

الخطة الدراسية لبرنامج "الدرجة الجامعية المتوسطة"

في

تخصص ادارة فنادق

تم اعتماد هذه الخطة الدراسية بموجب قرار مجلس عمداء جامعة البلقاء التطبيقية رقم ٢٠١٧/٢٠١٦/١٧٠٦ تاريخ ٢٠١٧/٨/٣٠م (الجلسة ٣٣) وتطبق اعتباراً من مطلع العام الجامعي ٢٠١٧/٢٠١٨، وتمت الموافقة على تعديلها بموجب قرار لجنة الخطة الدراسية رقم ٢٠١٨/٢٠١٧/٢/١٠ بتاريخ ٢٠١٧/١٠/٤م (الجلسة رقم (٢)) تتكون الخطة الدراسية لنيل الدرجة الجامعية المتوسطة في البرنامج الفندقي والسياحي/ تخصص ادارة فنادق من (٧٢) ساعة معتمدة، موزعة على النحو الآتي:

الرقم	المتطلب	ساعة معتمدة
١.	المهارات العامة	١٢
٢.	مهارات التشغيل	٦
٣.	العلوم المساندة	٩
٤.	المهارات المتخصصة	٤٥
المجموع		٧٢

وصف مخرجات التخصص:

يهدف التخصص إلى إعداد عاملين مهنيين مؤهلين للعمل في قطاع الفنادق بأقسامه المتعددة والتي تشمل المكاتب الامامية والحجوزات، خدمات الايواء والغرف الفندقية، المطاعم والحفلات بالاضافة الى قسم المطبخ.

المجالات المعرفية للمهارات المتخصصة:

الرقم	اسم المجال	الساعات المعتمدة	
		نظري	عملي
١.	ادارة و خدمة الطعام و الشراب		ادارة الطعام والشراب، إدارة الفعاليات والمناسبات، خدمة الطعام والشراب.
٢.	انتاج الطعام		إنتاج الطعام ١ (الساخن والبارد)، إنتاج الطعام ٢ (الحلويات)، صحة وسلامة الغذاء في الفنادق
٣.	ادارة و خدمات قسم الغرف		إدارة قسم التدبير الفندقي، إدارة الدوائر الامامية، مهارات وتطبيقات الحاسوب في الفنادق
٤.	مهارات ادارية فندقية		اللغة الانجليزية في الفنادق ١، اللغة الإنجليزية في الفنادق ٢، مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية في الفنادق، مبادئ تسويق الخدمات السياحية والفندقية، مبادئ المحاسبة في المنشآت السياحية والفندقية، خدمة العملاء والإتيكيت والبروتوكول
٥.	التدريب الميداني	-	التدريب الميداني
مجموع الساعات المعتمدة		٢٩	١٩
		٤٨ س.م	

الخطة الدراسية لتخصص "ادارة الفنادق"

أولاً: المهارات العامة، (١٢) ساعات معتمدة موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
020000111	المواطنة الإيجابية ومهارات الحياة	٣	٣	٠	
020000121	الثقافة الإسلامية	٣	٣	٠	
020000131	التربية الوطنية	٢	٢	٠	
٠٢٠٠٠٠١٨١	العلوم العسكرية	١	١	٠	
٠٢٠٠٠٠١٠١	مهارات لغوية/ انجليزي	٣	٣	٠	
المجموع (س.م)					
		١٢	١٢	٠	

ثانياً: مهارات التشغيل ، (٦) ساعات معتمدة موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
020000122	مهارات التواصل باللغة الإنجليزية	٢	٢	٠	٠٢٠٠٠٠١٠١
020000231	ريادة الأعمال	٢	٢	٠	
020000141	الصحة والسلامة والبيئة المهنية	٢	٢	٠	
المجموع (س.م)					
		6	6	٠	

