

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802115
اسم المادة الدراسية	اللغة الإنجليزية في الفنادق
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



وصف المادة الدراسية:

Building on the skills learned in English 101 this course will introduce the student to the written and spoken English necessary to communicate with English-speaking guests in a hotel environment. The presented material will cover situations that might arise in the food and beverage, front desk, guest services, and housekeeping departments of a hotel..

أهداف المادة الدراسية:

At the conclusion of this course a student will be able to:

1. Provide guests with a description of pertinent facilities.
2. Practice writing and filling in memos, faxes, application forms, registration forms...
3. Discuss the staffing hierarchy and internal organization of a hotel (in English)
4. Introduce the English terminology used in the Front Office department
5. Develop and practice methods of dealing with and responding to complaints in English.
6. Plan and arrange for the provision of off-site services in English.
7. Discuss the language, preparation, and protocol involved in the delivery of guest services to Very Important Persons.
8. Prepare for and facilitate conferences in English
9. Plan and prepare for tours in English.
10. Plan and discuss the execution of tour operations



الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
1.	Provide guests with a description of pertinent facilities.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provide guests with a description of hotel facilities.</li> <li>2. Describe types of guest accommodation.</li> <li>3. Deal with guest enquires.</li> </ol> <p>Make appropriate recommendations to guests.</p>	
2.	Practice writing and filling in memos, faxes, application forms, registration forms	<p>Write and fill in:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memos</li> <li>2. Faxes</li> <li>3. Application forms</li> <li>4. Registration forms.</li> <li>5. Identify and utilize commonly used symbols.</li> </ol> <p>Make appropriate recommendations to guests</p>	
3.	Discuss the staffing hierarchy and internal organization of a hotel (in English)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identify Departments.</li> <li>2. Identify job titles</li> </ol> <p>Identify the interrelationship of job titles in a Hospitality setting.</p>	
4.	Introduce the English terminology used in the Front Office department	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Discuss pertinent Front Office terms.</li> <li>2. Practice reservation and check-in procedures in English.</li> <li>3. Confirm reservations.</li> <li>4. Allocate Rooms in English</li> </ol>	
5.	Develop and practice methods of dealing with and responding to complaints in English.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identify complaints in English</li> <li>2. Deal with and respond to complaints in English.</li> </ol> <p>Follow up complaints in English</p>	
6	Plan and arrange for the provision of off-site services in English.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan a guided tour in English.</li> <li>2. Describe local attractions in English.</li> <li>3. Write a leaflet describing local attractions and facilities in English.</li> </ol> <p>Identify procedures for hiring a car, bike, boat...in English</p>	
7	Discuss the language, preparation, and protocol involved in the delivery of guest services to <u>Very Important Persons</u> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recognize cultural differences.</li> <li>2. Respond to, and act accordingly.</li> <li>3. Identify protocols.</li> <li>4. Practice protocols.</li> </ol> <p>Write a welcome letter in English.</p>	
8	Prepare for and facilitate conferences in English	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describe conference facilities, rooms layouts, room size and dimensions in English.</li> <li>2. Develop a conference program in English.</li> </ol>	

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

9	Plan and prepare for tours in English.	1. Develop an itinerary for a "fam" tour in English. Discuss available tourist attractions in English.	
10	Plan and discuss the execution of tour operations.	1. Discuss tour group needs. in English. 2. Prepare a rooming list in English. Discuss the components necessary in the execution of tour operations in English.	

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	20%	الأول
/ / : التاريخ	20%	الثاني
/ / : التاريخ	10%	اعمال الفصل
/ / : التاريخ	35%	الامتحانات النهائية العملي
	15%	الامتحانات النهائية النظري
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع:

الكتاب المقرر

1 - Henderson, Keith(1994) , "English for hotel and tourist industry " high season package, Harding and Paul .

2-Weissinger, Stewart Suzanne(1992) "A guide to successful Meeting planning," , Wily .



## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21801213
اسم المادة الدراسية	اللغة الفرنسية في الفنادق و السياحة
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



وصف المادة الدراسية: La description du cours

Une revision generale du grammaire fundamental du francais,les expressions generales des departments de l'hotel, les procedures de la reservation des chambers et du restaurant, comment acheter les tours.

أهداف المادة الدراسية:

Les objectifs du cours

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

*Apres avoir etudie ce cours, l'etudiant doit etre capable a:*

*1-reviser le grammaire fundamental et les dialogues generals en francais*

*2-savoir les expressions generales et les classification des hotels*

*3-appliquer les dialogues des reservations aux hotels*

*4appliquer les dialogues pour acheter les tors-*



الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
1.	Revision generale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grammaire fondamentale</li> <li>▪ Le present et le passé</li> <li>▪ Les questions et les reponses et les dialogues generals</li> </ul>	
2.	La classification des hotels, les expressions et les departments de l'hotel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La classification des hotels</li> <li>▪ Les expressions et les departments de l'hotel</li> <li>▪ Les employes</li> </ul>	
3.	Les procedures de la reservation des chambers et au restaurant	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les expressions de la reservation</li> <li>▪ Les conversations directes et telephoniques pour reserves les chambers et au restaurant</li> <li>▪ Les noms des nourritures , des repas principales, des entrees, des desserts, et des boissons</li> </ul>	
4.	Les vaccances et les tours	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les types de transport</li> <li>▪ Les dialogues des clients avec les agences touristiques pour acheter les tours</li> <li>▪ La description des destination et l'orientation</li> </ul>	

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	20%	الأول
/ / : التاريخ :	20%	الثاني
/ / : التاريخ :	10%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ :	35%	الامتحانات النهائية العملي
	15%	الامتحانات النهائية النظري
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع:  
الكتاب المقرر

-Le François de l'hotellerie, centre cultural François, Amman, Jordan

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

# معدة برامج

التخصص	عدة تخصصات
رقم المادة الدراسية	21404131
اسم المادة الدراسية	مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



وصف المادة الدراسية:

- ❖ This course consists of three main components:
  1. Effective presentation : which focuses on the main skills involved in giving presentation from starting and concluding , to handling questions.
  2. Effective telephoning: which focuses on the strategies needed to structuring information, responding positively ,asking the right question ,clarifying ,and giving feedback.
  3. Effective meetings: which focuses on teaching student how to deal with the key elements of meetings, from preparation and organization through to decision – making and follow – up action.

أهداف المادة الدراسية:

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

- ❖ This Course Concentrates On Providing Students with The Core Communication And Language Skills Needed To:
  1. Make Clear ,Well-Organized Presentations ,And Enables Them To Develop
  2. These Skills In Realistic Ways.
  3. Make And Receive Telephone Calls In English .
  4. Partisipante Effectively In Meeting.



الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
الأسبوع الأول+الثاني	<ul style="list-style-type: none"> <li>Key Features An Effective Presentation</li> <li>Making Good Introduction</li> <li>How To Introduce Yourself &amp; Your Talk</li> </ul>	Effective Presentation	الأولى
الاسبوع الثالث والرابع	<ul style="list-style-type: none"> <li>Advantages Of Speaking Versus Reading</li> <li>Making Awell-Designed And Well-Presented Visual Aid.</li> <li>The Importans Of Body Language</li> </ul>		الثانية
الاسبوع الخامس	<ul style="list-style-type: none"> <li>Making An Effective Endingto Presentation</li> <li>Handing Questions Effectivley</li> <li>Evaluating The Effectiveness Of A resentation</li> </ul>		الثالثة
الاسبوع السادس والسابع	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparing For A Telephone Call</li> <li>Key Vocabulary About Telephonin</li> <li>Receiving Calls And Taking Messages</li> </ul>	Effective Telephoning	الخامسة

الاسبوع الثامن والتاسع	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Structuring A Message</li> <li>▪ Asking For Repetition</li> <li>▪ Clarification And Responses</li> </ul>		السادسة
الاسبوع العاشر والحادي عشر	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Active Listening And Reflective Questions</li> <li>▪ Handling Complaints</li> <li>▪ Recognizing Closing Signals And Effective Closing</li> </ul>		السابعة
الاسبوع الثاني عشر والثالث عشر	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Key Features At An Effective Meeting</li> <li>▪ Opening Ameeting</li> <li>▪ Controlling The Direction Of Ameeting</li> </ul>		الثامنة
الاسبوع الرابع عشر والخامس عشر	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interrupting And Finishing Apoint</li> <li>▪ Questioning And Clarifying</li> <li>▪ Eliciting ideas and managing interruptions</li> <li>▪ Obtaining Consensus and difficult decisions</li> <li>▪ Summarizing, clarifying &amp; closing ameeeting</li> </ul>	Effective Meeting	التاسعة



طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / التاريخ:	%20	الأول
/ / التاريخ:	%20	الثاني
/ / التاريخ:	%10	أعمال الفصل
/ / التاريخ:	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع:

1. Jeremy Comfort, "Effective presentations", Oxford University Press, 1995.
2. Jeremy Comfort, "Effective Telephoning ", Oxford University Press, 1996.
3. Jeremy Comfort, "Effective meetings ", Oxford University Press, 1996.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802152
اسم المادة الدراسية	خدمة الأغذية والمشروبات
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(0)
عدد الساعات العملية	(6)



### وصف المادة الدراسية:

تشتمل هذه المادة على كيفية تجهيز الأدوات والمعدات اللازمة لتقديم خدمة الطعام والشراب، تقسيم العمل، استقبال الزبون وتجليسه واخذ الطلبات، استقبال طلبات الحجز المختلفة، تطبيق طرق الخدمة المتبعة في المطاعم، خدمة الغرف، وخدمة البوفيهات، كيفية التعامل مع المشاكل التي تواجه موظفي خدمة الطعام.

### أهداف المادة الدراسية:

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

- مهارات العلاقات الشخصية والمهنية للموظفين في خدمة الطعام والشراب.
- معرفة وممارسة المتطلبات الأساسية للخدمة.
- مناقشة طرق البيع المختلفة لخدمات المطعم .
- وصف وممارسة تقنيات الخدمة العالية.
- معرفة و ممارسة أسلوب الخدمة المتنوع.
- إظهار القدرة على معالجة طلبات الضيف باستخدام أسلوب مراقبة الضيف او من خلال نظام نقاط البيع.
- إظهار القدرة على حل شكاوي الضيوف لمختلف الحالات.
- تطبيق الخطوات الملائمة التي تتطلب تلبية حاجات الضيوف الخاصة.
- ممارسة وتطبيق إجراءات التشغيل اليومية، والتي تتضمن افتتاح المطعم حتى ساعة إغلاقه.



الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة
1.	مهارات العلاقات الشخصية والمهنية للموظفين في خدمة الطعام والشراب	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ المواقف الايجابية للموظفين</li> <li>▪ مهارات الاتصال مع الضيف</li> <li>▪ العمل كفريق</li> <li>▪ مهارات وفن الخدمة</li> <li>▪ النظافة و تهيئة الموظف</li> <li>▪ فهم سلوك الضيف</li> <li>▪ تعدد المهام (العمل تحت الضغط)</li> </ul>
2.	ممارسة متطلبات الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الإجراءات التي تتضمن الحجز و تدقيق الحجز.</li> <li>▪ فرش الطاولات باستعمال مجموعة متنوعة من مفارش الطاولات.</li> <li>▪ حجم وشكل الطاولات و مفارش الطاولات الملائم للمطعم.</li> <li>▪ أهمية الخدمة</li> <li>▪ أهمية الاتصال مع الزملاء و العاملين في المطعم والمطبخ.</li> <li>▪ أهمية مراجعة قائمة الطعام مع الطاهي التنفيذي.</li> <li>▪ التدقيق المسبق على الطاولة.</li> </ul>
3.	البيع المقترح	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الاستماع إلى الضيف</li> <li>▪ فن تسويق الأطباق للضيف.</li> <li>▪ الأسلوب الصحيح لعرض الأطباق أمام الضيف للاختيار</li> <li>▪ التوصيات المقدمة للضيف من قبل الموظف حول الطعام والشراب</li> <li>▪ اعتماد مهارات البيع الشخصي لرفع معدلات البيع</li> </ul>
4.	تقنيات الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الترحيب بالضيف</li> <li>▪ إجلال الضيف</li> <li>▪ أخذ طلب الضيف</li> <li>▪ حمل الأطباق</li> <li>▪ خدمة الضيف</li> <li>▪ الأداء العالي في تقديم الخدمة</li> <li>▪ التنظيف</li> <li>▪ المحاسبة</li> <li>▪ شكر الضيف ودعوته للعودة</li> <li>▪ تغيير مفارش الطاولات</li> <li>▪ إعادة تهيئة الطاولات</li> </ul>
5.	أسلوب الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الخدمة الأمريكية</li> <li>▪ خدمة الحفلات</li> <li>▪ خدمة البوفيه</li> <li>▪ الخدمة الانجليزية</li> <li>▪ الخدمة الفرنسية</li> <li>▪ خدمة الطبق الجاهز</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الخدمة الروسية</li> <li>▪ خدمة الغرف</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تعريف القضية ( المشكلة )</li> <li>▪ إتباع سلسلة الأوامر الملائمة</li> <li>▪ ضمان فهم المشكلة</li> <li>▪ أخذ الملاحظات حول القضية</li> <li>▪ البحث عن حلول</li> <li>▪ متابعة القضية</li> </ul>	حل شكاوي الضيوف	.6
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ معرفة احتياجات الضيوف</li> <li>▪ التأكيد على فهم متطلبات الضيف الملائمة</li> <li>▪ عرض الاقتراحات للضيف</li> <li>▪ تأدية وانجاز مهام ومتطلبات العمل</li> <li>▪ متابعة احتياجات الضيف</li> </ul>	تلبية حاجات الضيوف	.7
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تسوية الفواتير</li> <li>▪ تجهيز المطعم</li> <li>▪ ترك المعلومات الضرورية لموظفي المناوبة القادمة</li> <li>▪ التنظيف المستمر</li> <li>▪ إغلاق المطعم</li> <li>▪ إيداع الأموال</li> </ul>	الإجراءات التشغيلية اليومية	.8



## طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	%20	الامتحان العملي الأول
/ / : التاريخ :	%20	الامتحان العملي الثاني
/ / : التاريخ :	%10	أعمال الفصل
	%50	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف المناقشات و تقديم المحاضرات

## طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

## الكتب و المراجع:

- 1- Lillicarp, Dennis & Cousins, John (2006) “ Food and Beverage Service” 7<sup>th</sup>/ed, Hodder Arnold , UK.
- 2- Almanza, Barbara A,& Others (2000) “ Food service Planning- Layout, Design, and Equipment” 4<sup>th</sup>/ed, Prentice Hall, USA.
- 3- Drysdale, John A & Galipeau Jennifer (2007) “ Profitable Menu Planning” 4<sup>th</sup>/ed, Pearson Prentice Hall, USA.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802154
اسم المادة الدراسية	إنتاج الطعام 1
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(0)
عدد الساعات العملية	(6)



أولاً :- الوصف  
التعرف على طرق طهي الطعام المختلفة، تقطيعات اللحوم والدجاج والخضراوات، أنواع الأسماك وكيفية تحضيرها، الشوربات، المقبلات، وإعداد المأكولات الباردة والساخنة.

