

الخطة الدراسية لمرحلة الدرجة الجامعية المتوسطة
في تخصص الضيافة في الطيران والسياحة
برنامج الدراسات الثنائية المتكاملة في العمل
(رمز التخصص: L60912)

(تم الموافقة على تعديل هذه الخطة بموجب قرار لجنة الخطة الدراسية رقم
2025/2024/11/15 بتاريخ 2025/8/20، وتطبق اعتباراً من بداية العام الجامعي 2026/2025).

تتكون الخطة الدراسية للدرجة الجامعية المتوسطة في تخصص (الضيافة في الطيران والسياحة)
من (72) ساعة معتمدة موزعة على النحو الآتي:-

الرقم	المتطلبات	عدد الساعات المعتمدة
أولاً	متطلبات الثقافة العامة	12
ثانياً	متطلبات مهارات التشغيل	6
ثالثاً	متطلبات العلوم الأساسية للمؤهل	9
رابعاً	متطلبات المسار	45-39
خامساً	الممارسة المهنية	6
المجموع		72

بيانات المسار/ التخصص:

1.	اسم التخصص (باللغة العربية)	الضيافة في الطيران والسياحة
2.	اسم التخصص (باللغة الإنجليزية)	Hospitality in aviation and tourism
3.	مستوى البرنامج في الاطار الوطني الاردني للمؤهلات	المستوى 6: الدرجة الجامعية المتوسطة ☒ المستوى 5: ☐ الشهادة الجامعية المتوسطة ☐ المستوى 4: الدبلوم الفني أو التدريبي ☐ أخرى (تذكر):
4.	الدرجة العلمية للبرنامج	دبلوم متوسط ☒ أخرى (تذكر): ☐
5.	الكلية او الكليات الموطن بها البرنامج	كلية الملكة نور الفنية للطيران المدني
6.	القسم الاكاديمي التابع له البرنامج	الفندقي والسياحي
7.	الأقسام الأخرى المشتركة في تدريس البرنامج	خدمات مسافرين
8.	تاريخ بداية البرنامج (قرار الترخيص)	4-7-2023
9.	مدة الدراسة في التخصص	72 ساعة معتمدة (سنتان دراسيتان)
10.	لغة التدريس	اللغة العربية + اللغة الانجليزية
11.	شروط القبول في البرنامج	تحدد شروط القبول في ضوء لائحة الدراسة للمرحلة الجامعية المتوسطة والتعليمات الخاصة بها في جامعة البلقاء التطبيقية، بالإضافة الى ما يصدر من مجلس التعليم العالي من قرارات بهذا الخصوص .
12.	نوع البرنامج	أكاديمي ☐ تطبيقي ☐ تقني ☒ ثنائي ☒

هدف البرنامج :

يهدف البرنامج الى اعداد مهنين في مجال الضيافة في الطيران والسياحة وفقا الى متطلبات المستوى السادس في الإطار الوطني للمؤهلات للعمل لدى المطارات وشركات الطيران والشركات السياحية والفنادق السياحية .

الأهداف العامة التي يحققها البرنامج :

1. اعداد خريجين مؤهلين تأهيلا عاليا في مجال الضيافة في الطيران والسياحة قادرين على تقديم خدمات حجوزات الطيران المدني .
2. تطوير مهارات ادارية مختلفة لدى الطلبة تمكنهم من المساهمة في تطوير خدمات مؤسسات الضيافة والسياحة
3. تعزيز مهارات التواصل وخدمة العملاء والبروتوكولات المختلفة لدى الطلبة وتمكينهم بدرجة عالية من التعامل مع المسافرين بحسن تصرف ولباقة
4. غرس القيم المهنية والأخلاقية في الطلبة وتحفيزهم على العمل بمسؤولية وأمانة في مجال تخصصهم
5. تحفيز روح الابداع والابتكار لدى الطلبة وتشجيعهم على طرح حلول جديدة لمشكلات تقنية ومعقدة
6. اعداد خريجين قادرين على مواكبة التطورات المتسارعة في خدمات السياحة والضيافة في الطيران والتكيف مع متطلبات سوق العمل العالمي.

مصفوفة مخرجات التعلم للتخصص PLOs: PLOs Program Learning Outcomes

الرقم	المجال المعرفي	المعرفة	المهارات	الكفايات
1	العمل في المطارات وشركات الطيران والسياحة والسفر	1. يظهر المعرفة بطرق واساسيات الحجز الإلكتروني. 2. يظهر المعرفة بتقسيمات الطائرة والدرجات المرتبطة بالطائرة ومسؤوليات الطاقم	1. يطبق استخدام برنامج حجوزات تذاكر الطيران ، ومهارات الخدمات الالكترونية(استقبال، استعلامات، دفع البطاقات الإلكترونية، المعرفة بطرق الدفع الخ..). 2. يطبق بروتوكول واتيكايت التعامل مع المسافرين والزبائن 3. يطبق مهارات التعامل مع الحالات المرضية المختلفة على متن الطائرة	1. يعمل على اعداد تذاكر الطيران وحل المشكلات المتعلقة بها 2. يعمل على اعداد البرامج والرحلات السياحية 3. يعمل على التعامل مع مختلف الشخصيات 4. يعمل على اسعاف المسافرين
2	العمل في الفنادق	1. يظهر الطالب فهمه(المهام والواجبات والمسؤوليات)اقسام الدوائر الامامية. 2. يظهر الطالب فهمه لعمليات التسكين والمغادرة الخاصة بالزلاء	1. يطبق الطالب العمل على أنظمة الحجز داخل الفنادق المصنفة. 2. يطبق فن الإتيكيت ومهارات العلاقات الشخصية والمهنية للموظفين	1. يعمل على حل المشكلات ومعالجة شكاوي الضيوف. 2. يعمل على التعامل مع مختلف الشخصيات. 3. يعمل على اكتساب مهارة خدمة العملاء.