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

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
٠٢١٢٠٠١١١	مبادئ ادارة الفنادق	٣	٣	٠	
٠٢١٢٠٠١١٢	مبادئ السياحة	٣	٣	٠	
٠٢١٢٠٠١١٣	مبادئ ادارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية	٣	٣	٠	
المجموع (س.م)					
		٩	٩	٠	

الخطة الدراسية لتخصص " ادارة الفنادق "

رابعاً: المهارات المتخصصة، (٤٥) ساعة معتمدة، موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
٠٢١٢٠٢١١١	إدارة الطعام والشراب	٣	٣	٠	
٠٢١٢٠٢١٢١	خدمة الطعام والشراب	٣	١	٦	
٠٢١٢٠٢١٢٢	صحة وسلامة الغذاء في الفنادق	٣	٣	٠	
٠٢١٢٠٢١٣١	إنتاج الطعام ١ (الساخن والبارد)	٣	٠	٩	
٠٢١٢٠٢٢٣١	إنتاج الطعام ٢ (الحلويات)	٣	٠	٩	
٠٢١٢٠٢١٤١	إدارة قسم التدبير الفندقي	٣	١	٦	
٠٢١٢٠٢٢٤١	إدارة الدوائر الأمامية	٣	٢	٣	
٠٢١٢٠٢١٥١	مهارات وتطبيقات الحاسوب في الفنادق	٣	١	٦	
٠٢١٢٠٢١٦١	اللغة الانجليزية في الفنادق ١	٣	٢	٣	
٠٢١٢٠٢٢٦١	اللغة الإنجليزية في الفنادق ٢	٣	٢	٣	٠٢١٢٠٢١٦١
٠٢١٢٠٢٢٦٢	مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية في الفنادق	٣	٢	٣	٠٢١٢٠٢٢٦١
٠٢١٢٠٢٢٧١	مبادئ تسويق الخدمات السياحية والفندقية	٣	٣	٠	
٠٢١٢٠٢٢٧٢	مبادئ المحاسبة في المنشآت السياحية والفندقية	٣	٣	٠	
٠٢١٢٠٢١٧١	خدمة العملاء والإتكييت والبروتوكول	٣	٣	٠	
٠٢١٢٠٢٢٩١	التدريب الميداني*	٣	-	*	
المجموع (س.م)					١٩

* - تدريب عملي متواصل لمدة (٨) أسابيع.

الخطة الاستراتيجية لتخصص "إدارة الفنادق"

الفصل الدراسي الثاني			الفصل الدراسي الأول		
س.م.	رقم المادة	اسم المادة	س.م.	رقم المادة	اسم المادة
٢	٠٢٠٠٠٠١٢٢	مهارات التواصل باللغة الإنجليزية	٣	٠٢٠٠٠٠١١١	المواطنة الإيجابية ومهارات الحياة
٢	٠٢٠٠٠٠١٣١	تربية وطنية	٣	٠٢٠٠٠٠١٢١	ثقافة اسلامية
٢	٠٢٠٠٠٠١٤١	الصحة والسلامة والبيئة المهنية	٣	٠٢٠٠٠٠١٠١	مهارات لغوية/ انجليزي
3	٠٢١٢٠٢١٤١	إدارة قسم التدبير الفندقي	٣	٠٢١٢٠٠١١١	مبادئ ادارة الفنادق
٣	٠٢١٢٠٢١٦١	اللغة الإنجليزية في الفنادق ١	3	٠٢١٢٠٠١١٢	مبادئ السياحة
3	٠٢١٢٠٢١١١	إدارة الطعام والشراب	3	٠٢١٢٠٠١١٣	مبادئ ادارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية
3	٠٢١٢٠٢١٢٢	صحة وسلامة الغذاء في الفنادق			
18		المجموع	18		المجموع

