



الخطة الدراسية لمرحلة الدرجة الجامعية المتوسطة  
في تخصص الإدارة السياحية والضيافة  
برنامج الدراسات الثانوية المتكاملة في العمل  
(رمز التخصص: 160905)

(تم الموافقة على تعديل الخطة الدراسية لتخصص الإدارة السياحية والضيافة  
بموجب قرار لجنة الخطة الدراسية رقم 22/2024/2025 بتاريخ 2025/10/2 لتطبيق  
على بداية العام الجامعي 2025/2026)

ت تكون الخطة الدراسية للدرجة الجامعية المتوسطة في تخصص (الإدارة السياحية والضيافة)  
من (72) ساعة معتمدة موزعة على النحو الآتي:-

الرقم	المطلبات	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:**

الإدارة السياحية والضيافة	اسم التخصص (باللغة العربية)	.1
Tourism and Hospitality Management	اسم التخصص (باللغة الإنجليزية)	.2
<input checked="" type="checkbox"/> المستوى 6: الدرجة الجامعية المتوسطة <input type="checkbox"/> المستوى 5: الشهادة الجامعية المتوسطة <input type="checkbox"/> المستوى 4: الدبلوم الفني أو التدربي <input type="checkbox"/> أخرى (تذكر):	مستوى البرنامج في الاطار الوطني الاردني للمؤهلات	.3
<input type="checkbox"/> دبلوم متوسط <input type="checkbox"/> أخرى (تذكر):	الدرجة العلمية للبرنامج	.4
كليات جامعة البلقاء التطبيقية والكليات الخاصة التابعة لها	الكلية او الكليات الموطن بها البرنامج	.5
	القسم الاكاديمي التابع له البرنامج	.6
	الأقسام الأخرى المشتركة في تدريس البرنامج	.7
	تاريخ بداية البرنامج (قرار الترخيص)	.8
72 ساعة معتمدة (ستاندرد دراسيتان)	مدة الدراسة في التخصص	.9
اللغة العربية + اللغة الانجليزية	لغة التدريس	.10
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.	شروط القبول في البرنامج	.11
<input type="checkbox"/> أكاديمي <input type="checkbox"/> تقني <input type="checkbox"/> ثانوي	نوع البرنامج	.12



### **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 تأهيلًا عاليًا في مجال الضيافة في الطيران والسياحة قادرین على تقديم خدمات حجوزات الطيران المدني تلبي احتياجات مختلف القطاعات.
2. تطوير مهارات ادارية مختلفة لدى الطلبة تمكّنهم 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 قادرین على مواكبة التطورات المتسارعة في خدمات السياحة والضيافة في الطيران والتكيف مع متطلبات سوق العمل العالمي.

### مصفوفة مخرجات التعلم للتخصص Program Learning Outcomes PLOs: 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 تسيير 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 السياحية وتنظيم الرحلات الجوية
2.	البروتوكول وخدمات الطعام والشراب	1. يظهر الطالب معرفة أهمية البروتوكول والاتيكيت 2. يظهر الطالب فوائد الاتيكيت الواجب مراعاتها أثناء الخدمة 3. يظهر الطالب استخدام مصطلحات اللغة الانجليزية في التعامل مع الزبون	1. يطبق الطالب أسلوب وطرق الخدمة المتبعة في خدمة الضيوف 2. يطبق الطالب قواعد الاتيكيت الواجب مراعاتها أثناء الخدمة 3. يظهر الطالب استخدام مصطلحات اللغة الانجليزية في التعامل مع الزبون	1. يعلم الطالب على التقيد بالقواعد التي تحكم طريقة الفرد في السلوك والأداء 2. يعمل الطالب على تطبيق طرق الخدمة المتبعة في خدمة الطعام والشراب 3. يعلم الطالب على الالام بالأخطاء الواجب تلافيها أثناء الخدمة 4. يعلم الطالب على اكتساب مهارات الاتصال باللغة الانجليزية

