SASCED-P : 04130801 / SASCED-L : 554

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation
الإدارة العامة للمناهج

الخطة التدريبية
لدبلوم الكليات التقنية

تقنية السياحة والضيافة

خدمات الحج والعمرة

١٤٤٦ - ٢٠٢٤

مقدمة

الحمد لله الذي علَّم بالقلم، علَّم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على من بُعث مُعلماً للناس وهادياً وبشيراً، وداعياً إلى الله بإذنه وسراجاً منيراً؛ فأخرج الناس من ظلمات الجهل والغواية، إلى نور العلم والهداية، نبينا ومعلمنا وقدوتنا الأول محمد بن عبدالله وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل السعودي، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على الله ثم على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التنموي، لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة للمناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي تلك المتطلبات، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية ومن بعده مشروع المؤهلات المهنية الوطنية، والذي يمثل كل منهما في زمنه، الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية، إذ تعتمد المعايير وكذلك المؤهلات لاحقاً في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الخطة التدريبية "خطة خدمات الحج والعمره في قسم تقنية السياحة والضيافة" لمتدربي كليات التقنية على وصف مقررات هذا التخصص ليشمل موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص لتكون مهاراتها رافداً لهم في حياتهم العملية بعد تخرجهم من هذا البرنامج.

والإدارة العامة للمناهج وهي تضع بين يديك هذه الخطة التدريبية تأمل من الله عز وجلً أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط خالٍ من التعقيد.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه؛ إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة للمناهج

الفهرس

م	الموضوع	الصفحة
١	مقدمة.	٢
٢	الفهرس.	٣
٣	وصف البرنامج.	٥
	• وصف البرنامج.	
	• الهدف العام للبرنامج.	
	• الأهداف التفصيلية للبرنامج.	
٤	توزيع الخطة التدريبية على الفصول التدريبية.	٧
٥	غلاف الوصف المختصر للمقررات التدريبية التخصصية.	٨
٦	الوصف المختصر للمقررات التدريبية التخصصية.	١١
٧	غلاف الوصف التفصيلي للمقررات التخصصية	١٢
٨	مدخل إلى صناعة السياحة والضيافة	١٤
٩	فقة المناسك المقارن	١٨
١٠	نظم ولوائح الحج والعمرة	٢٢
١١	صحة الحاج والمعتمر	٢٦
١٢	إدارة الحشود	٣٠
١٢	إدارة الموارد البشرية	٣٣
١٣	المكاتب الأمامية (١)	٣٧
١٤	مبادئ المحاسبة	٤٠
١٥	المكاتب الأمامية (٢)	٤٣
١٧	النقل السياحي	٤٧
١٨	الصحة والسلامة الفندقية	٥٢
١٩	صحة وسلامة الأغذية	٥٧
٢٠	إجراءات السكرتارية	٦١
٢١	تصميم وادارة البرامج السياحية	٦٦
٢٢	غلاف ملاحق الخطة التدريبية	٦٧
٢٣	ملحق تجهيزات الورش والمعامل والمختبرات والطاقة البشرية	٦٨
٢٣	ملحق حول أدوات التقييم المقترحة	٧١
٢٤	المراجع	٧٤

وصف البرنامج:

صُمم دبلوم خدمات الحج والعمرة وفق التخصصات المندرجة في التصنيف SASCED-P برقم (04130801) في قسم تقنية السياحة والضيافة بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل المحلية للتخصص و يتم التدريب عليه في الكليات التقنية في خمسة فصول تدريبية نصفية، مدة كل فصل تدريبي ستة عشر أسبوعاً ، بمجموع (١٤٤٠) ساعة تدريب، إضافة إلى (٢٨٠) ساعة تدريب عملي في سوق العمل، بما يعادل (٦٦) ساعة معتمدة.

ويتم التدريب في هذا البرنامج على المهارات التخصصية في: مقدمة في صناعة السياحة والضيافة، فقة المناسك المقارن، نظم ولوائح الحج والعمرة، صحة الحج والحجيج، إدارة الحشود، إدارة الموارد البشرية ، مكاتب الأمامية (١) مبادئ المحاسبة ، مكاتب الأمامية (٢)، النقل السياحي ، الصحة والسلامة الفندقية ، صحة وسلامة الأغذية، إجراءات السكرتارية و تصميم وادارة البرامج السياحية.

ويمنح الخريج من هذا البرنامج الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصص خدمات الحج والعمرة قسم تقنية السياحة والضيافة ، ومن المتوقع أن يعمل في مجالات الحج والعمرة .

الهدف العام للبرنامج:

يهدف هذا البرنامج إلى تزويد المتدرب بالمهارات والمعلومات اللازمة لممارسة العمل في مجال خدمات الحج والعمرة ويحصل على المستوى الخامس (رمز المستوى الفرعي SASCED-L 554) في الإطار الوطني للمؤهلات.

الأهداف التفصيلية للبرنامج:

بنهاية هذا البرنامج يكون المتدرب قادراً وبكفاءة على أن:

- معرفة صناعة السياحة والضيافة.
- معرفة فقه الحج والعمرة .
- إتقان التعامل مع إدارة الحشود.
- القدرة على إدارة الموارد البشرية .
- المعرفة الكاملة لصحة الحج والحجيج.
- الألمام بمادئ المحاسبة.
- إتقان مهارات التعامل مع الصحة الغذائية .
- يلتزم بالتعامل الحجاج حسب قواعد الصحة والسلامة.
- القدرة علي تطبيق اللوائح والأنظمة المتعلقة بالحج والعمرة.
- القدرة علي تصميم برامج الحج والعمرة .
- تنفيذ إجراءات إستقبال الضيوف .
- تنفيذ المهام الخاصة بالأمن والسلامة.
- الألمام بإستخدام برامج الحاسب الآلي التخصيصة.

- إلمام المتدرب بمعرفة أهمية قطاع النقل.
- تنمية كيفية إتخاذ الإجراءات الخاصة بصحة الحجاج والمعتمرين

- تلقي طلبات ضيوف الرحمن وتنفيذها بكفاءة
- تنفيذ إجراءات إعداد التقارير الخاصة بالحج والعمرة
- التنسيق والتعاون مع الجهات ذات العلاقة بخدمات الحج والعمرة
- معرفة السلامة المهنية والإسعافات الأولية.

توزيع الخطة التدريبية على الفصول التدريبية لمرحلة الدبلوم بالنظام النصفي ١٤٤٥هـ The Curriculum Framework Distributed on Semesters 2024G

الفصل التدريبي الأول	م	رمز المقرر	اسم المقرر	المتطلب	No. of Units س.أ CTH	تم T	عم P	مح L	و.م CRH	Prereq	Course Name	Course Code	No.	1st Semester
	١	١١١ انجل	لغة إنجليزية (١)		4	1	0	3	3		English Language -1	ENGL 111	1	
	٢	١٠١ حاسب	مقدمة تطبيقات الحاسب		4	0	4	0	2		Introduction to Computer Applications	ICMT 101	2	
	٣	١٠١ رياض	الرياضيات		4	1	0	3	3		Mathematics	MATH 101	3	
	٤	١٠١عربي	الكتابة الفنية		2	0	0	2	2		Technical Writing	ARAB 101	4	
	٥	١٠١ فندق	الصحة والسلامة الفندقية		3	0	2	1	2		Hotel Securty & Safety	GHOT 101	5	
	٦	١٠١ادار	مبادئ إدارة الأعمال		4	1	0	3	3		Principles of Business Administration	UMAN 101	6	
	٧	١٠١سافر	مدخل إلى صناعة السياحة الضيافة		3	0	0	3	3		Introduction of tourism hospitality industry	GTTH 101	7	
		المجموع			24	3	6	15	18		Total Number of Units			

و.م : وحدات معتمدة، مح : محاضرة، عم : عملي/ ورش، تم : تمارين، س.أ : ساعات اتصال أسبوعي

CRH: Credit Hours L: Lecture P: Practical T: Tutorial CTH: Contact Hours

الفصل التدريبي الثاني	م	رمز المقرر	اسم المقرر	المتطلب	No. of Units س.أ CTH	تم T	عم P	مح L	و.م CRH	Prereq	Course Name	Course Code	No.	2nd Semester
	١	١١٢ انجل	لغة إنجليزية (٢)	١١١ انجل	4	1	0	3	3	ENGL 111	English Language -2	ENGL112	1	
	٢	١٠١ رياد	أساسيات ريادة الأعمال		2	0	0	2	2		Fundamental of Entrepreneurship	ENTR 101	2	
	٣	٢٣١ادار	إدارة الموارد البشرية	١٠١ادار	4	1	0	3	3	MAN 101	Human Resources Management	UMAN 231	3	
	٤	١٠١ محسب	مبادئ المحاسبة		4	1	0	3	3		Principles Of Accounting	UACC 101	4	
	٥	١٠٢حاسب	تطبيقات الحاسب المتقدمة	١٠١حاسب	4	0	4	0	2	ICMT101	Advanced Computer Applications	ICMT102	5	
	٦	١٢١ فندق	المكاتب الأمامية (١)		4	0	2	2	3		Front office-1	GHOT 121	6	
	٧	١٠١طاهي	صحة وسلامة الأغذية		3	0	2	1	2		Health and Foods Safety	GKIT 101	7	
		المجموع			25	3	8	14	18		Total Number of Units			

و.م : وحدات معتمدة، مح : محاضرة، عم : عملي/ ورش، تم : تمارين، س.أ : ساعات اتصال أسبوعي

CRH: Credit Hours L: Lecture P: Practical T: Tutorial CTH: Contact Hours

الفصل التدريبي الثالث	م	رمز المقرر	اسم المقرر	المتطلب	No. of Units س.أ CTH	تم T	عم P	مح L	و.م CRH	Prereq	Course Name	Course Code	No.	3rd Semester
	١	١١٣ انجل	لغة إنجليزية (٣)	١١٢انجل	4	1	0	3	3	ENGL 112	English Language -3	ENGL113	1	
	٢	١٠١اسلم	الدراسات الإسلامية		2	0	0	2	2		Islamic Studies	ISLM 101	2	
	٣	٢٧٢ رياد	ريادة الأعمال التخصصية	١٠١ رياد	3	0	2	1	2	ENTR 101	Specialized Entrepreneurship	ENTR 272	3	
	٤	٢٢٢ فندق	المكاتب الأمامية (٢)	١٢١ فندق	4	0	2	2	3	GHOT 121	Front office-2	GHOT 222	4	
	٥	٢٢٢ ادار	إجراءات السكرتارية		3	1	0	2	2		Secretaria Procedures	UMAN 222	5	
	٦	١٣١ سافر	النقل السياحي		3	1	0	2	2		Tourism Transport	GTTH 131	6	
	٧	٢١١سافر	تصميم وإدارة البرامج السياحية		3	1	0	2	2		Planning and Management of Tourism Programs	GTTH 211	7	
			المجموع		22	4	4	14	16		Total Number of Units			