ثانياً:- الأهداف:

1. الإلمام بطرق الطهي المختلفة
2. الإلمام بفن تقطيعات اللحوم المختلفة
3. الإلمام بفن تقطيعات الدجاج
4. الإلمام بفن تحضير وجبات الأسماك
5. الإلمام بفن تحضير الشوربات
6. الإلمام بفن إعداد المقبلات
7. الإلمام بفن إعداد المأكولات الباردة والساخنة

الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
الوحدة الأولى	التدريب على أنواع التقطيعات وأشكالها	1. شيفوناد، جوليان، باثونية، جاردينبير، برونوار، ماسدوان، باييزان، رواندال 2. الباقة العطرية وطريقة عملها	
الوحدة الثانية	التدريب على طرق طهي وتحضير المرق والصلصات	1. المرق الأبيض 2. المرق البني 3. صوص البندوره 4. الصلصات ( البنية، البيشاميل، هولندي، المايونيز، الترتار، الثوم، الفرنسية، الخل، البندورة، الليمي جلاس، كوكتيل صوص، ثاوزندا أيلاند)	
الوحدة الثالثة	التدريب على طرق تحضير المقبلات والسلطات	1. المقبلات ( الحمص، الفتة، التبولة، متبل الباذنجان، البطاطا بالمايونيز، برن باللحمة). 2. السلطات (الروسية، اليونانية، العربية، العربية بالطحينة، الكولسلو، الفتوش، سلطة الجزر، سلطة الشمندر، سلطة سيزر، سلطة التونا، التركيبة الحارة، خيار باللبن، السلطة الموسمية).	
الوحدة الرابعة	التدريب على طرق طهي وتحضير الشوربات	1. الشوربات (البصل، الخضار، العدس، الدجاج، فريكة، شوربة الجزر بالكريمة، الكونسومية، الفطر، الذرة، البطاطا).	
الوحدة الخامسة	التدريب على طرق طهي وتحضير الأسماك	1. الاسماك (صيادية السمك، سمك بانيه، سمك مشوي، الصلصات المرافقة للسمك)	

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

الوحدة السادسة	التدريب على طرق طهي وتحضير اللحوم	1. اللحوم (مشاوي مشكلة، بيف ستر اغنوف، داوود باشا، ستيك، اسكالوب بانيه، بيف، الكاري، يخنة الخضار، الكبسة مع لحمه الخروف)
الوحدة السابعة	التدريب على طرق وتحضير الدجاج	1. الدجاج (دجاج روستو، بانيه، تشكن الاكيف، تشكن الاكنج، شيش طاووق، دجاج بالكاري، اسكالوب الدجاج.)
الوحدة الثامنة	طرق طهي وتحضير الأرز	1. (ارز شرقي، ارز مففل، ارز بنقين بالخضار، برياني، ارز غربي)

#### طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	20%	الامتحان العملي الأول
/ / : التاريخ :	20%	الامتحان العملي الثاني
/ / : التاريخ :	10%	أعمال الفصل
	50%	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

#### المراجع

1. haivorsen (1998) "eating around the world in your neighborhood".
2. lacony , DV (1995) "Fundamentals of professional food preparation" A laboratory text – workboo.
- 3- Cesarani , V. kinton , R, and foskett, D(1995) "advanced practical cookery".



## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802258
اسم المادة الدراسية	إنتاج الطعام 2
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(0)
عدد الساعات العملية	(6)



أولاً:- الوصف

طرق طهي وتحضير الحلويات، العجائن، الكريما، والبيض .

ثانياً:- الأهداف

1. الإلمام بفن عمل الحلويات .
2. الإلمام بفن عمل العجائن .
3. الإلمام بفن عمل الكريما .
4. الإلمام بفن طهي وتحضير البيض .

ثالثاً: المحتوى:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	الكريما (كريما الزبدة، كريما باتيسير، كريما الشوكولاته، كريما الكسترد، المرنغ )	طرق عمل أنواع الكريما	الوحدة الأولى
	- الحلويات الغربية :الكعكة الأسفنجية، بلاك فورست، انجلش كيك، فطيرة التفاح(أبل باي)، تارت فواكه ، سويسرول، كريم كراميل، جلي، كريم بورليه، كريم شارلوت، شوكلت موس، كيكة الجزر، شوكلت كيك، براونيز، جيز كيك. - حلويات شرقية: مهلبية، عيش السرايا، هريس، اصابع زينب.	طرق عمل وتحضير أنواع الحلويات	الوحدة الثانية
	العجائن (عجينة الشو، الكلير، الميلفيه، السابليه، البيتي فور، معجنات بالزعر، البيتز، بوريك لحمه، بوريك جبنة)	طرق عمل وتحضير أنواع العجائن	الوحدة الثالثة
	المعكرونة، سباجيتي، بولونيز، سباجيتي بالبيشاميل، سباجيتي بصلصة البندورة، اللازانيا)	طرق عمل وتحضير أنواع المعكرونة	الوحدة الرابعة
	البيض (بيض سكرمبلد مخفوق بالكريما، بيض مسلوق، بيض مسلوق بدون قشرة برشد، بيض مقلي، عجة بالفطر، عجة بالجبنة، عجة بالبطاطا، عجة بكبد الدجاج)	طرق عمل وتحضير أنواع البيض	الوحدة الخامسة
	- طرق الخبيز - طرق الديكور - إعداد الشكل النهائي للطبق	التدريب على :	الوحدة السادسة

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	%20	الأول
/ / : التاريخ	%20	الثاني
/ / : التاريخ	%10	اعمال الفصل
/ / : التاريخ	%50	الامتحانات النهائية
/ / : التاريخ		المشروع و الوظائف
/ / : التاريخ		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

المراجع :

1. Stogo ,M(1998) "Ice Cream and Frozen Desserts, ACMMERCALL guide to production and marketing" .
- 2- Casado ,MA(1997) "Spanish Cuisine: The gourmets companion" .
- 3- Drummond ,ke(1992) ”The Restaurant training program: An Employee training guide for Managers”.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802214
اسم المادة الدراسية	إدارة الدوائر الأمامية
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(0)
عدد الساعات العملية	(6)



### وصف المادة الدراسية:

إجراء أنواع الحجوزات، كيفية استقبال نزلاء وضيوف الفندق، آلية عمل نظام عمليات المكاتب الأمامية المحوسب، الإجراءات المحاسبية المتعلقة بحاسبة النزيل، المدقق الليلي، و اتصالات الأقسام الداخلية فيما بينهم.

### أهداف المادة الدراسية:

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

- 1- تعريف ووصف لمهام وواجبات أقسام المكتب الأمامي.
- 2- تعريف وممارسة الإجراءات التي تتضمن عمليات الحجز وخاصة الحجز الأولي و تسجيل النزلاء بالفندق.
- 3- وصف الإجراءات والمعدات التي تستخدم من قبل مكتب الاستقبال .
- 4- تعبئة النماذج والتقارير الخاصة بقسم الدوائر الأمامية .
- 5- دورة حياة النزيل من الحجز الأولي وحتى المغادرة، والسجل التاريخي الخاص بالضيف.
- 6- مناقشة مختلف الطرق المستخدمة في البيع أو الحجز الفائض وترفيح النزيل (Up Grade).
- 7- فهم عمليات التسكين والمغادرة الخاصة بالنزلاء، إضافة إلى توضيح أهمية الاتصال بين أقسام المكتب الأمامي المختلفة (Concierge, Bell Desk, Cashiering, Reservations agent, Front desk Clerk, Revenues Manager).
- 8- تجهيز وإعداد فاتورة النزيل.
- 9- القدرة على المعالجة الفعالة لشكاوي الضيوف، وإدارة الأزمات في الفندق.



الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
الوحدة الأولى	تعريف ووصف لمهام وواجبات أقسام المكتب الأمامي	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تعريف الوظائف المختلفة وتدرج السلطة في المكتب الأمامي</li> <li>2. فهم الوظائف المرتبطة بالمكتب الأمامي من خلال الوصف الوظيفي (Job Description). إضافة الى المتطلبات الواجب توفرها في موظفيه ( Job Specifications).</li> <li>3. توضيح المصطلحات الخاصة والمرتبطة بالقسم.</li> </ol>	
الوحدة الثانية	دورة حياة النزيل في الفندق	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- دورة حياة النزيل ضمن مراحلها المختلفة، ابتداء من مرحلة ما قبل وصول النزيل حتى وصوله إلى الفندق، انتهاء بمغادرة النزيل للفندق.</li> <li>2- كيفية استخدام الهاتف، الفاكس و الانترنت، وباقي وسائل الاتصال الأخرى مع الضيف أو النزيل.</li> <li>3- التعامل مع الأشخاص المهمين (VIP).</li> <li>4- التعامل مع طلبات النزيل الخاصة</li> </ol>	
الوحدة الثالثة	إجراءات الحجز	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- أنواع الحجوزات.</li> <li>2- إجراءات الحجز اليدوي والحجز الالكتروني.</li> <li>3- الإجراءات المتبعة في حالة الحجز الفردي وحجز المجموعات.</li> <li>4- إجراءات عمل الحجوزات عن طريق الانترنت.</li> <li>5- أساليب وسياسات التعامل مع الضيف لرفع معدلات البيع</li> </ol>	
الوحدة الرابعة	تجهيز وإعداد فاتورة النزيل.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تحضير الفواتير باستخدام الطريقة اليدوية، أو التي تعتمد على الكمبيوتر.</li> <li>2. طرق الدفع وتسديد الحساب التي يتعامل معها الفندق والخاصة بتسديد حساب الضيف.</li> <li>3. ترحيل الفواتير إلى سجل الحسابات المدينة.</li> </ol>	
الوحدة الخامسة	الاستخدام الفعال لنظام المكتب الأمامي	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استخدام نظام المكتب الأمامي بشكل فعال من حجز الضيف وحتى مغادرته الفندق.</li> <li>2. طرق تنفيذ عمليات التسكين والمغادرة.</li> <li>3. أنواع الغرف في الفنادق، ومميزاتها.</li> </ol>	
الوحدة السادسة	معالجة شكاوي الضيوف والأزمات	<p>- الإجراءات التي تتضمن معالجة شكاوي الضيوف (مثلا: مهارات الاستماع Listening skills، لغة الجسد body language ، تواصل العيون eye contact)</p> <p>- المعالجة الفعالة لشكاوي الضيوف على الخدمات المقدمة.</p> <p>- إدارة الأزمات والحالات الطارئة (الحريق، الزلازل، الإرهاب، ... الخ)</p>	

## طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	%20	الأول
/ / : التاريخ	%20	الثاني
/ / : التاريخ	%10	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	%50	الامتحان النهائي
/ / : التاريخ		المشروع و الوظائف
/ / : التاريخ		الامتحان المفاجئ

## طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

## الكتب و المراجع:

1- Kasavana, Michael.L (1998) “ Front Office Procedures” 5<sup>th</sup> /ed, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, USA.

2- Abbott, Peter & Lewry, Sue (2005) “Front Office- Procedures, Social Skills, Yield and Management” Elsevier Butterworth-Heinemann, USA.

3- Bardi, James A. (2007) ” Hotel front Office Management” 4<sup>th</sup>/ed, John Wiley& Sons,Inc, Canada.

4- Vallen, Gary K & Others (2004) “ Check – in Check – out” Canadian Edition, Pearson Prentice Hall. Toronto- Canada.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802256
اسم المادة الدراسية	تطبيقات الحاسوب في الفندقة
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(0)
عدد الساعات العملية	(6)



### وصف المادة الدراسية:

من خلال هذا النظام يتم ربط وإدارة جميع أقسام ومرافق الفندق التشغيلية والمساعدة فيما بينها بحيث يتم إدارة العمليات داخل الفندق بشكل محوسب بكفاءة وإنجاز عاليين، وإقل قدر من الأخطاء البشرية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة الفندقية ،

### أهداف المادة الدراسية:

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

- 1- معرفة وتطبيق إدارة عمل قسم المكتب الأمامي
- 2- معرفة وتطبيق إدارة عمل قسم الغرف
- 3- معرفة وتطبيق إدارة عمل قسم محاسبة الضيف
- 4- معرفة وتطبيق إدارة عمل قسم الصيانة



الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<p><b>A - New Reservation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correction R.</li> <li>- Cancel R.</li> <li>-Messages.</li> <li>- Options.</li> <li>-Add on R.</li> <li>- Share R.</li> <li>- Rate Information.</li> <li>- Waite list R.</li> <li>- Guest Profile</li> </ul> <p><b>B -Guest check in</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correction Ch-in.</li> <li>- Cancel Ch-in.</li> <li>-Messages.</li> <li>- Options.</li> <li>-Add on R.</li> <li>- Share Ch-in.</li> <li>- Rate Information.</li> <li>- Move Ch-in.</li> <li>- Changes.</li> <li>- Guest Profile.</li> </ul> <p><b>C - Agent Reservation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Source R.</li> <li>- Agent R.</li> <li>- Company R.</li> </ul>	<p><b>Reservations</b></p>	<p>الوحدة الأولى</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Walk-in</b></li> <li>- <b>Groups Reservation</b></li> <li>- Block Maintenance.</li> <li>- Block Header.</li> <li>- Grids</li> </ul>	<p><b>Front Desk</b></p>	<p>الوحدة الثانية</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>A – Billing</li> <li>B – Postings</li> <li>C – Passer – By</li> <li>D - Cashier</li> <li>E –Batch Post</li> <li>F – Receivables</li> <li>J – Quick Check Out</li> </ul>	<p><b>Cashier</b></p>	<p>الوحدة الثالثة</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- House Stats</li> <li>- House Keeping</li> </ul>	<p><b>Rooms Management</b></p>	<p>الوحدة الرابعة</p>

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

	- Out of Order Rooms - Over Booking -Room History - Graphics - Maintenance		
	- Property Management System - Sales & Catering	- PMS - S & C	الوحدة الخامسة
	- Quality Management System - Reservation System	- QMS - ORS	الوحدة السادسة
	- Central Information System - X change Interface	- OCIS - OXI	الوحدة السابعة

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	20%	الأول
/ / : التاريخ :	20 %	الثاني
/ / : التاريخ :	10%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ :	50%	الامتحان النهائي
/ / : التاريخ :		المشروع و الوظائف
/ / : التاريخ :	%	الامتحان المفاجئ

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع:

Opera system in Hotels



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802212
اسم المادة الدراسية	إدارة قسم الغرف
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(0)
عدد الساعات العملية	(6)



### وصف المادة الدراسية:

التعريف بالأقسام التابعة لقسم الغرف ( قسم التدبير الفندقي، قسم المصبغة) ووظائف وعمل كلا منهما، وعلاقتها بالأقسام الأخرى في الفندق.