**المجالات المعرفية لمتطلبات الثقافة العامة :**

المساقات التعليمية	الساعات الأسبوعية			الساعات المعتمدة	المجال المعرفي
	تطبيقي	عملي	نظري		
التربية وطنية	1 ندوة	0	1	2	1. الثقافة العامة
علوم عسكرية	0	0	1	1	
الثقافة الإسلامية	0	0	3	3	
	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>المجموع (ساعة معتمدة)</b>

**المجالات المعرفية لمتطلبات مهارات التشغيل :**

المساقات التعليمية	الساعات الأسبوعية			الساعات المعتمدة	المجال المعرفي
	تطبيقي	عملي	نظري		
اللغة الإنجليزية التطبيقية	1 تطبيقات وتمارين	0	2	3	2. مهارات التشغيل
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	1 تطبيقات عملية	0	2	3	
الريادة والابتكار	1 ندوة/ مشروع	0	1	2	
مهارات الحياة والعمل	1 ندوة	0	1	2	
مهارات رقمية	0	4 مختبر حاسوب	0	2	
	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>المجموع (ساعة معتمدة)</b>

**المجالات المعرفية لمتطلبات العلوم الأساسية للمؤهل :**

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

المجالات المعرفية للمسار:

المساقات التعليمية	الساعات الأسبوعية		الساعات المعتمدة	المجال المعرفي
	عملي / تطبيقي	نظري		
مبادئ السياحة والسفر	1	2	3	<b>4. الإدارة</b>
مبادئ إدارة المطارات ومنظّمات 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	
	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	
أنظمة الحجز في السياحة والسفر	4	1	3	<b>5. خدمة العملاء</b>
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	
	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>المجموع (ساعة معتمدة)</b>
مبادئ إدارة الضيافة	1	2	3	<b>6. خدمة الطعام</b>
خدمة الطعام والشراب في الضيافة	4	1	3	
صحة وسلامة الغذاء	2	2	3	
	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>المجموع (ساعة معتمدة)</b>
الطوارئ الإسعافات الأولية	4	1	3	<b>7. الإسعافات الأولية</b>
	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
الممارسة المهنية 1	10	0	3	
الممارسة المهنية 2	10	0	3	<b>8. الممارسة المهنية</b>
	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>المجموع (ساعة معتمدة)</b>

### الخطة الدراسية

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

المطلب السابق	الساعات الأسبوعية			الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
	تطبيقي	عملي	نظري			
لا يوجد	1 ندوة	0	1	2	التربية وطنية	L60000114
لا يوجد	0	0	1	1	علوم عسكرية	L60000112
لا يوجد	0	0	3	3	الثقافة الإسلامية	L60000111
<b>1</b>			<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>المجموع (ساعة معتمدة)</b>

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

المطلب السابق	الساعات الأسبوعية			الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
	تطبيقي	عملي	نظري			
* اللغة الإنجليزية 99	1 تطبيقات وتمارين	0	2	3	اللغة الإنجليزية التطبيقية	L60000122
-	1 تطبيقات عملية	0	2	3	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	L60000124
-	1 ندوة / مشروع	0	1	2	الريادة والابتكار	L60000121
-	1 ندوة	0	1	2	مهارات الحياة والعمل	L60000123
** مهارات الحاسوب 99	0	4 مختبر حاسوب	0	2	مهارات رقمية	L60000125
<b>4</b>			<b>2</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>المجموع (ساعة معتمدة)</b>

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

\*\* النجاح في امتحان مستوى مهارات الحاسوب، يعفي الطالب من مهارات الحاسوب 99

ثالثاً: متطلبات العلوم الأساسية للمؤهل (إدارة الضيافة والسياحة) (6-9) ساعة معتمدة، وهي كالتالي :-

المطلب السابق	الساعات الأسبوعية			الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
	تطبيقي	عملي	نظري			
-	1 (ندوة)	0	1	2	صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة	L60900131
-	1 (مشروع)	0	2	3	سلوك المستهلك في قطاع الفندقة والسياحة والرؤى المستقبلية	L60900133
-	1 (مشروع)	0	2	3	إدارة سلسلة التوريد في قطاع الفندقة والسياحة	L60900132
-	1 (ندوة)	0	0	1	اللغة الإنجليزية الفنية في الفندقة والسياحة	L60900134
	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>المجموع (ساعة معتمدة)</b>	

