



## مذكرة

العنوان: ٢٣١ / ٨٥ / ٢٠١٦

.....  
التوقيع .....  
التاريخ: ٢٠١٦/٨/١٠

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

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،

\* إشارة الى مذركم بتاريخ ٢٠١٦/٧/٢٥ أرفق طياب نسخة من خطة الادارة الفندقية باللغتين العربية والانجليزية متضمنة جدول للمساقات المكافأة من الخطة القديمة والجديدة.

وأقبلوا فائق الاحترام،،

كفرناحلي

العنوان: ٢٣١ / ٨٥ / ٢٠١٦

# خطة البرنامج

## ١ - مكونات الخطة

ت تكون الخطة الدراسية لدرجة البكالوريوس في ادارة الفنادق من (١٣٢) ساعة معتمدة موزعة على النحو التالي:

الترتيب	المجموع	متطلبات التخصص	متطلبات الكلية	متطلبات الجامعة	الساعات المعتمدة
أولاً				متطلبات الجامعة	٢٧ ساعة
ثانياً				متطلبات الكلية	٢١ ساعة
ثالثاً				متطلبات التخصص	٨٤ ساعة
					١٣٢ ساعة

## ٢ - رموز الأقسام

الرمز	اسم القسم
Tour	ادارة سياحة وسفر
Hotl	ادارة فنادق

## ٣ - رموز المجال

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

١. د. سليمان العروسي  
٢. د. ناصر العتيبي

رسالة مقدمة  
د. ناصر العتيبي

## ٤- مدلول رقم المادة

الترتيب	المجال	المستوى
---------	--------	---------

مثال: مادة مبادئ الإدارة في صناعة الضيافة

١	١	١
---	---	---

### أولاً: متطلبات الجامعة

(٢٧ ساعة معتمدة)

#### ا. متطلبات جامعة إجبارية (١٢)

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

رمز ورقم المساق	اسم المساق	الساعات المعتمدة
AL 100	لغة عربية ١	٣
EL 101	مهارات اللغة الإنجليزية	٣
PS 102	التربية الوطنية	٣
MILT 100	علوم عسكرية	٣

#### ب. متطلبات جامعة اختياري (١٥)

ويخصص لها (١٥) ساعات معتمدة يختارها الطالب من قسمي المساقات الخدمية.

### ثانياً: متطلبات الكلية

(٢١ ساعة معتمدة )

رمز ورقم المساق	اسم المساق	الساعات المعتمدة	المطلب 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 المنسق والوصف
Hotl 114	مراسلات سياحية وفندقية	٣		مساق جديد
Hotl 142	ادارة المؤتمرات والمناسبات	٣		مساق قديم
SCI 108	مهارات الحاسوب	٣		مساق جديد

١٠ ربى لـ ٢٠١٨  
جامعة العلوم والتكنولوجيا

رسالة توصيات  
د. هشام عز الدين

### ثالثاً: متطلبات القسم (٨٤ ساعة معتمدة)

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

رمز ورقم المساق	اسم المساق	الساعات المعتمدة	الساعات المعتدلة	مجموع الساعات السابقات	المتطلب السابق	ملاحظات
		نظري	عملي	الساعات		
Hotl 112	لغة أجنبية متخصصة للضيافة (١)	٣	٠	٣		تعديل طفيف في وصف المساق
Hotl 121	ادارة قسم الغرف	٣	٠	٣	Hotl 111	تعديل في اسم المساق والوصف
Hotl 211	تدريب ميداني في إدارة الضيافة (١)	٦	١٢	٠		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	Hotl 212	مساق جديد
Hotl 221	تطبيقات إدارة قسم الغرف	٣	٦	٠	Hotl 121	مساق جديد
Hotl 231	صحة الأغذية وسلامتها	٣	٠	٣		مساق قديم /تعديل في وصف المساق
Hotl 232	إنتاج الأغذية والمشروبات (١)	٣	٦	٠	Hotl 111	وصف جديد
Hotl 311	تدريب ميداني في إدارة الضيافة (٢)	٦	١٢	٠		تعديل في وصف وطبيعة المساق
Hotl 321	نظم المعلومات في مؤسسات الضيافة الدولية	٣	٠	٣	Hotl 111	تعديل في وصف المساق
Tour 322	التسويق السياحي والفندقي	٣	٠	٣		قديم
Hotl 332	إنتاج الأغذية والمشروبات (٢)	٣	٦	٠	Hotl 232	تعديل في وصف المساق
Hotl 334	خدمة الأغذية والمشروبات	٣	٦	٠	Hotl 232	تعديل في وصف المساق
Tour 336	احصاء سياحي وفندقي	٣	٠	٣		قديم
Hotl 435	إدارة المواد والرقابة على التكاليف في الضيافة	٣	٠	٣	Hotl 111	دمج مادتين في اسم ووصف مساق جديد
Hotl 441	ادارة الموارد البشرية في صناعة السياحة والضيافة	٣	٠	٣	Hotl 111	تعديل في وصف المساق
Hotl 442	صناعة القرارات المالية في السياحة والضيافة	٣	٠	٣	Hotl 111	قديم/تعديل في الوصف نقل من اختياري الى اجباري
Hotl 443	الادارة الاستراتيجية في صناعة الضيافة	٣	٠	٣	Hotl 111	مساق جديد
Hotl 444	ادارة المطاعم	٣	٠	٣	Hotl 232	قديم مع تعديل في وصف المساق
Hotl 445	ادارة الدخل	٣	٠	٣	Hotl 442	مساق جديد
Hotl 448	ادارة الجودة في السياحة والضيافة	٣	٠	٣	Hotl 111	قديم تعديل في وصف
Hotl 449	مشروع تخرج *	٦	٠	٣	موافق القسم	قديم /تعديل في وصف المساق