المجالات المعرفية لمتطلبات الثقافة العامة :

المساقات التعليمية	الساعات الاسبوعية		الساعات المعتمدة	المجال المعرفي
	عملي / تطبيقي	نظري		
تربية وطنية	1 ندوة	1	2	1. الثقافة العامة
علوم عسكرية	-	1	1	
الثقافة الإسلامية	-	3	3	
	1	5	6	المجموع (ساعة معتمدة)

المجالات المعرفية لمتطلبات مهارات التشغيل :

المساقات التعليمية	الساعات الاسبوعية		الساعات المعتمدة	المجال المعرفي
	عملي / تطبيقي	نظري		
اللغة الإنجليزية التطبيقية	1 تطبيقات عملية	2	3	2. مهارات التشغيل
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	1 تطبيقات عملية	2	3	
الريادة والابتكار	1 مشروع	1	2	
مهارات الحياة والعمل	1 ندوة	1	2	
مهارات رقمية	2 مختبر حاسوب	0	2	
	6	6	12	المجموع (ساعة معتمدة)

المجالات المعرفية لمتطلبات العلوم الأساسية للمؤهل :

المساقات التعليمية	الساعات الاسبوعية		الساعات المعتمدة	المجال المعرفي
	عملي / تطبيقي	نظري		
صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة	1 ندوة	1	2	3. العلوم الأساسية للمؤهل
سلوك المستهلك في قطاع الفنادق والسياحة والرؤى المستقبلية	1 مشروع	2	3	
إدارة سلسلة التوريد في قطاع الفنادق والسياحة	1 مشروع	2	3	
اللغة الإنجليزية الفنية في الفنادق والسياحة	1 ندوة	0	1	
	4	5	9	المجموع (ساعة معتمدة)

المجالات المعرفية للمسار:

المساقات التعليمية	الساعات الاسبوعية		الساعات المعتمدة	المجال المعرفي
	عملي / تطبيقي	نظري		
مبادئ السياحة	1 مشروع	1	2	4. العمل في المطارات وشركات الطيران والسياحة والسفر
مبادئ إدارة المطارات ومنظمات الطيران المدني	1 أبحاث وتقارير	2	3	
ادارة العمليات الجوية	0	1	1	
ادارة العمليات الجوية/ عملي	3	0	1	
علوم وتكنولوجيا الطيران	1 ندوة	2	3	
أنظمة حجز ومبيعات التذاكر	6	0	3	
تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياسة	1 ندوة	2	3	
مشروع تطبيقي	2 مشروع	0	2	
الخدمات الأرضية في المطارات- مناولة الركاب	0	2	2	
الخدمات الأرضية في المطارات- مناولة الركاب/ عملي	3	0	1	
	11	10	21	المجموع (ساعة معتمدة)
مبادئ إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية	1 ندوة	1	2	5. العمل في الفنادق
مبادئ الضيافة	1 مشروع	1	2	
خدمة الطعام والشراب في الضيافة	0	1	1	
خدمة الطعام والشراب في الضيافة / عملي	6	0	2	
التسويق والإعلام في السياحة والضيافة	0	1	1	
التسويق والإعلام في السياحة والضيافة / عملي	2	0	1	
الطوارئ والإسعافات الأولية	0	1	1	
الطوارئ والإسعافات الأولية / عملي	6	0	2	
صحة وسلامة الاغذية	1 ندوة	2	3	
اتكيت خدمة العملاء والبروتوكول	0	2	2	

المساقات التعليمية	الساعات الاسبوعية		الساعات المعتمدة	المجال المعرفي
	عملي / تطبيقي	نظري		
اتكيت خدمة العملاء والبروتوكول / عملي	3	0	1	
	9	9	18	المجموع (ساعة معتمدة)
الممارسة المهنية 1	10	0	3	6. الممارسة المهنية
الممارسة المهنية 2	10	0	3	
	6	0	6	المجموع (ساعة معتمدة)

الخطة الدراسية

أولاً: متطلبات الثقافة العامة (6) ساعة معتمدة موزعة على النحو التالي:-

رقم المادة	اسم المادة	الساعات المعتمدة	الساعات الاسبوعية		المتطلب السابق
			نظري	عملي	
L60000114	تربية وطنية	2	1	1 ندوة	لا يوجد
L60000112	علوم عسكرية	1	1	-	لا يوجد
L60000111	الثقافة الإسلامية	3	3	-	لا يوجد
المجموع		6	5	1	--

ثانياً: متطلبات مهارات التشغيل (9-12) ساعة معتمدة، وهي كالاتي:-

رقم المادة	اسم المادة	الساعات المعتمدة	الساعات الاسبوعية		المتطلب السابق
			نظري	عملي	
L60000122	اللغة الإنجليزية التطبيقية	3	2	1	* اللغة الإنجليزية 99
L60000124	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	3	2	1	-
L60000121	الريادة والابتكار	2	1	1 ندوة	-
L60000123	مهارات الحياة والعمل	2	1	1 ندوة	-
L60000125	مهارات رقمية	2	0	2 مختبر حاسوب	** مهارات الحاسوب 99
المجموع		12	6	6	

* النجاح في امتحان مستوى اللغة الإنجليزية يعفى الطالب من مادة اللغة الإنجليزية 99.

