

الخطة الدراسية لبرنامج "الدبلوم الفني"

في

تخصص خدمات المسافرين

(تم اعتماد هذه الخطة بموجب قرار مجلس عمداء جامعة البلقاء التطبيقية

رقم (٢٠٢٠/٢٠١٩/٢٠٧) بتاريخ ٢٨/١٠/٢٠١٩م، الجلسة رقم ٧)

تتكون الخطة الدراسية لبرنامج البلموم الفني في تخصص "خدمات المسافرين" من (٦٦) ساعة معتمدة، موزعة على النحو الآتي:

الرقم	المتطلب	ساعة معتمدة
١.	المهارات العامة	٦
٢.	مهارات التشغيل والتوظيف	٩
٣.	العلوم المساندة	٩
٤.	المهارات المتخصصة	٤٢
المجموع		٦٦

وصف مخرجات التخصص و أهدافه :

تم تصميم البرنامج بما يتوافق مع الاحتياجات التدريبية لتخصص خدمات المسافرين ، بحيث يعمل البرنامج على تطوير مهارات التواصل والعلاقات العامة وفن التعامل مع الجمهور والمسافرين والزبائن و استخدام الحاسوب ، والحجز الإلكتروني وحجز التذاكر والتسويق والمبيعات والضيافة الجوية والأرضية والمهارات الأساسية في المهام و الواجبات الخاصة بالمطارات و خدمات المسافرين وتنظيم الرحلات السياحية و الشحن والتخليص الجمركي ويكتسب الطالب ما يلي :

- تنمية المهارات اللغوية لمواكبة سوق العمل في مجال السياحة وإدارة المطارات.
- يكتسب الطالب الخبرة والمعرفة المطلوبة في عمليات التسويق السياحي.
- التعرف على أساسيات وفنيات الشحن الجوي والقوانين والأنظمة والتعرف على بوليصة الشحن.
- التعامل مع التذاكر وقواعد عملية الحجز وإصدار تذاكر الطيران عن طريق نظام جاليليو.
- تعليم مهارات السياحة من حيث تنظيمها وتسعيرها وحساب تكلفتها وكيفية التعامل مع مختلف الأفراد المشاركين في الرحلة.
- اكتساب المهارة في التعامل مع خدمات المسافرين المقدمة في المطار في جميع الأماكن.

فرص العمل بعد التخرج

- الضيافة الجوية من خلال العمل كمضيفي طيران
- مكاتب السياحة والسفر داخل وخارج الأردن.
- شركات الطيران المحلية والعالمية.
- مضيف / مضييفة طيران جوي في كافة شركات الطيران المحلية والعالمية.
- شركات الشحن الجوي والتخليص الجمركي
- دليل سياحي مرافق للمجموعات السياحية .
- الفنادق والمنتجعات السياحية
- شركات الحج والعمرة
- شركات تأجير السيارات
- المطارات وشركات الطيران المحلية والعربية

المجالات المعرفية للمهارات المتخصصة:

الرقم	اسم المجال	الساعات المعتمدة		المواد التعليمية للمجال
		نظري	عملي	
٠١	خدمات المكاتب السياحية	١١	٧	مبادئ التسويق السياحي ، تنظيم البرامج السياحية، خدمة العملاء،خدمات الشركات الطيران والمطارات، مبادئ الإرشاد السياحي، اللغة الانجليزية في الطيران والسياحة.
٠٢	خدمات الطيران المطارات	٤	٨	مهارات وتطبيقات الحاسوب في السياحة ، البروتوكول و خدمة الزبائن، الشحن والتخليص الجمركي، إدارة الفعاليات و المناسبات
٠٣	ادارة المطارات والخدمات الارضية والجوية	٦	٣	الخدمات الأرضية في المطارات ، التشريعات الجوية و السياحية ، ادارة الضيافة الجوية،
٠٤	التدريب الميداني	-	٣	التدريب الميداني
	مجموع الساعات المعتمدة	٢١	٢١	٤٢ س.م

الخطة الدراسية لتخصص "خدمات المسافرين"

أولاً: المهارات العامة، (٦) ساعات معتمدة موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
١٠٠٠٠١١١	المواطنة الإيجابية ومهارات الحياة	٣	٣	٠	
١٠٠٠٠١١٢	مهارات في اللغة الإنجليزية	٣	٣	٠	
المجموع (س.م)					
		٦	٦	٠	