الفصل الدراسي الرابع			الفصل الدراسي الثالث		
س.م.	رقم المادة	اسم المادة	س.م.	رقم المادة	اسم المادة
٢	٠٢٠٠٠٠٢٣١	ريادة الأعمال	٣	٠٢١٢٠٢٢٦١	اللغة الانجليزية في الفنادق ٢
١	٠٢٠٠٠٠١٨١	علوم عسكرية	3	٠٢١٢٠٢١٢١	خدمة الطعام والشراب
3	٠٢١٢٠٢٢٣١	إنتاج الطعام ٢	3	٠٢١٢٠٢١٣١	إنتاج الطعام ١
3	٠٢١٢٠٢٢٧٢	مبادئ المحاسبة في المنشآت السياحية والفندقية	3	٠٢١٢٠٢٢٧١	مبادئ تسويق الخدمات السياحية والفندقية
٣	٠٢١٢٠٢٢٦٢	مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية في الفنادق	3	٠٢١٢٠٢٢٤١	إدارة الدوائر الأمامية
3	٠٢١٢٠٢١٧١	خدمة العملاء والإتيكيت والبروتوكول	3	٠٢١٢٠٢١٥١	مهارات وتطبيقات الحاسوب في الفنادق
٣	٠٢١٢٠٢٢٩١	تدريب			
١٨		المجموع	١٨		المجموع

الوصف المختصر للمواد التعليمية لتخصص "إدارة الفنادق"

أولاً: الثقافة العامة

<p>المواطنة الإيجابية ومهارات الحياة ٠٢٠٠٠٠١١١ (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 أفضل 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 البناءة والعمل المجتمعي التطوعي.</p>
<p>الثقافة الإسلامية ٠٢٠٠٠٠١٢١ (٣:٣-٠)</p> <p>١. تعريف الثقافة الإسلامية وبيان معانيها وموضوعاتها والنظم المتعلقة بها - وظائفها وأهدافها. ٢. مصادر ومقومات الثقافة الإسلامية والأركان والأسس التي تقوم عليها. ٣. خصائص الثقافة الإسلامية. ٤. الإسلام والعلم، والعلاقة بين العلم والإيمان ٥. التحديات التي تواجه الثقافة الإسلامية. ٦. رد الشبهات التي تثار حول الإسلام. ٧. الأخلاق الإسلامية والآداب الشرعية في إطار الثقافة الإسلامية. ٨. النظم الإسلامية.</p>
<p>التربية الوطنية ٠٢٠٠٠٠١٣١ (٢:٢-٠)</p> <p>يعد مساق التربية الوطنية من المتطلبات الإجبارية لجميع طلبة كليات المجتمع الأردنية وامتدادا عضويا لفلسفة التربية الوطنية والتعليم باعتبارها بعدا من أبعاد الإستراتيجية الوطنية للتعليم العالي، وينطلق مساق "التربية الوطنية" من مجموعة الثوابت الأردنية وعلى رأسها العقيدة الإسلامية السمحة، ومبادئ الثورة العربية الكبرى، والدستور الأردني والتجربة الوطنية.</p>
<p>علوم عسكرية ٠٢٠٠٠٠١٨١ (١:١-٠)</p> <p>المحور الأول: نشأة وتطور القوات المسلحة/ الجيش العربي، أسلحة المناورة، أسلحة الإسناد، أسلحة الخدمات المحور الثاني: الثورة العربية الكبرى، الحروب العربية الإسرائيلية (حروب ١٩٤٨، ١٩٦٧، معركة الكرامة ١٩٦٨، حرب تشرين ١٩٧٣)، دور القوات المسلحة الأردنية- الجيش العربي في التنمية الوطنية الشاملة المحور الثالث: الأمن العام، المخابرات العامة، قوات الدرك، الدفاع المدني</p>
<p>مهارات لغوية/ انجليزي ٠٢٠٠٠٠١٠١ (٣:٣-٠)</p>

The course consists of 8 units. Each unit has speaking activities that deal with dialogues, introducing oneself, talking about families. Also the units include pronunciation and listening with intonation activities. The reading and writing activities concentrate on question writing biography, E-mail, and writing blog post.

