



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

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

ت تكون 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:

الضيافة في الطيران والسياحة	اسم التخصص (باللغة العربية)	.1
Hospitality in aviation and tourism	اسم التخصص (باللغة الإنجليزية)	.2
المستوى 6: الدرجة الجامعية المتوسطة <input checked="" 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
دبلوم متوسط <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> أخرى (تذكر):	الدرجة العلمية للبرنامج	.4
كلية الملكة نور الفنية للطيران المدني	الكلية او الكليات الموطن بها البرنامج	.5
الفندق والسياحي	القسم الاكاديمي التابع له البرنامج	.6
خدمات مسافرين	الأقسام الأخرى المشتركة في تدريس البرنامج	.7
4-7-2023	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 checked="" type="checkbox"/> أكاديمي <input type="checkbox"/> تطبيقي <input type="checkbox"/> تقني <input checked="" type="checkbox"/> ثانوي	نوع البرنامج	.12



هدف البرنامج :

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

الأهداف العامة التي يحققها البرنامج :

1. اعداد خريجين مؤهلين تأهيلًا عالياً في مجال الضيافة في الطيران والسياحة قادرین على تقديم خدمات حجوزات الطيران المدني .
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 وتمكّنهم 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 والتكييف مع متطلبات سوق العمل العالمي.

مصفوفة مخرجات التعلم للتخصص PLOs: PLOs

الرقم	المجال المعرفي	المعرفة	المهارات	الكفايات
1	العمل في المطارات وشركات الطيران والسياحة والسفر	1. يظهر المعرفة بطرق واسسيات الحجز الإلكتروني. 2. يظهر المعرفة بتقسيمات الطائرة والدرجات المرتبطة بالطائرة ومسؤوليات الطاقم	1. يطبق استخدام برنامج حجوزات تذاكر الطيران ، ومهارات الخدمات الإلكترونية(استقبال، استعلامات، دفع البطاقات الإلكترونية، المعرفة بطرق الدفع الخ..) 2. يطبق بروتوكول واتيكيت 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 انظمة الحجز داخل الفنادق المصنفة. 2. يطبق فن الإتيكيت ومهارات العلاقات الشخصية والمهنية للموظفين	1. يعمل على حل المشكلات ومعالجة شكاوى الضيوف. 2. يعمل على التعامل مع مختلف الشخصيات. 3. يعمل على اكتساب مهارة خدمة العملاء.

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	
	1	0	5	6	المجموع (ساعة معتمدة)

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	
	4	2	6	12	المجموع (ساعة معتمدة)

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	
	4	0	5	9	المجموع (ساعة معتمدة)

المجالات المعرفية للمسار:

المساقات التعليمية	الساعات الأسبوعية		الساعات المعتمدة	المجال المعرفي
	عملي / تطبيقي	نظري		
مبادئ السياحة	مشروع	1	2	4. العمل في المطارات وشركات الطيران والسياحة والسفر
مبادئ إدارة المطارات ومنظمات الطيران المدني	أبحاث وتقدير	2	3	
ادارة العمليات الجوية	0	1	1	
ادارة العمليات الجوية/ عملي	3	0	1	
علوم وتكنولوجيا الطيران	ندوة	2	3	
أنظمة حجز ومبيعات التذاكر	6	0	3	
تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة	ندوة	2	3	
مشروع تطبيقي	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	ندوة	1	2	5. العمل في الفنادق
مبادئ الضيافة	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 الأغذية	ندوة	2	3	
اتكيت خدمة العمالء والبروتوكول	0	2	2	



المساقات التعليمية	الساعات الأسبوعية		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:-

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
1			0	5	6	المجموع (ساعة معتمدة)

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
4			2	6	12	المجموع (ساعة معتمدة)

* 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
	4	0	5	9	المجموع (ساعة معتمدة)	