الفصل التدريبي الرابع	م	رمز المقرر	اسم المقرر	المتطلب	No. of Units س.أ CTH	تم T	عم P	مح L	و.م CRH	Prereq	Course Name	Course Code	No.	4th Semester
	١	٢٠٤ انجل	لغة إنجليزية (٤)	١١٣انجل	4	1	0	3	3	ENGL 113	English Language -4	ENGL 204	1	
	٢	٢٠١ اسلك	السلوك الوظيفي والمستقبل المهني		2	0	0	2	2		Professional Ethics & Professional future	ETHS 201	2	
	٣	٢٤١ فندق	استخدام الحاسب الآلي في الفندقه (١)	١٠١حاسب	4	0	4	0	2	ICMT 101	Computer in hotels-1	GHOT 241	3	
	٤	١٢٣حجاج	فقة المناسك المقارن		2	1	0	1	1		Jurisprudence Rites	GHAJ 123	4	
	٥	١٢٤ حجاج	نظم ولوائح الحج والعمرة		2	1	0	1	1		Regulations of Hajj and Umrah	GHAJ 124	5	
	٦	١٢٥ حجاج	صحة الحاج والمعتمر		2	1	0	1	1		Health of hajj and Pilgrimages	GHAJ 125	6	
	٧	٢٠١ حجاج	ادارة الحشود		3	1	0	2	2		Management of Crowds	GHAJ 201	7	
			المجموع		19	5	4	10	12		Total Number of Units			

الفصل الخامس	م	رمز المقرر	اسم المقرر	No. of Units و.م CRH	Course Name	Course Code	No.	5th Semester
	١	٢٩٩ حجاج	التدريب التعاوني	2	Co-operative Training	GHAJ 299	1	
			المجموع	2	Total Number of Units			

و.م : وحدات معتمدة، مح : محاضرة، عم : عملي/ ورش، تم : تمارين، س.أ : ساعات اتصال أسبوعي

CRH: Credit Hours L: Lecture P: Practical T: Tutorial CTH: Contact Hours

المجموع الكلي لوحدات البرنامج						Total Number of Semesters Units
س.أ CTH	تم T	عم P	مح L	و.م CRH		
90	15	22	53	66		

ساعات الإتصال الكلية × ١٦	التدريب التعاوني	المجموع الكلي لوحدات التدريب	Co-operative Training	Total Contact Hours × 16
١٤٤٠	٢٨٠	1720	280	1440

الوصف المختصر لمقررات التخصص

اسم الحقيبة	مدخل في صناعة السياحة والضيافة	الرمز	١٣١ ساح	الساعات المعتمدة	٣
الوصف: يتناول هذا المقرر تعريف المتدرب بصناعة السياحة والضيافة و صناعة الاغذية والمشروبات و أنواعها وأهمية كل صناعة على المستوى الإقتصادي والثقافي الإجتماعي.					
اسم الحقيبة	فقة المناسك المقارن	الرمز	١٢٣حجاج	الساعات المعتمدة	١
الوصف: من خلال هذا المقرر يتم التعرف على مفهوم الفقه الإسلامي وتميزه عن باقي الثقافات بإعتباره سلوكاً قائماً على منهج رباني يتمثل في عقيدة وشريعة، ثم يصور أسس هذه العقيدة وثبات أصولها وعظيم ثمارها، كما يفصل أبرز ما تتمثل فيه الشريعة وقواعدها وذلك ببيان مفهوم العبادة في الإسلام ومكانتها وأسرار تشريعها وآثارها في سلوك الفرد والجماعة .					
اسم الحقيبة	نظم ولوائح الحج والعمرة	الرمز	١٢٤ حجاج	الساعات المعتمدة	١
الوصف: تعريف المتدرب بنظم ولوائح الحج والعمرة المطبقة بالمملكة العربية السعودية والإجراءات والنماذج المتعلقة بالإستثمار في هذا المجال، وكذلك المحافظة على حقوق الحجاج والمعتمرين، وعقود العمل واللوائح المنظمة للعمل.					
اسم الحقيبة	صحة الحاج والمعتمر	الرمز	١٢٥ حجاج	الساعات المعتمدة	١
الوصف: في هذا المقرر سيتم عرض ومناقشة المهارات والمعارف التي تهدف الى إكساب المتدرب المعرفة الكاملة لصحة الحج والحجيج وتوفير سبل الأمن والأمان للعاملين ولضيوف الرحمن.					
اسم الحقيبة	إدارة الحشود	الرمز	٢٠١ حجاج	الساعات المعتمدة	٢
الوصف: تعريف المتدرب بطريقة إدارة الحشود للحجاج والمعتمرين في أماكن تجمعهم باستخدام التطبيقات الإدارية والتقنية الحديثة. يحوي هذا المقرر تعريفاً لمفهوم إدارة الحشود وكذلك أنواع الاجتماعات التي يتطلب فيها إدارة الحشود. بالإضافة إلى شرح للعوامل المؤثرة في إدارة الحشود وسبل إنجاح هذه الاجتماعات دون إحداث ضرر.					
اسم الحقيبة	ادارة موارد البشرية	الرمز	٢٣١ادار	الساعات المعتمدة	٣
الوصف: في هذا المقرر سيتعرف المتدرب على إدارة الموارد البشرية بالفندق وعلاقتها بموظف الإستقبال وكذلك الخطوات التي ينبغي للباحث عن وظيفة العمل بها وكذلك النظم واللوائح الفندقية والمراسلات الفندقية					
اسم الحقيبة	مكاتب امامية ١	الرمز	١٢١ فندق	الساعات المعتمدة	٣
الوصف: من خلال هذا المقرر يتم التدريب فنون إدارة المكاتب الأمامية وتجهيزاتها ومواصفات العاملين بها والأقسام التي لها علاقة ثم التدرب على عمل كل قسم وتطبيق معايير الخدمة من خلال المدة التي تستغرقها تنفيذ المهام المطلوبة .					
اسم الحقيبة	مبادئ المحاسبة	الرمز	١٠١ محسب	الساعات المعتمدة	٣

الوصف:					
في هذا المقرر وهو الجز الأول من مجموعة المقررات التي تهدف إلى إكساب المتدرب المهارات الأساسية لمعرفة النظم المحاسبية وإعداد القيود المحاسبية اليومية والقوائم المالية وفقاً للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها. وفي هذا المقرر سيتم التدريب من خلال المعلومات النظرية بواقع محاضرتان في الأسبوع والتدريب العملي بواقع محاضرتان في الأسبوع زمحاضرة واحدة تمارين.					
اسم الحقيبة	**المكاتب الأمامية (٢)**	**الرمز**	**٢٢٢ فندق**	**الساعات المعتمدة**	٣
الوصف:					
من خلال هذ المقرر يتم التدرب على أهمية المكاتب الامامية والأقسام التي لها علاقة معها كما يتم التدرب على طبيعة العمليات التي تتم بها ، ويعتبر متمم لحقيبة مكاتب أمامية ١.					
اسم الحقيبة	**النقل السياحي**	**الرمز**	**١٣١ سافر**	**الساعات المعتمدة**	٢
الوصف:					
التعرف على الأشكال المختلفة للنقل السياحي (الجوي، البري. البحري) ومدى التطورات التي طرأت عليه وأثر تلك التطورات على اتجاه الحركة السياحية ودوافع السفر، وكذلك تطور الخدمات السياحية بصورة مستمرة في ضوء التطور المستمر على أشكال النقل السياحي. تطور النقل الجوي وأنواعه والمنافسة التي طرأت بين شركات الطيران العالمية. النقل البري كالقطارات والسيارات وتأثير شركات التأجير على حركة السياحة.					
اسم الحقيبة	**الصحة والسلامة الفندقية**	**الرمز**	**١٠١ فندق**	**الساعات المعتمدة**	٢
الوصف:					
من خلال هذا المقرر يتم التدريب على المهارات والمعارف التي تهدف الى إكساب المتدرب المعرفة الكاملة للصحة والسلامة المهنية الفندقية وتوفير سبل الأمن والأمان للعاملين من خلال تطبيق أفضل الممارسات والاشتراطات داخل الفندق					
اسم الحقيبة	**صحة وسلامة الأغذية**	**الرمز**	**١٠١طاهي**	**الساعات المعتمدة**	٢
الوصف:					
يسعى هذا المقرر إلى اكساب المتدرب المهارات اللازمة في صحة وسلامة الأغذية، من خلال التعرف على الغذاء واهمية الصحة والسلامة الشخصية وتحديد اسباب الامراض الغذائية وعلاقاتها مع التسممات. كما يتم التعرف على الطرق السليمة للتعامل مع الاغذية من خلال تطبيق ممارسات العمل الامنة (الهاسب) ، والتدرب على تحضير الاطباق مع مراعاة الحالات الخاصة					
اسم الحقيبة	**إجراءات السكرتارية**	**الرمز**	**٢٢٢ ادار**	**الساعات المعتمدة**	٢
الوصف:					

ي هذا المقرر يتم تدريب المتدرب على الإلمام بالمهارات اللازمة لأعمال السكرتير ومدير المكتب من خلال مجموعة من المعارف النظرية والمهارات العملية التي تجعله قادراً على فهم هذه الأعمال من قبيل معالجة الاتصالات الهاتفية وعقد الاجتماعات وإدارتها ، وترتيب السفريات، وتنظيم المواعيد واستقبال الزوار.

اسم الحقيبة	تصميم وادارة البرامج السياحية	الرمز	٢١١ سافر	الساعات المعتمدة	٢

الوصف:

هذا المقرر يكسب المتدرب المهارات الأساسية في تصميم و ادارة البرامج السياحة بمختلف الخدمات السياحية المتوفرة حسب الموسم في ابرز نقاط الجذب السياحي الداخلية و الخارجية. المعايير التي تراعي عند اعداد البرامج السياحية. تسعير البرنامج السياحي. تنظيم واعداد البرامج السياحية بانواعها وانماطها المختلفة بالوسائل الحديثة البرية والجوية والبحرية. سياحة الاحداث والمؤتمرات، المهرجانات بالمملكة العربية السعودية .

اسم الحقيبة	المكاتب الأمامية (١)	الرمز	١٢١ فندق	الساعات المعتمدة	٣

الوصف: من خلال هذا المقرر يتم التدريب فنون إدارة المكاتب الأمامية وتجهيزاتها ومواصفات العاملين بها والأقسام التي لها علاقة ثم التدرب على عمل كل قسم وتطبيق معايير الخدمة من خلال المدة التي تستغرقها تنفيذ المهام المطلوبة .

يطبق المتدرب المهارات التي اكتسبها لمدة ٤٩٠ ساعة تدريب في بيئة عمل تخصصية .

الوصف التفصيلي لمقررات التخصص

اسم المقرر	مدخل إلى صناعة السياحة الضيافة		الرمز	١٠١ سافر
متطلب سابق				

الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	٦
الساعات المعتمدة		٣					تدريب تعاوني
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة	٣					
	عملي	٠					
	تمرين	٠					

وصف المقرر:

يتناول هذا المقرر تعريف المتدرب بصناعة السياحة والضيافة وأنواعها وأهمية كل صناعة على المستوى الاقتصادي والثقافي الاجتماعي. حيث قسمت هذه الحقيبة إلى ثلاث أقسام لتعريف المتدرب بمجالات السياحة والضيافة. فصل يوضح اهمية قطاع السياحة والسفر، والفصل الآخر يوضح اهمية الضيافة والفندقة، والفصل الاخير عن الأغذية والمشروبات.

الهدف العام من المقرر:

يتناول هذا المقرر تعريف المتدرب بصناعة السياحة والضيافة و أنواعها وأهمية كل صناعة على المستوى الاقتصادي والثقافي والاجتماعي.

