر والعلاقات العامة، لبنان.
٢. توفيق، م، (١٩٩٧)، صناعة السياحة، دار زهران للنشر و التوزيع، الأردن.

1. Bull, A., (1995), the Economic of Travel & Tourism, Longman, 2nd Edition, Australia.
2. Cooper, C., Fletcher, J. Gilbert, D. Shepherd, R., Wan hill, S., (1998) Tourism–Principles and Practice, 2ND Edition, Addison Wesley Longman limited, New York.
3. Holloway, J., C., (1998), the Business of Tourism, Longman Ltd, 5th Edition, UK.
4. Lickorish, L. J., & Jenkins, C.L., (1997), Introduction to Tourism, Butterworth–Heinemann, Reed Educational and Professional Publishing Limited, UK.

البرنامج الفندقي والسياحي

إدارة السياحة والضيافة	التخصص
٠٢١٢٠١١٤١	رقم المادة الدراسية
خدمات شركات الطيران والمطارات	اسم المادة الدراسية
(٣)	عدد الساعات المعتمدة
(٣)	عدد الساعات النظرية
(٢)	عدد الساعات العملية

وصف المادة الدراسية:

مقدمة في المطارات وخدماتها، الخصائص العامة للمطارات، أنواع شركات الطيران، شركات الطيران منخفضة التكاليف، شركات الطيران الإقليمية والعامة، خدمات الملاحة الجوية، أمن المطارات، منظمات الطيران المدني الدولي (الاياتا والايكاو)، الاتفاقات الدولية للطيران المدني، انواع الطائرات وتصنيفها، حريات الطيران والحروف الأبجدية والرموز للطيران، المنتج الجوي، مبادئ الخدمات الارضية، مناولة الركاب، الخدمات المقدمة داخل الطائرة.

أهداف المادة الدراسية:

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

- ١- التعرف على المطارات وأنواعها وأمنها ومعرفة علم صناعة الطيران بشكل شامل.
- ٢- التعرف على كيفية إدارة شركات الطيران والمطارات وما هي تحالفات شركات الطيران وما الدور الذي تلعبه شركات الطيران في التسويق السياحي.
- ٣- معرفة أنظمة الحجز الالكترونية المختلفة وما هي الأنظمة البديلة، وكيفية استخدامها.
- ٤- الوصول إلى مرحلة الفهم الكامل لمبدأ مناولة الركاب وخدمات المناولة الأرضية.
- ٥- معرفة المنتج الجوي وأنواع الرحلات كالعارضة والمنتظمة وما هي خدمات الضيافة المقدمة داخل الطائرة.
- ٦- التعرف على منتج وطائرات الشحن الجوي وأنواعها.

الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> -مصطلحات في الطيران. -الخصائص الرئيسية لخدمات شركات الطيران. -أول شركة طيران. -تأثيرات النقل الجوي. 	خدمات طيران مقدمة في صناعة الطيران	الوحدة الأولى
	<ul style="list-style-type: none"> -الرحلات المنتظمة. -الرحلات العارضة. -رحلات الشحن الجوي. -درجات الحجز وأنواعها (الدرجة الأولى، درجة رجال الأعمال، الدرجة السياحية). 	تقسيمات طيران أساسية	الوحدة الثانية
	<ul style="list-style-type: none"> -خدمات المبيعات (الحجوزات والتذاكر). -خدمات المطار. -خدمات داخل الطائرة. -خدمات الإعلانات. -خدمات الترانزيت. -خدمات الحقائب. -خدمات الشحن الجوي. 	خدمات الطيران الأساسية	الوحدة الثالثة
	<ul style="list-style-type: none"> -مقدمة في الإدارة. -أدارة شركات الطيران والمطارات. -أصحاب المصلحة في الإدارة (الحكومة، المطارات، الزبائن، التحالفات، الموردون، النقابات، المنافسون). 	ادارة شركات الطيران	الوحدة الرابعة
	<ul style="list-style-type: none"> -مقدمة تاريخيه في التحالفات. -فوائد التحالفات وبعض القضايا. -الرمز المشترك (الأسباب والفوائد). -خصخصة شركات الطيران. 	تحالفات شركات الطيران	الوحدة الخامسة
	<ul style="list-style-type: none"> -أنظمة حجز الحاسوب ونظام التوزيع العالمي ونظام حجز الطيران. -أدارة الأنظمة الإلكترونية ومدى توفر الحجوزات وتسعير 	أنظمة الحجز الإلكترونية	الوحدة السادسة

	التذاكر وما هي الخدمات المقدمة. -استخدام جداول الطيران.		
	-مقدمة في التسويق. -المزيج التسويقي. -طرق وأنواع تسويق شركات الطيران. -دور شركات الطيران في التسويق السياحي. -الزى الموحد في الطيران. -خدمات الزبائن في الطيران.	تسويق النقل الجوي السياحي	الوحدة السابعة
	-حرية الطيران الأولى. -حرية الطيران الثانية. -حرية الطيران الثالثة. -حرية الطيران الرابعة. -حرية الطيران الخامسة. -حرية الطيران السادسة. -حرية الطيران السابعة. -حرية الطيران الثامنة. -حرية الطيران التاسعة.	حريات الطيران	الوحدة الثامنة
	- الأيآاتا IATA - منظمة النقل الجوي. - الأيكاو ICAO - منظمة الطيران المدنية الدولية.	منظمات شركات الطيران	الوحدة التاسعة
	-أبجدية الطيران المستخدمة. -المصطلحات والاختصارات المستخدمة في الطيران. -خدمات المناولة الأرضية للمسافرين والمطارات. -وثائق السفر المستخدمة. -رموز التأخير/ الرموز المستخدمة في حركة الطائرات.	المناولة الأرضية للمسافرين	الوحدة العاشرة