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

المطلب السابق	الساعات الأسبوعية			الساعات المعتمدة	اسم المادة	رقم المادة
	تطبيقي	عملي	نظري			
	1 مشروع	0	1	2	مبادئ الضيافة	L60912151
	1 ندوة	0	1	2	مبادئ ادارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية	L60912152
	1 أبحاث وتقايرير	0	2	3	مبادئ ادارة المطارات ومنظومات الطيران المدني	L60912142
	1 مشروع	0	1	2	مبادئ السياحة	L60912141
	0	0	2	2	اتيكيت خدمة العملاء والبرتوكول	L60912251
	0	3 مختبر	0	1	اتيكيت خدمة العملاء والبرتوكول	L60912253
L60912151	0	0	1	1	خدمة الطعام والشراب	L60912255
	0	6 مشغل	0	2	خدمة الطعام والشراب	L60912257
L60912142	1 ندوة	0	2	3	علوم وتكنولوجيا الطيران	L60912246
L60912142	0	6 مختبر	0	3	أنظمة حجز ومبيعات التذاكر	L609122413
	1 ندوة	0	2	3	تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة	L609122415
	0	0	1	1	ادارة العمليات الجوية	L60912242
	0	3 مختبر	0	1	ادارة العمليات الجوية	L60912244
L60912142	0	0	2	2	الخدمات الأرضية في المطارات - مناولة الركاب	L60912249
	0	3 ميدان	0	1	الخدمات الأرضية في المطارات - مناولة الركاب	L609122411
	0	0	1	1	الطوارئ والاسعافات الأولية	L60912258
		6	0	2	الطوارئ والاسعافات الأولية	L6090122510
	0	0	1	1	التسويق والاعلام في السياحة والضيافة	L609122512
	0	2 مختبر	0	1	التسويق والاعلام في السياحة والضيافة	L609122514
	1 ندوة	0	2	3	صحة وسلامة الأغذية	L609122516
فصل رابع	2 مشروع	0	0	2	مشروع تطبيقي	L609122418
	9	11	19	39	المجموع (ساعة معتمدة)	

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	2*5=10	-	3	الممارسة المهنية 1	L60912261
فصل رابع	2*5=10	-	3	الممارسة المهنية 2	L60912262
		6	6	المجموع (ساعة معتمدة)	

*متطلب متزامن

عدد الاسابيع 14

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

ساعة 140=14*2*5

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	التربية وطنية	L60000114	2	الريادة والابتكار	L60000121
3	إدارة سلسلة التوريد في قطاع الفندقة والسياحة	L60900132	2	صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة	L60900131
1	اللغة الإنجليزية الفنية في الفندقة والسياحة	L60900134	3	سلوك المستهلك في قطاع الفندقة والسياحة والرقمية 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	الطوارى والاسعافات الأولية	L60912258	2	خدمة الطعام والشراب / عملي	L60912257
2	الطوارى 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 تطبيق	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

التربية وطنية

L60000114

مجموعة الثوابت الوطنية الأردنية وعلى رأسها العقيدة الإسلامية السمحاء، ومبادئ الثورة العربية الكبرى والدستور الاردني والميثاق الوطني وفكرة القيادة الهاشمية المستنير، بـبعاده 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، فيما 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 والأذكار والأمس 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 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، 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 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 الوعي الذاتي، مهارات تحديد الهدف، مهارات إدارة الوقت، مهارات حل المشكلات، مهارات التواصل، مهارات اتخاذ القرار، مهارات التفكير النقدي، مهارات ضبط النفس، مهارات المرونة

(1-1)2

مهارات رقمية

L60000125

مفهوم المهارات الرقمية وأهميتها في سوق العمل، مهارات استخدام الأجهزة والتكنولوجيا، 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.

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

(1-1)2

صناعة الضيافة والسياحة المعاصرة

L60900131

تهدف المساق إلى تزويذ الطلاب بالمعارف والمهارات اللازمة لقطاع الضيافة الحديث. وتغطي عادةً مفاصيل 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.