** النجاح في امتحان مستوى مهارات الحاسوب، يعفى الطالب من مهارات الحاسوب 99

ثالثاً: متطلبات العلوم الأساسية للمؤهل (إدارة السياحة والضيافة) (6-9) ساعة معتمدة، وهي كالآتي :-

رقم المادة	اسم المادة	الساعات المعتمدة	الساعات الاسبوعية		المتطلب السابق
			نظري	عملي	
L60900131	صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة	2	1	1 ندوة	
L60900133	سلوك المستهلك في قطاع الفنادق والسياحة والرؤى المستقبلية	3	2	1 مشروع	
L60900132	إدارة سلسلة التوريد في قطاع الفنادق والسياحة	3	2	1 مشروع	
L60900134	اللغة الإنجليزية الفنية في الفنادق والسياحة	1	0	1 ندوة	
المجموع		9	5	4	

رابعاً: متطلبات المسار للمؤهل (39-45) ساعة معتمدة، وهي كالآتي :-

رقم المادة	اسم المادة	الساعات المعتمدة	الساعات الاسبوعية		المتطلب السابق
			نظري	عملي	
L60912151	مبادئ الضيافة	2	1	1 مشروع	
L60912152	مبادئ ادارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية	2	1	1 ندوة	
L60912142	مبادئ ادارة المطارات ومنظمات الطيران المدني	3	2	1 أبحاث وتقارير	
L60912141	مبادئ السياحة	2	1	1 مشروع	
L60912251	اتيكيت خدمة العملاء والبرتوكول	2	2	0	
L60912253	اتيكيت خدمة العملاء والبرتوكول	1	0	3	
L60912255	خدمة الطعام والشراب	1	1	0	L60912151
L60912257	خدمة الطعام والشراب	2	0	6	
L60912246	علوم وتكنولوجيا الطيران	3	2	1 ندوة	L60912142
L609122413	أنظمة حجز ومبيعات التذاكر	3	0	6	L60912142
L609122415	تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة	3	2	1 ندوة	
L60912242	ادارة العمليات الجوية	1	1	0	
L60912244	ادارة العمليات الجوية	1	0	3	

رقم المادة	اسم المادة	الساعات المعتمدة	الساعات الاسبوعية		المتطلب السابق
			نظري	عملي	
L60912249	الخدمات الأرضية في المطارات – مناولة الركاب	2	2	0	L60912142
L609122411	الخدمات الأرضية في المطارات – مناولة الركاب	1	0	3	
L60912258	الطوارئ والاسعافات الأولية	1	1	0	
L6090122510	الطوارئ والاسعافات الأولية	2	0	6	
L609122512	التسويق والاعلام في السياحة والضيافة	1	1	0	
L609122514	التسويق والاعلام في السياحة والضيافة	1	0	2	
L609122516	صحة وسلامة الأغذية	3	2	1 ندوة	
L609122418	مشروع تطبيقي	2	0	2	
المجموع (ساعة معتمدة)		39	19	20	

خامساً: متطلبات الممارسة المهنية وهي (6) ساعات معتمدة موزعة على النحو الآتي :

رقم المادة	اسم المادة	الساعات المعتمدة	الساعات الاسبوعية		المتطلب السابق
			نظري	عملي*	
L60912261	الممارسة المهنية 1	3	-	2*5=10	فصل ثالث
L60912262	الممارسة المهنية 2	3	-	2*5=10	فصل رابع
المجموع (ساعة معتمدة)		6	-	6	

*متطلب متزامن

عدد الاسبوع 14

الدراسة والتدريب في مكان العمل يتم خلال يومين في الاسبوع وبمعدل 5 ساعات في اليوم الواحد

140=14*2*5 ساعة

الخطة الاسترشادية

السنة الاولى					
الفصل الدراسي الثاني			الفصل الدراسي الاول		
الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة	الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
1	علوم عسكرية	L60000112	3	الثقافة الإسلامية	L60000111
3	اللغة الإنجليزية التطبيقية	L60000122	2	مهارات الحياة والعمل	L60000123
3	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	L60000124	2	مهارات رقمية	L60000125
2	تربية وطنية	L60000114	2	الريادة والابتكار	L60000121
3	إدارة سلسلة التوريد في قطاع الفنادق والسياحة	L60900132	2	صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة	L60900131
1	اللغة الإنجليزية الفنية في الفنادق والسياحة	L60900134	3	سلوك المستهلك في قطاع الفنادق والسياحة والرؤى المستقبلية	L60900133
2	مبادئ ادارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية	L60912152	2	مبادئ الضيافة	L60912151
3	مبادئ ادارة المطارات ومنظمات الطيران المدني	L60912142	2	مبادئ السياحة	L60912141
18	المجموع		18	المجموع	

السنة الثانية					
الفصل الدراسي الثاني			الفصل الدراسي الاول		
الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة	الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
1	ادارة العمليات الجوية	L60912242	2	اتيكيت خدمة العملاء والبرتوكول	L60912251
1	ادارة العمليات الجوية / عملي	L60912244	1	اتيكيت خدمة العملاء والبرتوكول / عملي	L60912253
3	علوم وتكنولوجيا الطيران	L60912246	1	خدمة الطعام والشراب	L60912255
1	الطوارئ والاسعافات الأولية	L60912258	2	خدمة الطعام والشراب / عملي	L60912257
2	الطوارئ والاسعافات الأولية / عملي	L609122510	2	الخدمات الأرضية في المطارات – مناولة الركاب	L60912249
1	التسويق والاعلام في السياحة والضيافة	L609122512	1	الخدمات الأرضية في المطارات – مناولة الركاب / عملي	L609122411
1	التسويق والاعلام في السياحة والضيافة / عملي	L609122514	3	أنظمة حجز ومبيعات التذاكر	L609122413
3	صحة وسلامة الأغذية	L609122516	3	تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة	L609122415
2	مشروع تطبيقي	L609122418	3	الممارسة المهنية 1	L60912261
3	الممارسة المهنية 2	L60912262			
18	المجموع		18	المجموع	