ثانياً: مهارات التشغيل والاستخدام

مهارات التواصل باللغة الإنجليزية ٠٢٠٠٠٠١٢٢ (٢ : ٢-٠)

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.

ريادة الأعمال ٠٢٠٠٠٠٢٣١ (٢ : ٢-٠)

يوضح المساق مفهوم ريادة الأعمال، تأثيرها في الإقتصاد الوطني ودورها في القضاء على البطالة، وكيفية استحداث أفكار ريادة ومبتكرة لتوائم احتياجات المجتمع و مواجهة المخاطر والتحديات التي تعترضها، وتقييم فرص نجاحها من خلال دراسة الجدوى، وكيفية حساب كلفتها وتمويلها وإدارة شؤونها المالية، وكيفية عمل تسويق لها، والطبيعة القانونية لها وخطة العمل اللازمة للبدء بها مع التركيز على التجربة الأردنية في هذا المجال.

الصحة والسلامة والبيئة المهنية ٠٢٠٠٠٠١٤١ (٢ : ٢-٠)

اهداف الصحة والسلامة في بيئة العمل وطرق حماية المتواجدين والمتأثرين. دراسة أهم الاخطار وأكثرها إنتشارا في مختلف مجالات العمل ، تمييز المخاطر الكيماوية والبيولوجية والسقوط من المرتفعات والمخاطر الفيزيائية في بيئة العمل و الحريق والكهرباء والمخاطر الناتجة من الملائمة، تمييز مصادر المخاطر وتأثيرتها على الصحة وسلامة العمل وطرق ضبط المخاطر لتخفيف احتمالية حدوثها والتخفيف من نتائجها في حالة حدوثها. مناقشة التسلسل الهرمي للسيطرة على المخاطر وطرق إختيار معدات الحماية الشخصية وتطبيق الاسعافات الاولية في حالات الاصابات البشرية. التعرف على المتطلبات القانونية الاردنية الرئيسية لحماية العاملين.

ثالثاً: العلوم المساندة

مبادئ إدارة الفنادق ٠٢١٢٠٠١١١ (٣ : ٣-٠)

تهدف هذه المادة إلى تعريف الطالب بمراحل نشأة وتطور صناعة الفنادق عبر العصور وحتى الوقت الحالي، والتعرف على أنواع التصنيف المتبع دولياً ومحلياً للفنادق، والتعرف على أسس وشروط التقييم للفنادق، والهيكل التنظيمي للفنادق، ووصف الوظائف للأقسام الفندقية، والإلمام بالسياسات المختلفة المتبعة في إدارة الفنادق.

مبادئ السياحة ٠٢١٢٠٠١١٢ (٣ : ٣-٠)

تعريف العملية السياحية ، تصنيفات السائح ،المقومات السياحية البشرية والطبيعية ،اماكن الجذب السياحي ، الانماط

السياحية في الاردن ، الاثار الايجابية والسلبية للسياحة والمنظمات الدولية والمحلية للعملية السياحية .

مبادئ ادارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية (٣ : ٠-٣) ٠٢١٢٠٠١١٣

مفهوم الإدارة، وظائفها، الصلاحيات، أنواع القيادة، الإدارة الناجحة، إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية (الأهداف، الأهمية والتطور) ، التخطيط للموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية ، تحليل الوظائف في المنشآت السياحية والفندقية ، استقطاب الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، اختيار وتعيين الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية ، تقويم أداء الموظفين في المنشآت السياحية والفندقية ، تدريب الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، نظام التعويضات في المنشآت السياحية والفندقية ، السلامة المهنية في المنشآت السياحية والفندقية.