(1-2)3

سلوك المستهلك في قطاع الفندقة 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. وتأثيره على ربحية ونمو أي مؤسسة ضيافة. العوامل المؤثرة في قرارات العملاء في عمليات التسويق والضيافة.

(1-2)3

إدارة سلسلة التوريد في قطاع الفندقة والسياحة

L60900132

المفاهيم الأساسية لسلسلة التوريد في بيع 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 للنزلاء والعملاء، مع الاهتمام بالاستدامة والتكلاليف.

(1-0)1

اللغة الإنجليزية الفنية في الفندقة والسياحة

L60900134

تطوير المهارات اللغوية الأساسية والمصطلحات المتخصصة المستخدمة في مجالات الفندقة 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.

(1-1)2

مبادئ السياحة

L60912141

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 الأكاديمية، 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 أهمية 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 و أهميته و تحديد الاحتياجات، التقييم و مسؤوليات تقييم الاداء و طريقة اعداد تقارير الاداء، انظمة الاجور والرواتب و انظمتها، العلاقات الصناعية والنقايات، ادارة السلامة المهنية ونظم 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 مرافق بالشرح والتفصيل، ويتحدث عن منظمات الطيران المدني على اختلافها، يصف مبني 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 المعبد عدد الصفحات (409) دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.

(0-2)2

اتيكيت 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 المنساق على تكوين المهارات الازمة للتعامل مع مختلف الشخصيات في القطاع السياحي والطيران. ويتناول هذا المنساق الأساليب المستخدمة للمساعدة في التواصل الفعال، يُعنى المقرر بأصول البروتوكول وقواعد الرسمية والاجتماعية ومراسيم الاستقبال والأسس العامة لآداب 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

اتيكيت خدمة العملاء والبرتوكول / عملي

L60912253

✓أولاً: المهارات العملية المطلوبة

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

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

✓ ثانياً: الأدوات والوسائل

• هاتف وهي أو تطبيق محاكاة لاتصالات.

• 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 وال этиكيت 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، وتطابق إجراءات وسلوكيات خدمة العميل التي تقدمها المطاعم مع المعايير العالمية في فن الخدمة ، وتشمل هذه المعايير طريقة تحية العملاء وتوجههم إلى مقاعدهم، وطريقة الرد على أسئلتهم، وكيفية عرض وتقديم المعلومات القائمة 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 التفريغ، والعمليات المرتبطة بها على المدرج أو على متن الطائرة.

متطلب سابق: - L60912151

(6-0)2

خدمة الطعام والشراب/ عملي

L60912257

إعداد سياحي مصغر يحتوي على 3 أقسام (مقبلات – 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 البقاء، النظافة، التقديم الصحيح واللغة التدريب العملي في المنشآت

(1-2)3

علوم وتكنولوجيا الطيران

L60912246

تاريخ الطيران و أنواع الطائرات و أنواع شركات الطيران، حوادث الطائرات تطور الطيران الخاص كما هم ايضاً بتصنيع الطائرات.

متطلب سابق: - L60912142

(2-1)3

أنظمة حجز ومبيعات التذاكر

L609122413

يناقش هذا المنسق التسويق واصدار التذاكر واجراء 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 المنسق الى تعريف الطالب بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالأنشطة السياحية الدولية والمحلية مثل قوانين الاستثمار السياحي، وقانون الجمعيات السياحية الرسمية، وقانون وزارة السياحة، وقانون هيئة تنسيط السياحة. كما يهدف هذا المنسق الى تعريف الطلبة بالمفاهيم الأساسية لأخلاقيات السياحة العالمية العشرة التي أرسستها 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 للترااث الثقافي وكمساهم في تعزيزه، والسياحة كنشاط نفعي للمجتمعات المحلية، والتزامات أصحاب المصالح في التنمية السياحية، والحق في السياحة، وحرية انتقال السياح، وحقوق العمال ورجال الاعمال (الرواد) في صناعة السياحة، وتنفيذ مبادئ الأخلاقيات العالمية للسياحة.

