

الخطة الدراسية لمرحلة الدرجة الجامعية المتوسطة
في تخصص خدمات المسافرين
برنامج الدراسات الثنائية المتكاملة في العمل
(رمز التخصص: L60903)

(تم الموافقة على تعديل الخطة الدراسية لتخصص خدمات المسافرين لمرحلة الدرجة الجامعية المتوسطة بموجب قرار لجنة الخطة الدراسية رقم 2025/2024/14/3 بتاريخ 2025/9/7، وتطبق اعتباراً من بداية العام الجامعي 2026/2025).

تتكون الخطة الدراسية لنيل الدرجة الجامعية المتوسطة في تخصص خدمات المسافرين من (72) ساعة معتمدة، موزعة على النحو الآتي:

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

بيانات المسار/ التخصص:

1.	اسم التخصص (باللغة العربية)	خدمات المسافرين
2.	اسم التخصص (باللغة الإنجليزية)	Passenger services
3.	مستوى البرنامج في الاطار الوطني الاردني للمؤهلات	المستوى 6: الدرجة الجامعية المتوسطة ☐ المستوى 5: الشهادة الجامعية المتوسطة ☐ المستوى 4: الدبلوم الفنى أو التدريبي ☐ أخرى (تذكر):
4.	الدرجة العلمية للبرنامج	دبلوم متوسط ☐ أخرى (تذكر): ☐
5.	الكلية او الكليات الموطن بها البرنامج	كلية جامعة البلقاء التطبيقية والكليات الخاصة التابعة لها
6.	القسم الاكاديمي التابع له البرنامج	إدارة الضيافة والسياحة
7.	الأقسام الأخرى المشتركة في تدريس البرنامج	الضيافة في الطيران والسياحة
8.	تاريخ بداية البرنامج (قرار الترخيص)	2019/05/01 العام الجامعي 2019/2018
9.	مدة الدراسة في التخصص	72 ساعة معتمدة (سنتان دراسيتان)
10.	لغة التدريس	اللغة العربية + اللغة الإنجليزية
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 ☐

أهداف البرنامج:

يهدف البرنامج الى اعداد مهنين في مجال خدمات المسافرين وفقا لمتطلبات المستوى السادس في الإطار الوطني للمؤهلات للعمل لدى المطارات وشركات الطيران والشركات السياحية بالإضافة الى القطاعات المدنية والعسكرية.

الأهداف العامة التي يحققها البرنامج:

1. اعداد افراد مؤهلين للعمل في قطاع خدمات الطيران وخدمات المسافرين
2. تطبيق مهارات التواصل والعلاقات العامة مع الجمهور
3. تطبيق المعرفة والمهارات في استخدام الحاسوب والحجز الالكتروني وحجز التذاكر
4. تطبيق المعرفة والمهارات المهنية في التسويق والمبيعات والضيافة الجوية والارضية داخل المطارات
5. القدرة على أداء المهام والواجبات الخاصة بالمطارات وخدمات المسافرين وتنظيم البرامج والرحلات السياحية والشحن والتخليص الجمركي