### أهداف المادة الدراسية:

- التعرف على قسم التدبير الفندقي وأهميته للفندق والنزيل.
- التعرف على قواعد وأساسيات عمل قسم التدبير الفندقي.
- التعرف على الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي وكذلك قسم المصبغة.
- التعرف على مصطلحات ومختصرات عمل قسم التدبير الفندقي.
- معرفة وتطبيق الطرق الصحيحة لتنظيف الغرف والأماكن العامة في الفندق والمعتمدة في الفنادق المصنفة.
- عرض وتبيان آلية إدارة موسمية العمل في الفندق.
- تمييز ومعرفة أنواع خامات البياضات وكلفها.
- تمييز ومعرفة أنواع الخامات لملابس الموظفين وكلفها.
- التعرف على قسم الأمن والسلامة في الفندق وأهميته للفندق وللنزيل.
- التعرف على بعض القضايا والحالات التي تواجه قسم الأمن والسلامة في الفندق وكيفية حلها .
- التعامل مع الحالات الطارئة وإمكانية استخدام القواعد الأساسية للإسعافات الأولية لتجاوز خطرهما.
- معرفة الإجراءات الرئيسية لإدارة الحوادث والأزمات الطارئة كالحريق والزلازل، وكيفية إخلاء النزلاء من الفندق.



الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف قسم التدبير الفندقي</li> <li>• أهمية القسم للفندق</li> <li>• أهمية القسم للنزول والضيوف</li> </ul>	قسم التدبير الفندقي وأهميته	1.
	<p>* الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي وكذلك قسم المصبغة</p> <p>* مهام وواجبات قسم التدبير الفندقي</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- المدير التنفيذي لقسم التدبير الفندقي</li> <li>2- مساعد المدير التنفيذي لقسم التدبير الفندقي</li> <li>3- رئيس قسم التدبير الفندقي</li> <li>4- مشرف الطوابق</li> <li>5- مشرف المناطق العامة في الفندق</li> <li>6- مشرف الغرف</li> <li>7- مسؤول الغرف</li> <li>8- مدير (مرتب) الغرف</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Executive Housekeeper</li> <li>2. Assistant Executive Housekeeper</li> <li>3. Co-coordinator</li> <li>4. Floor Supervisor</li> <li>5. Public Area Supervisor</li> <li>6. Room attendant</li> <li>7. Housemen</li> <li>8. Maids</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام التالية:</li> <li>- قسم المكتب الأمامي</li> <li>- قسم الصيانة</li> <li>- قسم المشتريات</li> <li>- قسم المحاسبة</li> <li>- قسم الطعام والشراب</li> <li>- قسم المصبغة</li> <li>- قسم الأمن والسلامة</li> </ul>	قواعد وأساسيات عمل قسم التدبير الفندقي	2.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O.O.O. – Out of Order</li> <li>2. O.O.S. – Out of Service</li> <li>3. D.N.D. – Do Not Disturb</li> <li>4. D.N. – Departure not Paid</li> <li>5. S.O. – Slipped Out</li> </ol>	مصطلحات ومختصرات عمل قسم التدبير الفندقي	3.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ترتيب السرير</li> <li>• تنظيف الحمام</li> <li>• تنظيف الغرف وتجهيزها</li> <li>• تجهيز وإعداد عربات الطوابق</li> <li>• تنظيف سجاد الأرضية</li> <li>• ترتيب أثاث الغرفة وموجوداتها</li> <li>• تنظيف المرافق العامة في الفندق</li> </ul>	<p>الطرق الصحيحة لتنظيف الغرف والأماكن العامة في الفندق والمعتمدة في الفنادق المصنفة</p>	4.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة توقيتات العمل (الورديات)</li> <li>• التنظيف المركز والدقيق</li> <li>• تدريب الموظفين بشكل جيد لإدارة العمل</li> <li>• الإعداد المسبق والتنسيق بين الإدارة والموظفين</li> <li>• التنسيق والتعاون مع باقي الأقسام الأخرى</li> </ul>	<p>النية إدارة موسمية العمل في الفندق</p>	5.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معرفة أنواع البياضات والخامات المستخدمة في قسم التدبير الفندقي (القطنية، الصوفية، الكتان، الحرير .. الخ)</li> <li>• كيف تستخدم البياضات</li> <li>• طبيعة كل نوع من البياضات</li> <li>• كلف كل نوع من البياضات ملابس الموظفين</li> </ul>	<p>معرفة أنواع خامات البياضات وملابس الموظفين وكلفتها</p>	6.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معايير اختيار موظفي قسم الأمن في الفندق</li> <li>• أهمية قسم الأمن للفندق</li> <li>• أهمية قسم الأمن للنزول</li> <li>• أهمية قسم الأمن للموظفين</li> <li>• أهمية قسم الأمن للحفاظ على سير الإجراءات والقوانين والأنظمة أثناء العمل</li> <li>• العلاقة بين قسم الأمن وقسم التدبير الفندقي</li> <li>• مهام وواجبات موظفي قسم الأمن في الفندق</li> </ul>	<p>قسم الأمن والسلامة في الفندق وأهميته للفندق وللنزول</p>	7.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• حالات السرقة</li> <li>• حالات الوفاة</li> <li>• تفشي بعض الأمراض والأوبئة في الفندق</li> <li>• الجرائم التي قد تحدث داخل الفندق</li> <li>• الاحترازات الأمنية في حالة تصعيد العمليات الإرهابية</li> </ul>	<p>القضايا والحالات التي تواجه قسم الأمن والسلامة في الفندق وكيفية حلها</p>	8.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• طرق وأساليب التعامل مع الحوادث والحالات المرضية الطارئة</li> <li>• كيفية استخدام معدات وأدوات الإسعافات الأولية</li> <li>• الإجراءات الصحيحة للتعامل مع الإسعافات الأولية</li> </ul>	<p>التعامل مع الحالات الطارئة وإمكانية استخدام القواعد الأساسية للإسعافات الأولية لتجاوز خطرهما</p>	9.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الخطط الرئيسية للتعامل مع الحريق وباقي الحوادث</li> <li>• نظام إدارة حالات الحريق</li> <li>• أنواع الحرائق وكيفية التعامل معها</li> <li>• أنواع طفايات الحريق ولماذا تستخدم</li> <li>• أنواع كاشفات الحريق والدخان في الغرف والممرات</li> <li>• خطة إخلاء الفندق في حالات الحريق</li> </ul>	<p>10. الإجراءات الرئيسية لإدارة الحوادث والأزمات الطارئة كالحريق والزلازل وكيفية إخلاء النزلاء من الفندق</p>
--	--	---

### طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	20%	الأول
/ / : التاريخ :	20%	الثاني
/ / : التاريخ :	10%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ :	50%	الامتحان النهائي
/ / : التاريخ :		المشروع و الوظائف
/ / : التاريخ :		الامتحان المفاجئ

### طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

### الكتب و المراجع:

- 1- الدباس ، نزية، ادارة قسم الغرف، ط2، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2002م.
- 2- الدباس، نزية، والحوامة، نبيل ، ادارة الايواء، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2002م.

3-David, K.Hayes, and Jack D. Ninemeis.( 2007 ) , " Hotel Operations Management", 2<sup>th</sup> /ed , Person Prentice Hall.