الأهداف التفصيلية للمقرر:

ان يكون المتدرب قادرا على:

١ - فهم تاريخ صناعة السياحة
٢ - حصر انواع الفنادق المختلفة وتصنيفاتها
٣ - تحديد خدمات صناعة الأغذية والمشروبات
٤ - معرفة دور صناعة السياحة في النظام الاقتصادي والاجتماعي والثقافي
٥ - معرفة أنواع الضيافة ووظيفة كل عمل منها.

الوحدات (النظرية والعملية)	ساعات التدريب
○ مكونات صناعة السياحة	١٦
○ مكونات صناعة الفنادق	١٦
○ مكونات صناعة الاغذية والمشروبات	١٦
المجموع	٤٨

إجراءات واشتراطات السلامة :
١ . إتباع تعليمات سلامة المكان.
٢. المحافظة على نظافة القاعات وترتيبها عند الانتهاء من التدريب.

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)			
الساعات	المحتوى		أدوات التقييم
١٦	**مكونات صناعة السياحة** - تعريف صناعة السياحة - تطور صناعة السياحة تاريخياً - أهمية صناعة السياحة - أنواع السياحة - دعائم السياحة (وكالات السفر والسياحة) - أنواع شركات الطيران - جمعيات السياحة - الاتجاهات الحديثة في صناعة السياحة		الأسئلة الشفهية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي
	مراجع الموضوع	١ - محيي سعيد ، الاتجاهات الحديثة في السياحة ، المكتب الجامعي الحديث ٢ - ماهر توفيق، صناعة السياحة، دار زهران للنشر	
١٦	**مكونات صناعة الفندقة** - تعريف صناعة الفندقة - تطور صناعة الفندقة تاريخياً - أهمية صناعة الفندقة - أنواع الفنادق - أقسام الفندق - حقوق التميز وعقود الإدارة في صناعة الفنادق. - جمعيات الفنادق - ايجابيات العمل الفندقي - الاتجاهات الحديثة في صناعة الفندقة		الأسئلة الشفهية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي
	مراجع الموضوع	1- Gerald Lattin (2001), Introduction to the Hospitality Industry. East Lansing Michigan: AH&MA. 2- Michael Kasavana& Richard M.Brooks(2001) Rooms Division .Management. East Lansing Michigan: AH&MA	

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)		
الساعات	**المحتوى**	**أدوات التقييم**
١٦	**مكونات صناعة الأغذية والمشروبات** - تعريف صناعة الأغذية والمشروبات - تطور صناعة الأغذية والمشروبات تاريخياً - أهمية صناعة الأغذية والمشروبات. - قطاعات صناعة الأغذية والمشروبات - أنواع المطاعم - أقسام الأغذية والمشروبات - جمعيات الأغذية والمشروبات - الاتجاهات الحديثة في صناعة الأغذية والمشروبات -	الأسئلة الشفهية الأسئلة التحريرية الاختبار الذاتي
مراجع الموضوع	Jack D. Ninemeier, Management of Food and Beverage Operations, Sixth Edition, East Lansing Michigan: AH&MA.	1-

المراجع	• ماهر توفيق، صناعة السياحة، دار زهران للنشر • محيي سعيد، الاتجاهات الحديثة في السياحة، المكتب الجامعي الحديث. • Gerald Lattin (2001), Introduction to the Hospitality Industry. East Lansing Michigan: AH&MA. • Michael Kasavana& Richard M.Brooks(2001) Rooms Division Management. East Lansing Michigan: AH&MA. • Jack D. Ninemeier, Management of Food and Beverage Operations, Sixth Edition, East Lansing Michigan: AH&MA.

اسم المقرر	فقه المناسك المقارن	**الرمز**	١٢٣حجاج
متطلب سابق			

الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	٦
الساعات المعتمدة					١		**تدريب تعاوني**
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	**محاضرة**				١		
	عملي				٠		
	تمرين				١		

وصف المقرر: من خلال هذا المقرر يتم التعرف على مفهوم الفقه الإسلامي وتميزه عن باقي الثقافات بإعتباره سلوكاً قائماً على منهج رباني يتمثل في عقيدة وشريعة، ثم يصور أسس هذه العقيدة وثبات أصولها وعظيم ثمارها، كما يفصل أبرز ما تتمثل فيه الشريعة وقواعدها وذلك ببيان مفهوم العبادة في الإسلام ومكانتها وأسرار تشريعها وآثارها في سلوك الفرد والجماعة .

الهدف العام من المقرر:

يهدف هذا المقرر إلى إكساب المتدرب بحصيلة مناسبة من المعارف الإسلامية الأساسية التي جاء بها الإسلام في جانبين رئيسين: العقيدة والشريعة (متمثلة في العبادة والأخلاق) ليترجمها إلى واقع عملي في حياته .

الأهداف التفصيلية للمقرر

١ .	معرفة مشروعية السياحه وضوابطها الفقهيه
٢ .	معرفة فضائل الحج والعمرة
٣ .	التعرف علي المواقيت والإحرام
٤ .	التعرف علي جغرافية المناسك والخدمات

الوحدات (النظرية والعملية)	ساعات التدريب
مشروعية السياحة وضوابطها	٥
فضائل الحج والعمرة	٥
المواقيت والإحرام	٣
المناسك في المذاهب الأربعة	٣
جغرافية المناسك والخدمات	٣
آداب المناسك	٥
أخطاء مشهورة في بعض المناسك	٤
زيارة المسجد النبوي	٤
المجموع	٣٢

إجراءات واشتراطات السلامة :
١. اتباع دليل إجراءات قواعد الصحة والسلامة المهنية ☐

المنهج التفصيلي النظري		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
٥	**مشروعية السياحة وضوابطها الفقهيه** ○ مشروعية السفر السياحي ○ علاقة السياحة بالسفر والحج والعمرة ○ الضوابط الفقهيه في السوق السياحي ○ آداب السفر والإقامة والرجوع	الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
٥	**فضائل الحج والعمرة** ○ فضل مكة المكرمة ○ فضل الحج (حكمه ،أركانه ،واجباته) ○ فضل العمرة (حكمها ، واجباتها)	الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
٣	**المواقيت والإحرام** ○ المواقيت الزمانية ○ المواقيت المكانية ○ الإحرام بالحج والعمرة	الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
٣	**المناسك في المذاهب الأربعة** ○ التمتع ○ القران ○ الإفراد	الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
٣	**جغرافية المناسك والخدمات** ○ المسجد الحرام ○ عرفه ومزدلفة ومني ○ الآثار التاريخية بمكة المكرمة ○ أماكن وطرق الحج والعمرة بمكة المكرمة	الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
٥	**آداب المناسك** ○ دخول مكة ○ كيفية الطواف بالكعبة ○ السعي بين الصفا والمروة ○ ماء زمزم ○ مقام سيدنا إبراهيم عليه السلام	الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية

المنهج التفصيلي النظري			
الساعات	المحتوى		أدوات التقييم
٤	**أخطاء مشهورة في بعض المناسك** ○ الترويه ○ الوقوف بعرفه وزيارة جبل عرفه ○ يوم عيد الأضحي ○ أيام التشريق ○ الوداع		الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
٤	**زيارة المسجد النبوي** ○ فضل المدينة المنورة ○ جغرافية المدينة المنورة ○ آداب زيارة المسجد النبوي ○ زيارة البقيع وشهداء أحد ○ الآثار الأخرى بالمدينة المنورة		الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
مراجع	١	المغنى موفق الدين عبدالله قدامه	
	٢	بداية المجتهد ونهاية المقتصد محمد بن راشد	
	٣	المجموع شرح المذهب	
	٤	نيل الاوطار	
	٥	كشاف القناع	
	٦	نهاية المحتاج الى شرح المنهاج	
	٧	المدخل الى دراسة المدارس والمذاهب الفقهية	
	٨	مسائل في الفقه المقارن	
	٩	الممتع	
	١٠	الملخص الفقهي	

اسم المقرر	نظم ولوائح الحج والعمرة		الرمز	١٢٤ حجاج	
متطلب سابق					

الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	٦
الساعات المعتمدة					١		تدريب تعاوني
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة				١		
	عملي				٠		
	تمرين				١		

وصف المقرر:

تعريف المتدرب بنظم ولوائح الحج والعمرة المطبقة بالمملكة العربية السعودية والإجراءات والنماذج المتعلقة بالإستثمار في هذا المجال، وكذلك المحافظة على حقوق الحجاج والمعتمرين، وعقود العمل واللوائح المنظمة للعمل.

الهدف العام من المقرر:

يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب المعارف الأساسية بأهم النظم واللوائح في أنظمة الحج والعمرة.

الأهداف التفصيلية للمقرر:

أن يعدد المتدرب بنود أنظمة الحج والعمرة كتابياً في ساعة

أن يعدد المتدرب بنود الأنظمة المتعلقة بمؤسسات الطوافة وشركات الحج والعمرة كتابياً في ساعة.

أن يعدد المتدرب الإحصائيات والبيانات الخاصة بالحجاج والمعتمرين كتابياً في ساعة.

أن يشرح المتدرب نظام العمل والعمال كتابياً في ساعة.

اشتراطات السلامة :

- في هذا المقرر يجب التقيد بتعليمات السلامة عند إجراء التطبيق العملي

الوحدات (النظرية والعملية)	ساعات التدريب
• وزارة الحج	٥
• مؤسسات الطوافة وشركات الحج والعمرة	٥
• الأنظمة واللوائح المقررة من وزارة الحج :	٤
• التأمين ضد الحوادث والأمراض	٥
• الجهات المشاركة في تنظيم الحج والعمرة	٦
• الإحصائيات والبيانات الخاصة بالحجاج والمعتمرين	٧
المجموع	٣٢

المنهج التفصيلي النظري والعملي		
الساعات	**المحتوى**	**أدوات التقييم**
٥	• **وزارة الحج :** – نشاطها أهدافها الإستراتيجية العامة للوزارة .	الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية تمثيل الأدوار
	المراجع • وزارة الحج . • مكتب العمل والعمال . • مؤسسات الطوافة . • شركات الحج والعمرة . • Hospitality Supervision	
٥	• **مؤسسات الطوافة وشركات الحج والعمرة :** - نشاطها أهدافها الإستراتيجية العامة لهم .	الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية تمثيل الادوار
	المراجع • وزارة الحج . • مكتب العمل والعمال . • مؤسسات الطوافة . • شركات الحج والعمرة . • Hospitality Supervision	
٥	• **التأمين ضد الحوادث والأمراض :** – الإلمام والإطلاع علي أنظمة التأمين ضد الحوادث والأمراض .	الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية تمثيل الادوار
	المراجع • وزارة الحج . • مكتب العمل والعمال . • مؤسسات الطوافة . • شركات الحج والعمرة . • Hospitality Supervision	
٤	• **الأنظمة واللوائح المقررة من وزارة الحج :** – التصنيف العام لمكة والمدينة المنورة ، والإجراءات المتبعة للحصول علي تراخيص .	الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية تمثيل الادوار

المنهج التفصيلي النظري والعملي			
الساعات	المحتوى		أدوات التقييم
	المراجع	• وزارة الحج . • مكتب العمل والعمال . • مؤسسات الطوافة . • شركات الحج والعمرة . • Hospitality Supervision	
٦	• **الجهات المشاركة في تنظيم الحج والعمرة :** تبادل المعلومات بين الجهات المشاركة في تنظيم الحج والعمرة .		الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية تمثيل الادوار
	المراجع	• وزارة الحج . • مكتب العمل والعمال . • مؤسسات الطوافة . • شركات الحج والعمرة . • Hospitality Supervision	
٧	• **الإحصائيات والبيانات الخاصة بالحجاج والمعتمرين :** – إعداد الإحصائيات والبيانات الخاصة بالحجاج والمعتمرين .		الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية تمثيل الادوار

المراجع	• وزارة الحج . • مكتب العمل والعمال . • مؤسسات الطوافة . • شركات الحج والعمرة . • Hospitality Supervision

اسم المقرر	صحة الحاج والمعتمر				**الرمز**	١٢٥ حجاج	
متطلب سابق							
الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	٦
الساعات المعتمدة					١		**تدريب تعاوني**
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	**محاضرة**				١		
	عملي				٠		
	تمرين				١		

وصف المقرر: من خلال هذا المقرر سيتم عرض ومناقشة المهارات والمعارف التي تهدف الى إكساب المتدرب المعرفة الكاملة لصحة الحج والحجيج وتوفير سبل الأمن والأمان للعاملين ولضيوف الرحمن

الهدف العام من المقرر:

يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب المهارات الأساسية المطلوبة للصحة الجسدية للحج والحجيج.