\* موافقة القسم على أن يتمطالب (٩٠) ساعة معتمدة على الأقل بنجاح.

١. بحسبه لـ

محمود الصدري  
د.م.م.١٢١

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

ملاحظات	المتطلب السابق	مجموع الساعات	الساعات المعتمدة		اسم المساق	رمز ورقم المساق
			نظري	عملي		
مساق جديد	Hotl 111	٣	٠	٣	مهارات مالية في صناعة الضيافة	Hotl 151
مساق جديد	Hotl 111	٣	٠	٣	تشريعات مؤسسات الضيافة و اخلاقيات المهنة	Hotl 252
قديم /تعديل في وصف المساق	Hotl 151	٣	٠	٣	ادارة المشتريات الصغيرة والمتوسطة في السياحة والضيافة	Hotl 446
قديم		٣	٠	٣	اثار الاردن عبر العصور	Tour 142
قديم		٣	٠	٣	السياحة المستدامة	Tour 448
قديم		٣	٠	٣	م الموضوعات خاصة في الضيافة	Hotl 455

مکالمہ کے لئے  
مکالمہ کے لئے  
مکالمہ کے لئے

## وصف المساقات الدراسية

**مبادئ الادارة في صناعة الضيافة (٣ ساعات معتمدة)**  
تعريف الطلبة بواقع و عناصر و مقومات صناعة الضيافة كما يهدف الى دراسة مبادئ الادارة وتطبيقاتها ويتضمن هذا المساق التركيز على وظائف وأدوات الادارة الحديثة في صناعة الضيافة مخرجات التعلم  
اظهار القدرة على اجراء عمليات التشخيص والتفكير والتعبير في تداخلات الادارة كمدير في بيئة العمل الفندقي حيث يكون الطالب قادرا على :  
١- ربط المبادئ الاساسية للادارة مع الاساليب الادارية المستخدمة في مجال الضيافة .  
٢- تطبيق التخطيط الاستراتيجي والتكتيكي في صناعة الضيافة  
٣- معرفة اساليب اتخاذ القرارات الادارية في سيناريوهات الصناعة  
٤- تنفيذ وتقديم ومراجعة الخطط والتداخلات الاستراتيجية والتكتيكية  
٥- معرفة مبادئ القيادة في التخطيط والتنظيم والتوجيه في انتاجية وحدات العمل في منظمات الضيافة والسياحة  
٦- معرفة مستقبل الصناعة وتداخلها مع الصناعات الاخرى و تعقيداتها، والمميزات الاساسية و الخدمات التي توفرها للعملاء.

Hotl 111

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

Hotl 112

**مخرجات التعلم**  
يكون الطالب قادرًا على:  
فهم عمل المطعم وكيفية الترحيب بالضيف، واتخاذ الأوامر والتعامل مع الفواتير و المواد الغذائية وخدمة المشروبات في المطعم من قراءة وكتابة ومحادثة واستماع بإحدى اللغات الأجنبية المختارة .

**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.

Hotl 114

**مخرجات التعلم**  
يكون الطالب قادرًا على :  
١- تعلم مهارة كيفية الرد على الاستفسار و حل مشكلات الحجز الفندقي.  
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 وضيفة.  
٥- تقييم وتحليل طرق الغاء والتعديل الحجز الفندقي  
٦- المعرفة في كيفية التعامل مع وكالات السفر السياحية

Hotl 121

**ادارة 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 المكتب الامامي و علاقتهم بالأقسام الأخرى اضافة الى وظائف و مسؤوليات قسم الاتصالات في الفنادق . كما يهتم المساق بالتعريف بقسم التدبير الفندقي من حيث التنظيم و الاجراءات و المهام المنوطة به و علاقته بالأقسام الأخرى .