رابعاً: المهارات المتخصصة

إدارة الطعام والشراب (٣ : ٠-٣) ٠٢١٢٠٢١١١

تهدف هذه المادة الى التعرف على انواع وادارة المطاعم، والهيكل التنظيمي لقسم الطعام و الشراب و المطاعم المستقلة، ومهام وواجبات اعضاء فريق قسم الطعام و الشراب، وتحليل قائمة الدخل او الارباح و الخسائر، وحساب تكاليف الطعام وسعر البيع ، وانواع قوائم الطعام و تصميمها.

خدمة الطعام والشراب (٣ : ٠-١) ٠٢١٢٠٢١٢١

تركز المادة على اكساب الطالب مهارات العمل في قسم خدمة الطعام والشراب، والتعرف على ادوات ومعدات الطعام، وطرق اعداد الموائد، وتسلسل الخدمة، وانواع خدمات الطعام و الشراب، وتحضير و خدمة المشروبات الساخنة و الباردة، والتعامل مع شكاوي الضيوف و التحقق من رضى الزبائن.

صحة وسلامة الغذاء في الفنادق (٣ : ٠-٣) ٠٢١٢٠٢١٢٢

تزود هذه المادة الطالب بالمعرفة في تغذية الانسان من حيث انواع العناصر الغذائية، والكربوهيدرات، والبروتينات، والدهنيات، والاملاح المعدنية، والفيتامينات والماء. كما يتعرف الطالب على وظائف كل عنصر غذائي، واعراض النقص، والتركييب، والمصادر الغذائية، والاحتياجات اليومية. كما تزود هذه المادة الطالب بمعرفة التغذية في مراحل الحياة المختلفة والحميات الغذائية.

تركز هذه المادة على اسباب التسمم الغذائي، ومصادر التلوث وانواعه، الحيوي او الكيميائي او الفيزيائي. وتزود الطالب بالمعرفة باجراءات صحة وسلامة الغذاء، ومكافحة الافات، والتنظيف والتعقيم وتناول الغذاء السليم. بالاضافة الى تعريف الطالب باساسيات تطبيق نظام تحليل المخاطر وضبط النقاط الحرجة HACCP

انتاج الطعام ١ (الساخن والبارد) (٣ : ٠-٩) ٠٢١٢٠٢١٣١

تهدف هذه المادة الى التعرف على نظريات الطهي وتقطيعات اللحم المختلفة والدجاج والخضراوات وأنواع الأسماك وكيفية

<p>تحضيرها، بالإضافة الى الشوربات و المقبلات الشرقية والغربية وإعداد المأكولات الباردة الساخنة للبرقيات 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 الأاطعمه والتعرف على انواع المرق ، والصوصات ، والساندويشات</p>
<p>انتاج الطعام ٢ (الحلويات) ٠٢١٢٠٢٢٣١ (٣: ٠-٩) 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 الكريمات والصلصات الحلوة وانواع البوظة وطرق تقديمه</p>
<p>إدارة قسم التدبير الفندقي ٠٢١٢٠٢١٤١ (٣: ١-٦) التعريف بقسم التدبير الفندقي، هيكله التنظيمي، وظائفه، مهامه وواجباته، والاعمال التي يقدمها، وعلاقته بالأقسام الأخرى في الفندق.</p>
<p>إدارة الدوائر الأمامية ٠٢١٢٠٢٢٤١ (٣: ٢-٣) التعرف على أنواع الحجوزات وتعبئة نماذجها، وكيفية استقبال نزلاء وضيوف الفندق، وآلية عمل نظام عمليات المكاتب الأمامية المحوسب، والإجراءات المحاسبية المتعلقة بحاسبة النزيل، المدقق الليلي (مهامه وواجباته)، واتصالات اقسام الغرف فيما بينهم.</p>
<p>مهارات وتطبيقات الحاسوب في الفنادق ٠٢١٢٠٢١٥١ (٣: ١-٦) التعرف على ادارة وتنظيم حجوزات الغرف إلكترونياً في الفنادق، تخصيص الغرف، حجز المجاميع السياحية، ادارة متعلقات الغرف (رسائل النزلاء، رسائل الاقسام، الدفعات النقدية عند الحجز)، فتح فاتورة النزيل، ترحيل طلبات النزيل الى فاتورته، محاسبة النزلاء والضيوف، وادارة وتنظيم الغرف وجاهزيتها، علما بأن البرنامج الذي يتدرب عليه الطلبة هو برنامج اوبرا .</p>
<p>اللغة الانجليزية في الفنادق ٠٢١٢٠٢١٦١ (٣: ٢-٣) This course aims to introduce students to key terms and expressions used in hotels as well as developing their skills when dealing with hotels' guests. Students will be introduced to different hotel departments, different language structures and different problem solving techniques.</p>