الأهداف التفصيلية للمقرر

١.	يهتم بعنايته الصحية وهندامه ونظافته الشخصية.
٢.	إجراء الإسعافات الأولية.
٣.	التعامل مع الحوادث والحالات الطارئ.
٤.	يميز بين الحوادث المختلفة.
٥.	يستطيع إجراء الإسعافات الأولية.
٦.	يتعامل مع الحوادث بإحترافية.
٧.	المعرفة الكاملة بإدارة الأزمات والمخاطر.

الوحدات (النظرية والعملية)	ساعات التدريب
مفهوم وأهمية الصحة	٢
التغذية الجيدة وجسم الإنسان	٢
النظافة الشخصية	٤
الإسعافات الأولية	٤
حصر تطعيمات الحجاج والمعتمرين	٤
توفير التطعيمات للحجاج والمعتمرين	٤
التنسيق مع الإدارات الأخري المتخصصة لعلاج الحالات الخاصة	٤
الحوادث في الحج والعمرة	٤
توفير الخدمات الصحية للزوار	٤
المجموع	٣٢

إجراءات واشتراطات السلامة :
١. اتباع دليل إجراءات قواعد الصحة والسلامة المهنية☐

المنهج التفصيلي النظري		
الساعات	**المحتوى**	**أدوات التقييم**
٢	**مفهوم وأهمية الصحة** • مفهوم الصحية الجسدية والنفسية – أهمية صحة الإنسان	الأسئلة التحريرية الأسئلة الشفهية المشاريع
٢	**التغذية الجيدة وجسم الإنسان** • مفهوم التغذية الجيدة • التغذية وجسم الإنسان • الطاقة الغذائية - العناصر الغذائية المولدة للطاقة	الأسئلة التحريرية الأسئلة الشفهية المشاريع
٤	**النظافة الشخصية** • شروط الصحة والنظافة التي يجب مراعاتها من قبل العاملين في مهنة خدمات الحج والعمرة • العناية بالشعر • العناية بالجلد • العناية بالأظافر • العناية بالزي	الأسئلة التحريرية الأسئلة الشفهية المشاريع
٤	**الإسعافات الأولية** تعريفها تعريف المسعف حقيبة الإسعاف مدلك القلب **إسعاف :** – النزيف الجروح الحروق الكسور القلب إنسداد المجري التنفسي فاقد الوعي	الأسئلة التحريرية الأسئلة الشفهية المشاريع
٤	**حصر وتوفير التطعيمات للحجاج والمعتمرين** • الإجراءات الواجب مراعاتها عند حصر التطعيمات • الإجراءات الواجب مراعاتها لتوفير التطعيمات • ضمان وفرة التطعيمات للحجاج والمعتمرين • ضمان حصر الزوار ذوي الأمراض المزمنة والإحتياجات الخاصة	الأسئلة التحريرية الأسئلة الشفهية المشاريع
٤	**التنسيق مع الإدارات الأخري المتخصصة لعلاج الحالات الخاصة** • متابعة الحالات الخاصة • متابعة المرضي بالمستشفيات	الأسئلة التحريرية الأسئلة الشفهية المشاريع

المنهج التفصيلي النظري		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
	• متابعة المرضي بالمراكز الصحية	
٤	**الحوادث في الحج والعمرة** • السرقة • القتل • الوفاة • التهديد بالقنابل • المشاجرات • الإجراءات الواجب اتخاذها عند وقوع الحوادث • الأوبئة وطرق الوقاية منها. **الحرائق** - سلامة - وقاية - مكافحة **مكافحة الحرائق حسب الطرق العلمية** • أنواع أجهزة الإطفاء المحمولة • كيفية إستخدام الطفايات	الأسئلة التحريرية الأسئلة الشفهية المشاريع
٤	**توفير الخدمات الصحية** **متابعة الوفيات** • إنهاء إجراءات الموتي من الحجاج والمعتمرين	الأسئلة التحريرية الأسئلة الشفهية المشاريع

المراجع	
	١ -أ د.محمد بن ابراهيم الحسن، الحماية المدنية.دار الخريجي للنشر والتوزيع ،جدة ١٩٩١م ٢ -م. احمد زكي حلمي و م. عبد المنعم محمد العفشوك، السلامة والصحة المهنية ،دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع القاهرة ٢٠٠٠م ٣ -د. عمر حسين العيدروس و د. عبدالله حمد الحربي، واقع ومستقبل التعليم الفني في المملكة العربية السعودية : مؤشرات ونماذج ،مركز النشر العلمي ،جامعة الملك عبد العزيز، جدة ١٩٩٠م ٤-أبو شامة ،عباس، المعايير النموذجية المطلوبة لرجل الأمن ،الرياض، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب

اسم المقرر	إدارة الحشود			الرمز	٢٠١ حجاج		
متطلب سابق							
الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	٦
الساعات المعتمدة					٢		تدريب تعاوني
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة				٢		
	عملي				٠		
	تمرين				١		

وصف المقرر:

تعريف المتدرب بطريقة إدارة الحشود للحجاج والمعتمرين في أماكن تجمعهم باستخدام التطبيقات الإدارية والتقنية الحديثة. يحوي هذا المقرر تعريفاً لمفهوم إدارة الحشود وكذلك أنواع الاجتماعات التي يتطلب فيها إدارة الحشود. بالإضافة إلى شرح للعوامل المؤثرة في إدارة الحشود وسبل إنجاح هذه الاجتماعات دون إحداث ضرر.

الهدف العام من المقرر:

يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب للمهارات اللازمة لإدارة الحشود في الحج والعمرة.

الأهداف التفصيلية للمقرر

١. أن يعرف المتدرب مفهوم إدارة الحشود كتابة خلال ساعة
٢. أن يعدد المتدرب أنواع الحشود التي تحدث للناس في حياتهم اليومية كتابة خلال ساعة.
٣. أن يعدد المتدرب أنواع الحشود الرسمية كتابة خلال ساعة.
٤. أن يشرح المتدرب عناصر إدارة الحشود كتابة خلال ساعة.
٥. أن يحدد المتدرب أماكن الخطر التي تواجه إدارة الحشود كتابة خلال ساعة.
٦. أن يعدد المتدرب اجراءات خطة الطوارئ كتابة خلال ساعة.
٧. أن يوضح المتدرب مهارات التواصل الناجح لإدارة الحشود كتابة خلال ساعة.
٨. أن يرتب المتدرب مراحل إدارة الحشود كتابة خلال ساعة.
٩. أن يحدد المتدرب العوامل المؤثرة في إدارة الحشود كتابة خلال ساعة.
١٠. أن يذكر المتدرب أمثلة لإدارة الحشود كتابة خلال ساعة.
١١. أن يطبق المتدرب إدارة الحشود في أماكن تجمع الناس باستخدام مهارات التواصل خلال ٣ ساعات.

المواضيع (النظرية والعملية)	ساعات التدريب
• تعريف وتوضيح أنواع إدارة الحشود	٥
• عناصر إدارة الحشود	١٠
• مراحل إدارة الحشود:	١٣
• العوامل المؤثرة في إدارة الحشود :	١٠
• أمثلة لإدارة الحشود :	١٠
المجموع	٤٨

إجراءات واشتراطات السلامة :
يرجى اتباع دليل إجراءات قواعد الصحة والسلامة المهنية

المنهج التفصيلي النظري		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
٥	• تعريف وتوضيح أنواع إدارة الحشود : – تعريف إدارة الحشود. – أنواع الحشود العامة. – أنواع الحشود الرسمية. – الفعاليات والأحداث.	الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية تمثيل الأدوار الخبرات السابقة
	المراجع: Academia Publishing House (2013) Different types of conferences . Conference Proceedings in Academia. Conference Pape. Health and Safety Executive. (2000) Managing crowds safety a guide for organisers at events and venues. National Retail Federation (2014) Effective Crowd Management Guidelines on maintaining the safety and security of your customers, employees and store. The voice of Retail.	
١٠	• عناصر إدارة الحشود : - التخطيط. - تقييم المخاطر. - تجهيز الاحتياطات. - إجراءات خطة الطوارئ. - الاتصال والتواصل	الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية تمثيل الادوار الخبرات السابقة

المنهج التفصيلي النظري		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
	- مراقبة الحشود - مراجعة الخطط	
	المراجع Academia Publishing House (2013) Different types of conferences . Conference Proceedings in Academia. Conference Pape. Health and Safety Executive. (2000) Managing crowds safety a guide for organisers at events and venues. National Retail Federation (2014) Effective Crowd Management Guidelines on maintaining the safety and security of your customers, employees and store. The voice of Retail.	
١٣	• **مراحل إدارة الحشود:** – أولاً: مرحلة ما قبل الوصول. – ثانياً: مرحل الوصول. – ثالثاً: مرحلة التشغيل. – رابعاً: مرحلة المغادرة. – خامساً: مرحلة ما بعد المغادرة.	الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية تمثيل الادوار الخبرات السابقة
	المراجع Academia Publishing House (2013) Different types of conferences . Conference Proceedings in Academia. Conference Pape. Health and Safety Executive. (2000) Managing crowds safety a guide for organisers at events and venues. National Retail Federation (2014) Effective Crowd Management Guidelines on maintaining the safety and security of your customers, employees and store. The voice of Retail.	
١٠	• **العوامل المؤثرة في إدارة الحشود :** – عوامل بشرية – عوامل بيئية – عوامل اقتصادية – عوامل سياسية – عوامل تقنية. – عوامل تنظيمية	الأسئلة التحريرية المحاكاة الحالات الدراسية تمثيل الادوار الخبرات السابقة
	المراجع Academia Publishing House (2013) Different types of conferences . Conference Proceedings in Academia. Conference Pape. Health and Safety Executive. (2000) Managing crowds safety a guide for organisers at events and venues. National Retail Federation (2014) Effective Crowd Management Guidelines on maintaining the safety and security of your customers, employees and store. The voice of Retail.	
١٠	• **أمثلة لإدارة الحشود :** – إدارة الحشود في المساجد.	الأسئلة التحريرية المحاكاة

المنهج التفصيلي النظري		
الساعات	**المحتوى**	**أدوات التقييم**
	– إدارة الحشود في المشاعر المقدسة. – إدارة الحشود في الطرقات. – إدارة الحشود في المعارض. – إدارة الحشود في المتاحف.	الحالات الدراسية تمثيل الادوار الخبرات السابقة

المراجع	Academia Publishing House (2013) Different types of conferences . Conference Proceedings in Academia. Conference Pape. Health and Safety Executive. (2000) Managing crowds safety a guide for organisers at events and venues. National Retail Federation (2014) Effective Crowd Management Guidelines on maintaining the safety and security of your customers, employees and store. The voice of Retail.

