

الخطة الدراسية لبرنامج "الدرجة الجامعية المتوسطة" في تخصص الضيافة في الطيران والسياحة

{تم اعتماد هذه الخطة الدراسية بموجب قرار مجلس عمداء جامعة البلقاء التطبيقية رقم تاريخ
..... (الجلسة) وتطبق اعتباراً من مطلع العام الجامعي وتمت الموافقة على تعديلها بموجب
قرار لجنة الخطة الدراسية رقم بتاريخ (الجلسة رقم)

تتكون الخطة الدراسية لنيل الدرجة الجامعية المتوسطة في / مؤهل إدارة الضيافة والسياحة / مسار
الضيافة في الطيران والسياحة من (72) ساعة معتمدة، موزعة على النحو الآتي:

الرقم	المتطلب	ساعة معتمدة
1.	الثقافة العامة	6
2.	مهارات التشغيل	12
3.	العلوم الأساسية المتخصصة للمسار	18
4.	متطلبات المسار المتخصصة	30
5.	الممارسة المهنية	6
المجموع		72

أهداف البرنامج:

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

وصف مخرجات التخصص:

يهدف التخصص الى اعداد افراد مؤهلين للعمل في قطاع خدمات الطيران والمسافرين بعملياته المتعددة في مقصورة الطائرة والتي تشمل مضيفو الطيران وراحة وسلامة الركاب وتقديم الوجبات والمشروبات والخدمات الشخصية على متن الطائرات، والخدمات الارضية في المطارات وشركات الطيران والتي تشمل تقديم الضيافة في المطارات وعمليات شركات الطيران المتعددة من حجوزات طيران والصعود الى مقصورة الطائرات ومهارات تقديم الخدمات السياحية في دور الضيافة المختلفة من كوفي شوب ومطاعم سياحية.

مصفوفة مخرجات التعلم :

المستوى : السادس في الاطار الوطني الأردني للمؤهلات	المسار : الضيافة في الطيران والسياحة		المؤهل : إدارة الضيافة والسياحة	
الكفايات	المهارات	المعرفة	المخرج التعليمي	المستوى
<p>1. يعمل على اعداد تذاكر الطيران وحل المشكلات المتعلقة بها</p> <p>2. يعمل على اعداد البرامج والرحلات السياحية</p> <p>3. يعمل على التعامل مع مختلف الشخصيات</p> <p>4- العمل على اسعاف المسافرين</p>	<p>1. يطبق استخدام برنامج حجوزات تذاكر الطيران ، ومهارات الخدمات الالكترونية(استقبال، استعلامات، دفع البطاقات الإلكترونية، المعرفة بطرق الدفع الخ..).</p> <p>2. يطبق بروتوكول واتيكييت التعامل مع المسافرين والزبائن</p> <p>3. يطبق مهارات التعامل مع الحالات المرضية المختلفة على متن الطائرة</p>	<p>1. يظهر المعرفة بطرق واساسيات الحجز الإلكتروني.</p> <p>2. اظهارة المعرفة بتقسيمات الطائرة والدرجات المرتبطة بالطائرة ومسؤوليات الطاقم</p>	<p>العمل في المطارات وشركات الطيران والسياحة والسفر</p>	السادس
<p>1. يعمل على حل المشكلات ومعالجة شكاوي الضيوف.</p> <p>2. يعمل على التعامل مع مختلف الشخصيات.</p> <p>3. يعمل على اكتساب مهارة خدمة العملاء.</p>	<p>1. يطبق الطالب العمل على انظمة الحجز داخل الفنادق المصنفة.</p> <p>2. تطبيق فن الإتيكيت ومهارات العلاقات الشخصية والمهنية للموظفين</p>	<p>1. يظهر الطالب فهمه(المهام والواجبات والمسؤوليات)اقسام الدوائر الامامية.</p> <p>2. اظهار الطالب فهمه لعمليات التسكين والمغادرة الخاصة بالنزلاء</p>	<p>العمل في الفنادق</p>	السادس