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

المطلب السابق	الساعات الأسبوعية			الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
	تطبيقي	عملي	نظري			
	1 ندوة	0	2	3	مبادئ السياحة والسفر	L60905141
	1 ندوة	0	2	3	مبادئ إدارة الضيافة	L60905162
	2 تطبيقات عملية	0	1	3	مبادئ إدارة المطارات ومنظمات الطيران المدني	L60905242
	0	4 مختبر	1	3	خدمة العملاء والاتيكيت والبروتوكول باللغة الإنجليزية	L60901251
L60904143	0	4 مشغل	1	3	خدمة الطعام والشراب في الضيافة	L60905261
L60905141	1 أبحاث وتقارير	0	2	3	تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة	L60905241
	0	/4 ميدان	1	3	الخدمات الأرضية في المطارات/ مناولة الركاب	L60905252
L60900134	2 تطبيقات عملية	0	1	3	مهارات الاتصال باللغة الانجليزية في الضيافة	L60905251
	0	/4 ميدان	1	3	الطوارئ والإسعافات الأولية	L60905272
L60905141	1 تطبيقات عملية	0	2	3	التسويق والإعلام في السياحة والضيافة	L60905244
-	1 مشروع	0	2	3	مبادئ ادارة الموارد البشرية والتأهيل الوظيفي في المنشآت السياحية والفندقية	L60904284
-	0	2 مختبر	2	3	صحة وسلامة الغذاء	L60904143
L60905241	0	4 مختبر	1	3	أنظمة الحجز في السياحة والسفر	L60905254
	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>المجموع (ساعة معتمدة)</b>	

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

المطلب السابق	الساعات الأسبوعية		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
	<b>6</b>	-	<b>6</b>	<b>المجموع (ساعة معتمدة)</b>	

## 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	1	اللغة الإنجليزية الفنية في الفندقة والسياحة	L60900134
3	اللغة الإنجليزية التطبيقية	L60000122	2	مهارات الحياة والعمل	L60000123
3	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	L60000124	2	مهارات رقمية	L60000125
2	التربية وطنية	L60000114	2	الريادة والابتكار	L60000121
3	إدارة سلسلة التوريد في قطاع الفندقة والسياحة	L60900132	2	صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة	L60900131
3	الثقافة الإسلامية	L60000111	3	سلوك المستملك في قطاع الفندقة 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 والإتيكيت والبروتوكول باللغة الإنجليزية	L60901251
3	الخدمات الأرضية في المطارات/ مناولة الركاب	L60905252	3	مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية في الضيافة	L60905251
3	الطوارئ والإسعافات الأولية	L60905272	3	مبادر ادارة الموارد البشرية والتأهيل الوظيفي في المنشآت السياحية والفنديـة	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 لخخصص 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

التربية وطنية

L60000114

مجموعة الثوابت الوطنية الأردنية وعلى رأسها العقيدة الإسلامية السمحاء، ومبادئ الثورة العربية الكبرى والدستور الأردني والميثاق الوطني وفكر القيادة الهاشمية المستنير، بـBعاده العربية والاسلامية والانسانية وتجربة الامة 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 معانها 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 والأدب الشرعي 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 الناجح 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، الأمان 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 لتقدير السوق والمنافسة، وبناء وتطوير الفرق، وإعداد خطط العمل والتمويل.