Program Learning Outcomes PLOs: PLOs مصفوفة مخرجات التعلم للتخصص

المجال المعرفي	المعرفة	المهارات	الكفايات
الخدمات الفندقية	- يحدد أنواع الخدمات الفندقية الرئيسية. - يذكر إجراءات استقبال النزلاء وتسجيلهم. - يوضح خطوات خدمة الغرف والمأكولات والمشروبات. - يشرح أسس الحجز وإدارة النفقات الفندقية. - يلعل أهمية معايير النظافة والجودة في الفنادق. - يصنف مستويات الفنادق حسب المعايير الدولية.	- يحلل احتياجات النزلاء ويقترح حلولاً مناسبة. - يقارن بين أنظمة الحجز الفندقي المختلفة. - يشغل أنظمة الحجز الإلكتروني والبرامج المحاسبية. - يقيس درجة رضا النزلاء عن الخدمات المقدمة. - يشخص المشكلات المتكررة في إدارة الفنادق. - يوظف مهارات التواصل في التعامل مع الزبائن والموظفين.	- يطبق إجراءات متكاملة في إدارة استقبال النزلاء وخدمتهم وتحصيل المدفوعات. - يوظف التحليل والتشغيل والتواصل لضمان جودة الخدمة الفندقية
الخدمات الأرضية في المطارات	- يحدد خطوات استقبال المسافرين وتوجيههم. - يذكر أنظمة تسجيل الدخول وإصدار بطاقات الصعود. - يوضح آليات مناولة الأمتعة في المطارات. - يشرح متطلبات السلامة الخاصة بصالات السفر. - يلعل أهمية التنسيق بين الأقسام الأرضية. - يصنف أنواع الخدمات الأرضية المقدمة للمسافرين.	- يحلل المشكلات التشغيلية التي تواجه المسافرين. - يقارن بين إجراءات الخدمات الأرضية في مطارات مختلفة. - يشغل أنظمة الحجز وإصدار البطاقات. - يقيس كفاءة أداء الخدمات الأرضية. - يشخص الأخطاء في مناولة الأمتعة. - يوظف مهارات التواصل لخدمة المسافرين بفعالية.	- يطبق إجراءات شاملة لخدمة المسافرين من تسجيلهم حتى صعودهم للطائرة. - يوظف التشغيل والتحليل والتواصل لضمان تقديم خدمات أرضية فعالة.
الخدمات في الشركات السياحية وشركات الطيران والشحن	- يحدد إجراءات الحجز وإصدار التذاكر. - يذكر خطوات التخليص الجمركي للشحنات.	- يحلل بيانات الحجزات والتخليص الجمركي. - يقارن بين أنظمة الحجز والتخليص المختلفة.	يطبق إجراءات متكاملة في الحجز، إصدار التذاكر، التخليص الجمركي، وخدمة العملاء.

التخليص الجمركي	3. يوضح الخدمات السياحية المقدمة للعملاء. 4. يشرح أنظمة التعامل مع الرحلات الملغاة أو المتأخرة. 5. يعلل أهمية الربط بين شركات الطيران والشحن السياحي. 6. يصنف الخدمات اللوجستية المقدمة من الشركات.	3. يشغل أنظمة إلكترونية للحجز والشحن. 4. يقيس رضا العملاء عن الخدمات السياحية والشحنية. 5. يشخص الأخطاء في عمليات التخليص الجمركي أو الحجوزات. 6. يوظف استراتيجيات خدمة العملاء في التعامل مع المواقف الطارئة	2. يوظف التحليل والتشغيل والتواصل لتقديم خدمات سياحية وشحن متكاملة وفعّالة.
--------------------	--	--	---

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	4 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		
اللغة الإنجليزية في السياحة وخدمات المسافرين	1 ندوة	2	3	4. الخدمات الأرضية في المطارات
البروتوكول وخدمة الزبائن	0	2	2	
البروتوكول وخدمة الزبائن/ عملي	3	0	1	
مبادئ الإدارة	1 ابحاث	1	2	
شركات الطيران والمطارات	1 مشروع	2	3	
أنظمة حجز التذاكر	6	0	3	
إدارة الضيافة الجوية	1 ندوة	2	3	
	8	9	17	المجموع (ساعة معتمدة)
خدمة العملاء	0	2	2	5. الخدمات في الشركات السياحية وشركات الطيران والشحن والتخليص الجمركي
خدمة العملاء/ عملي	3	0	1	
مبادئ إدارة الفنادق	1 ندوة	2	3	
مبادئ إدارة الموارد البشرية في المنشآت	1 مشروع	1	2	
الشحن والتخليص الجمركي	0	1	1	
الشحن والتخليص الجمركي/ عملي	4	0	2	
التشريعات والاختلاقيات الجوية	1 ندوة	2	3	
مبادئ التسويق السياحي	0	1	1	
مبادئ التسويق السياحي/ عملي	4	0	2	
تنظيم البرامج والرحلات السياحية	0	2	2	
تنظيم البرامج والرحلات السياحية/ عملي	2	0	1	
مبادئ السياحة	1 ابحاث	1	2	
	10	12	22	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 لتخصص "خدمات المسافرين"

