

الوصف التفصيلي Syllabus للمادة التعليمية

اسم المؤهل	إدارة الضيافة والسياحة
اسم المسار (التخصص)	جميع مسارات المؤهل
اسم المادة التعليمية	صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة
رقم المادة التعليمية	L60900131
المتطلب السابق / المتزامن للمادة	-
الساعات المعتمدة للمادة	2
الساعات النظرية (المحاضرات) للمادة	1
الساعات العملية / التطبيقية للمادة	1
طبيعة المادة العملية / التطبيقية	ندوة
طريقة التدريس	وجاهي / مدمج

أولاً: الوصف المختصر للمادة

لمعارف والمهارات اللازمة لقطاع الضيافة الحديث. خدمة العملاء. وتكامل التكنولوجيا، والاستدامة، ومهارات الإدارة، واستراتيجيات التسويق، والوعي الثقافي. بالإضافة إلى الاتجاهات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات، والتسويق الرقمي، إدارة الأزمات وريادة الأعمال.

ثانياً: مخرجات التعلم للمادة CLOs

CLO1	تعريف وشرح مفاهيم الضيافة والسياحة المعاصرة وأهميتها الاقتصادية.
CLO2	تمييز القطاعات الأساسية في صناعة الضيافة وشرح وظائفها المختلفة
CLO3	شرح دور التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات السياحية
CLO4	تطبيق مهارات خدمة العملاء والتواصل الفعال في بيئة الضيافة
CLO5	تحليل مفاهيم الاستدامة والمسؤولية المجتمعية في المؤسسات السياحية
CLO6	تقييم جودة الخدمات الفندقية وفقاً للمعايير العالمية.
CLO7	تطبيق الثقافة المهنية وأخلاقيات العمل السياحي.
CLO8	تنمية روح الابتكار والريادة في التعامل مع التحديات والاتجاهات الجديدة في الصناعة.
CLO9	تصميم استراتيجيات تسويقية مبتكرة مخصصة للقطاع السياحي الحديث

ثالثاً: محتوى الجزء النظري للمادة

رقم مخرج التعلم	الزمن المخصص للوحة بالساعات	محتوى الوحدة	عنوان الوحدة
CLO1, CLO2	2	مفهوم الضيافة والسياحة التطور التاريخي لصناعة الضيافة الفرق بين الضيافة والسياحة القطاعات الرئيسية في صناعة الضيافة أهمية الصناعة على الاقتصاد المحلي والعالمي	مقدمة في صناعة الضيافة والسياحة
CLO4, CLO5, CLO6	2	مفاهيم جودة الخدمة في قطاع الضيافة توقعات العملاء ورضا الضيوف مهارات التواصل الفعال مع الضيوف التعامل مع الشكاوى وحل النزاعات	خدمة العملاء وتجربة الضيف

		الابتكار في تحسين تجربة العميل	
CLO3, CLO8	2	دور التكنولوجيا في تطوير القطاع أنظمة الحجز الذكية والتطبيقات الفندقية الذكاء الاصطناعي وتخصيص الخدمات تحليلات البيانات واتخاذ القرار الأمن السيبراني وخصوصية الضيوف	التكنولوجيا في الضيافة والسياحة
CLO5	2	مفهوم الاستدامة في السياحة والضيافة المبادرات البيئية في المنشآت الفندقية إدارة الموارد والطاقة والمياه دمج المجتمعات المحلية في الخدمات السياحية تقارير ESG والمسؤولية الاجتماعية	الاستدامة والمسؤولية المجتمعية
CLO8, CLO9	2	الهيكل التنظيمي للفنادق والمنشآت السياحية مهارات القيادة وإدارة الفرق إدارة العمليات الفندقية اليومية إدارة الجودة وتحسين الأداء التعامل مع الأزمات والطوارئ	إدارة وتشغيل مؤسسات الضيافة
CLO8, CLO9	2	مفاهيم التسويق السياحي الحديث التسويق الرقمي والإعلام الاجتماعي التسويق الراقى (Luxury Marketing) بناء العلامة التجارية الفندقية الحملات الترويجية والتسويقية الناجحة	استراتيجيات التسويق السياحي

CLO8	2	ريادة الأعمال في الضيافة والسياحة الاتجاهات السياحية العالمية الحديثة السياحة الذكية والمدن الذكية الاقتصاد التشاركي مستقبل الصناعة والتحديات المستقبلية	الاتجاهات المعاصرة والابتكار في الضيافة
------	---	--	---

رابعاً: محتوى الجزء العملي/ التطبيقي للمادة

رقم مخرج التعلم	الزمن المخصص للنشاط بالساعات	النشاط العملي/ التطبيقي

خامساً: الكتب والمراجع

- السرطاوي، رائد، & أبوعلوان، محمد. (2021). إدارة الضيافة الحديثة: مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الخطيب، حسام. (2023). التسويق السياحي المعاصر. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- القواسمي، عمر، & طلال، نبيل. (2022). تكنولوجيا المعلومات في السياحة والضيافة عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- العبيدي، مريم. (2020). أثر الاستدامة البيئية في مؤسسات الضيافة: دراسة تحليلية المجلة العربية للسياحة والضيافة، 15(2)، 102-117.
- صادق، عادل. (2021). إدارة الأزمات في القطاع السياحي: مدخل استراتيجي. مجلة بحوث السياحة والفندقة، 13(1)، 45-62.
- عبد الرؤوف، فاطمة. (2023). الاتجاهات الحديثة في ريادة الأعمال السياحية. جامعة القاهرة - قسم السياحة والفنادق.