طرق التقييم المستخدمة :

الامتحانات	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	التاريخ
Midterm Exam	40%	التاريخ : / /
أعمال الفصل	١٠%	التاريخ : / /
الامتحانات النهائية	٥٠%	التاريخ : / /
المشروع و الوظائف		
المناقشات و تقديم المحاضرات		

طرق التدريس:

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

الكتاب المقرر إضافة إلى عدد من الكتب والمراجع:

- ١- الحوار، نضال عباس وآخرون (٢٠٠٢)، " مبادئ تسويق شركات الطيران"، دار الصفاء للنشر، عمان .
- ٢- العريني، محمد (٢٠٠٣)، " القانون الجوي"، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة ، مصر .

٣- البناء، يحيى أحمد (١٩٩٤)، "الارهاب الدولي ومسئولية شركات الطيران"، منشأة المعارف، الاسكندرية .

4- Shashank, nigam(2017), "Airline social media-the changing lsndscape", USA.

5-rene, power (2016), "Digital marketing in airline/ aviation sector". Uk.

6-shaw, Stephen (1985).airline marketing and management. Second (ed). UK. London, pitman publishing limited.

7-Lynch, James(1984). Airline Organization in the 1980s. first (ed). UK.houndmills, Magmillan publishers limited.

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠١١١١
اسم المادة الدراسية	اللغة الإنجليزية في السياحة والضيافة ١
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٢)
عدد الساعات العملية	(٣)

This is an Applied English language skills course with emphasis on Listening, Speaking, Writing, Vocabulary and Grammar in the Tourism Industry (part 1). This course enriches the learners English terms and helps them to discuss careers in Tourism and talk about Tourism destination. In addition , the material enhance your English while dealing with the tourism organization , Tour Operator , Tour agencies . This course improve your English and your communication while dealing with guests .

أهداف المادة :

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: 	

4.	Dealing with guests	<ul style="list-style-type: none">▪ Tour operators; package holidays.▪ 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.▪ Vocabulary:▪ Telephone language.▪ The word time.	

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	١٠%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	٥٠%	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

الكتاب المقرر:

Harding, Keith, (2002), "Going international – English for Tourism", Oxford. University press.

المراجع:

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

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠١٢١١
اسم المادة الدراسية	اللغة الإنجليزية في السياحة والضيافة ٢
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٢)
عدد الساعات العملية	(٣)

وصف المادة الدراسية:

This is an Applied English language skills course with emphasis on Listening, Speaking, Writing, Vocabulary and Grammar in the Tourism Industry. Learners will be able to give advices about Directions and talking about festivals , interests tours and hobbies ,

أهداف المادة الدراسية:

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

- 1- Developing activities around authentic reading and listening texts from a variety of sources used in the tourism industries.
- 2- Participation in daily discussions about work and on- the –job assignments.
- 3- Using practical English for the tourism industry.

General Description:

1.	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. 	
2.	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. 	
3.	Traditions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professional Practice: ▪ Describe a festival. ▪ Exchange historical facts. ▪ Recommend a festival. 	

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Language focus: ▪ Defining relative clauses. ▪ Vague language. ▪ Vocabulary: ▪ Traditions, the theatre. 	
4.	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	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	١٠%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	٥٠%	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

الكتاب المقرر :

Harding, Keith, (2002), "Going international – English for Tourism", Oxford. University press.

المراجع:

1- Strut, Peter(2003), "English for International Tourism" , Longman .

2- Components: Students' Book, Students' Book Audio Cassettes (2), Students' Book Audio CDs (2), Teacher's Book, Workbook.

البرنامج الفندقي والسياحي

البرنامج	
الفندقي والسياحي	
التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠١١١٢
اسم المادة الدراسية	ادارة الضيافة باللغة الانجليزية
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٣)
عدد الساعات العملية	(٠)

وصف المادة الدراسية:

مقدمة عن صناعة الضيافة وأقسامها التشغيلية، مفهوم التخطيط الاستراتيجي والقيادة الفعالة لصناعة الضيافة ، بيئة العمل واثرها على تقدم صناعة الضيافة، تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في صناعة الضيافة، استراتيجية الاحتفاظ بالزلاء والضيوف، وإدارة العرض والطلب في صناعة الضيافة.

أهداف المادة الدراسية:

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

- ١ . معرفة الاقسام التشغيلية في صناعة الضيافة.
- ٢ . معرفة مفهوم التخطيط الاستراتيجي لصناعة الضيافة.
- ٣ . التعرف على بيئة العمل وعناصرها.
- ٤ . معرفة مفهوم ادارة الجودة الشاملة.
- ٥ . معرفة طرق التعامل مع الضيوف وكسب رضاهم.
- ٦ . التعرف على الليات العرض والطلب.