ثانياً: مهارات التشغيل والاستخدام ، (٩) ساعات معتمدة موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
١٠٠٠٠١٢١	مهارات التواصل باللغة الإنجليزية	٣	٣	٠	١٠٠٠٠١١٢
١٠٠٠٠١٢٢	إدارة المؤسسات الإنتاجية الصغيرة	٣	٣	٠	
١٠٠٠٠١٢٣	الأشراف والتنظيم الصناعي	٣	٣	٠	
المجموع (س.م)					
		٩	٩	٠	

ثالثاً: المهارات المساندة، (٩) ساعات معتمدة موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
١١٨٠١١١١	مبادئ إدارة الفنادق	٣	٣	٠	
١١٨٠١١١٢	مبادئ السياحة	٣	٣	٠	
١١٨٠١١١٣	مبادئ المحاسبة الفندقية	٣	٣	٠	
المجموع (س.م)					
		٩	٩	٠	

الخطة الدراسية لتخصص " خدمات المسافرين "

رابعاً: المهارات المتخصصة، (٤٢) ساعة معتمدة، موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	م.س	نظري	عملي	المتطلب السابق
١١٨٠٣١١١	اللغة الإنجليزية في الطيران والسياحة	٣	٣	٠	
١١٨٠٣٢٢١	تنظيم البرامج والرحلات السياحية	٣	٢	٣	
١١٨٠٣١٣١	ادارة شركات الطيران و المطارات	٣	١	٦	
١١٨٠٣١٤١	مبادئ التسويق السياحي	٣	٢	٣	
١١٨٠٣١٣٢	خدمة العملاء	٣	٢	٣	
١١٨٠٣٢٣١	البروتوكول و خدمة الزبائن	٣	١	٦	
١١٨٠٣٢٥١	الشحن و التخليص الجمركي	٣	١	٦	
١١٨٠٣٢٥٢	التشريعات الجوية والسياحية	٣	٣	٠	
١١٨٠٣٢٢٢	ادارة الفعاليات والمناسبات	٣	١	٦	
١١٨٠٣٢٦١	مهارات وتطبيقات الحاسوب في السياحة	٣	٠	٩	
١١٨٠٣١٤٢	مبادئ الارشاد السياحي	٣	٢	٣	
١١٨٠٣٢٣٢	ادارة الضيافة الجوية	٣	٢	٣	
١١٨٠٣٢٧١	الخدمات الأرضية في المطارات	٣	١	٦	
١١٨٠٣٢٩١	التدريب الميداني	٣	-	-	
المجموع (م.س)					٤٢

* - تدريب عملي متواصل لمدة (٨) أسابيع.

الخطة الاستراتيجية لبرنامج البلم الفني

في

تخصص "خدمات المسافرين"

الفصل الدراسي الثاني			الفصل الدراسي الأول		
س.م.	رقم المادة	اسم المادة	س.م.	رقم المادة	اسم المادة
٣	١٠٠٠٠١١٢	مهارات التواصل باللغة الإنجليزية	٣	١٠٠٠٠١١١	المواطنة الإيجابية ومهارات الحياة
٣	١١٨٠٣١١١	اللغة الإنجليزية في الطيران والسياحة	٣	١٠٠٠٠١١٢	مهارات في اللغة الإنجليزية
٣	١١٨٠١١١٣	مبادئ المحاسبة الفندقية	٣	١١٨٠١١١٢	مبادئ السياحة
٣	١١٨٠٣١٣٢	خدمة العملاء	٣	١١٨٠٣١٤١	مبادئ التسويق السياحي
٣	١١٨٠٣١٤٢	مبادئ الارشاد السياحي	٣	١١٨٠١١١١	مبادئ ادارة الفنادق
٣	١١٨٠٣١٣١	ادارة شركات الطيران و المطارات			
١٨		المجموع	١٥		المجموع

الفصل الدراسي الرابع			الفصل الدراسي الثالث		
س.م.	رقم المادة	اسم المادة	س.م.	رقم المادة	اسم المادة
٣	١٠٠٠٠١٢٢	ادارة المؤسسات الأنتاجية الصغيرة	٣	١١٨٠٣٢٢١	تنظيم البرامج والرحلات السياحية
٣	١١٨٠٣٢٣٢	ادارة الضيافة الجوية	٣	١١٨٠٣٢٣١	البروتوكول و خدمة الزبائن
٣	١١٨٠٣٢٢٢	ادارة الفعاليات والمناسبات	٣	١١٨٠٣٢٥١	الشحن و التخليص الجمركي
٣	١١٨٠٣٢٦١	مهارات وتطبيقات الحاسوب في السياحة	٣	١١٨٠٣٢٥٢	التشريعات الجوية والسياحية
٣	١١٨٠٣٢٧١	الخدمات الأرضية في المطارات	٣	١٠٠٠٠١٢٣	الأشراف والتنظيم الصناعي
٣	١١٨٠٣٢٩١	التدريب الميداني			
١٨		المجموع	١٥		المجموع