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	4 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 كالاتي:-

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

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

رقم المادة	اسم المادة	الساعات المعتمدة	الساعات الاسبوعية		المتطلب السابق
			نظري	عملي	
L60903255	تنظيم البرامج والرحلات السياحية	2	2	0	L60903151
L60903257	تنظيم البرامج والرحلات السياحية / عملي	1	0	2	
L60903246	شركات الطيران والمطارات	3	2	1 مشروع	
L60903256	الشحن والتخليص الجمركي	1	1	0	
L60903258	الشحن والتخليص الجمركي / عملي	2	0	4	
L60903259	التشريعات والاحلاقيات الجوية	3	2	1 ندوة	
L60903241	البروتوكول في خدمة الزبائن	2	2	0	L60903152
L60903243	البروتوكول في خدمة الزبائن / عملي	1	0	3	
L60903242	إدارة الضيافة الجوية	3	2	1 ندوة	L60903142
L60903244	أنظمة حجز التذاكر	3	0	6	
L60903254	مبادئ التسويق السياحي	1	1	0	L60903151
L60903256	مبادئ التسويق السياحي / عملي	2	0	4	
L60903142	مبادئ الادارة	2	1	1 أبحاث	
L60903151	مبادئ السياحة	2	1	1 أبحاث	
L60903251	خدمة العملاء	2	2	0	
L60903253	خدمة العملاء / عملي	1	0	3	
L60903152	مبادئ إدارة الفنادق	3	2	1 ندوة	
L60903245	اللغة الإنجليزية في السياحة وخدمات المسافرين	3	1	1 ندوة	
L60903153	مبادئ إدارة الموارد البشرية في المنشآت	2	1	1 مشروع	
المجموع (ساعة معتمدة)		39	21	18	

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

رقم المادة		الساعات الاسبوعية	المتطلب السابق
------------	--	-------------------	----------------

	اسم المادة	الساعات المعتمدة	نظري	عملي*	
L60903261	الممارسة المهنية 1	3	-	2*5=10	فصل ثالث
L60903262	الممارسة المهنية 2	3	-	2*5=10	فصل رابع
المجموع (ساعة معتمدة)		6	-	6	

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
3	مبادئ إدارة الفنادق	L60903152	2	مبادئ السياحة	L60903151
2	مبادئ الإدارة	L60903142	2	مبادئ إدارة الموارد البشرية في المنشآت	L60903153
18	المجموع		18	المجموع	

السنة الثانية					
الفصل الدراسي الثاني			الفصل الدراسي الاول		
الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة	الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
3	إدارة الضيافة الجوية	L60903242	2	خدمة العملاء	L60903251
3	أنظمة حجز التذاكر	L60903244	1	خدمة العملاء/ عملي	L60903253
3	شركات الطيران والمطارات	L60903246	2	تنظيم البرامج والرحلات السياحية	L60903255
1	مبادئ التسويق السياحي	L60903252	1	تنظيم البرامج والرحلات السياحية/ عملي	L60903257
2	مبادئ التسويق السياحي/ عملي	L60903254	2	البروتوكول في خدمة الزبائن	L60903241
1	الشحن والتخليص الجمركي	L60903256	1	البروتوكول في خدمة الزبائن/ عملي	L60903243
2	الشحن والتخليص الجمركي / عملي	L60903258	3	التشريعات الجوية والاختلاقيات الجوية	L60903259
3	الممارسة المهنية 2	L60903262	3	اللغة الإنجليزية في السياحة وخدمات المسافرين	L60903245
			3	الممارسة المهنية 1	L60903261
18	المجموع		18	المجموع	

الوصف المختصر لمواد الخطة الدراسية لتخصص خدمات المسافرين

(0-1)1	علوم عسكرية	L60000112
يحدد ويحدث المحتوى وكذلك المرجع المعتمد من قبل مديرية التربية والتعليم والثقافة العسكرية		
(1-1)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.		
(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 إدارية أم إلكترونية للانخراط والنجاح في سعيهم للحصول على تعليم أفضل ونتائج إيجابية 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		