المجالات المعرفية للمهارات المتخصصة:

الرقم	اسم المجال	الساعات المعتمدة		الساعات المعتمدة	المواد التعليمية للمجال
		نظري	عملي		
1.	متطلبات الثقافة العامة	5	1	6	الثقافة الاسلامية ، الاسلام والحياة التربية الوطنية العلوم العسكرية
2.	متطلبات مهارات التشغيل	5	7	12	مهارات رقمية مهارات الحياة الريادة والابداع مهارات الكتابة الفنية مهارات القيادة والمسؤولية المجتمعية مهارات التواصل \ انجليزي
3.	العلوم الأساسية المتخصصة للمسار	9	9	18	مبادئ السياحة مبادئ الضيافة مبادئ إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية مبادئ إدارة المطارات ومنظمات الطيران المدني اتكيت خدمة العملاء والبروتوكول مهارات التواصل باللغة الإنجليزية في الضيافة
4.	متطلبات المسار المتخصصة:			30	
	. العمل في المطارات وشركات الطيران والسياحة والسفر	8	10		ادارة العمليات الجوية علوم وتكنولوجيا الطيران أنظمة حجز ومبيعات التذاكر تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة الخدمات الأرضية في المطارات- مناولة الركاب مهارات التواصل باللغة الإنجليزية في الضيافة الجوية
	. العمل في الفنادق	7	5		خدمة الطعام والشراب في الضيافة التسويق والإعلام في السياحة والضيافة الطوارئ والإسعافات الأولية صحة وسلامة الاغذية
5.	(الممارسة المهنية)	0	6	6	الممارسة المهنية
	مجموع الساعات المعتمدة	34	38	72	

الخطة الدراسية لتخصص " الضيافة في الطيران والسياحة "

أولاً: الثقافة العامة، (6) ساعات معتمدة موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
20000111	الثقافة الإسلامية ، الإسلام والحياة	3	3	0	
20000114	التربية الوطنية	2	1	1 (ندوة)	
20000112	العلوم العسكرية	1	1	0	
المجموع (س.م)					
		6	5	1	

ثانياً: مهارات التشغيل، (12) ساعات معتمدة موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
20000124	مهارات رقمية	2	0	4	
20000122	مهارات الكتابة الفنية	2	1	2	
20000123	مهارات الحياة	2	1	1 (ندوة)	
20000121	مهارات التواصل	2	1	2	
20000125	الريادة والابداع	2	1	1 (ندوة)	
20000126	مهارات القيادة والمسؤولية المجتمعية	2	1	1 (ندوة)	
المجموع (س.م)					
		12	5	7	

ثالثاً: المهارات الأساسية المتخصصة للمسار، (18) ساعات معتمدة موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
20905131	مبادئ السياحة	3	2	2	-
20905133	مبادئ الضيافة	3	1	4	-
20905134	مبادئ ادارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية	3	3	0	-
20905135	مبادئ إدارة المطارات ومنظمات الطيران المدني	3	1	4	-
20905136	اتكيت خدمة العملاء والبروتوكول	3	1	4	-
20905132	مهارات التواصل باللغة الإنجليزية في الضيافة	3	1	4	-
المجموع (س.م)					
		18	9	9	

الخطة الدراسية لتخصص " الضيافة في الطيران والسياحة "

رابعاً: متطلبات المسار المتخصصة (36) ساعة معتمدة، موزعة على النحو الآتي:

رقم المادة	اسم المادة	س.م	نظري	عملي	المتطلب السابق
20905243	ادارة العمليات الجوية	3	1	4	
20905245	علوم وتكنولوجيا الطيران	3	1	4	20905135
20905247	أنظمة حجز ومبيعات التذاكر	3	1	4	20905135
20905249	تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة	3	3	0	
209052411	الخدمات الأرضية في المطارات- مناولة الركاب	3	1	4	20905135
20905246	مهارات التواصل باللغة الإنجليزية في الضيافة الجوية	3	1	4	20905132
20905241	خدمة الطعام والشراب في الضيافة	3	1	4	20905133
20905242	التسويق والإعلام في السياحة والضيافة	3	3	0	
20905240	الطوارئ والإسعافات الأولية	3	2	2	20905245
20905244	صحة وسلامة الاغذية	3	1	4	
20905252	الممارسة المهنية	6	-	6	
المجموع (س.م)					
		36	15	21	