الوصف العام

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة
الوحدة الأولى	مقدمة عن صناعة الضيافة وأقسامها التشغيلية	<ul style="list-style-type: none"> نشأت وتطور صناعة الضيافة منظمات الضيافة الاقسام التشغيلية في صناعة الضيافة سلاسل الضيافة العالمية
الوحدة الثانية	مفهوم التخطيط الاستراتيجي والقيادة الفعالة لصناعة الضيافة	<ul style="list-style-type: none"> مفهوم التخطيط الاستراتيجي الرؤيا، الرسالة، الهدف المسح البيئي صياغة الإستراتيجية تنفيذ الإستراتيجية - تقييم ورقابة الإستراتيجية مفهوم القيادة صفات القائد
الوحدة الثالثة	بيئة العمل واثرها على تقدم صناعة الضيافة	<ul style="list-style-type: none"> بيئة العمل المادية القوانين والانظمة العلاقات الانسانية الثقافة التنظيمية
الوحدة الرابعة	ادارة الجودة الشاملة في صناعة الضيافة	<ul style="list-style-type: none"> مفهوم ادارة الجودة الشاملة عناصر ادارة الجودة الشاملة متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في صناعة الضيافة
الوحدة الخامسة	الاحتفاظ بالزلاء والضيوف	<ul style="list-style-type: none"> دراسة سلوك النزيل والضيف اشباع الحاجات والرغبات استراتيجية الاحتفاظ بالزلاء والضيوف
الوحدة السادسة	ادارة العرض والطلب في صناعة الضيافة	<ul style="list-style-type: none"> مفهوم العرض لصناعة الضيافة مفهوم الطلب على صناعة الضيافة العلاقة بين حجم العرض والطلب في صناعة الضيافة

طرق التقييم المستخدمة:

الامتحانات	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	التاريخ
Midterm Exam	40%	التاريخ : / /
أعمال الفصل	%١٠	التاريخ : / /
الامتحانات النهائية	%٥٠	التاريخ : / /
المشروع و الوظائف		
المناقشات و تقديم المحاضرات		

طرق التدريس:

٨ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (حاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات)

المراجع :

- 1- John Walker,(2009), "Introduction to Hospitality" , 5th edition, Prentice Hall Publishing.
- 2- Denney G Rutherford and Michael J. O'Fallon (2007) " Hotel management and Operations "4th edition, John wiley & sons, INC.
- 3- Alan T. Stutts and James F. Wortman (2006) " Hotel and Lodging Management" second edition , John wiley & sons, INC.

البرنامج الفنكقي والسياحي

التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠١١٢١
اسم المادة الدراسية	تحضير الطعام و إنتاجه
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(١)
عدد الساعات العملية	(٦)

وصف المادة الدراسية:

تعريف الغذاء وعناصره، حفظ الأغذية، فساد وتلوث الأغذية، قسم صحة الأغذية ومراقبتها في الفندق، نظام HACCP في الفنادق، الرقابة الصحية والغذائية في أماكن إعداد وتحضير وتقديم الطعام، أهم وأشهر البكتيريا المسببة للتسمم الغذائي في أماكن تقديم الطعام، (طرق الشراء، النقل، الاستلام، المناولة، والتخزين الصحيح). طرق تقطيع وطهي اللحوم والخضار والفواكه، إعداد الاطباق الساخنة والباردة، إعداد المعجنات والكيك والحلويات الشرقية والغربية.

أهداف المادة الدراسية:

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

- ١- تزويد الطالب بمهارات إعداد الأطباق الساخنة والباردة.
- ٢- تزويد الطالب بمهارات تحضير العجائن والكريما و الخبز وإعداد الحلويات الشرقية و الغربية.
- ٣- إكساب الطالب مهارات فن و تزيين الأطباق.
- ٤- تأهيل الطالب عملياً.
- ٥- السلامة العامة في المطبخ.

الوصف العام

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة
الوحدة الأولى	التدريب على طرق الطهي	- شوي -جرل -سوتيه -بخار -سلق
الوحدة الثانية	التدريب على طرق التقطيعات وأشكالها	-شيفوناد - جوليان -جاردينير - روندال - الباقية العطرية و مبدأ عملها
الوحدة الثالثة	التدريب على طرق تسحيب و تحضير اللحوم البيضاء	-اللحوم البيضاء :دجاج -حبش -إوز -بط -طيور برية -سكلوب بأنواعه -اللاكيف -ستراكانوف - -دجاج تركي -شيش طاووق -بالأعشاب - -بالأجبان -بالصويا صوص -شرق آسيوي - هندي -كباب دجاج
الوحدة الرابعة	التدريب على طرق تحضير اللحوم الحمراء	-اللحوم الحمراء :عجل -خاروف -سكلوب بأنواعه -مشاوي مشكلة -ستيك بأنواعه (ماشروم صوص /ليمون صوص /بانیه /اوستر صوص /راتاتوي صوص
الوحدة الخامسة	طرق تحضير الحلويات الغربية	الكعكة الإسفنجية بلاك فورست إنجلش كيك أبل باي براونيز كيك كاروت كيك

تشيز كيك تيراميسو شوكلت موس كريم بورلييه كريم كراميل كريم شارلوت		
عيش السرايا أصابع زينب حلاوة الجبن كعك التمر الهريسة مهلبية جلي	طرق تحضير الحلويات الشرقية	الوحدة السادسة

الامتحانات	نسبة الامتحان من	التاريخ
------------	------------------	---------

	العلامة الكلية	
/ / : التاريخ	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	%١٠	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	%٥٠	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

٩ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (حاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات)

المراجع :

- 1-Sarah R.Labensky(1999) " On Cooking" prentice hall Canada career and technology.
- 2- Wayne Gisslen (1999) " Cooking" 4th / ed John wiley & sons, INC.
- 3- John Owen (2004) " The cookie Book" , Weldon Owen Pty Ltd.
- 4- Elisabeth M Prueitt and Chad Robertson (2006) " Tartine" , Chronicle Books , San Francisco.