(0-1)1

ادارة العمليات الجوية

L60912242

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

(3-0)1

ادارة العمليات الجوية/ عملي

L60912244

يهدف 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 وإصدار التذاكر وتعديل الحجوزات وإلغاءها التعامل مع طلبات خاصة من الركاب

تمرين على خدمات ما بعد الوصول

تدريب على مهارات التواصل مع الركاب الغاضبين أو المتورطين (Property Irregularity Report PIR) ملء نموذج محاكاة التعامل مع فقدان الأتمعة

(0-2)2

الخدمات الأرضية في المطارات - مناولة الركاب

L60912249

الخدمات الأرضية المقدمة في المطارات كخدمات الركاب ومراقبة وادارة الحركة الجوية، والتي تشمل (مركز المراقبة الجوية، الاتصالات)، والتحقيق في حوادث الحركة الجوية، ونظم البحث والتطوير، وبيانات الرحلة ورصد الطائرات، وتنسيق وادارة المجال الجوي، والمناولة الأرضية في المطارات، وحرفيات الطيران، وتسويق النقل الجوي السياحي.

متطلب سابق: - L60912142

(3-0)1

الخدمات الأرضية في المطارات - مناولة الركاب / عملي

L609122411

تناول 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 المنسق، سيعرف الطالب أن دليل تشغيل طاقم الطائرة يحتوي على جميع التعليمات والمعلومات الضرورية لطاقم الطائرة لأداء واجباتهم والتتأكد من أن المحتويات متضمنة جميع التعديلات أو المراجعات ولا تختلف الشروط الواردة في المشغل الجوي. المواد الخطرة وماهيتها وتصنيفها وتصنيفها وتوصيات الأمم المتحدة حولها، وشروط تخزين المواد الخطرة، وكيفية التعامل معها والوقاية منها، والتراخيص المتعلقة بها، حيث أن هذا المنسق يثري الطالب بمعلومات حول المواد الخطرة التي من الممكن أن يتعرض لها أثناء القيام بهمأهام الضيافة بشكل عام وكيفية التعامل معها والوقاية من آثارها 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 ومحاكاة حالات الطوارئ الواقعية 1 - (Simulation) - تنفيذ سيناريوهات إسعاف أولي مثل: فقدان الوعي، الحروق، الكسور، الاختناق، والتسمم. - استخدام دمى 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 جهاز التثبيت، الشاش، أدوات وقف النزيف تدريب على وضعية الإفاقة 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

6 اختبار عملي نهائي

-اختبار كل طالب على تنفيذ خطوات إسعافية لحالة طارئة محددة. - تقييم الأداء بناءً على السرعة، الدقة، والتصريف 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 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، والأثر المباشر وغير المباشرة التي تعكسها صناعة السياحة، وتطوير استراتيجيات لتسخير الخدمات السياحية، وأدوات التخطيط

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

(2-0)1

التسويق والاعلام 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 الكتروني(
3. إعداد حملة ترويجية افتراضية
 - تحديد ميزانية افتراضية للحملة
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
 - اختبار حملة قامت بها شركة طيران أو وزارة سياحة
 - تحليل عناصر الحملة: الرسالة، الجمهور، الوسائل، النتائج
 - تقديم رأي نقدى وتحسينات مقترحة
7. تصميم الإعلانات باستخدام برمجية Canva

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 متعددة تلبى احتياجات السوق الرقعي، مع مراعاة الهوية البصرية للعلامة التجارية وجمهورها المستهدف، مما يسهم في تنمية مهاراتهم الإبداعية في التسويق الإلكتروني.



(1-2)3

صحة وسلامة الأغذية

L609122516

الأمور 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 وأسسه، وأثر المواد المضافة على الصحة وتجنبيها 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.