الخطة الاسترشادية لتخصص " الضيافة في الطيران والسياحة "

الفصل الدراسي الثاني			الفصل الدراسي الأول		
س.م.	رقم المادة	اسم المادة	س.م.	رقم المادة	اسم المادة
3	20905132	مهارات التواصل باللغة الإنجليزية في الضيافة	3	20905131	مبادئ سياحة
3	20905134	مبادئ إدارة الموارد البشرية في المنشآت	3	20905133	مبادئ الضيافة
3	20905136	اتكيت خدمة العملاء والبروتوكول	3	20905135	مبادئ إدارة المطارات ومنظمات الطيران المدني
2	20000126	مهارات القيادة والمسؤولية المجتمعية	2	20000123	مهارات الحياة
2	20000114	تربية وطنية	2	20000121	مهارات التواصل
2	20000124	مهارات رقمية	2	20000125	الريادة والابداع
2	20000122	مهارات الكتابة الفنية	3	20000111	الثقافة الاسلامية
1	20000112	علوم عسكرية			
18		المجموع	18		المجموع

الفصل الدراسي الرابع			الفصل الدراسي الثالث		
س.م.	رقم المادة	اسم المادة	س.م.	رقم المادة	اسم المادة
3	20905240	الطوارئ والإسعافات الأولية	3	20905241	خدمة الطعام والشراب في الضيافة
3	20905242	التسويق والإعلام في السياحة والضيافة	3	20905243	ادارة العمليات الجوية
3	20905244	صحة و سلامة الاغذية	3	20905245	علوم و تكنولوجيا الطيران
3	20905246	مهارات التواصل باللغة الإنجليزية في الضيافة الجوية	3	20905247	أنظمة حجز و مبيعات التذاكر

6	20905252	الممارسة المهنية	3	20905249	تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة
			3	209052411	الخدمات الارضية في المطارات - مناولة الركاب
18			18		المجموع

الوصف المختصر للمواد التعليمية لتخصص الضيافة في الطيران والسياحة

أولا : الثقافة العامة

الثقافة الإسلامية ، الإسلام والحياة 20000111 (3 : 0-3)

التعريف بالثقافة الإسلامية وبيان معانيها وموضوعاتها والنظم المتعلقة بها وظائفها وأهدافها ، مصادر ومقومات الثقافة الإسلامية والأركان والأسس التي تقوم عليها حضارة الثقافة الإسلامية ، الإسلام والعلم والعلاقة بين العلم والإيمان، التحديات التي تواجه الثقافة الإسلامية ورد الشبهات التي تثار حول الإسلام ، الأخلاق الإسلامية والأدب والشريعة في اطار الثقافة الإسلامية و النظم الإسلامية .

التربية الوطنية 20000114 (2 : 1-1)

يعد مساق التربية الوطنية من المتطلبات الإجبارية لجميع طلبة كليات المجتمع الأردنية وامتدادا عضويا لفلسفة التربية الوطنية والتعليم باعتبارها بعدا من أبعاد الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي، ينطلق مساق "التربية الوطنية" من مجموعة الثوابت الأردنية وعلى رأسها العقيدة الإسلامية السمحة، مبادئ الثورة العربية الكبرى، الدستور الأردني والتجربة الوطنية.

العلوم العسكرية 20000112 (1 : 0-1)

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.