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠١٢٥١
اسم المادة الدراسية	مهارات وتطبيقات الحاسوب في السياحة والضيافة
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٠)
عدد الساعات العملية	(٩)

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.and Hotel Reservation, Housekeeping, cashier.

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.
6. Performing reservations in hotels.
7. Preparing guest bills.
8. Preparing housekeeping rooms.
9. Preparing maintenance records.

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الوصف العام:
١-	التسجيل في نظام أماديوس : - تسجيل الدخول والخروج - تسجيل الدخول من عدة مناطق عمل - الشاشات - المفاتيح	تسجيل الدخول والخروج المدخل الاساسي للتسجيل تسجيل الدخول والخروج من عدة مناطق عمل في النظام	ادارة السياحة
٢-	نظام أماديوس للمعلومات: - عرض القائمة الرئيسية لنظام أماديوس للمعلومات - أوامر الانتقال المستخدمة في نظام اماديوس - نظام المساعدة الفورية	عرض المعلومات الرئيسية لنظام أماديوس عرض المعلومات لخطوط الطيران عرض المعلومات لشروط الامتعة، الطقس، تأجير السيارات، سلاسل الفنادق طلب المساعدة الفورية	
٣-	إيجاد و فك الرموز : - المدن/المطارات ، الدول ،الولايات، شركات الطيران ، أنواع الطائرات، رموز الفنادق وشركات تأجير السيارات - العمليات المحاسبية - تحويل القياسات	كيفية فك الرموز لكل من : المدن/المطارات ، الدول ، شركات الطيران ، أنواع الطائرات، رموز الفنادق وشركات تأجير السيارات كيفية اجراء العمليات المحاسبية والقياسات	
٤-	عرض طلب الإمكانية المتاحة - خيارات العرض - الدخول المباشر الى أنظمة الحجز والطيران - إدخال المتابعة	عرض خيارات إمكانات كل الشركات عرض إمكانية شركة واحدة عرض الإمكانية باستعمال عناصر خط السير المحجوز	

<p>طلب عرض جداول الرحلات عرض جدول مواعيد الرحلات عرض جدول الرحلات المتاحة طلب دليل معلومات السفر</p>	<p>النقل الجوي : عرض جداول الرحلات عرض طلب الإمكانية المتاحة معلومات الرحلة دليل معلومات السفر</p>	<p>-٥</p>
<p>حجز تذاكر الطيران من خلال: ادخال خط السير ،الإسم المتصل ، عنوان الاتصال ، ترتيبات التذكرة ، إنهاء الإجراء أو الحجز .</p>	<p>حجز وإصدار تذاكر الطيران: - الإدخالات الإجبارية : خط السير ،الإسم المتصل ، عنوان الاتصال ، ترتيبات التذكرة ، إنهاء الإجراء . - الإدخالات الإختيارية : الحجز المسبق للمقاعد ، الطلبات الخاصة و المعلومات الإضافية . - معلومات المسافرين</p>	<p>-٦</p>
<p>بيانات ملف العميل دمج عناصر الادخالات استرجاع سجل حجز المسافر ادخال رقم التذكرة يدويا تعديل سجل حجز المسافر</p>	<p>ملف بيانات العميل تكوين ملف العميل عن طريق نظام الحجز أو نظام ملف العميل بيانات ملف العميل التعامل مع ملف العميل</p>	<p>-٧</p>
	<p>ادارة الضيافة</p>	
<p>1- Reservations</p>	<p>A - New Reservation - Correction R. - Cancel R. -Messages. - Options. -Add on R. - Share R. - Rate Information. - Waite list R. - Guest Profile B -Guest check in</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Correction Ch-in. - Cancel Ch-in. -Messages. - Options. -Add on R. - Share Ch-in. - Rate Information. - Move Ch-in. - Changes. - Guest Profile. C - Agent Reservation - Source R. - Agent R. - Company R. 	
2- Front Desk	<ul style="list-style-type: none"> - Walk-in - Groups Reservation - Block Maintenance. - Block Header. - Grids 	
3- Cashier	<ul style="list-style-type: none"> A – Billing B – Postings C – Passer – By D - Cashier E –Batch Post F – Receivables J – Quick Check Out 	
4- Rooms Management	<ul style="list-style-type: none"> - House Stats - House Keeping - Out of Order Rooms - Over Booking -Room History - Graphics - Maintenance 	
5- PMS - S & C	<ul style="list-style-type: none"> - Property Management System - Sales & Catering 	
6- QMS - ORS	<ul style="list-style-type: none"> - Quality Management System - Reservation System 	
7- OCIS - OXI	<ul style="list-style-type: none"> - Central Information System - Exchange Interface 	

طرق التقييم المستخدمة:

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	30%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	20%	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).

الكتاب المقرر:

1. Amadeus Jordan system .
2. Opera and Fidelio front office system in Hotels.

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠١٢٢١
اسم المادة الدراسية	البروتوكول وخدمة الطعام والشراب
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٢)
عدد الساعات العملية	(٣)

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 الآتية:

- ١ . معرفة الطريقة الصحيحة للتعامل مع مختلف المواقف والاتيكييت الخاص بكل موقف.
- ٢ . معرفة أسلوب وطرق الخدمة المتبعة.
- ٣ . معرفة الشروط الواجب توفرها في العاملين ضمن قطاع خدمة الطعام والشراب.
- ٤ . معرفة طبيعة و مؤثرات الخدمة الجيدة.
- ٥ . دراسة المصطلحات الخاصة باليرتوكول والخدمة.