الوصف المختصر لمواد الخطة الدراسية لتخصص الضيافة في الطيران والسياحة

(0-1)1	علوم عسكرية	L60000112
يحدد ويحدث المحتوى وكذلك المرجع المعتمد من قبل مديرية التربية والتعليم والثقافة العسكرية		
(0-2)2	تربية وطنية	L60000114
مجموعة الثوابت الوطنية الأردنية وعلى رأسها العقيدة الإسلامية السمحاء، ومبادئ الثورة العربية الكبرى والدستور الأردني والميثاق الوطني وفكر القيادة الهاشمية المستنير، بـHبعاده العربية والإسلامية والانسانية وتجربة الأمة التاريخية بالشكل الذي ينسجم مع الاستراتيجية الوطنية الأردنية للتعليم العالي تأصيل روح المواطنة الفاعلة عند الطالب بصورة حضارية متوازنة بعيداً عن التطرف والتعصب، وبما يمكنه من مواجهة التحديات القائمة ومواكبة التطورات العصرية.		
(0-3)3	الثقافة الإسلامية	L60000111
الثقافة الإسلامية وبيان معانيها وموضوعاتها والنظم المتعلقة بها – وظائفها وأهدافها، مصادر ومقومات الثقافة الإسلامية والأركان والأسس التي تقوم عليها، خصائص الثقافة الإسلامية، الإسلام والعلم، والعلاقة بين العلم والإيمان، التحديات التي تواجه الثقافة الإسلامية، رد الشبهات التي تثار حول الإسلام، الأخلاق الإسلامية والآداب الشرعية في إطار الثقافة الإسلامية، النظم الإسلامية.		
(1-2)3	اللغة الإنجليزية التطبيقية	L60000122
Introduction to communication, Verbal communication skills, Interpersonal communication, Public speaking, Written communication & Presentation Skills, how to be brilliant in a job interview. Common technical genres including emails, memos, agendas and minutes, and reports. Contemporary technologies, applications and Artificial Intelligence in technical writing. المتطلب السابق النجاح في امتحان مستوى اللغة الإنجليزية أو دراسة مادة اللغة الإنجليزية 99		
(1-2)3	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	L60000124
مفهوم الذكاء الاصطناعي وأدواته، تطبيقات الذكاء الاصطناعي: التعرف على الكلام، الترجمة، الرؤية الحاسوبية، التشخيص، التجارة والأعمال الإلكترونية، الأمن السيبراني، الروبوتات الذكية، تحليل البيانات، الألعاب الإلكترونية.		
(1-1)2	الريادة والابتكار	L60000121
المبادئ الأساسية لريادة الأعمال. المفاهيم المرتبطة بريادة الأعمال، تطوير الأفكار المبتكرة والإبداعية وتحويلها إلى مشاريع قابلة للتنفيذ. الأدوات الضرورية لتقييم السوق والمنافسة، وبناء وتطوير الفرق، وإعداد خطط العمل والتمويل.		
(1-1)2	مهارات الحياة والعمل	L60000123

مفهوم المهارات الحياتية وتصنيفها، الكفايات والمهارات التي يحتاجها الطلبة والمطابقة لاحتياجات سوق العمل سواء أكانت ادارية أم الكترونية للانخراط والنجاح في سعيهم للحصول على تعليم افضل ونتائج ايجابية في العمل وبما يساهم في بناء المجتمع ، من خلال بناء المعرفة في موضوعات الحياة العملية، وتشمل المهارات الآتية: مهارات الوعي الذاتي، مهارات تحديد الهدف، مهارات إدارة الوقت، مهارات حل المشكلات، مهارات التواصل، مهارات اتخاذ القرار، مهارات التفكير النقدي، مهارات ضبط النفس، مهارات المرونة

L60000125	مهارات رقمية	(1-1)2
مفهوم المهارات الرقمية وأهميتها في سوق العمل، مهارات استخدام الأجهزة والتقنيات الرقمية، مهارات إنشاء المحتوى الرقمي، مهارات إنشاء خدمة رقمية، مهارات تسويق الخدمات الرقمية. أمثلة وتطبيقات عملية وتشمل تنظيم وإدارة قواعد البيانات، تصميم المواقع الإلكترونية، تحليل البيانات، التسويق الإلكتروني للسلع والخدمات.		
المتطلب السابق: النجاح في امتحان مستوى مهارات الحاسوب، أو دراسة مادة مهارات الحاسوب		

L60900131	صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة	(1-1)2
تهدف المساق إلى تزويد الطلاب بالمعارف والمهارات اللازمة لقطاع الضيافة الحديث. وتغطي عادةً مواضيع مثل خدمة العملاء، وتكامل التكنولوجيا، والاستدامة، ومهارات الإدارة، واستراتيجيات التسويق، والوعي الثقافي. بالإضافة الى الاتجاهات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات، والتسويق الرقمي، بالإضافة إلى إدارة الأزمات وريادة الأعمال.		

