



مذكرة

الرقم: ٢٣١/١٥/١٠٦/٢٥

التوقيع:
التاريخ: ٢٠١٦/٨/١٠

من: رئيس قسم الادارة الفندقية
إلى: عميد كلية السياحة والفنادق

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته....

* إشارة الى مذكرتكم بتاريخ ٢٠١٦/٧/٢٥ أرفق طيا نسخة من خطة الادارة الفندقية باللغتين العربية والانجليزية متضمنة جدول للمسابقات المكافئة من الخطة القديمة والجديدة .

واقبلوا فانق الاحترام،،

لقد
٢٠١٦/٨/١٠

لقد
٢٠١٦/٨/١٠

خطة البرنامج

التسلسل	نوع المتطلب	الساعات المعتمدة
أولا	متطلبات الجامعة	٢٧ ساعة
ثانيا	متطلبات الكلية	٢١ ساعة
ثالثا	متطلبات التخصص	٨٤ ساعة
المجموع		١٣٢ ساعة

التسلسل	نوع المتطلب	الساعات المعتمدة
أولاً	متطلبات الجامعة	٢٧ ساعة
ثانياً	متطلبات الكلية	٢١ ساعة
ثالثاً	متطلبات التخصص	٨٤ ساعة
المجموع		١٣٢ ساعة

الرمز	اسم القسم
Tour	ادارة سياحة وسفر
Hotl	ادارة فنادق

الرمز	اسم القسم
Tour	ادارة سياحة وسفر
Hotl	ادارة فنادق

رمز المجال	عنوان مجال التخصص
١	المهارات العامة و التخصصية
٢	ادارة الإيواء
٣	إدارة الطعام والشراب وإجراءاته
٤	ادارة عمليات ووظائف فندقية
٥	مواد مساندة

رمز المجال	عنوان مجال التخصص
١	المهارات العامة و التخصصية
٢	ادارة الإيواء
٣	إدارة الطعام والشراب وإجراءاته
٤	ادارة عمليات ووظائف فندقية
٥	مواد مساندة

[Handwritten signature]

التسلسل	المجال	المستوى
١	١	١

--	--	--

(٢٧ ساعة معتمدة)

يدرسها جميع طلبة الجامعة ويخصص لها (١٢) ساعة معتمدة موزعة كالتالي :

ب. متطلبات جامعة اختياري (١٥)

ثانياً: متطلبات الكلية

رمز ورقم المساق	اسم المساق	الساعات المعتمدة	المتطلب السابق	ملاحظات
Tour 111	مبادئ في الإدارة السياحية	٣		تعديل في اسم المساق
Tour 140	السياحة في الأردن	٣		مساق قديم
Tour 131	مناهج بحث للسياحة والضيافة	٣		مساق قديم
Hotl 111	مبادئ الإدارة في صناعة الضيافة	٣		تعديل في اسم المساق والوصف
Hotl 114	مراسلات سياحية وفندقية	٣		مساق جديد
Hotl 142	ادارة المؤتمرات والمناسبات	٣		مساق قديم
SCI 108	مهارات الحاسوب	٣		مساق جديد

۱. راجه لکھنؤ

وہ کہے اور ان کے ساتھ
 دربار میں رہے

ثالثاً: متطلبات القسم (٨٤ ساعة معتمدة)

أ- متطلب تخصص إجباري (٧٥) ساعة معتمدة ، موزعة على النحو التالي:

رمز ورقم المساق	اسم المساق	الساعات المعتمدة نظري عملي	مجموع الساعات المعتمدة	المتطلب السابق	ملاحظات
Hotl 112	لغة أجنبية متخصصة للضيافة (١)	٣	٠	٣	تعديل طفيف في وصف المساق
Hotl 121	إدارة قسم الغرف	٣	0	٣	تعديل في اسم المساق والوصف
Hotl 211	تدريب ميداني في إدارة الضيافة (١)	٠	١٢	٦	تعديل في وصف طبيعة المساق
Hotl 212	لغة أجنبية متخصصة للضيافة (٢)	٣	٠	٣	تعديل في وصف المساق
Hotl 213	الإتيكيت والبروتوكول في صناعة الضيافة	٣	٠	٣	مساق جديد
Hotl 214	مهارات البيع وخدمة العملاء في صناعة الضيافة	٣	٠	٣	مساق جديد
Hotl 221	تطبيقات إدارة قسم الغرف	٠	٦	٣	مساق جديد
Hotl 231	صحة الأغذية وسلامتها	٣	0	٣	مساق قديم / تعديل في وصف المساق
Hotl 232	إنتاج الأغذية والمشروبات (١)	٠	٦	٣	وصف جديد
Hotl 311	تدريب ميداني في إدارة الضيافة (٢)	٠	١٢	٦	تعديل في وصف و طبيعة المساق
Hotl 321	نظم المعلومات في مؤسسات الضيافة الدولية	٣	٠	٣	تعديل في وصف المساق
Tour 322	التسويق السياحي والفندقي	٣	٠	٣	قديم
Hotl 332	إنتاج الأغذية والمشروبات (٢)	٠	٦	٣	تعديل في وصف المساق
Hotl 334	خدمة الأغذية والمشروبات	٠	٦	٣	تعديل في وصف المساق
Tour 336	احصاء سياحي وفندقي	٣	٠	٣	قديم
Hotl 435	إدارة المواد والرقابة على التكاليف في الضيافة	٣	0	٣	دمج مادتين في اسم ووصف مساق جديد
Hotl 441	إدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة و الضيافة	٣	٠	٣	تعديل في وصف المساق
Hotl 442	صناعة القرارات المالية في السياحة والضيافة	٣	٠	٣	قديم / تعديل في الوصف + نقل من اختياري الى اجباري
Hotl 443	الإدارة الاستراتيجية في صناعة الضيافة	٣	0	٣	مساق جديد
Hotl 444	إدارة المطاعم	٣	٠	٣	قديم مع تعديل في وصف المساق
Hotl 445	إدارة الدخل	٣	٠	٣	مساق جديد
Hotl 448	إدارة الجودة في السياحة والضيافة	٣	٠	٣	قديم تعديل في وصف
Hotl 449	مشروع تخرج *	٠	٦	٣	قديم / تعديل في وصف المساق

* بموافقة القسم على أن يتم الطالب (٩٠) ساعة معتمدة على الأقل بنجاح.

۱. و باطل است و شواهد

مجلس فقهی و حقوقی
دوره ۱۳۹۰

ب- متطلبات تخصص اختياري (٩) ساعات معتمدة يختارها الطالب من بين المساقات التالية:

رمز ورقم المساق	اسم المساق	الساعات المعتمدة		مجموع الساعات	المتطلب السابق	ملاحظات
		نظري	عملي			
Hotl 151	مهارات مالية في صناعة الضيافة	٣	٠	٣	Hotl 111	مساق جديد
Hotl 252	تشريعات مؤسسات الضيافة و أخلاقيات المهنة	٣	٠	٣	Hotl 111	مساق جديد
Hotl 446	إدارة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في السياحة والضيافة	3	٠	٣	Hotl 151	قديم /تعديل في وصف المساق
Tour 142	اثار الأردن عبر العصور	٣	٠	٣		قديم
Tour 448	السياحة المستدامة	٣	٠	٣		قديم
Hotl 455	موضوعات خاصة في الضيافة	٣	٠	٣		قديم

أ. ربيع الله السرحان

د. أمجد الكباري

وصف المساقات الدراسية

Hotl 111

مبادئ الإدارة في صناعة الضيافة (٣ ساعات معتمدة)
تعريف الطلبة بواقع و عناصر و مقومات صناعة الضيافة كما يهدف الى دراسة مبادئ الإدارة وتطبيقاتها ويتضمن هذا المساق التركيز على وظائف وأدوات الإدارة الحديثة في صناعة الضيافة

مخرجات التعلم
إظهار القدرة على اجراء عمليات التشخيص والتفكير والتعبير في تداخلات الإدارة كمدير في بيئة العمل الفندقية حيث يكون الطالب قادرا على :

- ١- ربط المبادئ الأساسية للإدارة مع الأساليب الإدارية المستخدمة في مجال الضيافة .
- ٢- تطبيق التخطيط الاستراتيجي والتكتيكي في صناعة الضيافة
- ٣- معرفة أساليب اتخاذ القرارات الإدارية في سيناريوهات الصناعة
- ٤- تنفيذ وتقييم ومراجعة الخطط والتدخلات الاستراتيجية والتكتيكية
- ٥- معرفة مبادئ القيادة في التخطيط والتنظيم والتوجيه في إنتاجية وحدات العمل في منظمات الضيافة والسياحة
- ٦- معرفة مستقبل الصناعة وتداخلها مع الصناعات الأخرى و تعقيداتها، والميزات الأساسية و الخدمات التي توفرها للعملاء.

Hotl 112

لغة أجنبية متخصصة للضيافة (١) (٣ ساعات معتمدة)
مدخل إلى لغة أجنبية متخصصة يختارها الطالب بموافقة القسم من بين الانجليزية والفرنسية والاسبانية والإيطالية والروسية والألمانية . يتضمن هذا المساق مبادئ العمل الأساسية في المطعم . يهدف هذا المساق على تنمية المهارات الأساسية في القراءة و الكتابة و المحادثة و الاستماع لدى الطلبة .