مهارات رقمية	L60000125	2(4-0)
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.		
صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة	L60900131	2(1-1)
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 إلى الاتجاهات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات، والتسويق الرقمي، بالإضافة إلى إدارة الأزمات وريادة الأعمال.		
سلوك المستهلك في قطاع الفنادق والسياحة والرؤى المستقبلية	L60900133	3(1-2)
عمليات اتخاذ القرار لدى المستهلك، بدءاً من تحديد الاحتياجات مروراً بالبحث، وتقييم البدائل، والشراء، وتقييم ما بعد الشراء. النظريات والأطر الأساسية، وكيفية 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.		
إدارة سلسلة التوريد في قطاع الفنادق والسياحة	L60900132	3(1-2)
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.		
اللغة الإنجليزية الفنية في الفنادق والسياحة	L60900134	1(1-0)
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.		
مبادئ إدارة الفنادق	L60903152	3(1-2)
يتناول هذا المساق توضيح مراحل نشأة وتطور صناعة الفنادق، والتصنيف الدولي والمحلي للفنادق، وعناصر أسس التقييم للفنادق، ووصف الوظائف للأقسام الفندقية، والسياسات المختلفة لإدارة الفنادق بتشغيل وتنظيم وتقديم خدمات الضيافة للزلاء في مختلف أنواع الفنادق، من فنادق الأعمال الفاخرة إلى المنتجعات السياحية الاقتصادية. وتشمل هذه الإدارة العديد من الجوانب المترابطة، بدءاً من عمليات الاستقبال والتسجيل، مروراً بخدمات الغرف والتنظيف، وصولاً إلى إدارة المطاعم وتقديم الطعام والشراب، ناهيك عن التسويق والمبيعات وتلبية احتياجات العملاء.		
يُعد فهم تاريخ صناعة الضيافة وهيكلها التنظيمي ضرورياً لضمان سير العمل بسلاسة. كما تُعنى إدارة الفنادق أيضاً بوضع استراتيجيات تسويقية فعالة لجذب العملاء والحفاظ عليهم، مع إدارة الإيرادات والنفقات لتحقيق الربحية. وفوق كل ذلك، تُولي إدارة الفنادق اهتماماً كبيراً بقانون الضيافة وخدمة العملاء لضمان تجربة إقامة مُرضية للضيف.		
مبادئ السياحة	L60903151	2(1-1)

يُقدّم هذا المساق نظرة شاملة متكاملة عن المبادئ المتعلقة بصناعة السياحة من خلال تناوله لعدة جوانب رئيسية تشمل مفهوم السياحة والسائح، والتطور التاريخي للسياحة، ودوافع وعقبات السياحة، وأنواع السياحة، وعناصر السياحة، والآثار الإيجابية والسلبية للسياحة، والتخطيط السياحي والبيئي. كما يوضح السياحة كصناعة ودورها في إشباع وحاجات السياح.

(1-1)2	مبادئ إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية	L60903153
--------	---	-----------

يصف المساق مفهوم الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية من حيث الاستراتيجيات والتحديات في إدارة الموارد البشرية من خلال مفهومها وتطورها والتحديات التي واجهت الموارد البشرية، تخطيط الموارد البشرية من حيث تحديد الاحتياجات وأهمية التخطيط الاستراتيجي، تدفق العمل وتحليل المخرجات، تحليل عملية العمل وتحليل المدخلات وتصميم الوظائف، استقطاب الموارد البشرية، اختيار الموارد البشرية وخطوات عملية الاختيار، تدريب العاملين من حيث مفهوم التدريب وأهميته وتحديد الاحتياجات، التقييم ومسؤوليات تقييم الأداء وطريقة إعداد تقارير الأداء، أنظمة الأجور والرواتب وأنظمتها، العلاقات الصناعية والنقابات، إدارة السلامة المهنية ونظم معلومات الموارد البشرية ومراحل التطور والتطبيقات الحاسوبية في إدارة الموارد البشرية.