**مخرجات التعلم**  
اظهار القدرة على اجراء عمليات التشخيص والتفكير والتعبير في فهم نظام إدارة ومراقبة قسم الغرف وعند الانتهاء يكون قادرًا على :  
١- وصف وشرح كيفية تطبيق آليات الرقابة داخل المكاتب الامامية  
٢- المعرفة في عمليات التدبير الفندقي

**Hotl 142**

**ادارة المؤتمرات والمناسبات (٣ ساعات معتمدة)**

يهدف هذا المنساق الى تزويد الطلبة باهم جوانب ادارة الاحداث events management ، من حيث تطورها و اهميتها و انواعها و يتضمن عملية تنظيم المؤتمرات و المناسبات بشكل فاعل بما في ذلك التخطيط، و التنظيم و التنفيذ و التسويق و التمويل و ادارة الموارد البشرية و المتابعة و التقويم . كما يتناول دور مختلف الاقسام في تنسيق الجهد في ادارة المؤتمرات والمناسبات

#### مخرجات التعلم

يكون الطالب قادرًا على:

- ١- المعرفة الشاملة في تخطيط وتصميم وادارة الفعاليات والمؤتمرات بما في ذلك ادارة الموارد والميزانيات والوقت
- ٢- تقييم القيود واللوائح التي تنظم الفعاليات / المؤتمرات الدولية
- ٣- المعرفة في القضايا الاجتماعية والثقافية والسياسية التي تؤثر في تعدد الثقافات عند تصميم المؤتمرات والمناسبات.
- ٤- تحليل الدور الذي يلعبه الترويج والإعلان والعلاقات العامة في ادارة المؤتمرات والمناسبات.
- ٥- تطبيق المهارات التحليلية والإبداعية لتحليل و خدمة المناسبات الدولية
- ٦- العمل بفاعلية طبقاً للمعايير الدولية في مجال التخطيط وادارة الفعاليات والمؤتمرات.

**Hotl 151**

#### مهارات مالية في صناعة الضيافة (٣ ساعات معتمدة)

يهدف هذا المنساق الى التعريف بمصادر المعلومات المالية في منشآت الضيافة المستمدّة من المفاهيم المحاسبية ليتمكن الطالب من التعامل مع أنظمة المعلومات المحاسبية الخاصة في الضيافة. يتضمن قراءة القوائم المالية وإمكانية تحليلها حسب الأصول العلمية ل الإدارة المالية من أجل خدمة منشآت الضيافة

#### مخرجات التعلم

يكون الطالب قادرًا على:

- ١- معرفة ماهية المحاسبة الإدارية في قطاع الضيافة و اختلافها عن المحاسبة الإدارية المستخدمة في الصناعات الأخرى.
- ٢- تحليل دور التخطيط المالي في مؤسسات الضيافة.
- ٣- إنشاء الخطط المالية لمؤسسات الضيافة.
- ٤- تطبيق المهارات في التخطيط المالي لحل المشاكل المعقدة في صناعة الضيافة.
- ٥- تقييم أهمية إدارة الإيرادات في صناعة الضيافة.

**Hotl 211**

#### تدريب ميداني في ادارة الضيافة (١) (٦ ساعات معتمدة/ عملي)

يهدف هذا المنساق تدريب للطلبة في مختلف مرافق مؤسسات الضيافة وبصفة خاصة المرافق المعنية بتقديم خدمات الاغذية و المشروبات . يتضمن التركيز على تحقيق حاجات كل من الطالب المتدرّب ومؤسسة الضيافة التي يتم التدريب فيها. يجب أن يتم الطالب ٣٥٠ ساعة تدريبيه على الأقل ، ويكتسب فكرة أساسية و شاملة حول أعمال و نشاطات مؤسسة الضيافة تحت اشراف مشترك من القسم و مؤسسة الضيافة المعنية و بموافقة القسم المسئولة.

#### مخرجات التعلم

عد الانتهاء من فترة التدريب يكون الطالب قادرًا على :

- ١- تطبيق المعرفة الأكاديمية في الإعداد المهني.
- ٢- اكتساب الخبرة في المجال المهني والمعرفة المهنية و أدابها.
- ٣- فهم الثقافة التنظيمية المهنية.
- ٤- التواصل الفعال

١- رسم لـ "المرأة"  
١٢- سلمان  
٣- سلمان

رسن مس بـ "المرأة"  
محمد ١  
٨- محمد

لغة أجنبية متخصصة للضيافة (٢) (٣ ساعات معتمدة)	Hotl 212
<p>يركز هذا المساق التطبيقي المتوسط على المهارات اللغوية و المنهجية الازمة 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 بكتابية نشاطات لغوية و محادثات قصيرة مرتبطة بصناعة الضيافة بمختلف عناصرها و مكوناتها.</p>	

الاتيكيت والبروتوكول في صناعة الضيافة ( ٣ ساعات معتمدة)

Hotl 213

يهدف المساق لإبراز اهم أساليب مبادئ البروتوكول والاتيكيت وتطبيقاتها 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 والمjalمة واطر التعامل في نطاق العمل الفندقي.