اللغة الإنجليزية في الفنادق ٢ ٠٢١٢٠٢٢٦١ (٣:٢-٣)

This course aims to introduce students to concepts and techniques related to hotel and restaurant operations, food preparation and service, front and back office operations as well as marketing, and financial analysis. Students will gain a foundation of national and international markets, exceptional guest service, leadership, and cultural diversity and management skills.

مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية في الفنادق ٢ ٠٢١٢٠٢٢٦٢ (٣:٢-٣)

This course aims to equip students with the necessary communication skills in everyday life & work situations, especially in hotels. Students will be introduced to different communication techniques in dealing with customers over the phone and during meetings. Students will have the ability to deal with individuals and groups, open and close meetings, and present themselves effectively in presentations in a professional English language.

مبادئ تسويق الخدمات السياحية والفندقية ١ ٠٢١٢٠٢٢٧١ (٣:٠-٣)

يهدف هذا المساق الى تعريف التسويق السياحي والفندقي وأهميته، خصائص الخدمة السياحية والفندقية، المزيج التسويقي، تحليل البيئة التسويقية، مفهوم الإستراتيجية التسويقية للمنشآت السياحية والفندقية، الأسواق المستهدفة، سلوك السائح، وتقسيم السوق السياحي.

مبادئ المحاسبة في المنشآت السياحية والفندقية ٢ ٠٢١٢٠٢٢٧٢ (٣:٠-٣)

يهدف هذا المساق الى تعريف محاسبة المنشآت السياحية والفندقية وأهدافها، تطور محاسبة المنشآت السياحية والفندقية، النظام المحاسبي في المنشآت السياحية والفندقية، إيرادات ومصروفات الأقسام، المعالجات المحاسبية، قوائم التسويات الجردية، وعملية تسعير وحساب البرامج السياحية.

خدمة العملاء والإتيكيت والبروتوكول ١ ٠٢١٢٠٢١٧١ (٣:٠-٣)

يهدف هذا المساق الى تطوير المهارات اللازمة في خدمة العملاء بنجاح، كما يتطرق الى مواقف الخدمات المختلفة المقدمة للزبائن لتطوير المهارات اللازمة لتقديم خدمة مميزة لنجاح المؤسسة. كما يطور هذا المساق مهارات الاتصال الشخصي بالتوازي مع مهارات معالجة شكاوي الزبائن كما يتم دراسة العلاقات مع الزبائن كأسلوب فعال للبيع. هذا ويعرف المساق الطالب بأساسيات الاتيكيكيت والبروتوكول ومن أهمها السلام والتحية واداب الحديث والمصافحه و التعامل مع المديح والنقد واداب الجلوس واداب السير، واداب التعامل مع مختلف أنواع الضيوف و استقبال الزوار الرسميين واداب استخدام الهاتف، والإكراميات و اخلاقيات العمل و قواعد اختيار الملابس و الألقاب و كيفية التعامل مع زملاء المهنة.

التدريب الميداني ٢٠٢٢٠٢٢٩١ .
يوفر هذا المساق فرص التدريب العملي للطلبة ويتضمن برنامج تدريبي متكامل موزع على أقسام الفندق التشغيلية مثل المطبخ والخدمة والتدبير الفندقي والدوائر الامامية، بالاضافة الى الاقسام الادارية في الفندق.