(1-2)3	اللغة الإنجليزية في السياحة وخدمات المسافرين	L60903245
--------	--	-----------

The course aims to develop participants' abilities to communicate with international visitors efficiently and effectively, learn industry-specific terms and phrases, improve customer service skills, and handle critical situations. It also helps them improve the visitor experience and enhance the cultural understanding of people coming from different cultural backgrounds. This course is a powerful tool for developing English language skills specialized in the field of tourism and traveler services.

(0-2)2	خدمة العملاء	L60903251
--------	--------------	-----------

يُعرف المساق الطلبة بعملية الاتصال ووسائله، والمهارات الشفوية والكتابية للاتصال، وأساليب التعامل مع الجنسيات والثقافات المختلفة، وفن التخاطب والتقديم وأداب المائدة التعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء. كما يتناول تنمية المهارات الشخصية بينا لأفراد والجماعات، وبناء الفريق والاهتمام بالعملاء في الفنادق والمطاعم وكيفية استجابة المطاعم لحاجات العملاء المتباينة.

(3-0)1	خدمة العملاء / عملي	L60903253
--------	---------------------	-----------

أولاً: الخطة العملية للمادة

- تعريف الطلبة بأهمية خدمة العملاء في القطاع السياحي.
- تدريب الطلبة على مهارات التواصل الفعال مع السياح والعملاء.
- تعليم طرق التعامل مع الشكاوى والمواقف الصعبة باحترافية.
- تنمية مهارات الإصغاء النشط وفهم احتياجات الزبائن.
- ربطاً لمفاهيم النظرية بتجارب واقعية من خلال زيارات ميدانية.
- ثانياً: التطبيق العملي للمادة

1. محاكاة مواقف خدمة عملاء

- تمثيل مواقف واقعية بين موظف استقبال وسائح غاضب.
- تدريب الطلبة على استخدام عبارات التهذئة والاعتذار المهني.
- تقييم الأداء من حيث اللباقة والتعامل مع الشكوى.

2. إعداد استبيان لقياس رضا العملاء

- تصميم استبيان مبسط لقياس رضا السائح عن الخدمة.
- توزيع الاستبيان على زوار فعليين أو افتراضيين.
- تحليل النتائج وتقديم تقرير بالملاحظات.

3. زيارة ميدانية لمركز خدمة عملاء سياحي

- الاطلاع على أسلوب التعامل مع العملاء في بيئة عمل حقيقية.
- طرح أسئلة حول نظام الشكاوى والمتابعة.
- كتابة ملخص لما تعلمه الطالب من التجربة.

4. تصميم دليل إرشادي لخدمة العملاء

- إعداد دليل يشمل قواعد السلوك المهني في التعامل مع السياح.
- تحديد الخطوات التي يجب اتباعها عند تقديم الخدمة.
- تضمين نماذج لعبارات الترحيب، الاعتذار، وإنهاء المحادثة.

5. تقديم عرض تقديمي عن أهمية خدمة العملاء

- يعد الطالب عرض PowerPoint عن أهمية خدمة العملاء في السياحة.
- يشرح كيف تؤثر جودة الخدمة على رضا السائح وسمعة المؤسسة.
- يتضمن العرض أمثلة واقعية أو دراسات حالة.

(6-0)3

أنظمة حجز التذاكر

L60903244

This course covers pricing and issuing tourism tickets, making reservations with various airline companies, hotels, restaurants, and transportation services such as buses and cars. It also includes customer service and interactions, as well as tasks related to hotel reservations, housekeeping, and cashier duties. Additionally, the course explores the use of computer systems by airline companies and tourism offices, including preparing guest bills, managing housekeeping tasks, and maintaining records.

(0-1)1

الشحن والتخليص الجمركي

L60903256

يهدف هذا المساق الى تعريف الطلبة بالمفاهيم والأساليب الحديثة للشحن والتخليص الجمركي البري والبحري والجويوكيفية عمل بيان جمركي وتسيير اجراءات الشحن والتخليص الجمركي.