L60900133	سلوك المستهلك في قطاع الفنادق والسياحة والرؤى المستقبلية	(1-2)3
عمليات اتخاذ القرار لدى المستهلك، بدءاً من تحديد الاحتياجات مروراً بالبحث، وتقييم البدائل، والشراء، وتقييم ما بعد الشراء. النظريات والأطر الأساسية، و كيفية ربطها بأمثلة واقعية. تأثير العمليات الكامنة وراء كيفية اتخاذ المستهلك قرار شراء منتج و في التسويق وتأثيره على ربحية ونمو أي مؤسسة ضيافة. العوامل المؤثرة في قرارات العملاء في عمليات التسويق والضيافة.		

L60900132	إدارة سلسلة التوريد في قطاع الفنادق والسياحة	(1-2)3
المفاهيم الأساسية لسلسلة التوريد في بيئات الضيافة والسياحة، بما في ذلك شراء المواد، إدارة المخزون، التوزيع، اختيار الموردين، وضمان الجودة. يركز على التكامل بين الأقسام التشغيلية لضمان الكفاءة وتقديم تجربة مميزة للزلاء والعملاء، مع الاهتمام بالاستدامة والتكاليف.		

L60900134	اللغة الإنجليزية الفنية في الفنادق والسياحة	(1-0)1
تطوير المهارات اللغوية الأساسية والمصطلحات المتخصصة المستخدمة في مجالات الفنادق والسياحة. يشمل تدريبات تفاعلية على المحادثة، القراءة، والاستماع في مواقف مهنية مثل الحجز، الاستقبال، الإرشاد السياحي، وخدمة العملاء، بهدف تحسين قدرة المتعلم على التواصل الفعال في بيئة العمل الدولية.		

L60912141	مبادئ السياحة	(1-1)2
يصف المساق مفهوم صناعة السياحة من حيث أهميتها، خصائص المنتج السياحي، دوافع السياحة المختلفة، فوائد السياحة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، عيوبها). أنواع السياحة، الترويج السياحي، السياحة وتطور وسائل النقل، مكاتب ووكالات السياحة والسفر، والمفاهيم المتعلقة بصناعة السياحة.		

(1-1)2	مبادئ الضيافة	L60912151
--------	---------------	-----------

مفهوم الضيافة وفرص العمل في مجال السياحة والضيافة. يُعنى المقرر بتصنيف الفنادق أولاً ومن ثم التعريف بأقسام الفندق المختلفة (إدارة الغرف، المكاتب الأمامية، إشراف الغرف، إدارة الإطعام والمشروبات..) وإدارة المطاعم والتعريف بخصائص الخدمات الفندقية.

(1-1)2	مبادئ ادارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية	L60912152
--------	---	-----------

مفهوم الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية من حيث الاستراتيجيات والتحديات في ادارة الموارد البشرية من خلال مفهومها وتطورها والتحديات التي واجهت الموارد البشرية، تخطيط الموارد البشرية من حيث تحديد الاحتياجات و اهمية التخطيط الاستراتيجي، تدفق العمل و تحليل المخرجات، تحليل عملية العمل و تحليل المدخلات و تصميم الوظائف، استقطاب الموارد البشرية، اختيار الموارد البشرية وخطوات عملية الاختيار، تدريب العاملين من حيث مفهوم التدريب و اهميته و تحديد الاحتياجات، التقييم و مسؤوليات تقييم الاداء و طريقة اعداد تقارير الاداء، انظمة الاجور والرواتب و انظمتها، العلاقات الصناعية والنقابات، ادارة السلامة المهنية و نظم معلومات الموارد البشرية و مراحل التطور والتطبيقات الحاسوبية في ادارة الموارد البشرية.

(1-2)3	مبادئ ادارة المطارات ومنظمات الطيران المدني	L60912142
--------	---	-----------

كيفية عمل المطارات والمراحل التي يمر بها المسافر، ويصف علاقة الوظائف المختلفة داخل المطارات ببعضها البعض، ويصف كل مرفق بالشرح والتفصيل، ويتحدث عن منظمات الطيران المدني على اختلافها، يصف مبنى المطار وما يقدمه من خدمات بشكل مفصل، وكذلك يصف الجانب الجوي في المطارات وخصائصه وأقسامه، وسلامة المطارات وطرق التخطيط السليم لتحقيق السلامة. الكتاب المقرر: المنظمات الدولية و اهم تطبيقاتها في مجال الطيران المدني و السفر و السياحة (2020) الدكتور عصام عبد المعبود عدد الصفحات (409) دار النهضة العربية للنشر و التوزيع.

(0-2)2	اتيكييت خدمة العملاء والبرتوكول	L60912251
--------	---------------------------------	-----------

الخدمة وأبعادها وكيفية اسقاطها على خدمات المسافرين والسياح، من حيث فهم السلوكيات المختلفة التي يمكن أن يتعرض لها مقدم الخدمات وكيفية التعامل مع السلوكيات المختلفة، كما ويساعد هذا المساق على تكوين المهارات اللازمة للتعامل مع مختلف الشخصيات في القطاع السياحي والطيران. ويتناول هذا المساق الأساليب المستخدمة للمساعدة في التواصل الفعال، يُعنى المقرر بأصول البروتوكول وقواعده الرسمية والاجتماعية ومراسم الاستقبال والأسس العامة لأداب اللياقة. بالإضافة إلى مهارات حسن الاستقبال وقواعد البروتوكولات في المناسبات الرسمية وآداب معاملة الضيوف. ودراسة أصول تنظيم الخدمة والضيافة لمختلف الخدمات والمناسبات والفعاليات المرتبطة بالعمل السياحي وخدمات الضيافة.