اسم المقرر	المكاتب الأمامية (١)					الرمز	١٢١ فندق
متطلب سابق							
الفصل التدريبي	١	٢	٣	٤	٥	٦	
الساعات المعتمدة		٣				تدريب تعاوني	
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع) محاضرة		٢					
عملي		٢					
تمرين		٠					

وصف المقرر:

من خلال هذا المقرر يتم التدريب فنون إدارة المكاتب الأمامية وتجهيزاتها ومواصفات العاملين بها والأقسام التي لها علاقة ثم التدرب على عمل كل قسم وتطبيق معايير الخدمة من خلال المدة التي تستغرقها تنفيذ المهام المطلوبة .

الهدف العام من المقرر:

يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب المهارات الأساسية المتعلقة بقسم المكاتب الأمامية في مجال التطبيقات الالكترونية وطريقة العمل والتعامل مع كل المشاكل التي قد تطرأ.

الأهداف التفصيلية للمقرر:

الاهداف المعرفية والاجرئيه :-

١ - أن يقوم المتدرب بمراجعة دفتر الملاحظات لمراعاة تنفيذ ما ورد به.

٢ - أن يقوم المتدرب بمراجعة الحجوزات اليومية الخاصة بالفندق وعمليات التسكين من خلال نظام الحجز .

٣ - أن يعرف المتدرب كيفية تحديد إمكانية التسكين.

٤ - أن يتأكد المتدرب من وجود حجز مسبق لكل ضيف قبل عملية الحجز .

٥ - أن يحدد المتدرب نوع السكن للضيف من خلال طلبات الضيف

٦ - أن يستطيع المتدرب إدخال البيانات الخاصة بالضيف بالحاسب عن طريق معرفته بنظام الحجز الالي .

٧ - أن يحصل المتدرب الملاحظات من الضيف أثناء إقامته.

٨ - أن يحقق المتدرب طلبات الضيف أثناء إقامته.

٩ - أن يميز المتدرب بين أنواع التعاميم الداخلية والخارجية .

١٠ - أن يؤهل المتدرب من خلال العمل بكافة أقسام الفندق .

١١ - أن يتعرف المتدرب على أماكن تقديم الخدمات بالفندق .

١٢ - أن يتعرف المتدرب على أنواع الغرف وأسعارها وكيفية تأمينها

الوحدات (النظرية والعملية)	ساعات التدريب
مقدمة إلى المكاتب الأمامية	١٠
علاقة المكاتب الامامية بالأقسام الأخرى	١٤
خدمات الحجز	١٠
خدمات الأستقبال	١٠
خدمة الأستعلامات	١٠
الخدمات الملحقة بالمكاتب الامامية	١٠
المجموع	٦٤

المنهج التفصيلي النظري والعملي		
الساعات	**المحتوى**	**أدوات التقييم**
١٠	**مدخل الى المكاتب الأمامية:** تعريف المكاتب الأمامية. الهيكل التنظيمي للمكاتب الأمامية. مسؤوليات المكاتب الأمامية. توزيع الورديات بالمكاتب الأمامية. دورة الضيف. تصميم وتجهيز المكاتب الأمامية. التكنولوجيا في المكاتب الأمامية. أنواع ا لغرف وحالات الغرف	الأسئلة التحريرية , المناقشه
١٤	**علاقة المكاتب الأمامية بالأقسام الأخرى:** وضع المكاتب الأمامية بالهيكل التنظيمي للفنادق. علاقة قسم المكاتب الأمامية بـ: الإشراف الداخلي. التسويق والمبيعات. إدارة الأغذية والمشروبات. قسم الحسابات. قسم الأمن. قسم الصيانة.	الأسئلة التحريرية و الحالات الدراسية
١٠	**خدمات الحجز:**	الأسئلة التحريرية

المنهج التفصيلي النظري والعملي		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
	واجبات ومسؤوليات موظفي الحجز. أنواع الحجوزات. الاعتبارات الواجب مراعاتها عند الحجز. مفاهيم الحجز.	و الحالات الدراسية
١٠	**خدمات الاستقبال:** أهمية الاستقبال في المكاتب الأمامية. واجبات ومسؤوليات العاملين بالقسم. الصفات الواجب توافرها في موظف الاستقبال	الأسئلة التحريرية
١٠	**خدمات الاستعلامات:** دور قسم الاستعلامات في المكاتب الأمامية. مهام وواجبات قسم الاستعلامات. مواصفات العاملين بقسم الاستعلامات.	الأسئلة التحريرية و المحاكاة
١٠	**الخدمات الملحقة بالمكاتب الأمامية:** خدمات الزي الموحد. علاقات الضيوف. خدمات رجال الأعمال.	الأسئلة التحريرية و تمثيل الادوار

المراجع	
	• إدارة الفنادق ، تأليف / د. هاني عاطف ، ٢٠١٢ • إدارة المكاتب الامامية ، تأليف /نيفين شريف ، ٢٠١١

اسم المقرر	المكاتب الأمامية (٢)	الرمز	٢٢٢ فندق
متطلب سابق	المكاتب الأمامية (١) ١٢١ فندق		

الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	٦
الساعات المعتمدة				٣			تدريب تعاوني
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة			٢			
	عملي			٢			
	تمرين			٠			

وصف المقرر:

من خلال هذ المقرر يتم التدرب على أهمية المكاتب الامامية والأقسام التي لها علاقة معها كما يتم التدرب على طبيعة العمليات التي تتم بها ، ويعتبر متمم لحقيبة مكاتب أمامية – ١ .

الهدف العام من المقرر:

يهدف هذا المقرر الي إكساب المتدرب المهارات المتطورة المتعلقة بعمل قسم المكاتب الأمامية وعلاقته بالاقسام الاخرى وكيفية التعامل معها .

الأهداف التفصيلية للمقرر

١	أن يقوم المتدرب بطباعة التقارير الخاصة بالغرف لمعرفة أرقام الغرف التي سوف تخلى عداد فواتيرها.
٢	أن يتعلم المتدرب طرق استلام صندوق النقد بما يحتويه من مبالغ مالية كعهدة للموظف
٣	ان يقوم المتدرب بتسجيل العمليات الحسابية من أقسام الفندق التي تخص الضيف من خلال النظام .
٤	أن يربط المتدرب جميع الفواتير المتعلقة بالضيف عن طريق النظام وطباعتها .
٥	أن يقوم المتدرب بإعدادحساب الضيف عن طريق فاتورة الحساب الختامية.
٦	أن يساعد المتدرب الضيف بالاحتفاظ بمتعلقاته وتسليمها له عند المغادرة.
٧	أن يسلم المتدرب لضيف موعد المغادرة كتابياً.

الوحدات (النظرية والعملية)	ساعات التدريب
قسم المكاتب الأمامية	١٥
خدمات الهاتف	١١
خدمات أمين صندوق المكاتب الأمامية	١١
خدمات المدقق الليلي	١٥
خدمات المغادرة	١٢

المجموع	٦٤

المنهج التفصيلي النظري والعملي		
الساعات	**المحتوى**	**أدوات التقييم**
١٥	**قسم المكاتب الأمامية :** مقدمة مختصرة عن المكاتب الأمامية. مقدمة مختصرة عن الحجز، الاستقبال والاستعلامات وخدمات مركز رجال الأعمال.	الأسئلة التحريرية و تمثيل الادوار
١١	**خدمات الهاتف** دور الهاتف في خدمة النزلاء. العاملين بقسم الهاتف.. التجهيزات بقسم الهاتف والتدريب عليها. المهارات المطلوبة للعاملين بقسم الهاتف. أنواع الاتصالات وكيفية التعامل معها. دور قسم الهاتف في الحالات الطارئة والشكاوي. النماذج المستخدمة بقسم الهاتف.	الأسئلة التحريرية و المحاكاة
١١	**خدمات أمين صندوق المكاتب الأمامية :** دور وطبيعة عمل الصرافين. مهام وواجبات المكاتب الأمامية. مواصفات العاملين بالصرافة بالمكاتب الأمامية الدورة المحاسبية للنزيل. أسس المحاسبة بالمكاتب الأمامية.	الأسئلة التحريرية و المناقشة
١٥	**خدمات المدقق الليلي :** التقارير التي يعدها المراجع الليلي. النماذج المستخدمة لدى المراجع الليلي التقارير التي يعدها المراجع الليلي. النماذج المستخدمة لدى المراجع الليلي.	الأسئلة التحريرية و الحالات الدراسية
١٢	**خدمات المغادرة** خطوات المغادرة وعملياتها. دور العاملين في عملية المغادرة. أهمية حفظ بيانات العملاء بعد المغادرة.	الأسئلة التحريرية و تمثيل الادوار

المراجع	
	• أساسيات خدمة الفرد ، تأليف / عبدالناصر عوض جبل ، ٢٠١٢ • مبادئ المحاسبة ، ترجمة / د. مصطفي محمد ، ٢٠١٤

اسم المقرر	الصحة والسلامة الفندقية			الرمز	١٠١ فندق		
متطلب سابق							
الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	٦
الساعات المعتمدة		٢					تدريب تعاوني
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة	١					
	عملي	٢					
	تمرين	٠					

وصف المقرر:

من خلال هذا المقرر يتم التدريب على المهارات والمعارف التي تهدف الى إكساب المتدرب المعرفة الكاملة للصحة والسلامة المهنية الفندقية وتوفير سبل الأمن والأمان للعاملين من خلال تطبيق أفضل الممارسات والاشتراطات داخل الفندق

الهدف العام من المقرر:

يهدف هذا المقرر الى إكساب المتدرب المهارات الأساسية المطلوبة فيمجال الصحة والسلامة والاسعافات الاولية وكيفية التعامل مع الحوداث والمشاكل التي قد تطرأ .