(4-0)2

الشحن والتخليص الجمركي / عملي

L60903258

✓ أولاً: المهارات العملية المطلوبة (قابلة للتطبيق يدوياً وإلكترونياً)

1. إعداد وثائق الشحن الأساسية

يدوياً: تدريب الطلاب على تعبئة نماذج ورقية لكل من بوليصة الشحن الجوي، الفاتورة التجارية، وشهادة المنشأ.
إلكترونياً (عبر Odoo): استخدام نماذج Odoo الخاصة بوثائق الشحن لإنشاء بوليصة إلكترونية وفواتير رقمية مرتبطة بالعمل والمنتهج.

2. محاكاة عملية شحن جوي

يدوياً: إعداد سيناريو ورقي يتضمن كافة تفاصيل الشحنة (نوع البضاعة، الوزن، الدولة المرسله والوجهة، خط السير، طريقة الشحن، واختيار شركة شحن).
إلكترونياً: إدخال بيانات الشحنة عبر تطبيق Odoo (وحدة إدارة المخزون أو الشحن)، وإنشاء سجل الشحنة ومتابعة حالتها.

3. إجراءات التخليص الجمركي

يدوياً: تنفيذ تمثيل دوري بين الطالب و"موظف الجمارك" وتقديم المستندات الورقية مع حساب تقديري للرسوم.
إلكترونياً: تسجيل الدخول كمستخدم "موظف جمارك" على Odoo، ثم رفع المستندات، تسجيل رسوم الجمارك، وإنشاء إيصال دفع.

4. تصنيف البضائع حسب النظام الجمركي (HS Code)

يدوياً: استخدام الجداول الورقية لتحديد رمز HS المناسب للبضائع.
إلكترونياً: ربط كل منتج في Odoo برمز HS المناسب وتفعيل حساب الجمارك تلقائياً عند إصدار الفاتورة.

5. التعامل مع الحالات الخاصة (بضائع تالفة/مرفوضة/عاجلة)

يدوياً: مناقشة حالات عملية وتوثيق الإجراء المناسب لكل حالة.
إلكترونياً: تسجيل الحالات الخاصة داخل نظام Odoo كملاحظات على الشحنة أو كمستند دعم/إرجاع/إجراء خاص.

(1-2)3

إدارة الضيافة الجوية

L60903242

يصف هذا المساق إدارة الضيافة الجوية اذ تعد من أهم مجالات العمل في صناعة الطيران، حيث تُعنى بتقديم خدمات ممتازة للمسافرين على متن الطائرات، وذلك لضمان رحلة آمنة ومريحة تُلبّي جميع احتياجاتهم. حيث يوضح مفهوم إدارة الضيافة الجوية وأهميتها في صناعة الطيران. والتعرف على واجبات ومهام طاقم الضيافة الجوية. واكتساب مهارات التواصل الفعال والتعامل مع مختلف أنواع الشخصيات. كما تهتم بتعليم مهارات تقديم الخدمات المميزة للمسافرين. والتعرف على قواعد السلامة والأمان على متن الطائرات. واكتساب مهارات حلّ المشكلات واتخاذ القرارات. والتعرف على أحدث الاتجاهات والتطورات في مجال الضيافة الجوية.

متطلب سابق: L60903142

(1-2)3

شركات الطيران والمطارات

L60903246

يُعدّ مقرر "شركات الطيران والمطارات" من المقررات الأساسية لفهم صناعة الطيران بشكلٍ شامل، حيث يُغطّي مختلف جوانب هذه الصناعة المعقدة، بدءاً من تاريخ الطيران وتطوره، مروراً بأنواع شركات الطيران ونماذج أعمالها، وصولاً إلى إدارة المطارات والخدمات اللوجستية الجوية. كما يوضح تحليل القضايا الاقتصادية والقانونية والتنظيمية التي تواجه صناعة الطيران. وتقييم تأثير التكنولوجيا على صناعة الطيران. واستكشاف مستقبل صناعة الطيران.