(3-0)1	اتيكييت خدمة العملاء والبرتوكول/ عملي	L60912253
--------	---------------------------------------	-----------

✓ أولاً: المهارات العملية المطلوبة

- اتيكييت التحية والاستقبال: محاكاة استقبال ضيوف رسميين أو سائحين في مطار أو فندق، باستخدام لغة الجسد المناسبة والتحية الرسمية بحسب الثقافة.
- بروتوكول التعامل مع الزبائن من جنسيات مختلفة: التعرف على الفروق الثقافية وتمثيل مواقف تُظهر احترام العادات المختلفة.
- آداب التواصل الهاتفية والرسمي: تطبيق عملي على الرد على مكالمات الزبائن بطريقة رسمية وصياغة بريد إلكتروني مهني.
- خدمة كبار الشخصيات (VIP Protocol): التدريب على تقديم خدمات خاصة لكبار الزوار، من التحية حتى المغادرة.

• حل المشكلات وفق أصول البروتوكول: تمثيل مواقف شكاوى أو استياء زبائن، والتعامل معها بأسلوب لائق ورسمي

✓ثانياً: الأدوات والوسائل

• هاتف وهي أو تطبيق محاكاة للاتصالات.

• سيناريوهات جاهزة لحالات استقبال وخدمة.

• بطاقات تعريف بأسماء الزبائن من جنسيات مختلفة.

• ورقة تقييم لسلوك وأسلوب التعامل

✓ثالثاً: خطوات التطبيق العملي داخل التدريب

• اليوم الأول: تعريف الطلاب بمبادئ البروتوكول والاتيكييت في الخدمة.

• اليوم الثاني: تمثيل مواقف استقبال وتحية.

• اليوم الثالث: تدريبات على التواصل الهاتفي والكتابي.

• اليوم الرابع: محاكاة خدمة VIP.

• اليوم الخامس: تمثيل شكاوى الزبائن وكيفية التعامل معها.

✓رابعاً: تقييم الأداء العملي

• التحية والاستقبال: ممتاز / جيد جداً / جيد / بحاجة لتحسين.

• التواصل الثقافي: ممتاز / جيد جداً / جيد / بحاجة لتحسين.

• الاتصالات الرسمية: ممتاز / جيد جداً / جيد / بحاجة لتحسين.

• خدمة VIP: ممتاز / جيد جداً / جيد / بحاجة لتحسين.

• حل المشكلات: ممتاز / جيد جداً / جيد / بحاجة لتحسين.

(0-1)1

خدمة الطعام والشراب

L60912255

فن خدمة العميل في المطاعم، وتتطابق إجراءات وسلوكيات خدمة العميل التي تقدمها المطاعم مع المعايير العالمية في فن الخدمة ، وتشمل هذه المعايير طريقة تحية العملاء وتوجيههم الى مقاعدهم، وطريقة الرد على أسئلتهم، وكيفية عرض وتقديم المعلومات القائمة Menu والأسعار وأسلوب تلقي طلبات العملاء، وطريقة تقديم الوجبات، وتحصيل المدفوعات من العملاء، كما ويتناول المساق خدمة الطعام والشراب على متن الطائرات، وطريقة التزويد والتحميل التفرغ، والعمليات المرتبطة بها على المدرج أو على متن الطائرة.

متطلب سابق: - L60912151

(6-0)2

خدمة الطعام والشراب/ عملي

L60912257

اعداد سياحي مصغر يحتوي على 3 أقسام (مقولات - طبق رئيسي - حلوى) ومحاكاة تقديم وجبة سياحية لسائح باللغة الإنجليزية، مع شرح المكونات تدريب عملي على ترتيب السفرة وفقاً لمعايير الضيافة الجوية

تحضير وتقديم مشروب بارد أو ساخن في بيئة خدمية وعلى اللباقة، النظافة، التقديم الصحيح واللغة التدريب العملي في المنشآت

(1-2)3

علوم وتكنولوجيا الطيران

L60912246

تاريخ الطيران و انواع الطائرات و انواع شركات الطيران، حوادث الطائرات تطور الطيران الخاص كما يهتم ايضا بتصنيع الطائرات.

متطلب سابق: - L60912142

(2-1)3

أنظمة حجز ومبيعات التذاكر

L609122413

يناقش هذا المساق التسعير وإصدار التذاكر وإجراء الحجوزات مع شركات الطيران المختلفة، القيام بالحجوزات عبر الخطوط الجوية المدنية، التعامل مع العملاء وخدمتهم، واعداد فواتير الضيف.

متطلب سابق: - L60912142

(1-2)3	تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة	L609122415
--------	---	------------

يهدف هذا المساق الى تعريف الطالب بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالأنشطة السياحية الدولية والمحلية مثل قوانين الاستثمار السياحي، وقانون الجمعيات السياحية الرسمية، وقانون وزارة السياحة، وقانون هيئة تنشيط السياحة. كما يهدف هذا المساق الى تعريف الطلبة بالمفاهيم الأساسية لأخلاقيات السياحة العالمية العشرة التي أسستها منظمة السياحة العالمية وهي: مساهمة السياحة في الفهم المشترك والاحترام المتبادل بين الناس والمجتمعات، السياحة كوسيلة لتحقيق الذات الفردي والجمعي، والسياحة كعامل للتنمية المستدامة، والسياحة كمستخدم للتراث الثقافي وكمساهم في تعزيزه، والسياحة كنشاط نفعي للمجتمعات المحلية، والتزامات أصحاب المصالح في التنمية السياحية، والحق في السياحة، وحرية انتقال السياح، وحقوق العمال ورجال الأعمال (الرواد) في صناعة السياحة، وتنفيذ مبادئ الأخلاقيات العالمية للسياحة.