4- Alan T, JamesF,( 2006 ) " Hotel and Lodging Management"2<sup>th</sup> /ed ,Wiley.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21801217
اسم المادة الدراسية	اللغة الإنجليزية في السياحة
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



وصف المادة الدراسية:

**This is an Applied English language skills course with emphasis on Listening, Speaking, Writing, Vocabulary and Grammar in the Tourism Industry.**

أهداف المادة الدراسية:

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

1. A discovery approach with emphasis on functional English.
2. Special focus on daily conversation, listening and speaking skills.
3. Building a practical and useful vocabulary for applied daily use.
4. Supportive grammar, reading and writing activities.
5. Developing activities around authentic reading and listening texts from a variety of sources used in the tourism industries.
6. Participation in daily discussions about work and on- the –job assignments.
7. Using practical English for the tourism industry.



الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
1.	Careers in tourism	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Professional Practice:</li> <li>▪ Write a CV.</li> <li>▪ Write a cover letter.</li> <li>▪ Attend an interview.</li> <li>▪ Language focus:</li> <li>▪ Question forms.</li> <li>▪ Vocabulary:</li> <li>▪ Jobs and duties.</li> <li>▪ The word skill.</li> <li>▪ Action verbs.</li> </ul>	
2.	Destinations	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Professional Practice:</li> <li>▪ Preparing a short talk.</li> <li>▪ Language focus:</li> <li>▪ Present simple.</li> <li>▪ Present continuous.</li> <li>▪ Vocabulary:</li> <li>▪ Reasons for traveling.</li> <li>▪ Describing a destination.</li> </ul>	
3.	Tour operators	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Professional Practice:</li> <li>▪ Write a letter of apology.</li> <li>▪ Persuade a client to buy a package tour.</li> <li>▪ Language focus:</li> <li>▪ Present perfect and past simple.</li> <li>▪ Vocabulary:</li> <li>▪ Tour operators; package holidays.</li> </ul>	
4.	Dealing with guests	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Professional Practice:</li> <li>▪ Deal with a complaint.</li> <li>▪ Solve an overbooking problem.</li> <li>▪ Language focus:</li> <li>▪ Articles (a / the / zero article).</li> <li>▪ Vocabulary:</li> <li>▪ Describing People.</li> <li>▪ Misunderstanding.</li> </ul>	
5.	Travel agencies	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Professional Practice:</li> <li>▪ Take a telephone booking.</li> <li>▪ Prepare an educational report.</li> <li>▪ Reply to an enquiry.</li> <li>▪ Language focus:</li> <li>▪ The future.</li> <li>▪ Vocabulary:</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telephone language.</li> <li>▪ The word time.</li> </ul>	
6.	Seeing the sights	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Professional Practice:</li> <li>▪ Recommend sights.</li> <li>▪ Describe an exhibition.</li> <li>▪ Guide for a famous sight.</li> <li>▪ Language focus:</li> <li>▪ The passive.</li> <li>▪ Vocabulary:</li> <li>▪ Places of interest.</li> <li>▪ Exhibitions.</li> </ul>	
7.	Getting around	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Professional Practice:</li> <li>▪ Give advice on driving.</li> <li>▪ Give underground directions.</li> <li>▪ Car hires bookings.</li> <li>▪ Hire a motor home.</li> <li>▪ Language focus:</li> <li>▪ Modal verbs.</li> <li>▪ Vocabulary:</li> <li>▪ Checking-in.</li> <li>▪ Using a dictionary.</li> </ul>	
8.	Traditions	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Professional Practice:</li> <li>▪ Describe a festival.</li> <li>▪ Exchange historical facts.</li> <li>▪ Recommend a festival.</li> <li>▪ Language focus:</li> <li>▪ Defining relative clauses.</li> <li>▪ Vague language.</li> <li>▪ Vocabulary:</li> <li>▪ Traditions, the theatre.</li> </ul>	
9.	Special interest tours	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Professional Practice:</li> <li>▪ Exchange hobbies.</li> <li>▪ Sell a holiday.</li> <li>▪ Organize a three-day cruise.</li> <li>▪ The hotel management game.</li> <li>▪ Language focus:</li> <li>▪ Conditionals.</li> <li>▪ Vocabulary:</li> <li>▪ Special interest tours.</li> </ul>	



## طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	%20	الأول
/ / : التاريخ	%20	الثاني
/ / : التاريخ	%10	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	%35	الامتحانات النهائية العملي
/ / : التاريخ	%15	الامتحانات النهائية النظري
		المناقشات و تقديم المحاضرات

## طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

## الكتب و المراجع :

## الكتاب المقرر:

1. English for International Tourism – Longman – Peter Strut – 2003.
2. Components: Students' Book, Students' Book Audio Cassettes (2), Students' Book Audio CDs (2), Teacher's Book, Workbook.
3. Harding, Keith; Going international – English for Tourism, Oxford. University press, 2002.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802113
اسم المادة الدراسية	إدارة المطاعم والمؤتمرات والمناسبات
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(3)
عدد الساعات العملية	(0)



### وصف المادة الدراسية:

يشتمل محتوى المادة على مواضيع متعلقة بأنواع المطاعم وخصائصها، أنواع قوائم الطعام وخصائصها، تصميم قوائم الطعام، طرق الخدمة في المطاعم وخصائصها، الأدوات والمعدات المستخدمة في المطعم، تسويق خدمات المطعم، الهيكل التنظيمي لقسم الطعام والشراب، أنواع المؤتمرات وخصائصها، إدارة المؤتمرات والمناسبات والحفلات، كيفية تسويق صالات وخدمات المؤتمرات والحفلات، أنواع الاتيكيت، اتكيت خدمة الطعام.

### أهداف المادة الدراسية:

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

سوف يتم تقديم محتوى المادة على محورين:

#### أولاً - إدارة المطاعم

- التعرف على أنواع المطاعم وتصميمها.
- التعرف على أنواع قوائم الطعام.
- التعرف على أساسيات تصميم قوائم الطعام وتنظيمها.
- التعرف على الهيكل التنظيمي لقسم الطعام والشراب، المستقل أو التابع لفندق.
- التعرف على الموارد البشرية العاملة في المطعم ومناصبهم الوظيفية.
- التعرف على أهم الأدوات والمعدات الموجودة في المطعم، وكذلك أجواء المطعم .
- التعرف على طرق وأساليب الخدمة المتبعة في المطاعم المصنفة.
- التعرف على الطرق والأساليب التسويقية الأفضل لتسويق خدمات ومنتجات المطعم.

#### ثانياً- إدارة المؤتمرات والمناسبات والحفلات

- التعرف على أنواع المؤتمرات والحفلات والمناسبات.
- التعرف على كيفية الإعداد والتحضير لإدارة المؤتمرات والمناسبات والحفلات.
- التعرف على قوائم طعام المؤتمرات والمناسبات.
- التعرف على طرق وأساليب خدمة المؤتمرات والحفلات.
- التعرف على السياسات التسويقية المناسبة لتسويق خدمة المؤتمرات والحفلات لصالات الفنادق المصنفة.
- التعرف على فن الاتيكيت للخدمة وكذلك للمدعوين .



## الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة
1.	أنواع المطاعم وخصائصها	<ul style="list-style-type: none"> <li>المطاعم المتخصصة</li> <li>مطاعم الفنادق الفخمة</li> <li>المطاعم الكلاسيكية</li> <li>المطاعم العائلية</li> <li>مطاعم الشواء</li> <li>المطاعم العادية</li> <li>مطاعم الخدمة السريعة</li> <li>الكافتريا</li> <li>الكوفي شوب</li> </ul>
2.	أنواع قوائم الطعام	<ul style="list-style-type: none"> <li>قوائم الطعام حسب الطلب</li> <li>قوائم الطعام المحددة</li> <li>قوائم الطعام الثابتة</li> <li>قوائم طعام الاطفال</li> <li>قوائم طعام الحفلات</li> <li>قوائم الطعام المعلب</li> </ul>
3.	تصميم قوائم الطعام	<ul style="list-style-type: none"> <li>تخطيط قوائم الطعام</li> <li>خصائص الغلاف الخارجي للقائمة</li> <li>ألوان أوراق قائمة الطعام</li> <li>نظام تسلسل الأطباق ضمن قائمة الطعام</li> <li>اختيار موقع الأطباق ضمن القائمة</li> <li>اعتماد الصور والرسومات الملونة لأطباق الطعام في القائمة</li> <li>نوع الخط المستخدم لكتابة القوائم</li> <li>طباعة أسعار الأطباق</li> <li>اللغة المستخدمة لكتابة الكلمات في القائمة</li> <li>نوع المواد الأولية المطلوبة لإعداد القائمة</li> <li>التعرف على كيفية إعداد قوائم طعام منافسة لباقي المطاعم، من أجل أن تتال رضا الزبون.</li> </ul>
4.	الهيكل التنظيمي لقسم الطعام والشراب في المطاعم	<ul style="list-style-type: none"> <li>الهيكل التنظيمي للمطاعم المستقلة</li> <li>الهيكل التنظيمي للمطاعم التابعة للفنادق المصنفة</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• الطاولات</li> <li>• الكراسي</li> <li>• البياضات والستائر</li> <li>• العربات</li> <li>• كاونترات حفظ الأدوات</li> <li>• الحافظات الساخنة والباردة</li> <li>• بوفيهات عرض الطعام</li> <li>• الصحون، الكاسات، الإقداح والصيني بأنواعه</li> <li>• الفضييات بأنواعها</li> </ul>	<p>5. الأدوات والمعدات المستخدمة في المطعم، وأجواء المطعم</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الخدمة على الطريقة الانجليزية</li> <li>• الخدمة على الطريقة الفرنسية</li> <li>• الخدمة على الطريقة الروسية</li> <li>• الخدمة على الطريقة الأمريكية</li> <li>• خدمة البوفيهات</li> <li>• الخدمة الذاتية</li> </ul>	<p>6. طرق وأساليب الخدمة المتبعة في المطاعم المصنفة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعريف التسويق</li> <li>• تسويق الخدمات</li> <li>• عناصر المزيج التسويقي في إدارة المطاعم</li> <li>• تأثير العناصر المادية الخارجية (موقع المطعم، حجم البناء الخارجي، سهولة الوصول له، ... الخ)</li> <li>• تأثير العناصر المادية الداخلية (الأثاث، المعدات، الأدوات، الألوان، الإضاءة، الصوت، ..... الخ)</li> <li>• تأثير العناصر غير المادية (أجواء المطعم، سرعة الخدمة، المعاملة الحسنة من قبل الموظفين، كفاءة ودقة انجاز العمل والطلبات، .... الخ)</li> </ul>	<p>7. الطرق والأساليب التسويقية الأفضل لتسويق خدمات ومنتجات المطعم</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التعرف على أنواع المؤتمرات والحفلات والمناسبات</li> <li>• أسباب عقد المؤتمرات</li> <li>• خصائص المؤتمرات المحلية</li> <li>• خصائص المؤتمرات العالمية</li> <li>• خصائص المؤتمرات المحلية العالمية</li> <li>• أنواع المؤتمرات</li> </ul>	<p>8. إدارة المؤتمرات والحفلات والمناسبات</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التخطيط للمؤتمر</li> <li>• حجز قاعات وصلات انعقاد المؤتمر</li> <li>• حجم المؤتمر وعدد المشاركين فيه</li> <li>• فترة انعقاد المؤتمر</li> <li>• مدة المؤتمر</li> </ul>	<p>9. الإعداد والتحضير لإدارة المؤتمرات والمناسبات والحفلات</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• إعداد قوائم أسماء المشاركين</li> <li>• إعداد الدعوات للمشاركين</li> <li>• فقرات برنامج المؤتمر</li> <li>• حجز الغرف للمشاركين</li> <li>• قوائم طعام المؤتمرات والمناسبات</li> <li>• طرق وأساليب خدمة المؤتمرات والحفلات</li> <li>• برنامج الرحلات السياحية للمشاركين</li> <li>• تقييم البرنامج بشكل كامل</li> <li>• إدارة كلف انعقاد المؤتمر</li> <li>• وضع الميزانية المناسبة</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسة السوق ومتطلباته، وحاجات ورغبات القائمين على إعداد المؤتمرات</li> <li>• معرفة وتوقع حجم ونوع الطلب على خدمة المؤتمرات</li> <li>• دراسة سياسات المنافسين</li> <li>• اعتماد السياسة التسويقية الأفضل ضمن سوق العمل</li> </ul>	<p>10</p> <p>السياسات التسويقية المناسبة لتسويق خدمة المؤتمرات والحفلات لصالوات الفنادق المصنفة</p>	

#### طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	20%	الأول
/ / : التاريخ	20%	الثاني
/ / : التاريخ	10%	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	50%	الامتحانات النهائية
		المشروع و الوظائف
		المناقشات و تقديم المحاضرات

#### طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

#### الكتب و المراجع:

- 1- عبد العزيز، ماهر (2004) " ادارة المطاعم " ، دار زهران للنشر والتوزيع- عمان .
- 2- العبيدي، عبد الحميد مجيد (1989) " ادارة المطاعم " بغداد - العراق

1- Drysdale, John A & Galipeau Jennifer (2007) "Profitable Menu Planning" 4<sup>th</sup>/ed, Pearson Prentice Hall, USA.

2 - Spears, Marian C.(2003), " Foodservice Organization" 5<sup>th</sup>/ed, Person Prentice Hall, New Jersey, USA.

3- Weissinger, Stewart Suzanne,(1992) " A guide to Successful Meeting Planning" Wiley.

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	الإدارة الفندقية
رقم المادة الدراسية	21801211
اسم المادة الدراسية	La Langue Francaise
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(2)
عدد الساعات العملية	(2)



La description de cours

❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

Ce cours presente les principes du francais pour les dedutans. Il contient la presentation des personnes, questions et reponces par des dialogues, les jours de la semaine, les mois de l'annee, les nombres, les adjectives, l'heure et le tems au present et au passé.

### Objectifs

*Après avoir etudie ce cours, l'etudiant doit etre capable a:*

- 1-Apprendre comment presenter lui meme et presenter les personnes.
- 2-Poser les questions et repondre.
- 3-Apprendre les jours et les mois de l'annee.
- 4-Apprendre les nombres
- 5-Decrire les personnes.
- 6-Apprendre les professions
- 7-Limiter l'heure
- 9-Apprendre et appliquer les tems au present et au passé.



الوصف العام:

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
1.	<b>La presentation</b>	: 1. les letters et les articles 2. la presentation des personnes 3. Salutation	
2.	<b>Poser les questions et Repondre les questions</b>	1-Les forms des questions comme: ▪ qui ▪ qu'est ce que ▪ quand ▪ ou ▪ comment ▪ pour quoi 2-repondre les questions par oui 3-. repondre les questions par non (la negation) 4-limiter la location et l'orientation 5-les prepositions	
3.	<b>Les jours, les mois et les nombres</b>	▪ les jours de la semaine ▪ les mois de l'annee ▪ les nombres	
4.	<b>Les adjectifs persnnals et la profession</b>	▪ Les adjectifs et la description des personnes ▪ Les professions	
5.	<b>Les temps</b>	-le present(conjugaisons des verbes importants) -le passé compose -l'heure et les temps de la journee(matin, soir-----)	
6.	<b>L'impiratif et la possession</b>	-L'imperatif - les adjectifs possessifs(mon, ma, ton, ta.....) et demostatifs(ce, cette....)	

طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ	%20	الأول
/ / : التاريخ	%20	الثاني
/ / : التاريخ	%10	أعمال الفصل
/ / : التاريخ	%35	الامتحانات النهائية العملي
/ / : التاريخ	%15	الامتحانات النهائية النظري
		المناقشات و تقديم المحاضرات

طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

الكتب و المراجع :

- 1- Panorama, Jacky Gerardet, Jean Marie, Cle international, Paris, 2000.
- 2- Campus, Jacky Gerardet, Jacque Pecheur, Cle international, Paris, 2006.
- 3- Le Nouveau Sans Frontieres, Philippe Dominique, Jacky Gerardet, Cle international, Paris, 2006.



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802251
اسم المادة الدراسية	صحة الغذاء في الفنادق وسلامته
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(3)
عدد الساعات العملية	(0)



## صحة الغذاء في الفنادق وسلامته

أولاً :- الوصف

تعريف الغذاء، التغذية الصحية للإنسان، أهم العناصر الغذائية لجسم الإنسان، حفظ الأغذية، فساد وتلوث الأغذية، قسم صحة الأغذية ومراقبتها في الفندق، نظام HACCP في الفنادق، الرقابة الصحية والغذائية في أماكن إعداد وتحضير وتقديم الطعام في الفندق، أهم وأشهر البكتيريا المسببة للتسمم الغذائي في أماكن تقديم الطعام، ( طرق الشراء، النقل، الاستلام، المناولة، والتخزين الصحيحة للأغذية)، دراسة حالات تسمم في الفنادق ومناقشة المسببات والحلول الوقائية لحدوثها.

ثانياً:- الأهداف:

- 1- التعرف على طبيعة وأهمية الأغذية لجسم الإنسان.
- 2- معرفة المواد الأساسية للعناصر الغذائية .
- 3- معرفة الطرق والأساليب الصحية لحفظ الغذاء.
- 4- معرفة أسباب وصور فساد وتلوث الأغذية .
- 5- التعرف على نظام HACCP في الفنادق.
- 6- التعرف على السياسات الرقابية والوقائية المتبعة في الفندق من أجل المحافظة على صحة الغذاء.
- 7- التعرف على حالات التسمم بالغذاء من خلال معرفة الأعراض المرضية.
- 8- دراسة حالات تسمم في الفنادق ومناقشة المسببات والحلول الوقائية لحدوثها.



الوصف العام:

الزمن	محتويات الوحدة	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الغذاء</li> <li>- مفهوم التغذية</li> <li>- الغذاء الصحي والمناسب للإنسان</li> <li>- الطاقة الغذائية</li> </ul>	تعريف الغذاء، والتغذية الصحية للإنسان	الوحدة الأولى
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أنواع العناصر الغذائية</li> <li>- فوائد العناصر الغذائية</li> </ul>	العناصر الغذائية	الوحدة الثانية
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- طرق حفظ الأغذية</li> <li>- فوائد حفظ الأغذية</li> </ul>	حفظ الأغذية	الوحدة الثالثة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أنواع الأغذية</li> <li>- صور فساد الأغذية</li> <li>- التلوث البيولوجي، الكيميائي، الفيزيائي</li> <li>- طرق وأساليب منع وتقليل فساد وتلوث الأغذية</li> </ul>	فساد وتلوث الأغذية	الوحدة الرابعة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الهيكل التنظيمي لقسم صحة الأغذية في الفندق</li> <li>- مهام ووظائف القسم</li> <li>- أجهزة ومعدات القسم</li> <li>- دور القسم في نشر الثقافة والتوعية الصحية بين موظفي قسم الطعام والشراب</li> </ul>	قسم صحة الأغذية ومراقبتها في الفندق	الوحدة الخامسة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نظرة تاريخية لأنظمة الجودة والرقابة على سلامة وصحة الغذاء</li> <li>- أسباب ظهور نظام الهسب</li> <li>- فوائد وأهمية نظام الهسب</li> <li>- خطوات نظام الهسب</li> <li>- كيفية تطبيق نظام الهسب</li> </ul>	نظام HACCP في الفنادق	الوحدة السادسة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الرقابة الصحية والغذائية في أماكن إعداد وتحضير وتقديم الطعام في الفندق</li> <li>- الرقابة الصحية والغذائية في المخزن</li> <li>- الرقابة الصحية والغذائية في المطبخ</li> <li>- الرقابة الصحية والغذائية في المطعم</li> </ul>	الرقابة الصحية والغذائية في أماكن إعداد وتحضير وتقديم الطعام في الفندق	الوحدة السابعة

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listeria monocytogens</li> <li>- Salmonella</li> <li>- Shigella</li> <li>- Staphylococcus aureus</li> <li>- Clostridium Perfringens</li> </ul>	أهم وأشهر البكتريا المسببة للتسمم الغذائي في أماكن تقديم الطعام	الوحدة الثامنة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- طرق شراء الأغذية لقسم الطعام والشراب</li> <li>- طرق النقل الصحيحة للغذاء</li> <li>- أساليب المناولة الصحيحة للغذاء</li> <li>- طرق التخزين الصحي والسليم للأغذية</li> </ul>	( طرق الشراء، النقل، الاستلام، المناولة، والتخزين الصحيحة للأغذية)	الوحدة التاسعة
	- دراسة حالات تسمم في الفنادق ومناقشة المسببات والحلول الوقائية لحدوثها	دراسة حالات تسمم في الفنادق ومناقشة المسببات والحلول الوقائية لحدوثها	الوحدة العاشرة

## طرق التقييم المستخدمة :

التاريخ	نسبة الامتحان من العلامة الكلية	الامتحانات
/ / : التاريخ :	%20	الأول
/ / : التاريخ :	%20	الثاني
/ / : التاريخ :	%10	أعمال الفصل
/ / : التاريخ :	%50	الامتحانات النهائية
/ / : التاريخ :	%	المشروع و الوظائف المناقشات و تقديم المحاضرات

## طرق التدريس:

❖ يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات، مختبرات).

## المراجع:

1- الشاعر، عبد المجيد، وقطاش، رشدي (2000) "التغذية والصحة" دار اليازوري للنشر، عمان.

## 2- مصادر أخرى



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802191
اسم المادة الدراسية	التدريب الميداني
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(0)
عدد الساعات العملية	(280)



وصف المادة التدريسية و أهدافها :

❖ التدريب في أقسام الفنادق المختلفة و التعرف على عمل كل قسم .



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008

## البرنامج الفندقي والسياحي

التخصص	إدارة الفنادق
رقم المادة الدراسية	21802202
اسم المادة الدراسية	مشروع تخرج
عدد الساعات المعتمدة	(3)
عدد الساعات النظرية	(0)
عدد الساعات العملية	-



وصف المادة التدريبية و أهدافها :

❖ اكساب الطالب مهارات فن الطهي و طرق تزين الاطباق و اعداد البوفيهات و تنسيقها و الخروج بطبق مبتكر .

رقم الوحدة	اسم الوحدة	محتويات الوحدة	الزمن
الوحدة الأولى	فن الطهي		
الوحدة الثانية	تزين الأطباق		
الوحدة الثالثة	إعداد البوفيهات و تنسيقها		
الوحدة الرابعة	إعداد طبق مبتكر		



❖ تطبق هذه الخطة الدراسية اعتباراً من بداية العام الجامعي 2009/2008