الوصف المختصر للمواد التعليمية لبرنامج الدبلوم الفني في تخصص " خدمات المسافرين " أولاً: الثقافة العامة

<p>المواطنة الإيجابية ومهارات الحياة ١٠٠٠٠١١١ (٣:٣-٠)</p> <p>يوضح المساق مفهوم المواطنة ومهارات الحياة وأهميتها في اكتساب مهارات قيمه، والعمل على استخدام هذه المهارات في سعيهم للحصول على تعليم افضل ونتائج ايجابية في العمل، حيث ان المساق يراعي بناء المعرفة في الموضوعات التي يتضمنها البرنامج كما ويبني المهارة عند الشباب لاستخدامها في تطبيق المعرفة كما ويبني الثقة في قدرات الشباب على استخدام هذه المعرفة والمهارة بالاضافة الى توفير الدعم الشخصي والبيئي لتغيير السلوك من خلال تعزيز قيم المواطنة الايجابية والثقافة المجتمعية البناء والعمل المجتمعي التطوعي.</p>
<p>مهارات في اللغة الإنجليزية ١٠٠٠٠١١٢ (٣:٣-٠)</p> <p>This is a General English Language course which aims at developing the four English Language receptive and productive Skills; Listening, Reading, Writing and Speaking, as well as providing practice for the basics of grammar and vocabulary for effective and meaningful communication inside and outside the classroom.</p>

ثانياً: مهارات التشغيل والاستخدام

<p>مهارات التواصل باللغة الإنجليزية ١٠٠٠٠١٢١ (٣:٣-٠)</p> <p>This is a communication skills course which aims at improving learners' oral and written communication skills by providing learners with the language needed to naturally and confidently communicate in an English speaking workplace environment and real life situations.</p>
<p>ادارة المؤسسات الإنتاجية الصغيرة ١٠٠٠٠١٢٢ (٣:٣-٠)</p> <p>يوضح المساق مفهوم المنشآت الإنتاجية الصغيرة ، تأثيرها في الإقتصاد الوطني ودورها في القضاء على البطالة، وكيفية ادارتها ومواجهة المخاطر والتحديات التي تعترضها، وآلية ادارة المنشئة والمخزون ، وكيفية تمويلها وإدارة شؤونها المالية ، وتقديم خدمة العملاء وكذلك الالتزام بأخلاقيات العمل ، وكيفية تسويق لها والطبيعة القانونية لها وخطة العمل اللازمة للبدء بها مع التركيز على التجربة الأردنية في هذا المجال.</p>
<p>الأشرف والتنظيم الصناعي ١٠٠٠٠١٢٣ (٣:٣-٠)</p> <p>المنشآت الصناعية انواعها ومواصفاتها واشكالها ، اشكال التنظيم الاداري ومي ازتها، دور الفني في تطوير الصناعة ودوره في التسلسل الهرمي في المؤسسة الصناعية و ادارة ظروف العمل في المنشآت الصناعية . التعرف على المخاطر وطرق السيطرة عليها . التعرف على أجهزة ومعدات الحماية حسب المواصفات المعتمدة ، اصناف الحريق معدات مكافحة، الكهرباء مخاطرها تأثيراتها على الانسان الحماية من الكهرباء والمعالجة من الصدمة الكهربائية، التعامل مع المواد الكيماوية التعرف على المتطلبات القانونية الاردنية الرئيسية لحماية العاملين.</p>

ثالثاً: العلوم المساندة

<p>مبادئ إدارة الفنادق ١١٨٠١١١١ (٣:٣,٠)</p> <p>مراحل نشأة وتطور صناعة الفنادق، التصنيف الدولي والمحلي للفنادق، عناصر وأسس التقييم للفنادق، الهيكل التنظيمي للفندق، وصف الوظائف للأقسام الفندقية، السياسات المختلفة لإدارة الفنادق.</p>
<p>مبادئ السياحة ١١٨٠١١١٢ (٣:٣,٠)</p> <p>تعريف السياحة و السائح، مفهوم صناعة السياحة، نشأة السياحة و تطورها عبر العصور، أنواع وعناصر السياحة، المنظمات السياحية المحلية والإقليمية والعالمية، الآثار الإيجابية و السلبية للسياحة.</p>
<p>مبادئ المحاسبة الفندقية ١١٨٠١١١٣ (٣:٣,٠)</p> <p>تعريف محاسبة المنشآت السياحية والفندقية وأهدافها، تطور محاسبة المنشآت السياحية والفندقية، النظام المحاسبي في المنشآت السياحية والفندقية، إيرادات ومصروفات الأقسام، وعملية تسعير وحساب البر امح السياحية.</p>