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	١.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تعريف الخدمة وخصائصها ▪ إجراءات خدمة الزبائن ▪ أنواع الزبائن ▪ الصفات الواجب أن يتحلى بها موظفي الخدمة 	الخدمة	٢.
	<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	٣.

	<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 	<p>مؤثرات وطبيعة الخدمة الجيدة</p>	.٤
	<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 - لغة الجسد - لغة العين - أسلوب مخاطبة العاملين - السلوك والشخصية - طريقة الحديث ▪ كيفية معالجة المشاكل والمواقف التي تحدث 	<p>سيكولوجية الضيف</p>	.٥
		<p>دراسة المصطلحات الخاصة بالخدمة والاتيكييت</p>	.٦

طرق التقييم المستخدمة:

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	١٠%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	٥٠%	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:

١. الشاذلي، محمد (١٩٩٢)، "أصول فن الخدمة"، الدار المصرية اللبنانية.
٢. البشليشي، احمد طلعت (٢٠٠٢) "فن الخدمة الفندقية والمنشآت السياحية".
٣. حماد، أحمد (٢٠٠٢)، "التخطيط والإدارة في المطاعم"، دار المسيرة للنشر، عمان.
٤. خدمات الطعام والشراب - يزن السفاريني - دار البركة للنشر.

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

البرنامج الفندقي والسياحي	
التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠١١٣١
اسم المادة الدراسية	مبادئ الارشاد والدلالة السياحية
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٢)
عدد الساعات العملية	(٣)

وصف المادة الدراسية:

مفهوم و أهمية الإرشاد السياحي، التطور التاريخي لمهنة الارشاد السياحي، شروط واسسس الترخيص المحلية. تقنيات التعامل مع المجموعات السياحية، خصائص الدليل السياحي، أنواع الأدلاء السياحيين، والتميز بين كل من الدليل والمرشد وقائد الرحلة السياحية والمرافق ومدير المجموعة والمفسر، تقنيات في الارشاد السياحي، دور الدليل السياحي في التسويق والتنمية السياحية، واخلاقيات مهنة الاشاد والدلالة السياحية.

أهداف المادة الدراسية:

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

١. التعرف على مفهوم و أهمية و تاريخ الإرشاد السياحي.
٢. معرفة أهمية و أنواع الدليل السياحي و واجباته و مسؤولياته.
٣. التعرف على عدد من الفروقات في المهنة كالفرق بين الدليل السياحي وقائد الرحلة ومدير الرحلة والمفسر.
٤. إلمام الطالب بتقنيات قيادة المجموعات السياحية بمختلف انواعها.
٥. معرفة مختلف انواع الوثائق والمعدات المستخدمة أثناء الرحلة السياحية.
٦. تعريف الطالب بالشروط و التعليقات ونوعية المعلومات التي سوف يقدمها بناءً على خصوصية الرحلة.
٧. المعرفة التامة بحقوق وواجبات الدليل السياحي وحقوق المجموعة السياحية.
٨. المعرفة التامة بشروط ترخيص مهنة الدليل السياحي في الأردن، بالإضافة إلى واقع وتحديات المهنة.

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة
الوحدة الأولى	الإرشاد السياحي	<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم الإرشاد السياحي. - أهمية الإرشاد السياحي. - التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي.
الوحدة الثانية	الدليل السياحي	<ul style="list-style-type: none"> - من هو الدليل السياحي؟. - الوصف الوظيفي لمهنة الدليل السياحي. - المعرفة والمهارات والمتطلبات البدنية واللغوية لظروف المهنة. - تعاريف و فروقات مهمة.
الوحدة الثالثة	أنواع الإدلاء السياحيين	<ul style="list-style-type: none"> - أنواع الدليل السياحي. - صفات الدليل السياحي.
الوحدة الرابعة	تقنيات في الإرشاد السياحي	<ul style="list-style-type: none"> - مهارات كيف تقدم نفسك واستخدام الميكروفون والتحكم بالصوت. - قبل الالتقاء بالمجموعة السياحية. - إجراءات استقبال المجموعة وتسكينها. - مهارات التعامل مع جميع أصحاب المصلحة في مهنة الإرشاد. - أخلاقيات مهنة الإرشاد.
الوحدة الخامسة	الوثائق و البيانات التي يحتاجها الدليل السياحي	<ul style="list-style-type: none"> - تعريف الوثائق و البيانات والنماذج الورقية. - أنواع الوثائق (برنامج سير الرحلة، وثيقة الطعام، حجز الغرفة الفندقية، الخرائط و المطويات).
الوحدة السادسة	فن قيادة المجموعات ذات الاهتمامات الخاصة.	<ul style="list-style-type: none"> - جولات المشي. - الدلالة السياحية داخل القاعات. - مختلف أنواع المجموعات (ذوي الاحتياجات الخاصة، الاكاديمين، سياح المغامرة، الصحفيين).