مخرجات التعلم
يكون الطالب قادرا على:

فهم عمل المطعم وكيفية الترحيب بالضيوف، واتخاذ الأوامر والتعامل مع الفواتير و المواد الغذائية وخدمة المشروبات في المطعم من قراءة وكتابة و محادثة و استماع بإحدى اللغات الأجنبية المختارة .

Hotl 114

مراسلات سياحية وفندقية (٣ ساعات معتمدة)
يهدف هذا المساق الى تعريف الطلبة بمهارات الاتصال الفعال والمراسلات المستخدمة في قطاع السياحة والفنادق ويتضمن طرح نماذج من التواصل الفعال و ايضا نماذج من كتابة الرسائل التجارية.

مخرجات التعلم
يكون الطالب قادرا على :

- ١- تعلم مهارة كيفية الرد على الاستفسار وحل مشكلات الحجز الفندقية.
- ٢- المعرفة في شروط مدة الحجز.
- ٣- تعلم مهارة كتابة الرسائل التجارية المتعلقة في قطاع السياحة والفنادق.
- ٤- تعلم مهارة كتابة السيرة الذاتية لتقديم الطلب للحصول على وظيفة.
- ٥- تقييم وتحليل طرق الغاء والتعديل الحجز الفندقية
- ٦- المعرفة في كيفية التعامل مع وكالات السفر السياحية

Hotl 121

إدارة قسم الغرف (٣ ساعات معتمدة)
ينقسم هذا المساق لجزئين رئيسيين : مدخل شامل حول عمليات المكاتب الامامية من خلال ما يعرف بدورة الضيف و الوصف و المهام الوظيفية للعاملين في المكاتب الامامية وعلاقتهم بالأقسام الأخرى إضافة الى وظائف ومسؤوليات قسم الاتصالات في الفنادق . كما يهتم المساق بالتعريف بقسم التدبير الفندقية من حيث التنظيم و الاجراءات و المهام المنوطة به و علاقته بالأقسام الأخرى.

مخرجات التعلم
إظهار القدرة على اجراء عمليات التشخيص والتفكير والتعبير في فهم نظام إدارة ومراقبة قسم الغرف وعند الانتهاء يكون قادرا على:

- ١- وصف وشرح كيفية تطبيق آليات الرقابة داخل المكاتب الامامية
- ٢- المعرفة في عمليات التدبير الفندقية

المدرسة العامة
111

المدرسة العامة
111

Hotl 212

لغة أجنبية متخصصة للضيافة (٢) (٣ ساعات معتمدة)

يركز هذا المساق التطبيقي المتوسط على المهارات اللغوية و المنهجية اللازمة للطلبة للعمل بفعالية في المهن المستقبلية المتاحة في صناعة الضيافة . يعطي المساق أولوية رئيسية لتحسين مهارات المحادثة والقراءة والكتابة والاستماع. يتضمن تنفيذ الجانب التطبيقي من خلال عرض مقاطع فيديو لمحادثات قصيرة و تشجيع الطلبة على القيام بكتابة نشاطات لغوية و محادثات قصيرة مرتبطة بصناعة الضيافة بمختلف عناصرها و مكوناتها.

مخرجات التعلم:

- ١- فهم التوظيف والعمل في صناعة الضيافة باللغة المختارة.
- ٢- فهم متطلبات العلاقات وخدمة العملاء في قطاع الضيافة باللغة المختارة.
- ٣- فهم كيفية التواصل مع الفنادق و وكالات السفر باللغة المختارة.
- ٤- فهم مصطلحات الإقامة وصناعة الطيران المستخدمة باللغة المختارة

Hotl 213

الاتيكيت والبروتوكول في صناعة الضيافة (٣ ساعات معتمدة)

يهدف المساق لإبراز اهم أساليب مبادئ البروتوكول والاتيكيت وتطبيقها في الضيافة، يتضمن هذا المساق جزئين رئيسيين الأول فن الاتيكيت الثاني فن المراسم (البروتوكول). ايضا يطرح المساق أساليب قواعد الضيافة المعاصرة من البروتوكول و الاتيكيت والمجاملة واطر التعامل في نطاق العمل الفندقي.

مخرجات التعلم

يكون الطالب قادرا على:

- ١- معرفة مهارة إتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي
- ٢- اتقان مهارة إتيكيت الحديث وإتيكيت الملابس
- ٣- معرفة مهارة إتيكيت الولائم والحفلات الرسمية والغير رسمية
- ٤- اتقان مهارة إتيكيت الاجتماعات والمقابلات
- ٥- معرفة اساليب الزيارات الرسمية ومراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية .

Hotl 214

مهارات البيع و خدمة العملاء في صناعة الضيافة (٣ ساعات معتمدة)

يهدف هذا المساق إلى تزويد الطلبة بالمهارات الأساسية اللازمة في عمليات الخدمة والبيع في مجال الضيافة وكيفية استخدام تقنيات البيع والمكونات الرئيسية لخدمة العملاء . يتضمن هذا المساق الاساليب المتعلقة بتنظيم وتحفيز وتقييم قوى البيع وأهميتها في رفع مستوى الارباح في الفندق.

مخرجات التعلم

ان يكون الطالب قادرا على:

- ١- المعرفة في دور الإشراف والتحديثات في مجال المبيعات وخدمة العملاء
- ٢- التخطيط وإدارة وقياس تجربة وثقافة الخدمة.
- ٣- معرفة كيفية تطوير و اهمية العلاقات مع العملاء واكتساب عملاء جدد .
- ٤- الفهم سليم للتسويق والمبيعات في صناعة الفنادق .
- ٥- كيفية ابرام الصفقات وفن التفاوض ومهارات البيع الجيد.

أ. وعبد الله الشراة

رئيس إدارة التدريب
د. احمد كمال

تطبيقات إدارة قسم الغرف (٣ ساعات معتمدة/ عملي)

يعتبر هذا المساق استكمالاً لمساق إدارة قسم الغرف ، و يهدف الى تطبيق النواحي العملية في إدارة المكاتب الامامية و التدبير الفندقي و اكساب الطالب المهارات العملية و التطبيقية الضرورية في كل من المكاتب الامامية و التدبير الفندقي.

مخرجات التعلم

ان يكون قادرا على:

- ١- الإلمام في اجراءات المكاتب الامامية ،
- ٢- المعرفة في تطبيقات التدبير الفندقي من حيث: ترتيب الغرف، المصبغة الخ....
- ٣- اتقان مهارات الاتصال الفعالة.
- ٤- الحفاظ على مظهر مهني لائق.

صحة الأغذية وسلامتها (٣ ساعات معتمدة)

يهدف هذا المساق الى تعريف الطلبة بمفهوم الغذاء الصحي و الامراض الناتجة عن تلف الاغذية و المشروبات ، يتضمن طرق حفظ الاغذية والمشروبات ،وتخزينها ،واستعمالها، و الاجراءات الوقائية اللازمة لضمان سلامة كل من العاملين و العملاء في قطاع الضيافة . يركز المساق على ضرورة تطبيق برنامج HACCP في جميع مناحي المؤسسة

مخرجات التعلم:

ان يكون قادرا على:

- ١- تمييز الكائنات الحية الدقيقة المتعلقة بالأمراض المنقولة بالأغذية .
- ٢- وصف أعراض المرض وطرق انتقالها الى الأغذية و الوقاية منها.
- ٣- وصف النظافة الشخصية والعادات الصحية.
- ٤- وصف كيفية إعداد الطعام واحتمالية أن تكون خطرة وفقا لمبادئ الوقت ودرجة الحرارة الأمنة.
- ٥- التعرف على علامات تلف المواد الغذائية
- ٦- وصف الاستخدام السليم للمنظفات والمطهرات.
- ٧- وصف التخلص السليم من النفايات الغذائية والقمامة.

إنتاج الأغذية والمشروبات (١) (٣ ساعات معتمدة/ عملي)

مساق أولي في إنتاج الأغذية و المشروبات يهدف الى تعريف الطلبة بإجراءات استلام المواد وتخزينها داخل المطبخ و يتضمن عمليات الانتاج التحضيرية من تقشير و تقطيع للخضار و اللحوم و الاسماك، و اعداد الصلصات الرئيسية و العجائن.

مخرجات التعلم:

ويكون قادرا على:

- ١- المعرفة في اساسيات إعداد و تحضير الطعام وكذلك الممارسات الآمنة للأغذية
- ٢- معرفة السلامة الصحية عند التعامل مع الأطعمة والمعدات.
- ٣- التعامل والإستخدام السليم لمعدات المطبخ
- ٤- قراءة وتفسير و تحضير وصفات الطعام المختلفة.
- ٥- استخدام التكنولوجيا في مجال الأغذية والمشروبات.