رابعاً: المهارات المتخصصة

<p>اللغة الانجليزية في الطيران والسياحة ١١٨٠٣١١١ (٣:٣,٢)</p> <p>This is an Applied English language skills course with emphasis on Listening, Speaking, Writing, Vocabulary and Grammar in the Tourism Industry. This course enriches the learners English terms and helps them to discuss careers in Tourism and talk about Tourism destination. In addition , the material enhance your English while dealing with the tourism organization , Tour Operator , Tour agencies . This course improve your English and your communication while dealing with guests and passengers</p>
<p>مبادئ التسويق السياحي ١١٨٠٣١٤١ (٣:٣,٠)</p> <p>تهدف هذه المادة إلى تعريف الطالب وتزويده بالمفاهيم الأساسية للتسويق السياحي والتركيز على أهمية التسويق السياحي وتطوره ، وإكساب الطالب المعرفة في مجال التطبيقات التسويقية في مجال السياحة وبناء الاستراتيجيات التسويقية الملائمة . كذلك تعريف الطالب بالقرارات والسياسات المتعلقة بالمزيج التسويقي في مجال السياحة مع إعطاء أمثلة على الواقع السياحي في المملكة الأردنية الهاشمية وغيرها من البلدان المتقدمة، سلوك المستهلك وتقسيم السوق.</p>
<p>ادارة شركات الطيران و المطارات ١١٨٠٣١٣١ (٣:٢,٣)</p> <p>ي طرح هذا المساق المعلومات و المعرفة الضرورية حول إدارة خدمات المسافرين الأرضية والجوية و خدمات الصعود الى الطائرة و إدارة المسافرين و البضائع ، و الخدمات الجمركية و خدمات الأسواق الحرة و الخدمات الأمنية وإجراءات الأمن و السلامة في المطار .</p>
<p>الشحن و التخليص الجمركي ١١٨٠٣٢٥١ (٣:١,٦)</p> <p>يهدف هذا المساق الى تعريف الطلبة بالمفاهيم و الأساليب الحديثة للشحن والتخليص الجمركي البري و البحري و الجوي و كيفية عمل بيان جمركي و تسيير اجراءات الشحن و التخليص الجمركي</p>
<p>مهارات وتطبيقات الحاسوب في السياحة ١١٨٠٣٢٦١ (٣:٠,٩)</p> <p>This course discusses Pricing and issuing tourism tickets, Performing reservations with different airlines companies Performing reservations at hotels and restaurants .performing reservations at tourism buses and cars, dealing with customers and serving them and Hotel</p>

Reservation, Housekeeping, cashier. Pricing and issuing tourism tickets. Performing reservations with different airlines companies. Performing reservations at hotels and restaurants. Performing reservations at tourism buses and cars, dealing with customers and serving them. Information world computer systems that have been used by airline companies and tourism offices. Performing reservations in hotels. Preparing guest bills. Preparing housekeeping rooms. Preparing maintenance records.

البروتوكول و خدمة الزبائن ١١٨٠٣٢٣١ (٣:٢,٣)

معرفة القواعد التي تحكم طريقة الفرد في السلوك والأداء وكذلك معرفة سيكولوجية الضيف وطرق الخدمة المتبعة والمظهر والسلوك

التشريعات الجوية والسياحية ١١٨٠٣٢٥٢ (٠-٣:٣)

دراسة العوامل البشرية و فهم السلوك البشري عند تطبيقه على عمليات الطيران ، يتم استخدام معرفة العوامل البشرية لتحسين التوافق بين الأشخاص والأنظمة التي يعملون فيها من أجل تحسين السلامة والأداء. الحصول على لمحة شاملة عن تأثير وإدارة العوامل البشرية في الطيران مع هذه الدورة التأسيسية. يمكن أيضًا تطبيق معرفة العوامل البشرية التشغيلية المكتسبة في هذه الدورة على أنشطة تحقيق السلامة. الإطار التنظيمي ، منظمات الصيانة المعتمدة ، التصديق على صيانة الموظفين. الأداء البشري والقيود ، العوامل المؤثرة على الأداء ، البيئة المادية. المهام ، الاتصالات ، والمخاطر في مكان العمل ، العمليات الجوية ، التصديق على الطائرات ، الأجزاء والأجهزة ، علم النفس الاجتماعي ، خطأ بشري ، صلاحية الطيران، التشريعات السياحية الأردنية ودراسة القانون السياحي ومصادره والتشريعات الخاصة بالمهن السياحية.