ثانيا : مهارات التشغيل
مهارات التواصل 20000121 (2 : 1-2)
مهارات الكتابة الفنية 20000122 (2 : 1-2)
مهارات رقمية 20000124 (2 : 0-4)
الريادة والابداع 20000125 (2 : 1-1)
مهارات الحياة 20000123 (2 : 1-1)
مهارات القيادة والمسؤولية المجتمعية 20000126 (2 : 1-1)

ثالثا : متطلبات العلوم والمهارات الأساسية المتخصصة للمسار

مبادئ السياحة: س.م (3) نظري (2) عملي (2) – 20905131

يصف المساق مفهوم صناعة السياحة من حيث اهميتها، خصائص المنتج السياحي ، دوافع السياحة المختلفة، فوائد السياحة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، عيوبها). أنواع السياحة، الترويج السياحي، السياحة وتطور وسائل النقل، مكاتب و وكالات السياحة والسفر، والمفاهيم المتعلقة بصناعة السياحة.

الكتاب المقرر: مبادئ السياحة الحديثة (2016) زيد منير عبوي عدد الصفحات 203 دار المعترف للنشر والتوزيع

المرجع1: مبادئ السياحة (2016) ماهر عبدالخالق عدد الصفحات 389 مجموعة النيل العربية

المرجع2: مبادئ السياحة (2017) حمزة درادكة وآخرون عدد الصفحات 0380

مبادئ الضيافة: س.م (3) نظري (1) عملي (4) – 20905133

يتضمن المقرر مدخل نظري وعملي إلى مفهوم الضيافة وفرص العمل في مجال السياحة والضيافة. يُعنى المقرر بتصنيف الفنادق أولاً ومن ثم التعريف بأقسام الفندق المختلفة (إدارة الغرف، المكاتب الأمامية، إشراف الغرف، إدارة الإطعام والمشروبات..) وإدارة المطاعم والتعريف بخصائص الخدمات الفندقية.

مبادئ ادارة الموارد البشرية في المنشآت: س.م (3) نظري (3) عملي (0) – 20905134

يصف المساق مفهوم الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية من حيث الاستراتيجيات و التحديات في ادارة الموارد البشرية من خلال مفهومها و تطورها و التحديات التي واجهت الموارد البشرية، تخطيط الموارد البشرية من حيث تحديد الاحتياجات و اهمية التخطيط الاستراتيجي، تدفق العمل و تحليل المخرجات، تحليل عملية العمل و تحليل المدخلات و تصميم الوظائف، استقطاب الموارد البشرية، اختيار الموارد البشرية وخطوات عملية الاختيار، تدريب العاملين من حيث مفهوم التدريب و اهميته و تحديد الاحتياجات، التقييم و مسؤوليات تقييم الاداء و طريقة اعداد تقارير الاداء، انظمة الاجور و الرواتب و انظمتها، العلاقات الصناعية والنقابات، ادارة السلامة المهنية و نظم معلومات الموارد البشرية و مراحل التطور والتطبيقات الحاسوبية في ادارة الموارد البشرية.

إدارة المطارات ومنظمات الطيران المدني : س.م (3) نظري (1) عملي (4) – 20905135

يتحدث هذا المساق عن كيفية عمل المطارات والمراحل التي يمر بها المسافر، ويصف علاقة الوظائف المختلفة داخل المطارات ببعضها البعض، ويصف كل مرفق بالشرح والتفصيل، ويتحدث عن منظمات الطيران المدني على اختلافها، يصف مبنى المطار وما يقدمه من خدمات بشكل مفصل، وكذلك يصف الجانب الجوي في المطارات وخصائصه وأقسامه، وسلامة المطارات وطرق التخطيط السليم لتحقيق السلامة. الكتاب المقرر: المنظمات الدولية و أهم تطبيقاتها في مجال الطيران المدني و السفر و السياحة(2020) الدكتور عصام عبد المعبود عدد الصفحات (409) دار النهضة العربية للنشر و التوزيع.

مهارات التواصل باللغة الانجليزية في الضيافة: س.م (3) نظري (1) عملي (4) - 20905132

The course is designed to prepare learners for the hospitality industry and to communicate confidently in English across various situations. It covers interacting with clients, describing different foods and beverages, working effectively in English-speaking environments, making suggestions and recommendations, handling client complaints, and writing clear business correspondence.