(0-1)1	ادارة العمليات الجوية	L60912242
--------	-----------------------	-----------

يهدف هذا المساق إلى تعريف الطلبة بالعمليات المرتبطة بالطيران والنقل الجوي قبل بدء الرحلة كتجهيز المقصورة على ارض المطار، وعمليات نقل الأمتعة والركاب، والعمليات الواجب اتباعها أثناء تحرك المقصورة، ومراحل اعداد الرحلة، مع الأخذ ببعين الإعتبار فسيولوجيا الارتفاع وأثرها مع الإلمام بمكونات المقصورة والمعدات والإجراءات المرتبطة بها، كما ويتحدث هذا المساق عن اساليب الإتصال بين أفراد طاقم الطائرة من جانب، وبين طاقم الطائرة والركاب من جانب آخر.

(3-0)1	ادارة العمليات الجوية/ عملي	L60912244
--------	-----------------------------	-----------

تهدف هذه المادة إلى تعريف الطلبة بالعمليات المرتبطة بإدارة النقل الجوي قبل وأثناء وبعد الرحلة، وتجهيز المجموعات قبل الإقلاع، والتعامل مع أنظمة الحجز وإصدار بطاقات الصعود للطائرة. وفيما يلي أنشطة تطبيقية عملية:- محاكاة مناولة الركاب في المطار و إصدار التذاكر وتعديل الحجوزات وإلغاءها التعامل مع طلبات خاصة من الركاب
تمرين على خدمات ما بعد الوصول
تدريب على مهارات التواصل مع الركاب الغاضبين أو المتوترين (PIR (Property Irregularity Report ملء نموذج محاكاة التعامل مع فقدان الأمتعة

(0-2)2	الخدمات الأرضية في المطارات – مناولة الركاب	L60912249
--------	---	-----------

الخدمات الأرضية المقدمة في المطارات كخدمات الركاب ومراقبة وإدارة الحركة الجوية، والتي تشمل (مركز المراقبة الجوية، الاتصالات)، والتحقيق في حوادث الحركة الجوية، و نظم البحث والتطوير، و بيانات الرحلة ورصد الطائرات، و تنسيق وإدارة المجال الجوي، والمناولة الأرضية في المطارات، وحريرات الطيران، وتسويق النقل الجوي السياحي.

متطلب سابق: - L60912142

(3-0)1	الخدمات الأرضية في المطارات – مناولة الركاب / عملي	L609122411
--------	--	------------

تتناول هذه المادة تقديم الخدمات الأرضية للركاب في المطارات، مثل تسجيل الوصول، إصدار بطاقات الصعود، التنسيق مع النقل الأرضي، والتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة. وفيما يلي الأنشطة العملية المقترحة

(0-1)1	الطوارئ والاسعافات الأولية	L60912258
في هذا المساق، سيعرف الطالب أن دليل تشغيل طاقم الطائرة يحتوي على جميع التعليمات والمعلومات اللازمة لطاقم المقصورة لأداء واجباتهم والتأكد من أن المحتويات متضمنة جميع التعديلات أو المراجعات ولا تخترق الشروط الواردة في المشغل الجوي. المواد الخطرة وماهيتها وتصنيفها وتوصيات الأمم المتحدة حولها، وشروط تخزين المواد الخطرة، وكيفية التعامل معها والوقاية منها، والتراخيص المتعلقة بها، حيث أن هذا المساق يثري الطالب بمعلومات حول المواد الخطرة التي من الممكن أن يتعرض لها أثناء القيام بمهام الضيافة بشكل عام وكيفية التعامل معها والوقاية من أثارها الضارة المحتملة.		
(6-0)1	الطوارئ والاسعافات الأولية/ عملي	L609122510
تهدف هذه الخطة إلى تحويل المحتوى النظري لمادة الطوارئ والإسعافات الأولية إلى تطبيقات عملية فعلية، تُسهم في رفع كفاءة الطلبة وتعزيز قدرتهم على التعامل مع الحالات الطارئة، خاصة في بيئة الطيران والضيافة الجوية و محاكاة حالات الطوارئ الواقعية 1 (Simulation) - تنفيذ سيناريوهات إسعاف أولي مثل: فقدان الوعي، الجروح، الحروق، الكسور، الاختناق، والتسمم. - استخدام دمي تدريبية وأدوات واقعية تحاكي بيئة الطائرة. - تقسيم الطلبة إلى فرق عمل وتناوبهم على أداء المهام. تدريب عملي على معدات الإسعاف-2 التعرف على مكونات حقيبة الإسعاف الجوي. - استخدام أدوات مثل جهاز CPR جباير التثبيت، الشاش، أدوات وقف النزيف تدريب على وضعية الإنفاقة ومراقبة العلامات الحيوية. زيارة ميدانية-3 -زيارة مراكز طبية أو إسعافية (الدفاع المدني أو مركز طوارئ) التعرف على آليات الإسعاف الفعلي لقاء مع مختصين في مجال الطوارئ الطبية تدريب على تصنيف المواد الخطرة-4 -التعرف على رموز GHS الدولية لتصنيف المواد الخطرة. - التمييز بين المواد القابلة للاشتعال، السامة، المشعة، وغيرها. - تطبيق سيناريوهات للتعامل مع حالات تسرب مواد خطرة داخل الطائرة. 5 مشروع جماعي -إعداد دليل مبسط للإسعافات الأولية على متن الطائرة. - يشمل: الحالات الشائعة، أدوات الإسعاف المتاحة، آلية التعامل تقديم المشروع وعرضه في نهاية التدريب العملي اختبار عملي نهائي 6 -اختبار كل طالب على تنفيذ خطوات إسعافية لحالة طارئة محددة. - تقييم الأداء بناءً على السرعة، الدقة، والتصرف السليم. يمنح الطالب درجة عملية تغطي جانب التطبيق العملي للمادة		