	<p>-العلاقات العامة. -تطوير الشخصية. -التعامل مع الشكاوى ومفاتيح الحلول. -مشاكل المهنة وكيفية تجنبها. -مواضيع من الحياة اليومية للمجتمع تهم الزائر.</p>	مهارات عامة	الوحدة السابعة
	<p>-مقدمة إحصائية(عدد الإدلاء واللغات والجنس (ذكر او انثى)) -جمعية أدلاء السياح الأردنية. -شروط وطريقة ترخيص مهنة الدليل السياحي في الأردن . -نظام أدلاء السياح رقم ٣٤ لسنة ١٩٩٨ وتعديلاته.</p>	واقع مهنة الإرشاد والدلالة السياحية في الأردن.	الوحدة الثامنة

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	١٠%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	٥٠%	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:
- ١. عويس، غسان برهان (٢٠١٥)، فن الدلالة السياحية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- ٢. مثني طه الحوري(٢٠٠٢)، " الإرشاد السياحي"، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

المراجع:

١- الياس، وفاء(٢٠٠٠) "المكاتب والشركات السياحية انشاؤها-ادارة اعمالها-تحدياتها"، كلية السياحة، جامعة المنيا، جمهورية مصر العربية.

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

البرنامج الفندقي والسياحي	
التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠٢٢١١
اسم المادة الدراسية	إدارة الفعاليات والمناسبات
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٣)
عدد الساعات العملية	(٠)

وصف المادة الدراسية:

مفهوم الفعاليات، المهرجانات، والمناسبات، أنواع الفعاليات والمهرجانات، أهداف المشاركة في الفعاليات السياحية، مميزات وعيوب الفعاليات، الاستعداد والتهيئة ما قبل تنظيم الفعاليات كالموافقات الرسمية، اختيار عنوان الفعالية موعد اقامتها، والتنسيق مع الراعي للفعالية، معرفة الانشطة التنظيمية أثناء الفعاليات ابتداء من الاحتياجات الاولية وصولا الى المراسم والبروتوكولات في الفعاليات المختلفة. تسويق الفعاليات السياحية محليا ودوليا وعالميا، واخيرا تقييم الفعالية ومدى استفادة المجتمع المحلي من فقراتها.

أهداف المادة الدراسية:

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

- إكساب الطالب مهارات حول ترتيب وتنظيم الفعاليات والمهرجانات من خلال السياحة الحديث
- معرفة طرق تسويق الفعاليات السياحية
- القدرة على تخطيط وتنظيم الفعاليات السياحية بأنواعها
- مواكبة ما هو جديد في الفعاليات السياحية وكيفية ادارتها.
- معرفة طرق الخدمات المتبعة في الفعاليات السياحية بأنواعها وما يناسبها من اجراءات.

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة
	لمحة تاريخية عن الفعاليات ومفهومها	<ul style="list-style-type: none"> - تطور مفهوم الفعالية - تصنيف الفعالية - انواع الفعاليات - اهداف الفعاليات
	تخطيط وتنظيم الفعاليات	<ul style="list-style-type: none"> طرق تنسيق الفعاليات تنظيم الفعاليات بأنواعها
	تسويق الفعاليات	<ul style="list-style-type: none"> طرق التسويق وفعاليتها تنظيم عملية التسويق تسويق خدمات الحفلات والمؤتمرات
	أنواع الفعاليات السياحية	<ul style="list-style-type: none"> - فعاليات ثقافية وتراثية - فعاليات رياضية - فعاليات المغامرات - فعاليات بيئية - فعاليات ترفيهية - فعاليات التسوق الحفلات المؤتمرات الاجتماعات المهرجانات

المعارض المناسبات الكرنفالات		
قسم خدمة الطعام العاملون في قسم الحفلات	إدارة قسم الحفلات والمؤتمرات في الفنادق	
طرق الخدمة المتبعة في المناسبات ترتيب المؤتمرات وخدمتها أنواع القاعات المخصصة لخدمة الحفلات والمؤتمرات	خدمة الحفلات والمؤتمرات	
الاجهزة المستخدمة في قسم الحفلات قدرة ومهارات العاملين في استخدام الاجهزة	المعدات المستخدمة في قسم الحفلات والمؤتمرات	

طرق التقييم المستخدمة:

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	40%	Midterm Exam
/ / : التاريخ	١٠%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	٥٠%	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- Bowdin, G., McDonnell, I., Allen, J., O'Toole, W. (2010), "Events Management" 3rd edition. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- 2- Allen, J. (2010), "Event Planning Ethics and Etiquette: A Principled Approach to the Business of Special Event Management", New York: Wiley.
- 3- Allen, J. (2005), "Time Management for Event Planners", New York: Wiley.
, From an industry perspective, this is a useful guide for events managers and how they use their time, run projects and balance the multi-tasking necessity of successful event planning.

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠٢١٤١
اسم المادة الدراسية	ادارة قسم التدبير الفندقي
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(١)
عدد الساعات العملية	(٦) مادة مشتركة

وصف المادة الدراسية:

التعريف بالأقسام التابعة لقسم الغرف (قسم التدبير الفندقي، قسم المصبغة) ووظائف وعمل كلا منهما، وعلاقتها بالأقسام الأخرى في الفندق.

أهداف المادة الدراسية:

- ١- التعرف على قسم التدبير الفندقي وأهميته للفندق والنزول.
- ٢- التعرف على قواعد وأساسيات عمل قسم التدبير الفندقي.
- ٣- التعرف على الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي وكذلك قسم المصبغة.
- ٤- التعرف على مصطلحات ومختصرات عمل قسم التدبير الفندقي.
- ٥- معرفة وتطبيق الطرق الصحيحة لتنظيف الغرف والأماكن العامة في الفندق والمعتمدة في الفنادق المصنفة.
- ٦- عرض وتبيان آلية إدارة موسمية العمل في الفندق.
- ٧- تمييز ومعرفة أنواع خامات البياضات وكلفها.
- ٨- تمييز ومعرفة أنواع الخامات لملايس الموظفين وكلفها.
- ٩- التعرف على قسم الأمن والسلامة في الفندق وأهميته للفندق وللنزول.
- ١٠- التعرف على بعض القضايا والحالات التي تواجه قسم الأمن والسلامة في الفندق وكيفية حلها .
- ١١- التعامل مع الحالات الطارئة وإمكانية استخدام القواعد الأساسية للإسعافات الأولية لتجاوز خطرهما.
- ١٢- معرفة الإجراءات الرئيسية لإدارة الحوادث والأزمات الطارئة كالحريق والزلازل، وكيفية إخلاء النزلاء من الفندق.