اتكيت خدمة العملاء والبروتوكول: س.م (3) نظري (1) عملي (4) - 20905136

يعنى هذا المساق للمفهوم الخدمة وأبعادها وكيفية اسقاطها على خدمات المسافرين والسياح، من حيث فهم السلوكيات المختلفة التي يمكن أن يتعرض لها مقدم الخدمات وكيفية التعامل مع السلوكيات المختلفة، كما ويساعد هذا المساق على تكوين المهارات اللازمة للتعامل مع مختلف الشخصيات في القطاع السياحي والطيران. ويتناول هذا المساق الأساليب المستخدمة للمساعدة في التواصل الفعال، يُعنى المقرر بأصول البروتوكول وقواعده الرسمية والاجتماعية ومراسم الاستقبال والأسس العامة لأداب اللياقة. بالإضافة إلى مهارات حسن الاستقبال وقواعد البروتوكولات في المناسبات الرسمية وأداب معاملة الضيوف. ودراسة أصول تنظيم الخدمة والضيافة لمختلف الخدمات والمناسبات والفعاليات المرتبطة بالعمل السياحي وخدمات الضيافة.

رابعاً : متطلبات المسار المتخصصة

تشريعات وأخلاقيات الضيافة في الطيران والسياحة: س.م (3) نظري (3) عملي (0) -20905249

يهدف هذا المساق الى تعريف الطالب بالقوانين والأنظمة المتعلقة بالأنشطة السياحية الدولية والمحلية مثل قوانين الاستثمار السياحي، وقانون الجمعيات السياحية الرسمية، وقانون وزارة السياحة، وقانون هيئة تنشيط السياحة. كما يهدف هذا المساق الى تعريف الطلبة بالمفاهيم الأساسية لأخلاقيات السياحة العالمية العشرة التي أسستها منظمة السياحة العالمية وهي: مساهمة السياحة في الفهم المشترك والاحترام المتبادل بين الناس والمجتمعات، السياحة كوسيلة لتحقيق الذات الفردي والجمعي، والسياحة كعامل للتنمية المستدامة، والسياحة كمستخدم للتراث الثقافي وكمساهم في تعزيزه، والسياحة كنشاط نفعي للمجتمعات المحلية، والتزامات أصحاب المصالح في التنمية السياحية، والحق في السياحة، وحرية انتقال السياح، وحقوق العمال ورجال الأعمال (الرواد) في صناعة السياحة، وتنفيذ مبادئ الأخلاقيات العالمية للسياحة.

الكتاب المقرر: مقدمة في القانون الجوي الدولي (2017) الدكتور سلمان علي المصري، الاستاذ صالح محمد الروضان، الدكتور ماهر جابر ابو زيد عدد الصفحات(280) دار وائل للنشر

المرجع 1: القانون الجوي الدولي (2013) الدكتورة ايناس محمد البهجي عدد الصفحات (360) المركز القومي للاصدارات القانونية

أنظمة حجز ومبيعات التذاكر : س.م (3) نظري (1) عملي (4) -20905247

يناقش هذا المساق التسعير وصدار التذاكر واجراء الحجوزات مع شركات الطيران المختلفة، القيام بالحجوزات عبر الخطوط الجوية المدنية، التعامل مع العملاء وخدمتهم، واعداد فواتير الضيف.

متطلب سابق : 20905135

مهارات التواصل باللغة الإنجليزية في الضيافة الجوية: س.م (3) نظري (1) عملي (4) -20905246

ينقسم هذا المساق إلى قسمين: الجزء العملي والمراجعة النظرية. من الناحية العملية سيتعلم الطلاب العديد من المهارات والخبرات التي سيحتاجونها في عملهم في مجال السياحة والخدمة. سوف يتدربون على التواصل باللغة الإنجليزية من خلال لعب بعض الأدوار وموضوعات وأنشطة مختلفة. أثناء المراجعة النظرية، سيقوم الطلاب بمراجعة القواعد بناء على الجمل النموذجية. علاوة على ذلك سوف يتعلمون عن كلمات وعبارات الخطاب الرسمي في مواقف الضيافة المختلفة.

