

برنامج الدرجة الجامعية المتوسطة

التخصص	تخصص ادارة فنادق
اسم المادة	انتاج الطعام ١ (الساخن و البارد)
رقم المادة	021202131
الساعات المعتمدة	٣
ساعة نظري	٠
ساعة عملي	٩

الوصف المختصر للمادة:

تهدف هذه المادة الى التعرف على نظريات الطهي وتقنيات اللحوم المختلفة والدجاج والخضراوات وأنواع الأسماك وكيفية تحضيرها، بالإضافة الى الشوربات و المقبلات الشرقية والغربية وإعداد المأكولات الباردة والساخنة للbuffets والمناسبات. كما تهدف الى أن يصبح الطالب قادر على الطهو بطرق الطهي المختلفة بصورة صحيحة وأن يتعرف على افضل اللحوم لكل طريقة وأن يقارن بين كل طريقة ومزاياها المختلفة، بالإضافة الى التعرف على تجهيزات المطبخ، والسلامة في المطبخ، والشروط الصحية في المطبخ، والهيكل التنظيمي للمطبخ، وأقسام المطبخ ومهام كل منها، والمهام الأساسية للعاملين في المطبخ، وعلاقة المطبخ بالأقسام الأخرى من الفندق، بالإضافة الى التعرف على السلع والمواد الغذائية، والمواصفات القياسية لبعض الأطعمة والتعرف على انواع المرق ، والصوصات ، والساندويشات

أهداف المادة الدراسية:

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالي:

١. تطبيق المبادئ الأساسية للطبخ للحصول على طعام ذو جودة عالية .
٢. معرفة تقنيات طرق الطهي و التقطيع المختلفة.
٣. إظهار العوامل الجمالية لتقديم الطعام .
٤. كيفية تنظيم المطبخ الإنتاجي و استخدام تجهيزاته المختلفة.
٥. تأهيل الطالب و توسيع آفاق معرفته في المطبخ.

محتويات المساق:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	المحتوى	عدد الحصص
١	التدريب على طرق التقطيعات وأشكالها	شيفوناد، جولبان. جار دنبيير، روندال، البياقة العطرية و مبدأ عملها.	
٢	التدريب على طرق الطهي	شوي، جرل، سوتية، بخار، سلق	
٣	إعداد أنواع المرق -الستوكات -المختلفة	ستوك الدجاج، ستوك اللحم، ستوك السمك، المرق البني، الديمي جلاس.	
٤	إعداد أنواع الصلصات و درسك	الصلصة الحمراء، تميتو صوص، الصلصة البيضاء، بيشاميل صوص، كريما صوص، ميونييز، الصلصة الخضراء، بستو صوص، أعشاب صوص، بارسلي صوص، صلصات أخرى، اوستر صوص، صويا صوص، بلسمك صوص، درسك أنواع مختلفة.	
٥	التدريب على تحضير المقبلات و السلطات	سلطات عربية، سلطة طحينية، فتوش، تبولة، خيار باللبن، بقونسية، سلطات غربية، روكا، روسية، يونانية، سيزر، تركية، الذرة، الفطر، السلطات الموسمية.	
٦	طرق تحضير الشوربات و النشويات	الشوربات، عدس، فريكة، خضار، الفطر، البصل، البطاطا. الشوربات بالكريمة. أطباق الأرز: إعداد أصناف من الأرز العربي و الغربي أطباق المعكرونة: إعداد أصناف من أنواع المعكرونة بالصلصات المختلفة: الحمراء، البيضاء، الخضراء كيفية إعداد عجينة المعكرونة، كيفية تحضير جميع المكونات.	
٧	التدريب على طرق تسحيب و تحضير اللحوم البيضاء	اللحوم البيضاء: دجاج، حبش، إوز، بط، طيور برية. سكلوب بأنواعه: اللاكيف، ستر اكاتوف، دجاج تركي، شيش طاووق، بالأعشاب، بالأجبان، بالصويا صوص، شرق آسيوي، هندي، كباب دجاج.	
٨	التدريب على طرق تحضير اللحوم الحمراء	اللحوم الحمراء: عجل، خاروف، سكلوب بأنواعه، مشاوي مشكلة، ستيك بأنواعه (ماشروم صوص / ليمون صوص / بانيه / اوستر صوص / راتاتوي	

عدد الحصص	المحتوى (صوص)	اسم الوحدة	رقم الوحدة

الكتب و المراجع :

- 1) *Wayne Gisslen - Professional cooking
9th edition*
- 2) *Labensky/Hause/Malley/Bevan/Sicoli - On cooking
Canadian edition*
- 3) *Sarah R.Labensky/alan M.Hause – On cooking
Second editio*

برنامج الدرجة الجامعية المتوسطة

التخصص	تخصص ادارة فنادق
اسم المادة	انتاج الطعام ٢ (الحلويات)
رقم المادة	021202231
الساعات المعتمدة	٣
ساعة نظري	٠
ساعة عملي	٩

الوصف المختصر للمادة:

تهدف هذه المادة الى التعرف على انواع المواد الاولية المستخدمة في الحلويات وتعريفهم بالادوات المستخدمة في القسم والنظافة الشخصية ونظافة القسم من الجانب النظري. ثم يتعرف الطلبة على الجانب العملي في المادة والتي تشمل انواع المعجنات العالمية مثل الكروسان والدنش والعجينة بشكل عام وعجينة الميلفية والخبز العربي والحلويات الغربية وانواع من الكيكات المشهورة، والحلويات العربية المشهورة مثل الكنافة والوربات. كما يتعلم الطالب بعض من انواع ديكورات الكيك وطرق تزيينها وكيفية عمل الكريعات والصلصات الحلوة وانواع البوظة وطرق تقديمه

أهداف المادة الدراسية:

١. تزويد الطالب بمهارات إعداد أطباق الحلويات الشرقية و الغربية.
٢. الإلمام بطرق تحضير العجائن والكريما و الخبز.
٣. إكساب الطالب مهارات فن و تزيين الأطباق .
٤. تأهيل الطالب عملياً .
٥. السلامة العامة في المطبخ.

محتويات المساق:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	المحتوى	عدد الحصص
١	التدريب على طرق تحضير الكريما بانواعها	كريم باتسييري - كريمة الشوكولاتة - كريمة الزبدة - كريمة الكستر -	
٢	طرق تحضير الحلويات الغربية	الكيكة الإسفنجية، بلاك فورست، إنجلش كيك، أبل باي براونيز كيك، تشيز كيك، تيراميسو، شوكلت موس، كريم بورلييه، كريم كراميل، كريم شارلوت.	
٣	طرق تحضير الحلويات الشرقية	عيش السرايا، أصابع زينب، حلاوة الجبن، كعك التمر، الهريسة، مهلبية، جلي.	
٤	التدريب على طرق وتحضير العجائن	عجينة المالفويه / عجينة السابليه : العجائن الدسمة عجينة الكلير / بوريك باللحمة / البيتزا بأنواعها : العجائن البسيطة معجنات بالزعر / بوريك بالجبنه /	
٥	طرق إعداد وتحضير الخبز	خبز إفرنجي، خبز بالزعر، خبز بالزيتون، خبز بالسمن	
٦	تحضير الموالح	موالح بالجبنه، موالح بالسماق، موالح بالزعر، موالح بالسمن	

الكتب و المراجع :

- 1) *Complete cooking Baking
Cakes,Puddings,Pastries*
- 2) *Labensky/Hause/Malley/Bevan/Sicoli - On cooking
Canadian edition*
- 3) *Sarah R.Labensky/alan M.Hause – On cooking
Second edition*

برنامج الدرجة الجامعية المتوسطة

التخصص	تخصص ادارة فنادق
اسم المادة	ادارة الدوائر الامامية
رقم المادة	021202241
الساعات المعتمدة	٣
ساعة نظري	٢
ساعة عملي	٣

الوصف المختصر للمادة:

التعرف على أنواع الحجوزات وتعبئة نماذجها، وكيفية استقبال نزلاء وضيوف الفندق، وآلية عمل نظام عمليات المكاتب المدقق الليلي (مهامه وواجباته)، واتصالات اقسام ،والإجراءات المحاسبية المتعلقة بمحاسبة النزيل ، الأمامية المحوسب الغرف فيما بينهم.

أهداف المادة الدراسية:

١. التعرف على مفهوم تنظيم المكتب الأمامي ضمن الإدارات الفندقية
٢. التعرف على وظائف وعمليات الغرف في المكتب الأمامي
٣. التعرف على عمليات المكتب الأمامي
٤. التعرف على إجراءات الحجز في قسم الحجز
٥. التعرف على ماهية العمل في قسم الاستقبال
٦. التعرف على مهام قسم أمانة الصندوق
٧. التعرف على مهام وواجبات قسم الاستعلامات

محتويات المساق:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	المحتوى	عدد الحصص
١	مفهوم تنظيم المكتب الأمامي	مفهوم التنظيم الهيكل التنظيمي للفندق الأقسام الرئيسية للفندق المكاتب الأمامية والخلفية في المكتب الأمامي تنظيم المكتب الأمامي مفهوم الوصف الوظيفي الوصف الوظيفي للمكتب الأمامي	
٢	وظائف و عمليات الغرف في المكتب الأمامي	الحجوزات نظام الحجز اليدوي نظام الحجز الآلي أسعار المجموعات السياحية الأسعار الخاصة والترويجية أسعار الحزم حسابات الضيف قياس معدل الإشغال	
٣	عمليات المكتب الأمامي	قبل الوصول، عند الوصول، دورة حيات الضيف (ما تسكين، المغادرة). أنظمة المكتب الأمامي قبل الوصول، عند . عمليات المكتب الأمامي (ما الوصول، تسكين، المغادرة).	
٤	الحجوزات	الحجز و البيع المعلومات اللازمة لإتمام عملية الحجز الاستفسار عن الحجز طرق الحجز أنواع الحجوزات حجز المجموعات سجل الحجز تأكيد الحجز إلغاء الحجز	
٥	التسجيل	فعاليات ما قبل التسجيل سجل التسجيل طرق الدفع تسليم مفاتيح الغرف	

