

الخطة الدراسية لمرحلة الدرجة الجامعية المتوسطة
في تخصص الإدارة السياحية والضيافة
برنامج الدراسات الثنائية المتكاملة في العمل
(رمز التخصص: L60905)

(تم الموافقة على تعديل الخطة الدراسية لتخصص الإدارة السياحية والضيافة
بموجب قرار لجنة الخطة الدراسية رقم بتاريخ لتطبق على بداية العام الجامعي
2026/2025)

تتكون الخطة الدراسية للدرجة الجامعية المتوسطة في تخصص (الإدارة السياحية والضيافة)
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)	الإدارة السياحية والضيافة
2.	اسم التخصص (باللغة الإنجليزية)	Tourism and Hospitality Management
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	كليات جامعة البلقاء التطبيقية والكليات الخاصة التابعة لها
6.	القسم الاكاديمي التابع له البرنامج	
7.	الأقسام الأخرى المشتركة في تدريس البرنامج	
8.	تاريخ بداية البرنامج (قرار الترخيص)	
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 ☐ تقني ☐ ثنائي ☐

هدف البرنامج

يهدف البرنامج إلى إعداد كوادر ذات كفاءة محترفة مؤهلة للعمل في الضيافة في قطاعي الطيران و السياحة.

الأهداف العامة التي يحققها البرنامج :

1. اعداد خريجين مؤهلين تأهيلا عاليا في مجال الضيافة في الطيران والسياحة قادرين على تقديم خدمات حجوزات الطيران المدني تلبي احتياجات مختلف القطاعات.
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: Program Learning Outcomes PLOs

الرقم	المجال المعرفي	المعرفة	المهارة	الكفاية
1.	ادارة الخدمات السياحية والمطارات	1. يظهر الطالب معرفة في مجال السياحة ومفهومها 2. يظهر الطالب معرفة في إدارة المكاتب السياحية 3. يظهر الطالب معرفة الخصائص العامة للمطارات وأنواع شركات الطيران المحلية والإقليمية والعامة	1. يطبق الطالب طرق تسعير تذاكر النقل وطرق الحجز 2. يطبق الطالب مهارة اعداد وتصميم البرامج السياحية	1. يعمل الطالب على مواكبة ما هو جديد من نظم المعلومات والبرامج السياحية التي تستخدمها شركات النقل والطيران 2. يعمل الطالب على التخطيط الدقيق للبرامج السياحية وتنظيم الرحلات الجوية
2.	البروتوكول وخدمات الطعام والشراب	1. يظهر الطالب معرفة أهمية البروتوكول والاتيكييت 2. يظهر الطالب معرفة القواعد الأساسية لمقابلة الضيوف اضافة الى بروتوكول السلوك في العمل 3. يظهر الطالب معرفة مصطلحات اللغة الانجليزية في البروتوكول وخدمة الطعام والشراب	1. يطبق الطالب أسلوب وطرق الخدمة المتبعة في خدمة الضيوف 2. يطبق الطالب قواعد الاتيكييت الواجب مراعاتها أثناء الخدمة 3. يطبق الطالب استخدام مصطلحات اللغة الانجليزية في التعامل مع الزبون	1. يعمل الطالب على التقيد بالقواعد التي تحكم طريقة الفرد في السلوك والأداء 2. يعمل الطالب على تطبيق طرق الخدمة المتبعة في خدمة الطعام والشراب 3. يعمل الطالب على الالتزام بالأخطاء الواجب تلافيها أثناء الخدمة 4. يعمل الطالب على اكتساب مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية

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 / يطبيقي	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 والسفر	1	2	3	4. الإدارة
مبادئ إدارة المطارات ومنظمات الطيران المدني	4	1	3	
تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران	4	1	3	
التسويق والإعلام في السياحة والضيافة	2	2	3	
مبادئ إدارة الموارد البشرية والتأهيل الوظيفي في المنشآت السياحية والفندقية	2	2	3	
	7	8	15	
أنظمة الحجز في السياحة والسفر	4	1	3	5. خدمة العملاء
مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية في الضيافة	2	1	3	
اتيكيت خدمة العملاء والبروتوكول	4	1	3	
الخدمات الأرضية في المطارات/ مناولة الركاب	4	1	3	
	8	4	12	المجموع (ساعة معتمدة)
مبادئ إدارة الضيافة	1	2	3	6. خدمة الطعام
خدمة الطعام والشراب في الضيافة	4	1	3	
صحة وسلامة الغذاء	2	2	3	
	4	5	9	المجموع (ساعة معتمدة)
الطوارئ الإسعافات الأولية	4	1	3	7. الإسعافات الأولية
	2	1	3	المجموع (ساعة معتمدة)
الممارسة المهنية 1	10	0	3	8. 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 كالآتي:-