الأهداف التفصيلية للمقرر

الاهداف المعرفية والاجرائية :-

١	أن يهتم المتدرب بالصحة والنظافة الشخصية .
٢	أن يتعلم المتدرب كيفية إجراء الإسعافات الأولية
٣	قدرة المتدرب على التعامل مع الحوادث والحالات الطارئة
٤	أن يميز المتدرب بين الحوادث المختلفة
٥	أن يستطيع المتدرب إجراء الإسعافات الأولية
٦	أن يتعامل المتدرب مع الحوادث باحترافية من خلال التعرف على طرق الوقاية
٧	أن يتعرف المتدرب على كيفية إدارة الأزمات والمخاطر

الوحدات (النظرية والعملية)	ساعات التدريب
مفهوم واهمية الصحة	٥
التغذية الجيدة وجسم الانسان	٦
النظافة الشخصية	٤
الاسعافات الأولية	٥
أثر التخطيط المعماري للفندق على السلامة العامة	٦
أهمية الاحتياطات الأمنية في الفنادق	٦
الحوادث الفندقية	٥
الحرائق	٦
قسم الأمن الفندقي	٥
المجموع	٤٨

المنهج التفصيلي النظري والعملي		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
٥	**مفهوم وأهمية الصحة:** • مفهوم الصحية الجسدية والنفسية • أهمية صحة الإنسان	الأسئلة التحريرية و الحالات الدراسية
٦	**التغذية الجيدة وجسم الإنسان:** • مفهوم التغذية الجيدة • التغذية وجسم الإنسان • الطاقة الغذائية • العناصر الغذائية المولدة للطاقة	الأسئلة التحريرية
٤	**النظافة الشخصية:** شـــــروط الصـــــحة والنظافة التي يجب مراعاتها من قبل العاملين في المكاتب الأمامية العناية بالشعر العناية بالجلد العناية بالاظافر العناية بالزي	الأسئلة التحريرية و الحالات الدراسية

المنهج التفصيلي النظري والعملي		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
٥	**الإسعافات الأولية:** تعريفها – تعريف المسعف – حقيبة الإسعاف – مدلك القلب **إسعاف :** النزيف ، الجروح ، الحروق ، الكسور ، القلب ، إنسداد المجري التنفسي فاقد الوعي	الأسئلة التحريرية و المحاكاة
٦	**أثر التخطيط المعماري للفندق على السلامة العامة والتجهيزات المطلوبة لتحقيق الأمان:** • الإجراءات الواجب مراعاتها عند تصميم المكاتب الأمامية • الإجراءات الواجب مراعاتها بأجهزة الإنذار والحريق ومخارج الطوارئ • ضمان سلامة وتشغيل المصاعد • ضمان سلامة وتشغيل التكييف والنظافة • التجهيزات المطلوبة لصالة الاستقبال • التجهيزات المطلوبة للغرف • التجهيزات المطلوبة للمرات • التجهيزات المطلوبة لأقسام الطعام والشراب • التجهيزات المطلوبة للمناطق العامة • اللوحات الإرشادية شروط السلامة المهنية للعاملين بالمكاتب الأمامية	الأسئلة التحريرية و المشاريع
٦	**أهمية الاحتياطات الأمنية في الفنادق:** • سلامة العاملين والنزلاء • شروط السلامه بالفنادق • المعدات وظروف العمل الآمنة • التخزين والترتيبات الآمنة • الطريقة السليمة لحمل ما ثقل وزنه	الأسئلة التحريرية و المحاكاة

المنهج التفصيلي النظري والعملي		
الساعات	المحتوى	أدوات التقييم
	• التهوية والإضاءة الجيدة	
٥	**الحوادث الفندقية:** السرقة القتل الوفاة التهديد بالقنابل المشاجرات الإجراءات الواجب اتخاذها عند وقوع الحوادث الأوبئة وطرق الوقاية منها.	الأسئلة التحريرية و تمثيل الادوار
٦	**الحرائق:** سلامة وقاية مكافحة **مكافحة الحرائق حسب الطرق العلمية** أنواع أجهزة الإطفاء المحمولة كيفية استخدام الطفايات	الأسئلة التحريرية
٥	**قسم الأمن الفندقي:** أهمية قسم الأمن وموقع قسم الأمن بالهيكل التنظيمي المشاكل الأمنية التي قد يتعرض لها الفندق الوعي الأمني للضيوف إجراءات التعاون مع الجهات الامنيه بالدولة وثيقة تأسيس فريق الدفاع المدني بالفنادق	الأسئلة التحريرية

المراجع	
	• إدارة منظمات الرعاية الصحية ، تأليف د. نادر أبو شيخه ، سنه ٢٠١٦ • مبادئ الصحة والسلامة العامة ، تأليف /إبراهيم أباظة وأخرون ، ٢٠١٦ • السلامة المهنية ، تأليف / م . محمد بشير الدهشان ، ٢٠١٦

اسم المقرر	صحة وسلامة الأغذية		الرمز	١٠١ طاهي	
متطلب سابق					

الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	٦
الساعات المعتمدة		٢					تدريب تعاوني
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة	١					
	عملي	٢					
	تمرين	٠					

وصف المقرر:

يهدف هذا المقرر إلى اكساب المتدرب المهارات اللازمة في صحة وسلامة الأغذية، من خلال التعرف على الغذاء واهمية الصحة والسلامة الشخصية وتحديد أسباب الامراض الغذائية وعلاقاتها مع التسممات.

كما يتم التعرف على الطرق السليمة للتعامل مع الاغذية من خلال تطبيق ممارسات العمل الآمنة (الهاسب) ، والتدرب على تحضير الأطباق بجودة عالية

الهدف العام من المقرر:

يهدف هذا المقرر إلى اكساب المتدرب المهارات والمعرفة اللازمة بالسلامة والصحة الغذائية للحد من المخاطر المحيطة بالأغذية.

الأهداف التفصيلية للمقرر:

١ - ان يطبق المتدرب مبادئ الصحة والسلامة الشخصية على نفسه خلال ٤ ساعات تدريب .

٢ - ان يعدد المتدرب العوامل التي تسبب مخاطر على الاغذية خلال ٤ساعات تدريب.

٣ - ان يسمي المتدرب الاجراءات الازمة للحفاظ على الاغذية خلال ٤ساعات تدريب.

٤ - ان ينفذ المتدرب العمليات اللازمة للحفاظ على الاغذية باستخدام معدات المطبخ خلال ٤ساعات تدريب.

٥ - ان يشرح المتدرب مهام وواجبات الافراد داخل المؤسسة خلال ٤ساعات تدريب.

٦ - ان ينفذ المتدرب الاجراءات والمعايير الصحية على الغذاء في بيئة العمل بنفسة بالمطبخ خلال ٤ساعات تدريب.

٧ - ان يعدد المتدرب المخاطر المترتبة على الغذاء من التلوث والتسمم خلال ٤ساعات تدريب.

٨ - ان يعي المتدرب اثر التغذية الصحية بالحفاظ على الصحة خلال ٤ساعات تدريب.

٩- ان يتعرف المتدرب على كيفية تحقيق القيمة الاغذائية للاغذية اثناء التحضير للطهي خلال ٤ساعات تدريب.

١٠ - ان يعد المتدرب الاطباق الغذائية ذات المتطلبات الخاصة بيدة وبدقة خلال ٤ساعات تدريب.

الوحدات (النظرية والعملية)	ساعات التدريب
○ تمهيد إلى الغذاء	٦
○ الصحة والسلامة الشخصية	٩
○ أسباب الأمراض الغذائية	٧
○ التلوث والتسمم الغذائي	٧
○ الطرق السليمة للتعامل مع الأغذية	٥
○ ممارسات العمل الآمنة للحد من مخاطر الأغذية (نظام الهاسب)	٩
○ تحضير الأطباق مع مراعات المتطلبات الغذائية الخاصة	٥
المجموع	٤٨

إجراءات واشتراطات السلامة :	
يرجى اتباع دليل إجراءات قواعد الصحة والسلامة المهنية ص ٧١	

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)			
الساعات	**المحتوى**		**أدوات التقييم**
٦	**تمهيد إلى الغذاء :** تعريف الغذاء مصادر الغذاء الأغذية الضارة بصحة الإنسان سلامة الأغذية ودورها في الصحة والتنمية		الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
	مراجع الموضوع ١	المركز العربي للتغذية (٢٠١١) المرجع الشامل في صحة وسلامة الغذاء. الدار العربية للعلوم ناشرون	
	٢	ياروسلاتف تشير فينكا (١٩٩٩) الغذاء والتغذية. منشورات دار علاء الدين.	
	٣	هاني عاطف (٢٠١٤) الأغذية والمشروبات.	
٩	**الصحة والسلامة الشخصية :** تعريف النظافة الصحية الشخصية عوامل النظافة والصحة الشخصية المؤثرة على الغذاء: ١ . تنظيف الأيدي ٢ . تنظيف الجروح وتغطيتها ٣ . الاهتمام بالشعر واللحية وتغطيته ٤ . ارتداء المجوهرات ٥ . الأمراض ملابس الوقاية الشخصية		الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)			
الساعات	المحتوى		أدوات التقييم
	أهمية ملابس الوقاية الشخصية وكيفية ارتدائها		
	مراجع الموضوع	١. المركز العربي للتغذية (٢٠١١) المرجع الشامل في صحة وسلامة الغذاء. الدار العربية للعلوم ناشرون	
		٢. ياروسلاتف تشير فينكا (١٩٩٩) الغذاء والتغذية. منشورات دار علاء الدين .	
٧	**أسباب الأمراض الغذائية** تعريف الأمراض الغذائية عوامل فساد الأغذية مسببات الأمراض المنقولة عن طريق الأغذية تعريف التلوث الخلطي كيفية انتشار التلوث الخلطي		الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
	مراجع الموضوع	١. المركز العربي للتغذية (٢٠١١) المرجع الشامل في صحة وسلامة الغذاء. الدار العربية للعلوم ناشرون	
		٢. ياروسلاتف تشير فينكا (١٩٩٩) الغذاء والتغذية. منشورات دار علاء الدين.	
٧	**التلوث والتسمم الغذائي :** تعريف التسمم الغذائي أنواع التلوث الغذائي أنواع التسمم الغذائي العوامل المؤثرة في مسببات الأمراض		الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
	مراجع الموضوع	١ - المركز العربي للتغذية (٢٠١١) المرجع الشامل في صحة وسلامة الغذاء. الدار العربية للعلوم ناشرون	
		٢ - ياروسلاتف تشير فينكا (١٩٩٩) الغذاء والتغذية. منشورات دار علاء الدين .	
٥	**الطرق السليمة للتعامل مع الأغذية :** النقل والتخزين بالطرق الصحية التداول الصحي للمواد الغذائية عالية الخطورة اجراءات الطهي الصحي تأثير درجات الحرارة على الأغذية		الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
	مراجع الموضوع	١ المركز العربي للتغذية (٢٠١١) المرجع الشامل في صحة وسلامة الغذاء. الدار العربية للعلوم ناشرون	
		٢ ياروسلاتف تشير فينكا (١٩٩٩) الغذاء والتغذية. منشورات دار علاء الدين .	
		٣ تيسير محمود أبو بكر (٢٠٠٧) حفظ الأغذية بالتبريد والتجميد. مكتبة المعارف الحديثة.	