(1-1)2

مهارات الحياة والعمل

L60000123

مفهوم المهارات الحياتية وتصنيفها، الكفايات والمهارات التي يحتاجها الطالبة والمطابقة لاحتياجات سوق العمل سواءً أكانت ادارية أم الكترونية لانخراط النجاح في سعيم 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 النوعي الذاتي، مهارات تحديد الهدف، مهارات إدارة الوقت، مهارات حل المشكلات، مهارات التواصل، مهارات اتخاذ القرار، مهارات التفكير النقدي، مهارات ضبط النفس، مهارات المرونة

(4-0)2

مهارات رقمية

L60000125

مفهوم المهارات الرقمية وأهميتها في سوق العمل، مهارات استخدام الأجهزة والتكنولوجيا الرقمية، مهارات إنشاء المحتوى الرقمي، مهارات إنشاء خدمة رقمية، مهارات تسويق الخدمات الرقمية. أمثلة وتطبيقات عملية وتشمل تنظيم وإدارة قواعد البيانات، تصميم الواقع الإلكتروني، تحليل البيانات، التسويق الإلكتروني للسلع والخدمات.

المطلب السابق: النجاح في امتحان مستوى مهارات الحاسوب، أو دراسة مادة مهارات الحاسوب

(1-1)2

صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة

L60900131

تهدف المساق إلى تزويـد الطالبـ بالمعارفـ والمهاراتـ الـازمةـ لـقطـاعـ الضـيـافـةـ الـحـدـيثـ. وتغـطيـ عـادـةـ مـواضـيعـ مـثـلـ خـدـمـةـ العـمـلـاءـ، وـتـكـمـلـ الـتـكـنـوـلـوـجـيـاـ، وـالـاستـدـامـةـ، وـمـهـارـاتـ الـإـدـارـةـ، وـاسـتـرـاتـيـجـيـاتـ التـسـويـقـ، وـالـوعـيـ الـشـفـاقـ. بـالـاضـافـةـ إـلـىـ الـاتـجـاهـاتـ النـاشـئـةـ مـثـلـ الذـكـاءـ الـاصـطـنـاعـيـ، وـتـحـلـيـلـ الـبـيـانـاتـ، وـالـتـسـويـقـ الرـقـمـيـ، بـالـاضـافـةـ إـلـىـ إـدـارـةـ الـأـزـمـاتـ وـريـادـةـ الـأـعـمـالـ.

(1-2)3

سلوك المستهلك في قطاع الفنادق والسياحة والرؤى المستقبلية

L60900133

عمليات اتخاذ القرار لدى المستهلك، بدءاً من تحديد الاحتياجات مروراً بالبحث، وتقدير البدائل، والشراء، وتقدير ما بعد الشراء. النظريات والأطر الأساسية، وكيفية ربطها بأمثلة واقعية. تأثير العمليات الكامنة وراء كيفية اتخاذ المستهلك قرار شراء منتج و في التسويق.تأثيره على ربحية ونمو أي مؤسسة ضيافة. العوامل المؤثرة في قرارات العملاء في عمليات التسويق والضيافة.

(1-2)3

إدارة سلسلة التوريد في قطاع الفنادق والسياحة

L60900132

المفاهيم الأساسية لسلسلة التوريد في بيتـاتـ الضـيـافـةـ وـالـسـيـاحـةـ، بماـ فـيـ ذـلـكـ شـرـاءـ المـوـادـ، إـدـارـةـ المـخـزـونـ، التـوزـيعـ، اختيارـ المـورـدينـ، وـضـمـانـ الجـودـةـ. يـرـكـزـ عـلـىـ التـكـامـلـ بـيـنـ الأـقـسـامـ التـشـغـيلـيـةـ لـضـمـانـ الـكـفـاءـةـ وـتـقـدـيمـ تـجـربـةـ مـمـيـزةـ لـلـنـزـلـاءـ وـالـعـمـلـاءـ، معـ الـاهـتمـامـ بـالـاسـتـدـامـةـ وـالتـكـالـيفـ.

(1-0)1

اللغة الإنجليزية الفنية في الفنادق والسياحة

L60900134

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، والتناول، والتخزين الصحيحة للأغذية، ودراسة حالات التسمم في الفنادق، ومناقشة المسببات، والحلول الوقائية لحدوثها.