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 الضيافة والسياحة) (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	
L60905141	مبادئ السياحة والسفر	3	2	1	
L60905162	مبادئ إدارة الضيافة	3	2	1	
L60905242	مبادئ إدارة المطارات ومنظمات الطيران المدني	3	1	4	
L60901251	خدمة العملاء والاتيكيت والبروتوكول باللغة الإنجليزية	3	1	4	
L60905261	خدمة الطعام والشراب في الضيافة	3	1	4	L60904143
L60905241	تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة	3	2	1	L60905141
L60905252	الخدمات الأرضية في المطارات/ مناولة الركاب	3	1	4	
L60905251	مهارات الاتصال باللغة الانجليزية في الضيافة	3	1	2	L60900134
L60905272	الطوارئ والإسعافات الأولية	3	1	4	
L60905244	التسويق والإعلام في السياحة والضيافة	3	2	2	L60905141
L60904284	مبادئ ادارة الموارد البشرية والتأهيل الوظيفي في المنشآت السياحية والفندقية	3	2	2	-
L60904143	صحة وسلامة الغذاء	3	2	2	-

المتطلب السابق	الساعات الاسبوعية		الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
	عملي	نظري			
L60905241	4	1	3	أنظمة الحجز في السياحة والسفر	L60905254
	20	19	39	المجموع (ساعة معتمدة)	

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

المتطلب السابق	الساعات الاسبوعية		الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
	عملي	نظري			
فصل ثالث	10	0	3	الممارسة المهنية 1	L60905281
فصل رابع	10	0	3	الممارسة المهنية 2	L60905282
	6	-	6	المجموع (ساعة معتمدة)	

الخطة الاستراتيجية

السنة الاولى					
الفصل الدراسي الثاني			الفصل الدراسي الاول		
الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة	الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
1	علوم عسكرية	L60000112	1	اللغة الإنجليزية الفنية في الفندقية والسياحة	L60900134
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 الفندقية والسياحة	L60900132	2	صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة	L60900131
3	الثقافة الإسلامية	L60000111	3	سلوك المستهلك في قطاع الفندقية والسياحة والرؤى المستقبلية	L60900133
3	مبادئ إدارة الضيافة	L60905162	3	صحة وسلامة الغذاء	L60904143
			3	مبادئ السياحة والسفر	L60905141
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	مبادئ إدارة المطارات ومنظمات الطيران المدني	L60905242	3	خدمة العملاء والاتيكيت والبرتوكول باللغة الانجليزية	L60901251
3	الخدمات الأرضية في المطارات/ مناولة الركاب	L60905252	3	مهارات الاتصال باللغة الانجليزية في الضيافة	L60905251
3	الطوارئ والإسعافات الأولية	L60905272	3	مبادئ ادارة الموارد البشرية والتأهيل الوظيفي في المنشآت السياحية والفندقية	L60904284
3	التسويق والإعلام في السياحة والضيافة	L60905244	3	خدمة الطعام والشراب في الضيافة	L60905261
3	أنظمة الحجز في السياحة والسفر	L60905254	3	تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة	L60905241
3	الممارسة المهنية 2	L60905282	3	الممارسة المهنية 1	L60905281
18	المجموع		18	المجموع	

الوصف المختصر لمواد الخطة الدراسية لتخصص الإدارة السياحية والضيافة

(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، بعباده 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

مهارات رقمية	L60000125	(4-0)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

صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة	L60900131	(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.		

سلوك المستهلك في قطاع الفنادق والسياحة والرؤى المستقبلية	L60900133	(1-2)3
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	(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.		

اللغة الإنجليزية الفنية في الفنادق والسياحة	L60900134	(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.		