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)			
الساعات	المحتوى		أدوات التقييم
٩	**ممارسات العمل الأمنة للحد من مخاطر الأغذية :** تعريف نظام الهاسب تحديد نقاط المراقبة الحرجة للأغذية تشريعات سلامة الأغذية الحديثة واجبات ومهام الأفراد داخل المؤسسة للحفاظ على سلامة الأغذية مراحل تقسيم عمليات الأغذية (من الإمداد حتى التقديم)		الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية
	مراجع الموضوع	١ - وزارة الشؤون البلدية والقروية (٢٠١٠) كتيب إرشادي عن تطبيق نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة) نظام هاسب(لمتداولي الغذاء بالمنشآت الغذائية	
		٢ - ياروسلاتف تشير فينكا (١٩٩٩) الغذاء والتغذية. منشورات دار علاء الدين .	
		٣ - المركز العربي للتغذية (٢٠١١) المرجع الشامل في صحة وسلامة الغذاء. الدار العربية للعلوم ناشرون	
٥	**تحضير الأطباق مع مراعات المتطلبات الغذائية الخاصة** الفرق بين مختلف العناصر الغذائية الموجودة في الطعام مصادر العناصر الغذائية الموجودة في الطعام المصادر الشائعة للفيتامينات والمعادن الموجودة في الطعام أهمية السوائل الموجودة في الحمية استخدام السعرات الحرارية كوحدة قياس تباين المتطلبات الغذائية لمختلف المجموعات والأفراد بما في ذلك: ١ .الأطفال ٢ .كبار السن ٣ .ذوي الاحتياجات الطبية الخاصة ٤ .أصحاب السمنة المفرطة ٥ .الرياضيون أثر التغذية على الحفاظ على الصحة: الحمية المتوازنة أثر الحمية الضعيفة على نمو الفرد أثر تفاعلات الحساسية وحالات الحساسية من الطعام على الأفراد		الاختبارات الشفهية الاختبارات التحريرية

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)			
الساعات	المحتوى		أدوات التقييم
	تأثير الرسائل المنشورة عبر وسائل الإعلام بشان الصحة والحمية على سلوك المستهلك القيم الغذائية للمواد الغذائية: تحديد القيم الغذائية الموجودة على بطاقات تعريف الأغذية مصادر المعلومات المتعلقة بالقيم الغذائية للمواد الغذائية أسباب عرض المعلومات الغذائية على العلب حساب القيمة الغذائية للأطباق تحقيق أقصى قدر من القيمة الغذائية أثناء التحضير والطهي: أثر الحرارة على احتفاظ الطعام بالعناصر الغذائية طرق الحفاظ على محتوى الفيتامينات أثناء التحضير والطهي تكملة العناصر الغذائية وتحسينها لزيادة القيمة الغذائية للأطباق الأثر الذي قد يمثله تغيير الأطباق لمراعاة المتطلبات الغذائية الخاصة على القيمة الغذائية للأطباق		
	مراجع الموضوع	١ - المركز العربي للتغذية (٢٠١١) المرجع الشامل في صحة وسلامة الغذاء. الدار العربية للعلوم ناشرون	
		٢ - ياروسلاتف تشير فينكا (١٩٩٩) الغذاء والتغذية. منشورات دار علاء الدين .	

اسم المقرر	تصميم وإدارة البرامج السياحية		الرمز	٢١١ سافر	
متطلب سابق					

الفصل التدريبي		١	٢	٣	٤	٥	٦
الساعات المعتمدة				٢			تدريب تعاوني
ساعات اتصال (ساعة/أسبوع)	محاضرة			٢			
	عملي			٠			
	تمرين			١			

وصف المقرر:

هذا المقرر يكسب المتدرب المهارات الأساسية في تصميم وادارة البرامج السياحة بمختلف الخدمات السياحية المتوفرة حسب الموسم في أبرز نقاط الجذب السياحي الداخلية والخارجية. المعايير التي تراعي عند اعداد البرامج السياحية. تسعير البرنامج السياحي. تنظيم واعداد البرامج السياحية بأنواعها وانماطها المختلفة بالوسائل الحديثة البرية والجوية والبحرية. سياحة الاحداث والمؤتمرات، المهرجانات بالمملكة العربية السعودية.

الهدف العام من المقرر:

اكتساب المتدرب لمهارات لتصميم وتطوير و تنظيم و إدارة الرحلات السياحية.

الأهداف التفصيلية للمقرر:

١. ان يتمكن المتدرب من تقديم الاستشارة للعميل
٢. ان يقوم باختيار الوجهات السياحية التي عليها طلب من خلال الحصول على المعلومات عن الوجهة وتحليلها وتقديم المشورة
٣. أن يقوم بتخطيط و تصميم برامج سياحية تلبي رغبات واحتياجات العملاء
٤. أن يقوم بمناقشة عقود التعاون مع موردي الخدمات السياحية
٥. أن يتقن طرق التأكيد على حسن تنفيذ الخدمات السياحية
٦. أن يتقن المتدرب حسن استقبال و توديع السائحين
٧. ان يكون ملما بمبادئ الإسعافات الأولية
٨. أن يدرك اهمية الحرص على أمن السائحين أثناء البرنامج السياحي
٩. أن يتعلم إدارة الأحداث الخاصة

الوحدات (النظرية والعملية)	ساعات التدريب
○ تطور السياحة	٥
○ تصميم البرنامج السياحي	٦
○ تسعير الرحلة السياحية	١٠
○ تنفيذ البرامج السياحية و إدارتها	١٠
○ نشر و ترويج و بيع الرحلات السياحية	٥
○ حجز الخدمات المرتبطة بالبرنامج السياحي	٦
○ إدارة الأحداث الخاصة	٦
المجموع	٤٨

إجراءات واشتراطات السلامة :
١ . إتباع تعليمات سلامة المكان.
٢. المحافظة على نظافة القاعات وترتيبها عند الانتهاء من التدريب.

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)		
الساعات	**المحتوى**	**أدوات التقييم**
٥	**تطور السياحة :** – تعريف السياحة – تاريخ تطور السياحة – أنواع الرحلات – أنواع مكاتب ووكالات السفر والسياحة – أنواع الرحلات السياحية – مصطلحات	الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الزيارات الميدانية
	مراجع الموضوع 1. IATA manuals	
٦	**تصميم البرنامج السياحي:** – تحديد المسار والأماكن السياحية – تحديد التواريخ – وسيلة النقل – نوع الفنادق – نوع الإعاشة	الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. التطبيق العملي

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)			
الساعات	المحتوى		أدوات التقييم
	– تحديد الأماكن السياحية التي ستشملها الرحلة – الجولات والبرامج الترفيهية – الخدمات الأخرى		
	مراجع	١. IATA manuals	
	الموضوع	٢. مبادئ السياحة	
١٠	**تسعير الرحلة السياحية :** – الانتقالات – الإقامة الفندقية – المزارات السياحية		الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الأداء العملي
	مراجع	١. IATA manuals	
	الموضوع	٢. البرامج السياحية : تخطيطها و تنفيذها	
١٠	**تنفيذ البرامج السياحية و إدارتها :** – تجهيز المطبوعات – توزيع المهام – اتخاذ القرار و حل المشكلات – تقييم الأداء – تنظيم الرحلة الاستقبال النقل التسكين – التوديع		الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الأداء العملي
	مراجع	١. IATA manual	
	الموضوع	٢. البرامج السياحية : تخطيطها و تنفيذها	
٥	**نشر و ترويج و بيع الرحلات السياحية :** – الترويج – طرق الاتصال – البيع – المطويات		الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الأداء العملي
	مراجع	١. IATA manuals	
	الموضوع	٢. الترويج التجاري للسلع و الخدمات	

المنهج التفصيلي (النظري والعملي)			
الساعات	المحتوى		أدوات التقييم
٦	**حجز الخدمات المرتبطة بالبرنامج السياحي :** – خدمات النقل الجوي – خدمات النقل البري – خدمات الإقامة الفندقية		الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الأداء العملي
	مراجع الموضوع	١. IATA manuals ٢. مبادئ السياحة	
٦	**إدارة الأحداث الخاصة :** – أنواع المناسبات (المعارض – المؤتمرات – المهرجانات ...) – التخطيط – التنفيذ – تكوين الفريق – توزيع المهام – التدقيق والتقويم – التعامل مع المشكلات		الاختبارات والأعمال الشفهية. الاختبارات والأعمال التحريرية. الأداء العملي
	مراجع الموضوع	١. IATA manuals ٢. مبادئ السياحة	

المراجع	
	• IATA manuals
	• البرامج السياحية : تخطيطها و تنفيذها
	• الترويج التجاري للسلع و الخدمات ، عيسى محمود الحسن
	• مبادئ السياحة ، ماهر السيسي

الملاحق والمراجع

موجز بالتجهيزات والموارد البشرية التدريبية والطاقة الاستيعابية

عدد فصول التدريب	خمسة فصول
عدد المدربين	٦
الطاقة الاستيعابية (عدد المتدربين)	٤٠ متدرب
القبول	كل فصل
مستوى الدخول	الثانوي
عمر المتدرب	أن لا يقل عمر المتدرب عند التخرج عن ١٨ سنة

بيان بالمعامل والورش والمختبرات

م	اسم المعمل/الورشة	الطاقة الاستيعابية للتدريب	الموارد البشرية	المقررات التدريبية المستفيدة من المعمل/الورشة
١ .	معمل حاسب آلي (برنامج أوبرا)	٢٥	١	إستخدام حاسب آلي في الفندقة ١

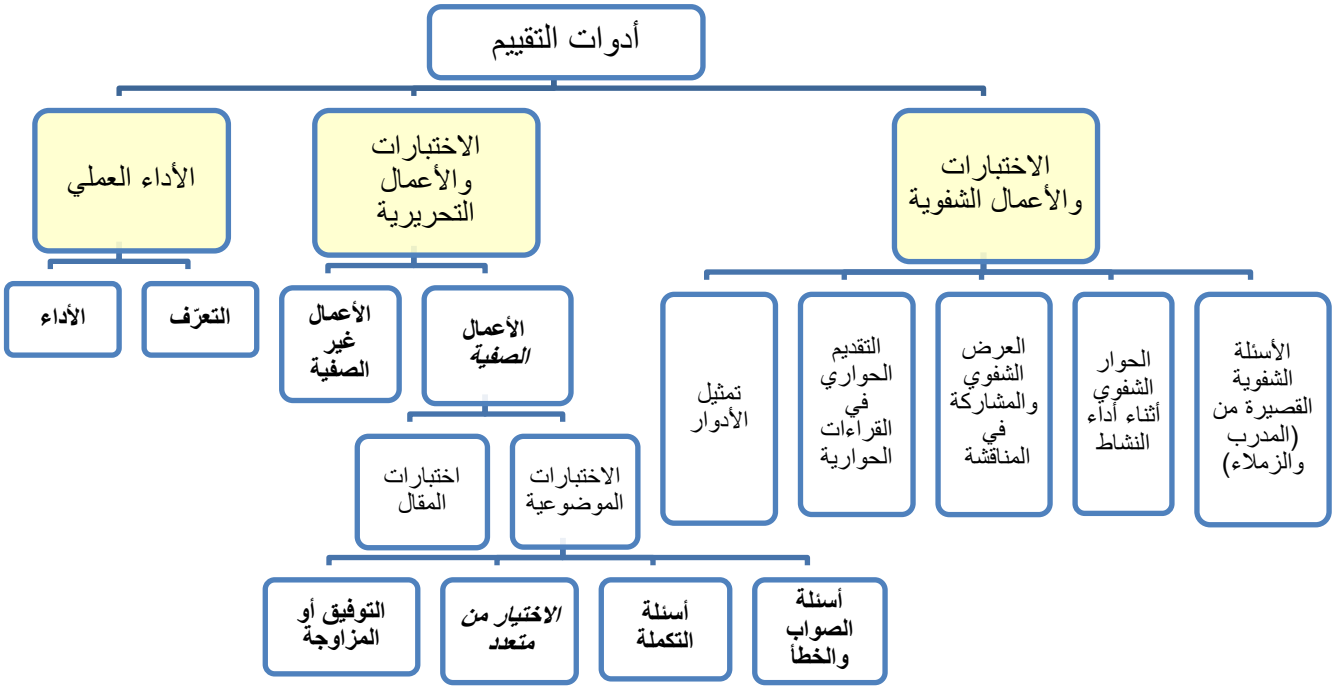
ملحق عن أدوات التقييم

تعريف التقييم:

هناك من عرَّف التقييم بأنه **تقدير الشيء والحكم عليه**، كما عُرِّف التقييم بأنه **قياس التأثير الذي تركه التدريب على المتدربين، وتحديد كمية تحصيل المتدربين أو الحصيلة التي خرجوا بها من العملية التدريبية والعادات والمعارف والمهارات التي اكتسبوها والتغييرات السلوكية لديهم.**

أدوات وأساليب التقييم:

يمكننا أن نقتصر على أدوات التقييم الرئيسية التالية (ثلاث أدوات):



١ - الاختبارات والأعمال الشفوية:

هي أداة تقييم يتم تطبيقها خلال مواقف تعليمية وتدريبية مختلفة للحصول على استجابات **شفهية** من المتدرب حول قضية أو موضوع معين، وتهدف هذه الأداة إلى اختبار قدرة المتدرب على استخدام معلوماته السابقة وطريقة تجميعها وترتيبها لتقدم بصور **شفوية**، وتعتبر هذه الأداة إحدى طرق التفكير الجماعي التي تعتمد على **المناقشة الشفهية** لدعم أو تعزيز فكرة ما، وهذه الأداة بالإضافة إلى أنها من أدوات التقييم، يمكن استخدامها في تنمية وتعزيز القدرة التعبيرية عند المتدرب وتعزيز قدرته في الإصغاء والحوار وثقته بنفسه، وتشمل هذه الأداة جميع أساليب واستراتيجيات التعلم مثل:

- الأسئلة الشفوية القصيرة التي يطرحها المدرب أو الزملاء.
- الحوار الشفوي أثناء أداء نشاط.
- العرض الشفوي والمشاركة في المناقشة عند عرض حالات تدريبية أو في عرض ما قامت به المجموعة أو المتدرب من أعمال وأنشطة.
- التقديم الحواري في القراءات الحوارية.
- تمثيل الأدوار.