١. د. محمد السركان

رئيس قسم التدبير الفندقي

تشريعات مؤسسات الضيافة وأخلاقيات المهنة (٣ ساعات معتمدة)

يهدف هذا المساق الى استعراض اهم التشريعات العالمية والمحلية الخاصة بصناعة الضيافة بكافة مكوناتها وعناصرها . كما يتضمن المساق التشريعات ذات العلاقة بنشاطات مؤسسات الضيافة مثل قانون العمل والضمان الاجتماعي والتشريعات الصحية والاستثمار السياحي والفندقي والتراخيص والتشغيل وحماية المستهلك والتي من شأنها توفير بيئة ملائمة للعاملين والعملاء والمستثمرين في القطاع ، بالإضافة الى أخلاقيات المهن في صناعة الضيافة عالميا ومحليا وانعكاسها على أداء تلك المؤسسات.

مخرجات التعلم

يكون الطالب قادرا على:

- ١- فهم القوانين وكيفية تطبيقها على صناعة الضيافة .
- ٢- قراءة وتحليل القضايا القانونية الخاصة في صناعة الضيافة.
- ٣- وصف العلاقة بين الأخلاق والقانون في صناعة الضيافة.
- ٤- صياغة السياسات التشغيلية لتتوافق مع متطلبات مختلف أجهزة الدولة .
- ٥- تقييم ومقارنة المسؤولية عن الإصابات الشخصية داخل وخارج الفندق.
- ٦- تقييم المسؤولية عن الأضرار أو الخسائر في الممتلكات للعملاء في قطاع الضيافة.
- ٧- مقارنة وتقييم أنواع العقود المبرمة في صناعة الضيافة.

تدريب ميداني في إدارة الضيافة (٢) (٦ ساعات معتمدة/ عملي)

يهدف هذا المساق اعطاء الطلبة فرصة لمتابعة التدريب في مجال متخصص في صناعة الضيافة. و يركز المساق على تلبية حاجات كل من الطالب و مؤسسة الضيافة التي يتدرب فيها. على الطالب إتمام ٣٥٠ ساعة عمل على الأقل في مجال متخصص ، يكتسب من خلالها معرفة ومهارات متعمقة في مجال محدد تحت إشراف مشترك و بموافقة القسم المسبقة. يتضمن في هذا المساق على تدريب الطلبة في مجال ادارة الغرف و الاقسام الادارية لمؤسسة الضيافة.

مخرجات التعلم

عد الانتهاء من فترة التدريب، سوف يكون الطالب قادرا على:

- ١- تطوير المهارات المهنية اللازمة في ادارة الضيافة.
- ٢- المقارنة بين تصورات الفرد الذاتية للمهنة وواقع الفعلي للمهنة.
- ٣- تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في قطاع الفنادق في مختلف مستوياتها
- ٤- تقييم البرنامج قبل تنفيذ التدريب وسير العملية التدريبية اثناء عملية التدريب
- ٥- تقييم النتائج المتحققة بعد عملية التدريب
- ٦- كتابة التقارير وتحديث سيرتهم الذاتية لاستخدامها في البحث عن وظيفة في المستقبل

نظم المعلومات في مؤسسات الضيافة الدولية (٣ ساعات معتمدة)

يهدف هذا المساق بتعريف الطالب في كيفية استخدام البرامج الحاسوبية المتخصصة بمؤسسات الضيافة . يتضمن اجراءات الحجوزات والتسكين والمحاسبة و اعداد التقارير وغيرها من الجوانب المرتبطة بعلاقة العميل بمؤسسة الضيافة .

مخرجات التعلم

ان يكون الطالب قادرا على:

- ١- فهم المكونات الأساسية للحاسب الآلي وأنظمة التشغيل مايكروسوفت، والشبكة العالمية.
- ٢- تقديم المشاريع التي تظهر القدرة على استخدام التكنولوجيا لميزة المعلومات
- ٣- فهم البرمجيات التي من شأنها أن تثبت استخدام التكنولوجيا في إدارة صنع القرار في مجال الضيافة.
- ٤- مناقشة دور الإدارة في تصميم وتنفيذ النظم الحاسوبية في دعم مختلف جوانب صناعة الضيافة.

١. و بسم الله الرحمن الرحيم

15

مدير مكتب الدراسات والبحوث
د. أحمد كمال

إدارة المواد والرقابة على التكاليف في الضيافة (٣ ساعات معتمدة)

يهدف المساق الى التعريف بعملية الشراء و التخزين و اجراءاتها و تطبيقاتها في صناعة الضيافة و ادارتها بشكل فعال بالتنسيق مع مختلف أقسام المؤسسة . يتضمن التعريف بأهمية الرقابة على تكاليف الأغذية و المشروبات ، و الأساليب المتبعة ، و تحليل القيمة و العائد لمختلف المواد ، و حفظ السجلات المحاسبية اللازمة و تحليلها و استخدامها في صناعة القرارات المالية و الإدارية .