الوصف العام

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة
١.	قسم التدبير الفندقي و أهميته	<ul style="list-style-type: none"> • تعريف قسم التدبير الفندقي • أهمية قسم التدبير الفندقي • أهمية النزول
٢.	الهيكل التنظيمي وقواعد وأساسيات عمل قسم التدبير الفندقي	<p>. الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي وكذلك قسم المصبغة . مهام وواجبات قسم التدبير الفندقي</p> <p>١- المدير التنفيذي لقسم التدبير الفندقي ٢- مساعد المدير التنفيذي لقسم التدبير الفندقي ٣- رئيس قسم التدبير الفندقي ٤- مشرف الطوابق ٥- مشرف المناطق العامة في الفندق ٦- مشرف الغرف ٧- مسؤول الغرف ٨- مدير (مرتب) الغرف</p> <p>1. Executive Housekeeper 2. Assistant Executive Housekeeper 3. Co-coordinator 4. Floor Supervisor 5. Public Area Supervisor 6. Room attendant 7. Housemen 8. Maids</p> <ul style="list-style-type: none"> • علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام التالية: - قسم المكتب الأمامي - قسم الصيانة - قسم المشتريات - قسم المحاسبة - قسم الطعام والشراب - قسم المصبغة - قسم الأمن والسلامة
٣.	مصطلحات ومختصرات عمل قسم التدبير الفندقي	<p>1. O.O.O. – Out of Order 2. O.O.S. – Out of Service 3. D.N.D. – Do Not Disturb</p>

<p>4. D.N. – Departure not Paid 5. S.O. – Slipped Out 6. 7.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • ترتيب السرير • تنظيف الحمام • تنظيف الغرف وتجهيزها • تجهيز وإعداد عربة الطوابق • تنظيف سجاد الأرضية • ترتيب أثاث الغرفة وموجوداتها • تنظيف المرافق العامة في الفندق 	<p>الطرق الصحيحة لتنظيف الغرف والأماكن العامة في الفندق والمعتمدة في الفنادق المصنفة</p>	<p>٤</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إدارة توقيتات العمل (الورديات) • التنظيف المركز والدقيق • تدريب الموظفين بشكل جيد لإدارة العمل • الإعداد المسبق والتنسيق بين الإدارة والموظفين • التنسيق والتعاون مع باقي الأقسام الأخرى 	<p>اللية إدارة موسمية العمل في الفندق</p>	<p>٥</p>
<ul style="list-style-type: none"> • معرفة أنواع البياضات والخامات المستخدمة في قسم التدبير الفندقي (القطنية، الصوفية، الكتان، الحرير .. الخ) • كيف تستخدم البياضات • طبيعة كل نوع من البياضات • كلف كل نوع من البياضات ملابس الموظفين 	<p>معرفة أنواع خامات البياضات وملابس الموظفين وكلفها</p>	<p>٦</p>

<ul style="list-style-type: none"> • معايير اختيار موظفي قسم الأمن في الفندق • أهمية قسم الأمن للفندق - أهمية قسم الأمن للنزول - أهمية قسم الأمن للموظفين - أهمية قسم الأمن للحفاظ على سير الإجراءات والقوانين والأنظمة أثناء العمل • العلاقة بين قسم الأمن وقسم التدبير الفندقي • مهام وواجبات موظفي قسم الأمن في الفندق 	<p>قسم الأمن والسلامة في الفندق وأهميته للفندق وللنزول</p>	<p>٧</p>
<ul style="list-style-type: none"> • حالات السرقة • حالات الوفاة • تفشي بعض الأمراض والأوبئة في الفندق • الجرائم التي قد تحدث داخل الفندق • الاحترازمات الأمنية في حالة تصعيد العمليات الإرهابية 	<p>القضايا والحالات التي تواجه قسم الأمن والسلامة في الفندق وكيفية حلها</p>	<p>٨</p>
<ul style="list-style-type: none"> • طرق وأساليب التعامل مع الحوادث والحالات المرضية الطارئة • كيفية استخدام معدات وأدوات الإسعافات الأولية • الإجراءات الصحيحة للتعامل مع الإسعافات الأولية 	<p>التعامل مع الحالات الطارئة وإمكانية استخدام القواعد الأساسية للإسعافات الأولية لتجاوز خطرها</p>	<p>٩</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الخطط الرئيسية للتعامل مع الحريق وباقي الحوادث • نظام إدارة حالات الحريق • أنواع الحرائق وكيفية التعامل معها • أنواع طفايات الحريق ولماذا تستخدم • أنواع كاشفات الحريق والدخان في الغرف والممرات • خطة إخلاء الفندق في حالات الحريق 	<p>الإجراءات الرئيسية لإدارة الحوادث والأزمات الطارئة كالحريق والزلازل وكيفية إخلاء النزلاء من الفندق</p>	<p>١٠</p>

طرق التقييم المستخدمة :

الامتحانات	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	التاريخ
Midterm Exam	40%	التاريخ : / /
أعمال الفصل	١٠%	التاريخ : / /
الامتحانات النهائية	٥٠%	التاريخ : / /
المشروع و الوظائف		
المناقشات و تقديم المحاضرات		

طرق التدريس:

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

الكتب و المراجع:

- ١- الدباس ، نزية (٢٠٠٢) " ادارة قسم الغرف"، ط٢، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- ٢- الدباس، نزية، والحوامدة، نبيل (ادارة الايواء)، ط١، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان .

3-David, K.Hayes, and Jack D. Ninemeis.(2007) , " Hotel Operations Management" , 2th /ed , Person Prentice Hall.

4- Alan T, JamesF,(2006)" Hotel and Lodging Management"2th /ed ,Wiley.

البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠١٢٣١
اسم المادة الدراسية	ادارة وتنظيم البرامج السياحية
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٢)
عدد الساعات العملية	(٣)

وصف المادة الدراسية:

معرفة وتصميم البرامج السياحية والالمام بأنظمة ولوائح السفر، اعداد تقرير المبيعات، والتعرف على طرق الحجز للخدمات السياحية، اصدار التذاكر ومستندات السفر، ومعرفة لغة التعامل في سوق العمل، واكساب مهارات البيع الشخصي.

أهداف المادة الدراسية:

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

- ١- تصمم البرامج السياحية
- ٢- معرفة أنظمة ولوائح السفر
- ٣- اعداد تقرير المبيعات
- ٤- التعرف على طرق الحجز للخدمات السياحية
- ٥- اصدار التذاكر ومستندات السفر
- ٦- معرفة لغة التعامل في سوق العمل
- ٧- اكساب مهارة البيع الشخصي

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة
٠١	خدمات السفر والسياحة	حجز تذاكر السفر والطيران حجز وسائل الإقامة ادارة التسهيلات الاخرى الشحن الجوي الخدمات المرتبطة بالبرنامج السياحي
٠٢	الهيكل التنظيمي لقسم السياحة في وكالات السفر	السياحة الداخلية السياحة الخارجية وظائف قسم السياحة
٠٣	ادارة تنظيم البرامج السياحية	انواع البرامج السياحية الداخلية والخارجية الداخلية والخارجية تنظيم البرامج السياحية اعداد البرنامج السياحي تسعير البرامج السياحية تنفيذ عناصر البرنامج السياحي منظمو البرنامج السياحي (مهامهم وواجباتهم) المجاميع السياحية
٠٤	تسويق البرنامج السياحي	بيع برامج الشركات بيع برامج الافراد
٠٥	حسابات وكالات السفر والسياحة	تقرير المبيعات اليومي مراجعة التقارير توريد الحصيلة

طيران سياحة فنادق	المصطلحات الخاصة بأعمال السفر والسياحة	.٦
-------------------------	--	----

طرق التقييم المستخدمة :

الامتحانات	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	التاريخ
Midterm Exam	40%	التاريخ : / /
أعمال الفصل	١٠%	التاريخ : / /
الامتحانات النهائية	٥٠%	التاريخ : / /
المشروع و الوظائف		
المناقشات و تقديم المحاضرات		

طرق التدريس:

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

الكتب و المراجع :

- ١- جلده، سليم بطرس (٢٠٠٩)، "مبادئ ادارة مكاتب السياحة والسفر"، دار الخليج، عمان.
- ٢- ماهر، السيسى (٢٠٠٠)، "شركات السياحة ووكالات السفر"، جمهورية مصر العربية.
- ٣- حمود، غادة، و حجاج مني (١٩٩٩)، "اعمال المكاتب السياحية"، جمهورية مصر العربية.
- ٤- منيرالدين ، عزيزة (١٩٩٨)، " اعمال شركات السياحة"، جمهورية مصر العربية.

البرنامج الفنكقي والسياحي

التخصص	ادارة السياحة والضيافة
رقم المادة الدراسية	٠٢١٢٠١٢٩١
اسم المادة الدراسية	التدريب الميداني في السياحة والضيافة
عدد الساعات المعتمدة	(٣)
عدد الساعات النظرية	(٠)
عدد الساعات العملية	(٢٨٠)

وصف المادة التدريبية :

التدريب على ماهية عمل المواقع السياحية ومكاتب السياحة والسفر، 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 المبرمة بين المكاتب السياحية فيما بينها وبين وكالات السياحة والسفر والمنظمات السياحية. والتطبيق العملي في فنادق الخمس والأربع نجوم للتعرف على مهام وواجبات أقسامها التشغيلية والمساندة.

ويتضمن جانبين :

- أ- اعداد تقرير عن عمل مكاتب السفر والسياحة خلال الفصل الدراسي للطالب، وأخر عن مشكلة تواجه مكاتب السفر والسياحة، وكيفية حلها.
- ب- التدريب الميداني في اقسام فنادق الخمس والاربع نجوم التشغيلية منها والمساندة، والتعرف على واقع حال الاعمال واجراءاتها ضمن سوق العمل الفندقي.

أهداف المادة التدريبية:

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

- ١- التعرف على الهيكل الإداري والتنظيمي في المواقع السياحية ومواقع الضيافة .
- ٢- التعرف على آلية إعداد البرامج السياحية.
- ٣- التعرف على كيفية تسعير البرامج السياحية والمراسلات السياحية.
- ٤- التعرف على مهام وواجبات العاملين في الفنادق.
- ٥- التعرف على وظائف الاقسام التشغيلية والمساندة في المؤسسات الفندقية.