**مخرجات التعلم**

يكون الطالب قادرًا على:

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

مهارات البيع و خدمة العملاء في صناعة الضيافة ( ٣ ساعات معتمدة)	Hotl 214
<p>يهدف هذا المسايق إلى تزويد الطلبة بالمهارات الأساسية اللازمة في عمليات الخدمة والبيع في مجال الضيافة وكيفية استخدام تقنيات البيع والمكونات الرئيسية لخدمة العملاء ، يتضمن هذا المسايق الامثلية المتعلقة بتنظيم وتحفيز وتقدير قوى البيع وأهميتها في رفع مستوى الارباح في الفندق.</p> <p><b>مخرجات التعلم</b></p> <p>ان يكون الطالب قادرًا على:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>١- المعرفة في دور الإشراف والتحديثات في مجال المبيعات وخدمة العملاء</li><li>٢- التخطيط وإدارة وقياس تجربة وثقافة الخدمة.</li><li>٣- معرفة كيفية تطوير و أهمية العلاقات مع العملاء و اكتساب عملاء جدد .</li><li>٤- الفهم سليم للتسويق والمبيعات في صناعة الفنادق .</li><li>٥- كيفية إبرام الصفقات وفن التفاوض ومهارات البيع الجيد.</li></ul>	

ا. وعده لـ

میں سے مارا جائے وہ سنبھال  
~~کریں~~

Hotl 221

**تطبيقات إدارة قسم الغرف (٣ ساعات معتمدة/ عملى)**

يعتبر هذا المنساق استكمالاً لمساق إدارة قسم الغرف ، ويهدف الى تطبيق النواحي العملية في ادارة 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 قادراً 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.

Hotl 231

**صحة الأغذية وسلامتها (٣ ساعات معتمدة)**

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

**مخرجات التعلم:**

ان يكون قادراً على:

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

Hotl 232

**إنتاج الأغذية والمشروبات (١) (٣ ساعات معتمدة/ عملى)**

مساق أولى في إنتاج الأغذية و المشروبات يهدف الى تعريف الطلبة بإجراءات استلام المواد و تخزينها داخل المطبخ و يتضمن عمليات الإنتاج التحضيرية من تقشير و تقطيع للخضار و اللحوم و الأسماك ، و اعداد الصلصات الرئيسية و العجائن.

**مخرجات التعلم:**

ويكون قادرًا 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 و تفسير و تحضير وصفات الطعام المختلفة.
- ٥- استخدام التكنولوجيا في مجال الأغذية و المشروبات.

مسار ٣ مراحل تعلم  
١. و بمرأة لـ  
حسنة  
دعا لها

Hotl 252
<p><b><u>تشريعات مؤسسات الضيافة و أخلاقيات المهنـه ( ٣ ساعات معتمدة )</u></b></p> <p>يهدف هذا المساـق الى استعراض اهم التشريعات العالمية و المحلية الخاصة بصناعة الضيافة بكافة مكوناتها و عناصرها . كما يتضمن المساـق التشريعات ذات العلاقة بنشاطات مؤسسات الضيافة مثل قانون العمل و الضمان الاجتماعي و التشريعات الصحية و الاستثمار السياحي و الفندقي و التراخيص و التشغيل و حماية المستهلك و التي من شأنها توفير بيئة ملائمة للعاملين و العملاء و المستثمرين في القطاع ، بالإضافة الى أخلاقيات المهنـه في صناعة الضيافة عالميا و محليا و انعكاسها على أداء تلك المؤسسـات.</p> <p><b>مخرجات التعلم</b></p> <p>يكون الطالب قادرـا على:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>١- فهم القوانـين وكيفية تطبيقـها على صناعة الضيافة .</li><li>٢- قراءة وتحليل القضايا القانونـية الخاصة في صناعة الضيافة .</li><li>٣- وصف العلاقة بين الأخـلاق و القانونـ في صناعة الضيافة .</li><li>٤- صياغـة السياسـات التشـغيلـية لتوافقـ مع متطلـبات مختلفـ أجهـزة الدولة .</li><li>٥- تقيـيم ومقارـنة المسـؤولـية عن الإـصابـات الشخصـية داخلـ و خارـجـ الفندـق .</li><li>٦- تقيـيم المسـؤولـية عن الأـضرـار أو الخـسائر في المـمتلكـات للعمـلاء في قـطاعـ الضـيـافـة .</li><li>٧- مقارـنة وتقـيـيم أنواعـ العـقود المـبرـمة في صـناعـة الضـيـافـة .</li></ol>

Hotl 311

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

يهدف هذا المسايق اعطاء الطالبة فرصة لمتابعة التدريب في مجال متخصص في صناعة الضيافة، ويركز المسايق على تلبية حاجات كل من الطالب ومؤسسة الضيافة التي يتدرُّب فيها. على الطالب إتمام ٣٥ ساعة عمل على الأقل في مجال متخصص ، يكتسب من خلالها معرفة ومهارات متعمقة في مجال محدد تحت إشراف مشترك و بموافقة القسم المسئولة. يتضمن في هذا المسايق على تدريب الطلبة في مجال ادارة الغرف و الاقسام الادارية لمؤسسة الضيافة.