مخرجات التعلم

ان يكون قادرا على:

١. تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على تكلفة و توافر السلع في سلسلة التوريد.
٢. تطوير المهارات الإدارية اللازمة لإدارة الشراء الفعالة، واستكشاف المواصفات والتفتيش ودرجات الجودة والتسعير.
٣. تحليل مبادئ إدارة المخزون وفاعليته و إظهار الكيفية التي تؤثر على عملية الشراء .
٤. معرفة التباين عند شراء المواد الغذائية، وأثرها على المعدات والأدوات والتجهيزات
٥. فهم كيفية تخزين المواد الغذائية وضوابط الإصدار المستخدمة في صناعة الضيافة
٦. تطبيق إجراءات مراقبة كمية الطعام المستخدمة.
٧. دراسة وتحليل جميع جوانب الميزانية ومراقبة التكاليف في عمليات الأغذية والمشروبات
٨. تحليل ومناقشة القوانين التي تحكم عملية الشراء والتخزين وبيع المواد الغذائية

إدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة و الضيافة (٣ ساعات معتمدة)

يهدف هذا المساق الى تعريف الطلبة للجوانب المختلفة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة و الضيافة. ويوضح أهم المتطلبات الضرورية لإدارة الموارد البشرية الناجحة في السياحة و الضيافة و التي تتضمن التخطيط و الاستقطاب و التوظيف و التدريب و التنمية و التطوير والاجور و تقييم الأداء.

مخرجات التعلم

ان يكون قادرا على:

- ١- إظهار المعرفة الفنية المتخصصة و المهارات الإشرافية مع بعض المعارف الإدارية لمعالجة الموارد البشرية ، و إدارة وتحديد وتقييم الحلول للمشاكل التي تؤثر على وظائف الموارد البشرية في قطاعي السياحة و الضيافة.
- ٢- عرض المهارات الإبداعية والتحليلية لتفسير القضايا وإصدار الأحكام السليمة في مجال الموارد البشرية و التخطيط والتوظيف وإدارة العاملين في منظمات السياحة و الضيافة.
- ٣- تحديد القضايا الأخلاقية التي تعتبر مهمة لمدراء الموارد البشرية.

صناعة القرارات المالية في السياحة و الضيافة (٣ ساعات معتمدة)

يهدف المساق الى فهم مبادئ وأساليب الإدارة المالية وتطبيقاتها في مؤسسات السياحة و الضيافة. يتضمن دراسة التقارير و الجوانب المالية لهذه المؤسسات و كيفية اعداد و تحليل القوائم المالية للمساهمة في اتخاذ القرارات المناسبة لها .

مخرجات التعلم

يكون الطالب قادرا على معرفة:

- ١- كيفية تحديد الوضع المالي للمؤسسات السياحة و الضيافة، من خلال تحليل البيانات المالية
- ٢- طرق تقييم الاستثمار، مع تطبيقات التوسيع وإعادة الهيكلة
- ٣- المبادئ الرئيسية للعمليات المالية لمؤسسات السياحة و الضيافة، والدورة المحاسبية، وكذلك العمليات التي تحكم منح الائتمان
- ٤- طبيعة واستخدام المنتجات التي تتوفر في الأسواق المالية

Hotl 443

الإدارة الإستراتيجية في صناعة الضيافة (٣ ساعات معتمدة)

يهدف هذا المساق الى تعريف الطلبة التمييز بين القرارات التشغيلية و الإستراتيجية في صناعة الضيافة . كما يحتوي على كيفية تحديد ورسم الرؤيا و الرسالة و الاهداف الإستراتيجية لمؤسسة الضيافة ضمن بيئة متغيرة ، و تنسيق الجهود و الموارد الداخلية تجاه تحقيق الرؤيا المنشودة و تعزيز التعاون مع البيئة الخارجية للمؤسسة

مخرجات التعلم

يكون الطالب قادر على:

١. تحديد القضايا المعاصرة والمفاهيم النظرية الناشئة من حيث صلتها بصناعة الضيافة العالمية.
٢. تقييم دور الرسالة وألا هدايف والجهات المعنية في عملية التخطيط والتنمية في قطاع الضيافة.
٣. وضع استراتيجيات الملائمة و تقديم تقييم الاستراتيجيات المتبعة في مختلف قطاعات الضيافة.
٤. إجراء وتحليل SWOT

Hotl 444

إدارة المطاعم (٣ ساعات معتمدة)

يهدف هذا المساق الى تعريف الطلبة على طبيعة و انواع وأهمية المطاعم ضمن صناعة الضيافة. يعطي لمحة حول متطلبات النجاح في تشغيل و ادارة المطاعم و خطوات تأسيس مطعم جديد. يتضمن مهام التخطيط والتنظيم والتوظيف والقيادة و تنسيق النشاطات وإعداد الموازنات الخاصة بالمطعم و الرقابة على اداء المطعم و تنافسيته و العمليات الادارية المرتبطة بقوائم الطعام والشراء والانتاج التي تقوم بها هذه المؤسسات لادارة عمليات الاغذية والمشروبات .