60903241L	البروتوكول في خدمة الزبائن	2(0-2)
-----------	----------------------------	--------

يتناول هذا المساق المفاهيم والمبادئ والقواعد الأساسية للبروتوكول والإتيكيت من أجل تطبيقها في بيئات العمل المختلفة للتعامل، بالإضافة إلى تطوير الكفاءة في تقديم خدمة العملاء بفعالية، يتضمن المساق دراسة متعمقة لمفاهيم البروتوكول والإتيكيت وتطبيقاتها العملية في التعامل الرسمي والاجتماعي، إلى جانب فهم الأساليب المختلفة لخدمة العملاء والتعامل مع الزبائن بمهارة.

متطلب سابق :- L60903152

60903243L	البروتوكول في خدمة الزبائن / عملي	1(3-0)
-----------	-----------------------------------	--------

أولاً: المهارات العملية المطلوبة

• إتيكيت 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 الهاتفي 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 وفقاً لصول البروتوكول: تمثيل مواقف شكاوى أو استياء زبائن، والتعامل معها بأسلوب لائق ورسمي.

✓ثانياً: الأدوات والوسائل

• هاتف وهمي وتطبيق 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 والإتيكيت 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

(1-2)3

التشريعات والاخلاقيات الجوية

L60903259

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

مبادئ التسويق السياحي

L60903252

يهدف هذا المساق تسليط الضوء على مفاهيم التسويق الحديث المرتبطة بإدارة السياحة والضيافة وخصوصاً تسويق خدمات الطيران المدني، وبيان الخدمات السياحية وأبرز السمات والخصائص التي تميز الخدمات عن السلع، كما يتحدث عن أساليب 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.

متطلب سابق: L60903151

(4-0)2

مبادئ التسويق السياحي / عملي

L60903254

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 و تحسينات مقترحة

7. تصميم الإعلانات باستخدام برمجية Canva

تهدف هذه المادة إلى تعريف الطلبة بأساسيات تصميم الإعلانات الرقمية 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 بصرياً 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.

L60903142	مبادئ الإدارة	(0-2)2
يسعى هذا المساق لتعريف الطالب على الأسس العلمية للإدارة ودورها في استغلال الموارد المتاحة الاستغلال الأمثل والمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة في البقاء والاستمرار وتحقيق الأرباح. كما ويسعى هذا المقرر إلى تزويد الطالب بالمفاهيم الأساسية والمهارات المتعلقة بالعمليات الإدارية والفرعية المكونة له. وتعريف الطلبة للمداخل الفكرية الأساسية للإدارة، والوظائف الإدارية		

L60903255	تنظيم البرامج والرحلات السياحية	(0-2)2
معرفة وتصميم البرامج السياحية والإلمام بأنظمة ولوائح السفر، إعداد تقرير المبيعات، والتعرف على طرق الحجز للخدمات السياحية، إصدار التذاكر ومستندات السفر، ومعرفة لغة التعامل في سوق العمل، واكتساب مهارات البيع الشخصي.		

متطلب سابق : L60903151

L60903257	تنظيم البرامج والرحلات السياحية/ عملي	(2-0)1
-----------	---------------------------------------	--------

✓ أولاً: المهارات العملية المطلوبة

- تصميم برنامج سياحي متكامل: (Tour Itinerary) إعداد برنامج سياحي مدته 3-5 أيام في الأردن أو دولة سياحية، مع تحديد وسائل النقل، وأماكن الإقامة، والأنشطة اليومية، وكتابة الجدول الزمني بشكل احترافي مع أسعار تقريبية.
- إعداد كتيب ترويجي للرحلة: (Tour Brochure) تصميم بروشور أو بوستر يحتوي على صور ونصوص جذابة، ويتضمن أبرز المعالم السياحية، والأنشطة الثقافية، والطبيعة والضيافة.
- محاكاة دور منظم الرحلات: (Tour Operator Role Play) تمثيل تقديم العرض السياحي لمجموعة من السائحين، والرد على استفساراتهم.
- تحليل أنواع الرحلات: مقارنة بين أنواع الرحلات (داخلية / خارجية – جماعية / فردية – تعليمية / ترفيهية) وتقديم عرض عنها.
- تنفيذ جدول زيارات ميدانية محلية: (Field Trip Planning) تنظيم رحلة ليوم واحد لموقع سياحي قريب، وتجهيز خطة السلامة وخط السير والتعليمات.