٢- الاختبارات والأعمال التحريرية:

هي أداة تقييم يتم تطبيقها خلال مواقف تعليمية وتدريبية مختلفة تستخدم فيها الورقة والقلم للحصول على استجابات **مكتوبة** من المتدرب حول قضية أو موضوع معين، وتهدف إلى اختبار قدرة المتدرب على استخدام معلوماته السابقة وطريقة تجميعها وترتيبها لتقدم بصور **مكتوبة**، ويمكننا أن ننظر إلى الاختبارات والأعمال التحريرية من جانبين:

الجانب الأول: الأعمال الصفيّة:

وهي الاختبارات والأعمال التي يقوم بتنفيذها المتدرب في الصف (الفصل أو الورشة) وبمتابعة مباشرة من المدرب، والأعمال التي يُعدَّها ويجهزها المدرب لتنفيذها في الصف بما في ذلك الاختبارات، وقد اتفق التربويون على تقسيم الاختبارات التي يُعدَّها المدرب إلى نوعين:

أ-الاختبارات الموضوعية: ويتحدد مفهوم الاختبارات الموضوعية بمدى بُعدها عن مصطلح الذاتية في تناولها لتقييم المتدرب بشكل لا يختلف باختلاف المقوِّم (المصحح)، وتتكون الاختبارات الموضوعية في العادة من عدد كبير من الأسئلة القصيرة التي تتطلب إجابات محددة وكل سؤال وجوابه يقيس شيئا واحدا أو جزئية من جزئيات الموضوع والتي يمكن تقدير صحتها أو خطأها بدرجة عالية من الدقة ونظرا لتعدد الأسئلة في الاختبار الواحد فيصبح من الممكن تغطية أجزاء كبيرة، وتستطيع الأسئلة الموضوعية قياس قدرات عقلية متنوعة تصل إلى أعلى المستويات، وتأخذ الاختبارات الموضوعية عدة أشكال وصور منها:

- **أسئلة الصواب والخطأ:** وتتكون من مجموعة من العبارات المتضمنة حقائق عملية معينة وتتطلب اختيار إجابة واحدة للحكم على العبارات بالصواب أو الخطأ أو الإجابة بنعم أو لا أو الحكم على العبارة بأنها تدل على رأى أو حقيقة.
- **أسئلة التكملة:** يتكون سؤال التكملة من جملة أو عدة جمل محذوف منها بعض الكلمات أو العبارات أو الرموز ويطلب وضع الكلمة المناسبة أو العبارة المحذوفة في المكان الخالي وتهدف إلى اختبار قدرة المتعلم على تذكر العبارات بحيث يستكمل المعنى المقصود.
- **أسئلة الاختيار من متعدد:** وهى الأكثر شيوعا ويتكون فيها السؤال من مشكلة تصاغ في صورة سؤال مباشر أو عبارة ناقصة وقائمة من الحلول المقترحة تسمى البدائل الاختيارية ويطلب من المتدرب اختيار البديل الصحيح.
- **أسئلة التوفيق أو المزاوجة:** وتتألف من عمودين متوازيين يحتوى كل منها على مجموعة من العبارات أو الرموز أو الكلمات إحداهما عادة ما يكون على اليمين ويسمى المقدمات والثاني على اليسار ويسمى الاستجابات ويطلب من المتدرب اختيار المناسب من العمودين المتوازيين، ومنعا للتخمين يوضع السؤال بحيث يزيد عن عدد البنود الواردة في العمود الآخر.

ب-اختبارات المقال: هي اختبارات تتضمن أسئلة مفتوحة ويترك للمتدرب حرية تنظيم وترتيب الإجابة والمعلومات والتعبير عنها بأسلوبه الخاص، وتسمى باختبارات المقال لأن أسئلتها تتطلب عادة كتابة عدة سطور، ومن عيوب هذه الطريقة أن الأسئلة تكون غير محددة، وتكون الإجابة للأسئلة المقالية حسب نوع السؤال فالبعض من الأسئلة يكون ذا إجابة حرّة بينما تتجه بعض الأسئلة المقالية إلى الإجابات المقيّدة.

الجانب الثاني: الأعمال غير الصفيّة:

وهي الأعمال والأنشطة الكتابية التي يقوم المتدرب بتنفيذها خارج الموقف الصفّي، وهي عبارة عن أعمال أو أسئلة أو معلومات يقوم المتدرب بجمعها من مصادر خارجية أو عن طريق الملاحظة أو القيام بمهارات معينة بهدف إثراء معارفه وتدريبه على مهارات مختلفة مثل حل الواجبات المنزلية وكتابة التقارير والقيام بالبحوث وتسجيل الملاحظات.

٣-الأداء العملي:

هي أداة تقييم يتم تطبيقها خلال **ممارسة أداء مهارة عملية أو تنفيذ عمل محدد**، وتنقسم إلى:

التعرف: وفي هذا النوع يتم قياس وتقييم قدرة المتدرب على تصنيف الأشياء والتعرف على الخصائص الأساسية للأداء مثل تحديد العينات أو اختيار الآلة والجهاز المناسب لعمل ما، أو تحديد أجزاء من آلة أو جهاز.

الأداء الفعلي: حيث يطلب من المتدرب أداء عمل معين أو حل مشكلة ما.

في كلا الجزئين (التعرف والأداء الفعلي) يتم استخدام **الملاحظة** لتقييم المتدرب، كما يمكن توثيق الملاحظة عن طريق استخدام **بطاقة الأداء** وهذه البطاقة عبارة عن توثيق لأجزاء العمل وخطواته ومهاراته المختلفة، بحيث يضع المقيّم إشارة أو نسبة معينة أمام كل خطوة أو جزء تشير إلى مقدار إتقان المتدرب في الأداء والزمن الذي استغرقه في التنفيذ.

المراجع

المراجع

المراجع	١ -	المغنى موفق الدين عبدالله قدامه
	٢ -	بداية المجتهد ونهاية المقتصد محمج بن راشد
	٣ -	المجموع شرح المذهب
	٤ -	نيل الاوطار
	٥ -	كشاف القناع
	٦ -	نهاية المحتاج الى شرح المنهاج
	٧ -	المدخل الى دراسة المدارس والمذاهب الفقهية
	٨ -	مسائل في الفقه المقارن
	٩ -	الممتع
	١٠ -	الملخص الفقهي
	١١ -	اهمية صناعة السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية ٢٠١٦
	١٢ -	أ د.محمد بن ابراهيم الحسن، الحماية المدنية.دار الخريجي للنشر والتوزيع ،جدة ١٩٩١م
	١٣ -	م. احمد زكي حلمي و م. عبد المنعم محمد العفشوك، السلامة والصحة المهنية ،دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع القاهرة ٢٠٠٠م
	١٤ -	د. عمر حسين العيدروس و د. عبدالله حمد الحربي، واقع ومستقبل التعليم الفني في المملكة العربية السعودية : مؤشرات ونماذج ،مركز النشر العلمي ،جامعة الملك عبد العزيز، جدة ١٩٩٠م
	١٥ -	أبو شامة ،عباس، المعايير النموذجية المطلوبة لرجل الأمن ،الرياض، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب
	١٦ -	Academia Publishing House (2013) Different types of conferences . Conference Proceedings in Academia. Conference Pape.
	١٧ -	Health and Safety Executive. (2000) Managing crowds safety a guide for organisers at events and venues
	١٨ -	National Retail Federation (2014) Effective Crowd Management
	١٩ -	Guidelines on maintaining the safety and security of your customers, employees and store. The voice of Retail.
	٢٠ -	ادارة الموارد البشرية ، تأليف/ محفوظ أحمد جودة ، ٢٠١٣
	٢١ -	التخطيط التشغيلي ، تأليف / ماجد سعود ال عوشن ، ٢٠١٢
	١ .	مداخل ادارة الاداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية، تأليف/ ناهد الحربي ، ٢٠١٥
	٢ .	إدارة الفنادق ، تأليف / د. هاني عاطف ، ٢٠١٢
	٣ .	إدارة المكاتب الامامية ، تأليف /نيفين شريف ، ٢٠١١
	٤ .	الشباني ،وليد محمد & أبا الخيل ، ناصر أحمد. (١٤٣١) . مبادئ المحاسبة والتقارير المالية. الطبعة الأولى
	٥ .	الوابل ، وابل علي . (١٤٢٢). أسس المحاسبة المالية ، الطبعة الثالثة.

	٦ .	الفيصل، عبدالله محمد . (١٤٠٧) . المحاسبة مبادئها وأسسها. الطبعة الأولى.
	٧ .	مبادئ المحاسبة المالية الدورة المحاسبية منشات خدمية – منشآت تجارية حنان، رضوان حلوه واخرون
	٨ .	Weygandt,J>J.< Kimmel< P.D., KIESO, D.,&Elias, R.Z.(2014).Accounting principles . Issues in Accounting Education, Eleventh edtion
	٩ .	أساسيات خدمة الفرد ، تأليف / عبدالناصر عوض جبل ، ٢٠١٢
	١٠ .	مبادئ المحاسبة ، ترجمة / د. مصطفي محمد ، ٢٠١٤
	١١ .	منال احمد ، اقتصاديات النقل السياحي، دار الوفاء للنشر، ٢٠١٠
	١٢ .	إدارة منظمات الرعاية الصحية ، تأليف د. نادر أبو شيخه ، سنه ٢٠١٦
	١٣ .	السلامة المهنية ، تأليف / م . محمد بشير الدهشان ، ٢٠١٦
	١٤ .	مبادئ الصحة والسلامة العامة ، تأليف /إبراهيم أباظة وأخرون ، ٢٠١٦
	١٥ .	Food safety management
	١٦ .	عبدالرحمن بن حسن البيتي، السكرتارية بذكاء.
	١٧ .	صلاح الدين ادريس عبدالرحيم ادريس، السكرتارية والمساندة الادارية من واقع التجربة
	١٨ .	الترويج التجاري للسلع و الخدمات ، عيسى محمود الحسن
	١٩ .	مبادئ السياحة ، ماهر السيسي