### **مخرجات التعلم**

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

- ١- تطوير المهارات المهنية الازمة في ادارة الضيافة.
- ٢- المقارنة بين تصورات الفرد الذاتية للمهنة وواقع الفعلي للمهنة.
- ٣- تحديد الاحتياجات التدريبيه للعاملين في قطاع الفنادق في مختلف مستوياتها
- ٤- تقييم البرنامج قبل تنفيذ التدريب وسير العملية التدريبية أثناء 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)	
<p>يهدف هذا المساق بتعريف الطالب في كيفية استخدام البرامج الحاسوبية المتخصصة بمؤسسات الضيافة . يتضمن اجراءات الحجوزات و التسكين و المحاسبة و اعداد التقارير و غيرها من الجوانب المرتبطة بعلاقة العميل بمؤسسة الضيافة .</p> <p><b>مخرجات التعلم</b></p> <p>ان يكون الطالب قادرًا على:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>١- فهم المكونات الأساسية للحاسب الآلي وأنظمة التشغيل مايكروسوفت، والشبكة العالمية.</li><li>٢- تقديم المشاريع التي تظهر القدرة على استخدام التكنولوجيا لميزة المعلومات</li><li>٣- فهم البرمجيات التي من شأنها أن تثبت استخدام التكنولوجيا في إدارة صنع القرار في مجال الضيافة.</li><li>٤- مناقشة دور الإدارة في تصميم وتنفيذ النظم الحاسوبية في دعم مختلف جوانب صناعة الضيافة.</li></ol>	Hotl 321

وَهُنَّ مُنْذِرُونَ

15

میں مکمل  
دھرنا کے

Hotl 332

**انتاج الأغذية والمشروبات (٢) (٣ ساعات معتمدة/ عملى)**

يهدف هذا المنساق تزويد الطلبة بالمهارات الازمة في كيفية اعداد السلطات بمختلف انواعها ، واهم اطباق الحلويات الشرقية و الغربية و مختلف انواع الكيك ، و كيفية صناعة المعجنات بمختلف انواعها . يتضمن هذا المنساق اعداد اهم الوجبات الرئيسية (الطبق الرئيسي ) لمختلف المطابخ العالمية بما في ذلك عملية تجهيزها و تزيينها . كما يتناول المنساق كيفية اعداد و تقديم مختلف انواع الشوربات ، بالإضافة الى مهارة اعداد قوائم الطعام المتخصصة.

**مخرجات التعلم :**

يكون الطالب قادرًا على :

١. المعرفة في التخطيط ووصف قوائم الطعام المحددة وحسب الطلب.
٢. المعرفة في مهارات المطبخ.
٣. المعرفة في علوم صناعة المعجنات.
٤. معرفة في أساسيات المطبخ العالمي.
٥. المعرفة في اعداد مختلف الشوربات والصلصات
٦. المعرفة في تجهيز انواع السلع الغذائية المختلفة.
٧. المعرفة عميقه في استخدام وقطع الأسماك والدواجن واللحوم ،

Hotl 334

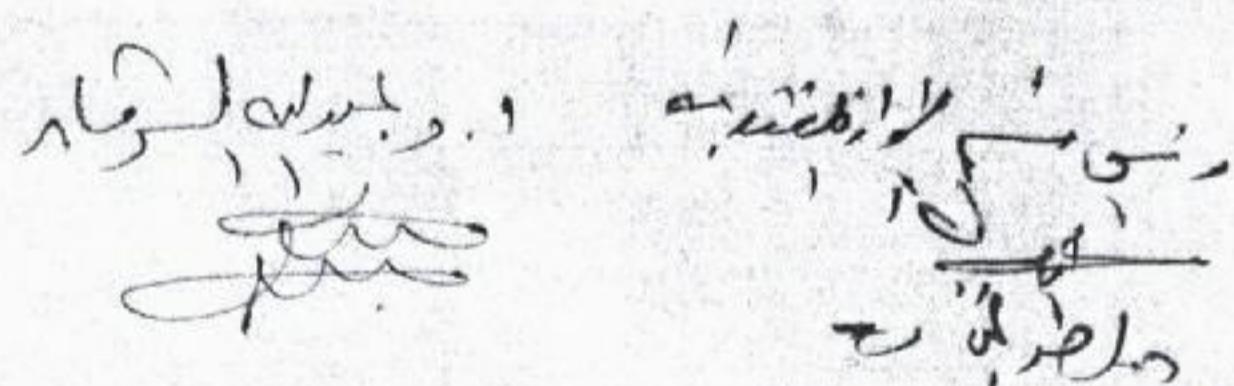
**خدمة الأغذية والمشروبات (٣ ساعات معتمدة/ عملى)**