✓ ثانياً: الأدوات والوسائل

- برنامج Word/PowerPoint لتصميم البرنامج السياحي والبروشور.
- صور لأماكن الجذب السياحي.
- نماذج حجز وهمية وأوراق تقييم.
- خرائط سياحية أو تطبيق خرائط Google.

✓ثالثاً: خطوات التطبيق العملي داخل التدريب

- اليوم الأول: شرح مكونات البرنامج السياحي وعناصره.
- اليوم الثاني: تقسيم الطلبة إلى مجموعات وتصميم برامج فعلية.
- اليوم الثالث: إعداد وتصميم البروشور الترويجي.
- اليوم الرابع: تمثيل عملية التسويق وعرض البرامج أمام الصف.
- اليوم الخامس: تقييم جماعي وعرض التعليقات التحسينية.

✓رابعاً: تقييم الأداء العملي

- تصميم البرنامج السياحي: ممتاز / جيد جداً / جيد / بحاجة لتحسين.
- العرض الشفهي والتسويقي: ممتاز / جيد جداً / جيد / بحاجة لتحسين.
- إبداع البروشور واستخدام الصور: ممتاز / جيد جداً / جيد / بحاجة لتحسين.
- التنظيم الزمني والتكلفة: ممتاز / جيد جداً / جيد / بحاجة لتحسين.
- العمل الجماعي والتعاون: ممتاز / جيد جداً / جيد / بحاجة لتحسين.

(140-0)3

الممارسة المهنية 1

L60903261

تزويد الطالب بتدريب عملي ونظري لكل ما يتعلق في القطاع السياحي بمقدار 140 ساعة تدريبية، تشمل التدريب داخل قطاع شركات الطيران والمطارات على عمل الحجوزات بأنواعها عبر النظام الإلكتروني وأصدرا التذاكر وإعادة أصادرها، بالإضافة الى تقديم خدمات للمسافرين داخل المطار مثل خدمات المناولة الارضية بمختلف أنواعها. أيضا التدريب داخل مكاتب وشركات السياحة والسفر لكل ما يتعلق بتخطيط الرحلات السياحية وتسعيرها واساليب بيعها وتأمين المخزونات ذات العلاقة من غرف فندقية ووجبات طعام وأدلاء سياحيين. والتدريب العملي في فنادق الخمس والأربع نجوم للتعرف على مهام وواجبات أقسامها التشغيلية والمساندة، بالإضافة الى التدريب المتعلق بقيادة المجموعات السياحية والتعامل مع السائح داخل المواقع الاثرية ومعرفة نوعية الشروح التي تقدم للسائح برفقة دليل سياحي اردني

(140-0)3

الممارسة المهنية 2

L60903262

تزويد الطالب بتدريب عملي ونظري لكل ما يتعلق في القطاع السياحي بمقدار 140 ساعة تدريبية، تشمل التدريب داخل قطاع شركات الطيران والمطارات على عمل الحجوزات بأنواعها عبر النظام الإلكتروني وأصدرا التذاكر وإعادة أصادرها، بالإضافة الى تقديم خدمات للمسافرين داخل المطار مثل خدمات المناولة الارضية بمختلف أنواعها. أيضا التدريب داخل مكاتب وشركات السياحة والسفر لكل ما يتعلق بتخطيط الرحلات السياحية وتسعيرها واساليب بيعها وتأمين المخزونات ذات العلاقة من غرف فندقية ووجبات طعام وأدلاء سياحيين. والتدريب العملي في فنادق الخمس والأربع نجوم للتعرف على مهام وواجبات أقسامها التشغيلية والمساندة، بالإضافة الى التدريب المتعلق بقيادة المجموعات السياحية والتعامل مع السائح داخل المواقع الاثرية ومعرفة نوعية الشروح التي تقدم للسائح برفقة دليل سياحي اردني