متطلب سابق : 20905135

التسويق والإعلام في السياحة والطيران: س.م (3) نظري (3) عملي (0) - 20905242

يهدف هذا المساق تسليط الضوء على مفاهيم التسويق الحديث المرتبطة بإدارة السياحة والضيافة وخصوصا تسويق خدمات الطيران المدني، وبيان الخدمات السياحية وأبرز السمات والخصائص التي تميز الخدمات عن السلع، كما يتحدث عن اساليب التسويق السياحي من حيث الآليات والنشاطات التي تحقق نتائج لمنظمات الأعمال السياحية بشكل عام، وتوضيح المنتج السياحي ومكوناته، والآثار المباشرة وغير المباشرة التي تعكسها صناعة السياحة، وتطوير استراتيجيات لتسعير الخدمات السياحية، وآليات التخطيط الاستراتيجي للفنادق ووكالات السياحة والسفر. ويتناول المساق مفهوم الإعلام السياحي ودور وسائل الإعلام المختلفة (المرئية والمسموعة والمقروءة) في التسويق والجذب السياحي، والتأثيرات السلبية والايجابية للإعلام على السياحة والطيران، ودور الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي في تطور السياحة والضيافة، ودور الإعلام البشري (الموارد البشرية) في الترويج السياحي للدولة. الكتاب المقرر: تسويق الخدمات الفندقية (2016) الاستاذ الدكتور فريد كورتل، ، الدكتورة امال كحيلية عدد الصفحات (398) دار المسيرة للنشر والتوزيع المرجع 1: مبادئ التسويق السياحي و الفندقية (2016) الاستاذ مروان محمد ابو رحمة، الاستاذ حمزة عبدالرزاق العلوان، الاستاذ حمزه عبدالحليم درادكه، الدكتور مصطفى يوسف كافي عدد الصفحات (259) مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع.

ادارة العمليات الجوية: س.م (3) نظري (1) عملي (4) - 20905243

يهدف هذا المساق إلى تعريف الطلبة بالعمليات المرتبطة بالطيران والنقل الجوي قبل بدء الرحلة كتجهيز المقصورة على ارض المطار، وعمليات نقل الأمتعة والركاب، والعمليات الواجب اتباعها أثناء تحرك المقصورة، ومراحل اعداد الرحلة، مع الأخذ ببعين الاعتبار فسيولوجيا الارتفاع وأثرها مع الإلمام بمكونات المقصورة والمعدات والإجراءات المرتبطة بها، كما ويتحدث هذا المساق عن اساليب الإتصال بين أفراد طاقم الطائرة من جانب، وبين طاقم الطائرة والركاب من جانب آخر. الكتاب المقرر:الضيافة الجوية علم وفن (2020) هدى عبدالمنعم ناجي عدد الصفحات (112) الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي

الخدمات الارضية في المطارات - مناولة الركاب: س.م (3) نظري (1) عملي (4) - 209052411

تتحدث هذ المساق عن أهم الخدمات الأرضية المقدمة في المطارات كخدمات الركاب ومراقبة وإدارة الحركة الجوية، والتي تشمل (مركز المراقبة الجوية، الاتصالات)،والتحقيق في حوادث الحركة الجوية، و نظم البحث والتطوير، و بيانات الرحلة ورصد الطائرات، و تنسيق وإدارة المجال الجوي، والمناولة الأرضية في المطارات، وحريرات الطيران، وتسويق النقل الجوي السياحي. الكتاب المقرر:ادارة خدمات النقل الجوي (2008) الدكتورة ردينة عثمان يوسف عدد الصفحات (348) دار المناهج للنشر و التوزيع