هذا المنساق عملي ، يهدف الى تزويد الطالب بالجوانب العملية لأساسيات لخدمات الأغذية و المشروبات وأدابها وتجهيز وترتيب المطعم وخدمة صالات الحفلات . يتضمن هذا المنساق أنماط الخدمة الأساسية مثل الخدمة الإنجليزية والفرنسية والروسية والأمريكية وخدمات الأغذية الخاصة و علاقة خدمة الأغذية والمشروبات برضاء العملاء ، مع التركيز على تأثير الثقافات العالمية على أنماط الخدمة.

**مخرجات التعلم**

يكون الطالب قادرًا على:

- ١- تنفيذ الممارسات المهنية على أساس المعايير المهنية للخدمة.
- ٢- الاستفادة من التكنولوجيا والخدمات الغذائية في دورة خدمة الضيف.
- ٣- وصف الأنواع المختلفة لأساليب الخدمة
- ٤- اقتراح التوصيات المناسبة لتعزيز تجربة العملاء.


  
 د. إبراهيم الرماح

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

Hotl 435

يهدف المسايق الى التعريف بعملية الشراء و التخزين و اجراءاتها و تطبيقاتها في صناعة الضيافة و ادارتها بشكل فعال بالتنسيق مع مختلف اقسام 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 قادراً على:

١. تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على تكلفة وتوافر السلع في سلسلة التوريد.
  ٢. تطوير المهارات الإدارية اللازمة لإدارة الشراء الفعالة، واستكشاف المواصفات والتفتيش ودرجات الجودة والتسعير.
  ٣. تحليل مبادئ إدارة المخزون وفعاليته وإظهار 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 الاصدار 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.

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

Hotl 441

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 والاستقطاب و التوظيف و التدريب و التنمية و التطوير والاجور و تقييم الأداء.

مختارات التعلم

ان يكون قادرًا على:

- ١- إظهار المعرفة الفنية المتخصصة و المهارات الإشرافية مع بعض المعارف الإدارية لمعالجة الموارد البشرية ، و إدارة و تحديد و تقييم الحلول للمشاكل التي تؤثر على وظائف الموارد البشرية في قطاعي السياحة والضيافة.
  - 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 المائية في السياحة والضيافة (٣ ساعات معتمدة)

Hotl 442

يهدف المساق الى فهم مبادى 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 التعليم

**يكون الطالب قادراً على معرفة:**

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

July 17, 1961, 11

مَوْسُوْلَةُ الْمُكْتَبِ

Hotl 443

**الادارة الاستراتيجية في صناعة الضيافة (٣ ساعات معتمدة)**

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

**مخرجات التعلم**

يكون الطالب قادر على:

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

Hotl 444

**ادارة المطاعم (٣ ساعات معتمدة)**

يهدف هذا المنساق الى تعريف الطلبة على طبيعة و انواع و أهمية المطاعم ضمن صناعة الضيافة . يعطي لمحة حول متطلبات النجاح في تشغيل و ادارة المطاعم و خطوات تأسيس مطعم جديد. يتضمن مهام التخطيط والتنظيم والتوظيف و القيادة 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 قادر ا على:

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

Hotl 445

**ادارة الدخل (٣ ساعات معتمدة)**

يهدف المنساق الى التعريف بأساسيات ادارة الدخل في صناعة الضيافة و اهمية مضاعفة الايرادات. 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 الفاصل .

**مخرجات التعلم**

يكون الطالب قادر ا على:

١. المعرفة في اهمية دور ادارة العائدات في قطاع الضيافة .
٢. معرفة دور ووظيفة مدير ادارة الايرادات والعائدات و الأجزاء المكونة لها.
٣. ادارة الاجراءات التحليلية بما في ذلك تحليل الطلب والتتبؤ والتسعير، والإيرادات المناسبة لحل المشاكل المعقّدة والغير المتوقعة في قطاع الضيافة.