رقم الوحدة	اسم الوحدة	المحتوى	عدد الحصص
		. تنفيذ متطلبات خاصة للزبائن . إعطاء بدائل للنزيل	
٦	قسم الاستقبال	. خصوصية العمل في قسم الاستقبال . مواصفات العاملين . المهام والمسؤوليات في قسم الاستقبال . التقارير الإدارية اليومية في الفندق	
٧	قسم أمانة الصندوق	. الدورة المحاسبية للضيف . الإجراءات المتبعة في عملية الدفع عند مغادرة الضيف . واجبات ومسؤوليات أمانة الصندوق	
٨	قسم الاستعلامات	. مهام وواجبات قسم الاستعلامات . مفاتيح الغرف . نظام المفاتيح	

المراجع

١- د. حميد عبد النبي الطائي "إدارة المكتب الامامي في الفنادق"، دار زهران للنشر والتوزيع، جامعة الزيتونة الاردنية، عمان - الاردن، ٢٠٠٠

2. Michael L. Kasavana and Richard M. Brooks " Managing Front Office Operations" The Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association, Sixth Edition, 2001.

برنامج الدرجة الجامعية المتوسطة

التخصص	تخصص ادارة فنادق
اسم المادة	مهارات وتطبيقات الحاسوب في الفنادق
رقم المادة	021202151
الساعات المعتمدة	٣
ساعة نظري	١
ساعة عملي	٦

الوصف المختصر للمادة:

التعرف على أنواع الحجوزات وتعبئة نماذجها، وكيفية استقبال نزلاء وضيوف الفندق، وآلية عمل نظام عمليات المكاتب المدقق الليلي (مهامه وواجباته)، واتصالات اقسام ،والإجراءات المحاسبية المتعلقة بمحاسبة النزيل ، الأمامية المحوسب الغرف فيما بينهم.

أهداف المادة الدراسية:

- ١- معرفة وتطبيق إدارة عمل قسم المكتب الأمامي
- ٢- معرفة وتطبيق إدارة عمل قسم الغرف
- ٣- معرفة وتطبيق إدارة عمل قسم محاسبة الضيف
- ٤- معرفة وتطبيق إدارة عمل قسم الصيانة

محتويات المساق:

عدد الحصص	المحتوى	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<p>A - New Reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correction R. - Cancel R. -Messages. - Options. -Add on R. - Share R. - Rate Information. - Waite list R. - Guest Profile <p>B -Guest check in</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correction Ch-in. - Cancel Ch-in. -Messages. - Options. -Add on R. - Share Ch-in. - Rate Information. - Move Ch-in. - Changes. - Guest Profile. <p>C - Agent Reservation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Source R. - Agent R. - Company R. 	Reservations	١
	<ul style="list-style-type: none"> - Walk-in - Groups Reservation - Block Maintenance. - Block Header. - Grids 	Front Disk	٢
	<p>A – Billing</p> <p>B – Postings</p> <p>C – Passer – By</p>	Cashier	٣

عدد الحصص	المحتوى	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	D - Cashier E -Batch Post F - Receivables J - Quick Check Out		
	- House Stats - House Keeping - Out of Order Rooms - Over Booking -Room History - Graphics - Maintenance	Rooms Management	٤
	- Property Management System - Sales & Catering	- PMS - S & C	٥
	- Quality Management System - Reservation System	- QMS - ORS	٦
	- Central Information System - X change Interface	- OCIS - OXI	٧

برنامج الدرجة الجامعية المتوسطة

التخصص	تخصص ادارة فنادق
اسم المادة	خدمة العملاء والإتكييت والبروتوكول
رقم المادة	021202171
الساعات المعتمدة	٣
ساعة نظري	٣
ساعة عملي	٠

الوصف المختصر للمادة:

This unit introduces learners to the principles and objectives of customer service, with a focus on business and services operations, for example hospitality, sports, and travel and tourism. The unit will help learners develop an understanding of the nature of a customer service culture and the principle of quality service in the business and services management environment

أهداف المادة الدراسية:

1. Understand the important of customer service to hospitality businesses
2. Understand the basic concepts for high-quality customer service
3. Explain the important of determining customer expectations
4. Understand the important of ensuring consistent service value.

محتويات المساق:

Unit #	Unit name:	Unit content
1	The Importance of Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> • What the customer buys • What is customer service • Impact of customer service • Making a positive impression • Competing the cycle
2	Basic Concepts for High-Quality Customers Service	<ul style="list-style-type: none"> • Who is the customer • High – Quality customer service • Systems management approach • The service – profit chain
3	Identifying Customer Expectations	<ul style="list-style-type: none"> • Identifying internal customer expectations • Identifying external customer expectations • Obtaining feedback from internal and external customers
4	Ensuring Consistent Service Value	<ul style="list-style-type: none"> • Proper and effective communication with the customer • Guest satisfaction through suggestive selling • Managing the place and flow service • Service recovery

المراجع

National Restaurant Association, 2007 “Customer Service” Pearson, Prentice Hall