متطلب سابق : 20905135

خدمة الطعام والشراب في الضيافة: س.م (3) نظري (1) عملي (4) - 20905241

يتناول هذا المساق فن خدمة العميل في المطاعم، وتتطابق إجراءات وسلوكيات خدمة العميل التي تقدمها المطاعم مع المعايير العالمية في فن الخدمة K وتشمل هذه المعايير طريقة تحية العملاء وتوجيههم الى مقاعدهم، وطريقة الرد على أسئلتهم، وكيفية عرض وتقديم المعلومات القائمة Menu والأسعار وأسلوب تلقي طلبات العملاء، وطريقة تقديم الوجبات، وتحصيل المدفوعات من العملاء، كما ويتناول المساق خدمة الطعام والشراب على متن الطائرات، وطريقة التزويد والتحميل التفريغ، والعمليات المرتبطة بها على المدرج أو على متن الطائرة.

الكتاب المقرر: خدمة الاغذية والمشروبات (2013) د. ايمن سليمان مزاهرة عدد الصفحات 220 دار المناهج للنشر و التوزيع

متطلب سابق : 20905133

علوم و تكنولوجيا الطيران: س.م (3) نظري (1) عملي (4) - 20905245

يهتم هذا المساق بتعريف الطالب بتاريخ الطيران و انواع الطائرات و انواع شركات الطيران، حوادث الطائرات تطور الطيران الخاص كما يهتم ايضا بتصنيع الطائرات.

الكتاب المقرر: مبادئ الطيران (2013) د. طيار ثابت طلال العادي عدد الصفحات (257) دار جليس الزمان

متطلب سابق : 20905135

صحة و سلامة الاغذية: س.م (3) نظري (1) عملي (4) - 20905244

يتحدث هذا المساق عن كل ما يتعلق بصحة وسلامة الأغذية كسلامة الأطعمة والقيمة الغذائية للأطعمة والمحافظة على القيمة الغذائية وسلامة الأغذية أثناء التسويق والتخزين والطهي وحفظ الطعام والتقديم والتبريد، وكيفية تحضير وجبات غذائية صحية، وكل ما يتعلق بأمور التنظيف والتعقيم للأطعمة وأسسها، وأثر المواد المضافة على الصحة وتجنبها في الأطعمة والحد اليومي لاستهلاكها .بالاضافة الى عادات وتقاليد الشعوب التي تتعلق بتناول الطعام.

الكتاب المقرر: كتاب انتاج الطعام(الطهي)/صحة و سلامة الاغذية (2008) الادارة العامة لتصميم و تطوير المناهج عدد الصفحات 296، المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني، المملكة العربية السعودية

الطوارئ والإسعافات الأولية: س.م (3) نظري (2) عملي (2) - 20905240

في هذا المساق، سيعرف الطالب أن دليل تشغيل طاقم الطائرة يحتوي على جميع التعليمات والمعلومات اللازمة لطاقم المقصورة لأداء واجباتهم والتأكد من أن المحتويات متضمنة جميع التعديلات أو المراجعات ولا تخترق الشروط الواردة في المشغل الجوي. المواد الخطرة وماهيتها وتصنيفها وتوصيات الأمم المتحدة حولها، وشروط تخزين المواد الخطرة، وكيفية التعامل معها والوقاية منها، والترخيص المتعلقة بها، حيث أن هذا المساق يثري الطالب بمعلومات حول المواد الخطرة التي من الممكن أن يتعرض لها أثناء القيام بمهام الضيافة بشكل عام وكيفية التعامل معها والوقاية من آثارها الضارة المحتملة. الكتاب المقرر: اسعافات اولية (2009) وفاء منذر فضة عدد الصفحات (215) مكتبة المجتمع العربي للنشر

الممارسة المهنية: س.م (6) نظري (0) عملي (6) - 20905252

ممارسة مهنية بما يعادل 280 ساعة تدريبية تؤخذ خلال فصل دراسي واحد تهدف الى تعزيز امكانيات وقدرات الطالب على تطبيق المبادئ النظرية في الضيافة الجوية والارضية و الضيافة في المنشآت السياحية .