مخرجات التعلم

ان يكون الطالب قادرا على:

- ١- تلخيص مكونات قطاع المطاعم.
- ٢- وصف أساسيات خدمة العملاء.
- ٣- وصف التوظيف وبناء فريق العمل.
- ١- تقييم انواع العمليات و الخدمات الغذائية التجارية و فهم الخطوات المعنية في العملية الادارية
- ٢- دراسة هندسة قائمة الطعام والتباين في اساليب تسعير ومتطلبات الربح في اسعار القائمة
- ٣- تحديد و شرح المبادئ والمهارات الاساسية لمدير المطبخ الناجح
- ٤- تحديد الإدارات والاقسام والواجبات والمسؤوليات في الخدمة الغذائية في مطابخ الفنادق والمطاعم

Hotl 445

إدارة الدخل (٣ ساعات معتمدة)

يهدف المساق الى التعريف بأساسيات ادارة الدخل في صناعة الضيافة و اهمية مضاعفة الإيرادات. يتضمن التركيز على العائد لكل غرفة متاحة (RevPAR) ، و ادارة الطلب ، و جدولة الحجوزات و تطبيق السياسات التسعيرية الملائمة ، و ادارة كل من حجوزات المجموعات و الحجز الفانض .

مخرجات التعلم

يكون الطالب قادرا على:

١. المعرفة في اهمية دور إدارة العائدات في قطاع الضيافة .
٢. معرفة دور ووظيفة مدير إدارة الإيرادات والعائدات و الأجزاء المكونة لها.
٣. إدارة الإجراءات التحليلية بما في ذلك تحليل الطلب والتنبؤ والتسعير، والإيرادات المناسبة لحل المشاكل المعقدة والغير المتوقعة في قطاع الضيافة.

١. د. محمد الشراي
مدير

م. محمد الشراي
مدير

Hotl 446

إدارة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في السياحة والضيافة (٣ ساعات معتمدة)

يهدف هذا المساق الى تعريف وتعليم الطالب بالأنواع والسمات المميزة للمشاريع الصغيرة التي تشكل السواد الأعظم للاستثمارات في مشاريع السياحة والضيافة . يتضمن المساق إلى التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة على نشاطات هذه المشاريع و تسويقها و تمويلها و ادارتها بفعالية . يتم التركيز على عملية تأسيس مشروع صغير او متوسط في مجال السياحة و الضيافة من حيث دراسة المفهوم و إعداد الجدوى الاقتصادية الأولية و الادارة و التمويل و التسويق.

مخرجات التعلم

ان يكون الطالب قادرا على:

- ١- توفير فرص لتحقيق الأهداف المرسومة في أبعاد المنهج
- ٢- العمل بشكل مستقل ومع الآخرين في اختيار وتأسيس مشروعا صغيرا او متوسطا في مجال السياحة والفنادق

٣- تحليل مبادئ التخطيط والتنظيم والتوجيه لإدارة المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

Hotl 448

إدارة الجودة في السياحة والضيافة (٣ ساعات معتمدة)

مساق متكامل يجمع مختلف المواضيع التي تقوم عليها ادارة السياحة و الضيافة. يختبر واقع الأعمال، ويهدف لتحسين رضا العملاء، وصناعة القرارات والإنتاجية. يتضمن التعريف بمفهوم وأهمية و تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في السياحة و الضيافة حسب المعايير الدولية و المحلية المتبعة.

مخرجات التعلم

يكون الطالب قادرا على :

- ١- التعرف على عمليات ومفاهيم ادارة الجودة
- ٢- تقييم ادارة الجودة على نحو فعال في عمليات السياحة والفنادق
- ٣- تطبيق مختلف المفاهيم النظرية والنماذج لادخال التحسينات
- ٤- تطوير مهارات صنع القرار من خلال تحليل دراسات الحالة المختلفة ذات الصلة في إدارة الجودة في قطاع الخدمات، خاصة صناعة السياحة والضيافة

Hotl 449

مشروع تخرج (٣ ساعات معتمدة / عملي)

يهدف هذا المساق بإبراز أهمية البحوث العلمية في الدراسات الأكاديمية ومنح الطلبة الفرصة لدراسة مجال من اهتماماتهم بشكل مستقل . يتضمن هذا المساق إعداد تقرير منهجية علمية في مجال محدد تحت إشراف أكاديمي ومناقشته بحضور أعضاء الهيئة التدريسية في القسم و الطلبة الآخرين المسجلين في المساق.