تدريب ميداني ١١٨٠٣٢٩١ (٣:٠,٣)

يتدرب الطالب بإشراف مشترك من الكلية و المؤسسة المعنية التي يتدرب فيها لمدة (٢٨٠) ساعة على عمل المتدرب كموظف و يتم التدريب في مختلف الأقسام الرئيسية في مؤسسات السياحة و الضيافة من شركات سياحة و شركات و مكاتب الطيران و غيرها.

مبادئ الإرشاد السياحي ١١٨٠٣١٤٢ (٣:٣,٠)

مفهوم و أهمية الإرشاد السياحي، والمرشد السياحي وواجباته ومسؤولياته، وكيفية التعامل مع المجموعات السياحية وأنواع الإرشاد السياحي، كما تهدف الى التركيز على الموصفات والمهارات الأساسية التي يجب توافرها لدى المرشد السياحي الناجح ، كما تهدف الى التعريف بأخلاقيات مهنة الإرشاد ومستقبل عمل الدليل السياحي ، وأهميته في تنمية المقاصد السياحية وتسويقها ، وعلاقته بالفعاليات السياحية .

خدمة العملاء ١١٨٠٣١٣٢ (٣:٢,٣)

صممت المادة لإعداد طلبة لديهم مهارة خدمة العملاء والقدرة على التعامل مع مختلف العملاء على اختلافاتهم يُعرّف المساق الطلبة بعملية الاتصال ووسائله ، و المهارات الشفوية والكتابية لاتصال ، وأساليب التعامل مع الجنسيات والثقافات المختلفة ، و فن التخاطب والتقديم و آداب المائدة ، و التعامل مع شكاوى و اقتراحات العملاء .كما يتناول تنمية المهارات الشخصية بين الأفراد والجماعات ، وبناء الفريق والاهتمام بالعملاء في الفنادق و المطاعم والمرافق السياحية و كيفية استجابة المرافق لحاجات العملاء المتباينة.

الخدمات الأرضية في المطارات ١١٨٠٣٢٧١ (٣:٢,٣)

مراقبة وادارة الحركة الجوية، والتي تشمل (مركز المراقبة الجوية، الاتصالات)التحقيق في حوادث الحركة الجوية و نظم البحث والتطوير و بيانات الرحلة و رصد الطائرات و تنسيق وادارة المجال الجوي، منظمات الطيران و المناولة الأرضية في المطارات ، حريات الطيران ، تسويق النقل الجوي السياحي

<p>ادارة الفعاليات والمناسبات ١١٨٠٣٢٢٢ (٠-٣:٣)</p> <p>مفهوم الفعاليات المهرجانات والمناسبات وأنواع الفعاليات والمهرجانات أهداف المشاركة في الفعاليات السياحية مميزات ، وعيوب الفعاليات، الاستعداد والتهيئة ما قبل تنظيم الفعاليات كالموافقات الرسمية ،اختيار عنوان الفعالية ، موعد اقامتها والتنسيق مع الراعي للفعالية، معرفة الأنشطة التنظيمية أثناء الفعاليات، ابتداء من الاحتياحات الاولية وصولا الى المراسم والبروتوكولات في الفعاليات المختلفة. تسويق الفعاليات السياحية محليا ودوليا وعالمي، واخيرا تقييم الفعالية ومدى استفادة المجتمع المحلي من فقراتها.</p>
<p>تنظيم البرامج والرحلات السياحية ١١٨٠٣٢٢١ (٣-٣:٢)</p> <p>معرفة وتصميم البرامج السياحية والإلمام بأنظمة ولوائح السفر اعداد تقرير المبيعات والتعرف على طرق الحجز للخدمات السياحية اصدار التذاكر ومستندات السفر ومعرفة لغة التعامل في سوق العمل ، واكساب مهارات البيع الشخصي.</p>
<p>ادارة الضيافة الجوية ١١٨٠٣٢٣٢ (٣-٣:٢)</p> <p>مقدمة عن صناعة الضيافة وأقسامها التشغيلية مفهوم التخطيط الاستراتيجي والقيادة الفعالة لصناعة الضيافة بيئة العمل واثرها على تقدم صناعة الضيافة ،تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في صناعة الضيافة، استراتيجيات الاحتفاظ بالزلاء والضيوف ، وادارة العرض والطلب في صناعة الضيافة</p>