(2-2)3	صحة وسلامة الغذاء	L60904143
تعريف الغذاء، والتغذية الصحية للإنسان، وأهم العناصر الغذائية لجسم الإنسان، وحفظ الأغذية، وفساد وتلوث الأغذية، بالإضافة إلى صحة وسلامة الأغذية ومراقبتها في الفندق، كما يشمل نظام HACCP في الفنادق، والرقابة الصحية والغذائية في أماكن إعداد وتحضير وتقديم الطعام في الفندق، وأهم وأشهر البكتيريا المسببة للتسمم الغذائي في أماكن تقديم الطعام، بالإضافة إلى التعرف على طرق الشراء، والنقل، والاستلام، والمناولة، والتخزين الصحيحة للأغذية، ودراسة حالات التسمم في الفنادق، ومناقشة المسببات، والحلول الوقائية لحدوثها.		
(2-2)3	خدمة العملاء والاتيكيث والبرتوكول باللغة الإنجليزية	L60901251
The objective of this course is to help students acquire the skills they need to successfully serve customers and enable them to acquire the abilities they need to give the organizations distinguished services. It also outlines the benefits of the various services offered to customers. This course also enhances the student's communication. Parallel to the study of managing customer complaints, customer relations are also examined as a successful sales strategy. This course explains the most essential and crucial aspects of etiquette and protocol projected in international cultures that the student learns, including shaking hands, greetings, conversation manners, dealing with compliments, criticism and complaints, manners of walking, greeting visitors formally, handling different kinds of guests, rules regarding work ethics, gratuities, greeting special visitors and VIPs, guidelines for the selection of costumes and titles, and finally how to deal with co-workers inside the workplace.		
(1-2)3	مبادئ السياحة والسفر	L60905141
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، السفر وتطور وسائل النقل، مكاتب وكالات السياحة والسفر، والمفاهيم المتعلقة بصناعة السياحة والسفر.		
(1-2)3	مبادئ إدارة الضيافة	L60905162
يتضمن المقرر مدخل نظري وعملي إلى 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.		
(4-1)3	مبادئ إدارة المطارات ومنظمات الطيران	L60905242
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.		
(4-1)3	خدمة الطعام والشراب في الضيافة	L60905261
يتناول هذا المساق 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 إلى مقاعدهم، وطريقة الرد على أسئلتهم، وكيفية عرض وتقديم المعلومات لقائمة الطعام 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 والتفريغ، والعمليات المرتبطة بها على المدرج أو على متن الطائرة.

L60905241 تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة (1-2)3

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.

L60905252 الخدمات الأرضية في المطارات/ مناولة الركاب (4-1)3

يصف المساق أهم الخدمات الأرضية المقدمة في المطارات كخدمات الركاب ومراقبة وإدارة الحركة الجوية، والتي تشمل (مركز المراقبة الجوية، والاتصالات)، والتحقق في حوادث الحركة الجوية، و نظم البحث والتطوير، و بيانات الرحلة ورصد الطائرات، و تنسيق وإدارة المجال الجوي، والمناولة الأرضية في المطارات، و حريات الطيران.

L60905251 مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية في الضيافة (2-1)3

The course is designed to prepare learners for the hospitality industry and to communicate confidently in English across various situations. It covers interacting with clients, describing different foods and beverages, working effectively in English-speaking environments, making suggestions and recommendations, handling client complaints, and writing clear business correspondence.

L60905272 الطوارئ والإسعافات الأولية (4-1)3

حالات الطوارئ في المطارات وعلى متن الطائرات وفي المواقع السياحية وطرق الوقاية منها وأساليب تقديم المساعدات والإسعافات الأولية.

L60905244 التسويق والإعلام في السياحة والضيافة (2-2)3

يهدف هذا المساق تسليط الضوء على 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 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.

L60904284 مبادئ إدارة الموارد البشرية والتأهيل الوظيفي في المنشآت السياحية والفندقية (2-2)3

وظائفها، أنواع القيادة والإدارة الناجحة لإدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية (الأهداف والأهمية والتطور)، كما يشمل التخطيط للموارد البشرية في حية والفندقية، بالإضافة الى تحليل الوظائف في المنشآت السياحية والفندقية، استقطاب الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، اختيار وتعيين الموارد نأت السياحية والفندقية، تدريب الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، تقييم أداء الموظفين في المنشآت السياحية والفندقية، فضلا عن نظام التعويضات في حية والفندقية، والسلامة المهنية في المنشآت السياحية والفندقية.

L60905254 أنظمة الحجز في السياحة والسفر (4-1)3

يناقش هذا المساق التسعير وإصدار التذاكر وأجراء الحجوزات مع شركات الطيران المختلفة والفنادق، إضافة الى القيام بالحجوزات عبر الخطوط الجوية المدنية، التعامل مع العملاء وخدمتهم في قطاع الطيران وقطاع الفنادق، واعداد فواتير الضيف. وكذلك الامر التدريب على الانظمة الحاسوبية المشغلة للحجوزات في شركات الطيران والفنادق.

3 (140-0)

الممارسة المهنية 1

L60901271

يوفر هذا المساق فرص التدريب العملي للطلبة ضمن برنامج تدريب متكامل على نظام التدوير، لاكتساب المعارف والمهارات، في المؤسسات ذات العلاقة.

3 (140-0)

الممارسة المهنية 2

L60901272

يوفر هذا المساق فرص التدريب العملي للطلبة ضمن برنامج تدريب متكامل على نظام التدوير، لاكتساب المعارف والمهارات، في المؤسسات ذات العلاقة.