مخرجات التعلم

يكون الطالب قادرا على:

١. توليد إطار معرفي لمشروع الضيافة.
٢. تطوير المهارات التحليلية بالنسبة لمراجعة الأدبيات السابقة.
٣. اقتراح وتبرير تصميم البحث والمنهجية المناسبة للمشروع وتحديد الأساليب التحليلية المناسبة.
٤. صياغة الاستنتاجات والتوصيات الأولية بناء على نتائج المشروع
٥. كتابة تقرير بحثي أو خطة عمل.

Hotl 455

موضوعات خاصة في الضيافة (٣ ساعات معتمدة)

يتناول المساق مواضيع مختلفة في مجالات متنوعة تستند عليها التعقيدات والمسائل الزمنية. ويقدم المساق للطلبة مواضيع لم يتم تناولها سابقا في مساقات أخرى ضمن الخطة الدراسية

مخرجات التعلم:

تختلف نتائج التعلم اعتمادا على الموضوعات التي يتم تناولها في هذا الموضوع.

Tour 322	التسويق السياحي والفندقي (٣ ساعات معتمدة)	يهدف هذا المساق الى تزويد الطلبة بالمفاهيم والمعارف فيما يتعلق بتسويق المقصد السياحي والمزيج التسويقي التقليدي والمعاصر لجميع الخدمات السياحية. يناقش المساق مفهوم التسويق والمزيج التسويقي للسياحة والضيافة. يعرض المساق للطلبة القضايا التسويقية المعاصرة في مؤسسات السياحة والضيافة مثل التسويق الالكتروني، التسويق من خلال شبكات التواصل الاجتماعي. يهتم المساق كذلك بدور منظمات تسويق المقصد السياحي مثل هيئات تنشيط السياحة ودور القطاع العام والخاص في تسويق المقصد السياحي. ويتوقع من الطالب بعد دراسة هذا المساق أن: ١. ان يعرف مفهوم التسويق وعناصر المزيج التسويقي. ٢. أن يحلل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة السياحية والسوق السياحي. ٣. أن يخطط وينفذ البرامج التسويقية والترويجية وبيان فعاليتها.
Tour 336	احصاء سياحي وفندقي (٣ ساعات معتمدة)	يهدف هذا المساق الى اكساب الطلبة المعلومات الاساسية والمعرفة بالمفاهيم المتعلقة بإحصاءات مؤسسات السياحة والسفر والضيافة الدولية والمحلية. يتعرف الطالب على المصطلحات الدولية الخاصة بتعريف السائح، الزائر والمسافر واستثناءات التعريفات الخاصة بالاحصاءات الدولية للسياح. مصطلحات اخرى مهمة مثل مدة إقامة السائح، الاحصاءات المتعلقة بوسائل النقل وانواعها، مكان الإقامة والجنسية. يتعرف الطلاب على الاحصاءات المحلية والدولية ويطبق الطالب عملياً هذه الاحصاءات مثل حساب نسبة اشغال الفنادق، ومتوسط إقامة السائح والتغير في النشاط والدخل السياحي. ويتوقع من الطالب بعد دراسة هذا المساق أن: ١. يعرف المصطلحات الدولية المتعلقة بالسياحة الدولية والسياح، ٢. يحلل هذه الإحصائيات ويناقشها ويعرضها لكي تكون ذات فائدة لمتخذ القرار.
Tour 448	السياحة المستدامة (٣ ساعات معتمدة)	يهدف هذا المساق الى بناء فهم واضح عند الطلبة لمفهوم الاستدامة وعلاقتها بالتنمية السياحية على المستوى المحلي والاقليمي والدولي. كما ويمكن هذا المساق الطلبة من مراجعة نظريات ومنهجيات الاستدامة في صناعة السياحة. يقدم المساق تحليلاً لأبعاد السياحة المستدامة والتي تشمل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية. كما يهتم المساق بالآثار والمسؤوليات الاجتماعية للأعمال السياحية. ويتطلب هذا المساق الى زيارات ميدانية الى بعض المواقع والمؤسسات السياحية المختلفة في الأردن. ويتوقع من الطالب بعد دراسة هذا المساق أن: ١. يعرف مفاهيم الاستدامة والسياحة المستدامة. ٢. يحلل أبعاد السياحة المستدامة الأربعة. ٣. يقيم الآثار المترتبة للاستدامة على التنمية السياحية.

مدير قسم البرامج والفندقي
د. محمد الكساسبة

مدير قسم البرامج والفندقي
د. محمد الكساسبة