١. د. هاجر الضربي  
حسنة

١١ / ١ / ٢٠٢٣  
د. هاجر الضربي

ادارة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في السياحة والضيافة (٣ ساعات معتمدة)	Hotl 446
<p>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 وتسويقها وتمويلها وادارتها بفعالية . يتم التركيز على عملية تأسيس مشروع صغير او متوسط في مجال السياحة والضيافة من حيث دراسة المفهوم و اعداد الجداول الاقتصادية الاولية و الادارة و التمويل و التسويق.</p> <p><b>مخرجات التعلم</b></p> <p>ان يكون الطالب قادرًا على:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>١- توفير فرص لتحقيق الأهداف المرسومة في أبعاد المنهج</li><li>٢- العمل بشكل مستقل ومع الآخرين في اختيار وتأسيس مشروعًا صغيراً أو متوسطاً في مجال السياحة والفنادق</li><li>٣- تحليل مبادئ التخطيط والتنظيم والتوجيه لإدارة المشاريع الصغيرة والمتوسطة.</li></ol>	

Hotl 448

**ادارة الجودة في السياحة والضيافة (٣ ساعات معتمدة)**

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

**مخرجات التعلم**

يكون الطالب قادرًا على :

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

مشروع تخرج (٣ ساعات معتمدة / عمل)	Hotl 449
يهدف هذا المساق بابراز أهمية البحوث العلمية في الدراسات الأكاديمية ومنح الطلبة الفرصة لدراسة مجال من اهتماماتهم بشكل مستقل . يتضمن هذا المساق إعداد تقرير بمنهجية علمية في مجال محدد تحت إشراف أكاديمي ومناقشته بحضور أعضاء الهيئة التدريسية في القسم و الطلبة الآخرين المسجلين في المنساق.	
مخرجات التعلم يكون الطالب قادرًا 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 بناءً على نتائج المشروع	
٥. كتابة تقرير بحثي أو خطة عمل.	

**Hotl 455** **م الموضوعات خاصة في الضيافة (٣ ساعات معتمدة)**  
يتناول المنساق مواضيع مختلفة في مجالات متنوعة تستدعيها التعقيدات والمسائل الزمنية. ويقدم المنساق للطلبة مواضيع لم يتم تناولها سابقاً في مساقات أخرى ضمن الخطة الدراسية  
**مخرجات التعلم:**  
تختلف نتائج التعلم اعتماداً على الموضوعات التي يتم تناولها في هذا الموضوع.

Tour 111

**مبادئ في الإدارة السياحية (٣ ساعات معتمدة)**

يهدف هذا المنساق الى إكساب الطالب المعارف بماهية الإدارة ووظائفها الأساسية وعلاقة ذلك بالخدمات والتسهيلات السياحية. يشتمل هذا المنساق على عدة مواضيع يدرسها الطالب مثل: المفاهيم والتعرifات للإدارة السياحية، النظام السياحي، آثار السياحة، بالإضافة الى القطاعات الأخرى المرتبطة في الجسم السياحي. وكما يتعرض المنساق الى تعرifات السياحة والسياح والتطور التاريجي للسياحة والسفر وأنماط السياحة وأثارها. ويتوقع من الطالب بعد دراسة هذا المنساق أن:

١. يعرف مفاهيم السياحة والسفر ووظائف الادارة السياحية.

Tour 131

**مناهج بحث للسياحة والضيافة (٣ ساعات معتمدة)**

يهم هذا المنساق بإكساب الطلبة بالمعرف والمهارات الأساسية لإجراء البحوث في قطاعي السياحة والضيافة محلياً ودولياً. يقوم هذا المنساق بتعريف الطلبة بأساليب البحث العلمي بشكل عام ومناهج البحث في السياحة والضيافة بشكل خاص. يهتم المنساق كذلك بتوضيح عملية البحث بدءاً بالمفترض وانتهاءً بعرض نتائج البحث وتوصياته. يلقى المنساق الضوء على أخلاقيات البحث العلمي والتعرض بشكل واضح للأمانة والأصالة العلمية. لزيادة المعرفة، يقوم الطالب بإجراء بحث بشكل منفرد أو جماعي بالتنسيق مع مدرس المنساق ويفضل أن تكون هذه البحوث تطبيقاً على البيئة الأردنية. ويتوقع من الطالب بعد دراسة هذا المنساق أن:

١. يعرف ماهية البحث العلمي.
٢. يطبق التفكير النقدي في البحث.
٣. يحل نتائج البحث العلمية.
٤. يقيم البحوث ونتائجها وتوصياتها.

Tour 140

**السياحة في الأردن (٣ ساعات معتمدة)**

يهدف هذا المنساق الى تزويد الطلبة بالمعلومات الضرورية عن تطور السياحة الأردنية منذ تأسيس الدولة الأردنية في عشرينيات القرن الماضي ولغاية الأن. كما ويستعرض هذا المنساق لأهم مقومات المنتج السياحي الأردني وعناصره، أنماط السياحة الأردنية المختلفة، الأهمية الاقتصادية والثقافية والبيئية للسياحة الأردنية، الخدمات والتسهيلات السياحية، الاستراتيجيات والسياسات السياحية الأردنية، الإحصاءات السياحية الأردنية، التشريعات والأخلاقيات السياحية في الأردن، التنظيم السياحي الأردني، التسويق السياحي الأردني، الاستدامة وجودة الخدمات السياحية في الأردن. ويتوقع من الطالب بعد دراسة هذا المنساق أن:

١. يتعرف على واقع السياحة والمنتجات السياحية في الأردن.
٢. يحلل البيئة السياحية في الأردن ومقارنتها مع الدول الأخرى

Tour 142

**آثار الأردن عبر العصور (٣ ساعات معتمدة)**

يهدف هذا المنساق الى إكساب الطلبة المعارف الضرورية عن الحضارات السابقة التي استطونت على الأرض الأردنية وما خلفته من آثار تخدم المنتج السياحي الأردني كمناطق جذب للسياح من مختلف دول العالم. يشتمل هذا المنساق على الآثار في العصور القديمة، العصر اليوناني، العصر النبطي، العصر الروماني، العصر البيزنطي، العصور الإسلامية حتى العصر الحاضر. يهتم هذا المنساق باثر هذه المخلفات الأثرية على تطور وجذب السياحة المحلية والوافدة إلى المملكة. ويتوقع من الطالب بعد دراسة هذا المنساق أن:

يتعرف على الحضارات التي إستوطنت على الأرض الأردن وما خلفته من إرث حضاري وإنساني يجعل من الأردن مقصد سياحي عالمي.

٢٠١٩ / ١٢ / ٢٠١٩

احمد رمزي

د. احمد رمزي  
دكتوراه في علم الاجتماع

### التسويق السياحي والفندقي (٣ ساعات معتمدة)

Tour 322

يهدف هذا المنسق إلى تزويد الطالب بالمفاهيم والمعارف فيما يتعلق بتسويق المقصد السياحي والمزدوج التسويقي التقليدي والمعاصر لجميع الخدمات السياحية. يناقش المنسق مفهوم التسويق والمزدوج التسويقي للسياحة والضيافة. يعرض المنسق المنسق للطلب القضايا التسويقية المعاصرة في مؤسسات السياحة والضيافة مثل التسويق الإلكتروني، التسويق من خلال شبكات التواصل الاجتماعي. يهتم المنسق كذلك بدور منظمات تسويق المقصد السياحي مثل هيئات تشريع السياحة ودور القطاع العام والخاص في تسويق المقصد السياحي. ويتوقع من الطالب بعد دراسة هذا المنسق أن:

١. أن يعرف مفهوم التسويق وعناصر المزدوج التسويقي.
٢. أن يحلل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة السياحية والسوق السياحي.
٣. أن يخطط وينفذ البرامج التسويقية والترويجية وبيان فعاليتها.

### احصاء سياحي وفندقي (٣ ساعات معتمدة)

Tour 336

يهدف هذا المنسق إلى إكساب الطالبة المعلومات الأساسية 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 للسياحة. مصطلحات أخرى مهمة مثل مدة إقامة السائح، الإحصاءات المتعلقة بوسائل النقل وأنواعها، مكان الإقامة والجنسية. يتعرف الطالب على الإحصاءات المحلية والدولية ويطبق الطالب عملياً هذه الإحصاءات مثل حساب نسبة اشغال الفنادق، ومتوسط إقامة السائح والتغير في النشاط والدخل السياحي. ويتوقع من الطالب بعد دراسة هذا المنسق أن:

١. يعرف المصطلحات الدولية المتعلقة بالسياحة الدولية والسياح.
٢. يحلل هذه الإحصائيات ويناقشها ويعرضها لكي تكون ذات فائدة لمتخذ القرار.

### السياحة المستدامة (٣ ساعات معتمدة)

Tour 448

يهدف هذا المنسق إلى بناء فهم واضح عند الطالبة لمفهوم الاستدامة وعلاقتها بالتنمية السياحية على المستوى المحلي والأقليمي والدولي. كما ويمكن هذا المنسق الطالبة من مراجعة نظريات ومنهجيات الاستدامة في صناعة السياحة. يقدم المنسق تحليلات لأبعاد السياحة المستدامة والتي تشمل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية. كما يهتم المنسق بالآثار والمسؤوليات الاجتماعية للأعمال السياحية. ويطلب هذا المنسق إلى زارات ميدانية إلى بعض المواقع والمؤسسات السياحية المختلفة في الأردن. ويتوقع من الطالب بعد دراسة هذا المنسق أن:

١. يعرف مفاهيم الاستدامة والسياحة المستدامة.
٢. يحلل أبعاد السياحة المستدامة الأربع.
٣. يقيم الآثار المترتبة للاستدامة على التنمية السياحية.

مُهَمَّةُ الْوَزَارَةِ الْمُسَمَّدةُ شَهْرَيْنِ مِنْ مَوْلَى  
دَارِ الصَّرْفِ الْمُهَاجَرِ