(0-1)1	التسويق والاعلام في السياحة والضيافة	L609122512
مفاهيم التسويق الحديث المرتبطة بإدارة السياحة والضيافة وخصوصا تسويق خدمات الطيران المدني، وبيان الخدمات السياحية وأبرز السمات والخصائص التي تميز الخدمات عن السلع، كما يتحدث عن اساليب التسويق السياحي من حيث الآليات والنشاطات التي تحقق نتائج لمنظمات الأعمال السياحية بشكل عام، وتوضيح المنتج السياحي ومكوناته، والآثار المباشرة وغير المباشرة التي تعكسها صناعة السياحة، وتطوير استراتيجيات لتسعير الخدمات السياحية، وآليات التخطيط		

الاستراتيجي للفنادق ووكالات السياحة والسفر. ويتناول المساق مفهوم الإعلام السياحي ودور وسائل الإعلام المختلفة (المرئية والمسموعة والمقروءة) في التسويق والجذب السياحي، والتأثيرات السلبية والإيجابية للإعلام على السياحة والطيران، ودور الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي في تطور السياحة والضيافة، ودور الإعلام البشري (الموارد البشرية) في الترويج السياحي للدولة.

(2-0)1

التسويق والإعلام في السياحة والضيافة/ عملي

L609122514

1. إعداد خطة تسويقية لوجهة سياحية
 - اختيار وجهة) مدينة، موقع أثري، منتجع)
 - تحديد السوق المستهدف) محلي، عربي، أجنبي)
 - تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات (SWOT)
2. تصميم إعلان ترويجي
 - عمل بروشور أو فيديو قصير للترويج للوجهة
 - استخدام صور جذابة ومعلومات مختصرة ومشوقة
 - تحديد وسيلة النشر) فيسبوك، إنستغرام، موقع إلكتروني)
3. إعداد حملة ترويجية افتراضية
 - تحديد ميزانية افتراضية للحملة
 - اختيار الوسائل المستخدمة) سوشال ميديا، إعلانات مطبوعة، خصومات)
 - تحديد مدة الحملة وأهدافها) زيادة عدد الزوار، حجز 100 رحلة، إلخ)
4. زيارة ميدانية لمكتب سياحي أو فندق
 - الاطلاع على طريقة تسويق البرامج السياحية
 - طرح أسئلة على موظفي التسويق
 - كتابة تقرير عن أدوات التسويق المستخدمة عملياً
5. محاكاة دور مسؤول تسويق
 - يقوم الطالب بدور مسؤول التسويق في شركة سياحة
 - يقدم عرض تقديمي لتسويق برنامج سياحي جديد
 - يواجه أسئلة واقعية من لجنة زملاء أو المدرس
6. تحليل حملة تسويقية واقعية
 - اختيار حملة قامت بها شركة طيران أو وزارة سياحة
 - تحليل عناصر الحملة: الرسالة، الجمهور، الوسائل، النتائج
 - تقديم رأي نقدي وتحسينات مقترحة
7. تصميم الإعلانات باستخدام برمجية Canva
 - والتي تُعد من الأدوات الحديثة والفعالة في مجال التصميم الجرافيكي لأغراض تسويقية. تُمكن هذه المادة الطلبة من تعلم كيفية إنشاء تصاميم احترافية بصرًا تتناسب مع الحملات الإعلانية الرقمية، وذلك من خلال التعرف على واجهة المنصة، أدوات التصميم، أساليب تنسيق العناصر، وتوظيف الألوان والخطوط بما يخدم أهداف العلامة التجارية.
 - يركز المساق على الجانب التطبيقي، حيث يقوم الطلبة بإنشاء تصاميم متنوعة تلي احتياجات السوق الرقمي، مع مراعاة الهوية البصرية للعلامة التجارية وجمهورها المستهدف، مما يساهم في تنمية مهاراتهم الإبداعية في التسويق الإلكتروني.

(1-2)3	صحة وسلامة الأغذية	L609122516
الأمر المتعلقة بصحة وسلامة الأغذية كسلامة الأطعمة والقيمة الغذائية للأطعمة والمحافظة على القيمة الغذائية وسلامة الأغذية أثناء التسويق والتخزين والطهي وحفظ الطعام والتقديم التبريد، وكيفية تحضير وجبات غذائية صحية، وكل ما يتعلق بأمور التنظيف والتعقيم للأطعمة وأسسها، وأثر المواد المضافة على الصحة وتجنبها في الأطعمة والحد اليومي لاستهلاكها. بالإضافة إلى عادات وتقاليد الشعوب التي تتعلق بتناول الطعام.		
(2-0)2	مشروع تطبيقي	L609122418
مشروع تطبيقي في أحد المجالات المعرفية الأساسية للتخصص ينتهي بعمل متكامل خلال الفصل الدراسي الرابع		
(140-0)3	الممارسة المهنية 1	L60912261
التدريب العملي في مجال السياحة والضيافة لدى الشركات والمنشآت ذات العلاقة بموجب اتفاقيات ومذكرات تفاهم.		
(140-0)3	الممارسة المهنية 2	L60912262
التدريب العملي في مجال الضيافة والسياحة لدى الشركات والمنشآت ذات العلاقة بموجب اتفاقيات ومذكرات تفاهم.		