(2-2)3

خدمة العملاء والاتيكيت والبروتوكول 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 و 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. يعني المقرر بتصنيف الفنادق أولاً ومن ثم التعريف بأقسام الفندق المختلفة (ادارة الغرف، المكاتب الأمامية، إشراف الغرف، إدارة الطعام 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 الازمة لطاقم المقصورة لأداء واجباتهم والتأكد من أن المحتويات متضمنة جميع التعديلات أو المراجعات ولا تخترق الشروط الواردة في المشغل الجوي. المواد الخطرة وماهيتها وتصنيفها وتحصيات 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 آثارها الضارة المحتملة.

(4-1)3

خدمة الطعام والشراب في الضيافة

L60905261

يتناول هذا المساق فن خدمة العميل في المطاعم، وتنطابق إجراءات وسلوكيات خدمة العميل التي تقدمها المطاعم مع المعايير العالمية في فن الخدمة وتشمل هذه المعايير طريقة تحية العملاء وتوجههم إلى مقاعدتهم، وطريقة الرد على أسئلتهم، وكيفية عرض وتقديم المعلومات لقائمة الطعام Menu والأسعار وأسلوب تلقى طلبات

العملاء، وطريقة تقديم الوجبات، وتحصيل المدفوعات من العملاء، كما ويتناول المساق خدمة الطعام والشراب على متن الطائرات، وطريقة التزويد والتحميل والتغليف، والعمليات المرتبطة بها على المدرج أو على متن الطائرة.

(1-2)3

### تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة

L60905241

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 الفردية والجماعي، 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.

(4-1)3

### الخدمات الأرضية في المطارات / مناولة الركاب

L60905252

يصف المساق أهم الخدمات الأرضية المقدمة في المطارات كخدمات الركاب ومراقبة وادارة الحركة الجوية، والتي تشمل (مركز المراقبة الجوية، والاتصالات)، والتحقيق في حادث الحركة الجوية، ونظم البحث والتطوير، وبيانات الرحلة ورصد الطائرات، وتنسيق وادارة المجال الجوي، ومناولة الأرضية في المطارات، وحربيات الطيران.

(2-1)3

### مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية في الضيافة

L60905251

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.

(4-1)3

### الطوارئ والإسعافات الأولية

L60905272

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

(2-2)3

### التسويق والإعلام في السياحة والضيافة

L60905244

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 اساليب التسويق السياحي من حيث الآليات والنساطات التي تحقق نتائج منظمات الأعمال السياحية بشكل عام، وتوضيح المنتج السياحي ومكوناته، والأثار المباشرة وغير المباشرة التي تعكسها صناعة السياحة، وتطوير استراتيجيات لتسخير الخدمات السياحية، وآليات التخطيط الاستراتيجي للفنادق وكالات السياحة والسفر. ويتناول المساق مفهوم الإعلام السياحي ودور وسائل الإعلام المختلفة (الم Reliable والمسموعة والمقرؤة) في التسويق والجذب السياحي، والتأثيرات السلبية والإيجابية للإعلام على السياحة والطيران، دور الإيرون وشبكات التواصل الاجتماعي في تطور السياحة والضيافة، ودور الإعلام البشري (الموارد البشرية) في الترويج السياحي للدولة.

(2-2)3

### مبادئ إدارة الموارد البشرية والتأهيل الوظيفي في المنشآت السياحية والفندقية

L60904284

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

(4-1)3

### أنظمة الحجز في السياحة والسفر

L60905254



يناقش هذا المنسق التسويق واصدار التذاكر واجراء الحجوزات مع شركات الطيران المختلفة والفنادق، اضافة الى القيام بالحجوزات عبر الخطوط الجوية المدنية، التعامل مع العملاء وخدمتهم في قطاع الطيران وقطاع الفنادق، واعداد فواتير الضيوف. وكذلك الامر التدريب على الانظمة الحاسوبية المشغلة للحجوزات في شركات الطيران وللفنادق.

(140-0) 3

**الممارسة المهنية 1**

**L60901271**

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

(140-0) 3

**الممارسة المهنية 2**

**L60901272**

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