



## نظام التدريب الميداني الخاص بقسم الإدارة الفندقية

كلية السياحة والفنادق

قسم الادارة الفندقية

## الفهرس

3	المقدمة
3	الأهداف العامة للتدريب الميداني
3	مساقات التدريب الميداني
4	توزيع مساقات التدريب الميداني في الخطة الدراسية
5	لجنة التدريب الميداني
5	معايير اختيار الجهة التدريبية لتدريب طلاب الإدارة الفندقية
7	آلية التدريب للمسابقات الميدانية في قسم الإدارة الفندقية
8	وصف مهام مُدرّس مساقات التدريب الميداني في الإدارة الفندقية
9	مهام المدرّس وفق أقسام التدريب
10	واجبات مدرس المساق الإجرائية
10	آلية متابعة الطلاب المتدربين في الفنادق
12	توزيع العلامات لمساق التدريب الميداني
12	تقييم التدريب الميداني لطلبة الفنادق Rubrics
14	تعليمات التدريب
15	نماذج التدريب

## المقدمة

تعتبر مساقات التدريب الميداني للطلبة أحد أهم الركائز التي يتمتع بها خريجو قسم الإدارة الفندقية لقدرتها على صقل مهارات الطالب وربط الجانب النظري بالجانب العملي التطبيقي، مما ينتج طالب مؤهل كفوء علميا وعمليا قادر على الانخراط في سوق العمل ومواجهة التحديات بالإضافة إلى الخبرة في مجال العمل الفندقي.

## الأهداف العامة للتدريب الميداني

- تطبيق المعرفة الأكاديمية في الإعداد المهني.
- اكتساب الخبرة في المجال المهني والمعرفة المهنية وآدابها.
- فهم الثقافة التنظيمية المهنية في الفنادق.
- تطوير المهارات الشخصية للطلاب (مهارات الاتصال والتواصل، العمل الجماعي، وحل المشكلات القيادية، الريادة والابتكار)
- تطوير المهارات المهنية اللازمة في إدارة الضيافة.

## مساقات التدريب الميداني

- إنتاج الأغذية والمشروبات (1)
- إنتاج الأغذية والمشروبات (2)
- خدمة الأغذية والمشروبات
- تطبيقات إدارة الغرف
- تدريب ميداني في إدارة الضيافة (1)
- تدريب ميداني في إدارة الضيافة (2)

## توزيع مسابقات التدريب الميداني في الخطة الدراسية

رقم ورمز المساق	اسم المساق	عدد الساعات المعتمدة في الخطة	ملاحظات
Hotl 322	إنتاج الأغذية والمشروبات (1)	6	مسابقات متزامنة مع بعضها/ 18 ساعة معتمده يسجلها الطالب في الفصل الاول من السنة الرابعة/ بعد أن يجتاز الطالب 93 ساعة بنجاح
Hotl 323	إنتاج الأغذية والمشروبات (2)	6	
Hotl 324	خدمة الأغذية والمشروبات	6	
Hotl 312	تطبيقات إدارة الغرف	6	مسابقات متزامنة مع بعضها/ 18 ساعة معتمده يسجلها الطالب في الفصل الثاني من السنة الرابعة/ بعد أن يقطع الطالب 111 ساعة معتمدة
Hotl 351	تدريب ميداني في إدارة الضيافة (1)	6	
Hotl 352	تدريب ميداني في إدارة الضيافة (2)	6	
المجموع		36	

- لا يسمح بتسجيل أي مساق مع هذه الحزمة باستثناء مشروع التخرج Hotl 461.
- يعتبر الفصل الدراسي الذي يسبق تسجيل هذه المسابقات هو الفصل المتوقع تخرج للطلاب به لغايات اخذ المسابقات البديلة في حال احتاج الطالب لها.

مدرج وصف المسابقات في الخطة الدراسية على الموقع الالكتروني لقسم الإدارة الفندقية.

<https://admreg.yu.edu.jo/index.php/en/study-plans/1303-faculty-of-tourism-and-hotel-management>

### تشكل لجنة التدريب في القسم من:

- رئيس القسم الإدارية الفندقية (رئيسا)
- مدرسو مساقات التدريب الميداني
- مشرف التدريب الميداني
- أي جهات أخرى يعتمد عليها مجلس القسم

### مهام لجنة التدريب في قسم الإدارة الفندقية

- تنسيق التدريب الميداني مع الفنادق والتواصل مع الفنادق والشركاء لتأمين فرص تدريب مناسبة للطلاب.
- إعداد خطة تدريبية الفصلية والمتضمنة توزيع الطلاب على أماكن التدريب.
- اعتماد الجهات التدريبية التي تتناسب مع أهداف التدريب الميداني.
- النظر في الحالات الخاصة.
- متابعة الطلاب الميدانية من خلال إجراء زيارات ميدانية دورية ومتابعة تقارير الحضور والتزام الطالب.
- حل المشكلات التي يواجهها الطالب في مكان التدريب.
- التواصل المستمر مع مشرفي التدريب في الفنادق ومناقشة أي ملاحظات تتعلق بالطالب أو مسار التدريب.
- تقييم أداء الطالب واعتماد علامات الطلبة.
- تحديث معايير التدريب حسب احتياجات سوق العمل الفندقي ومراجعة سياسات التدريب لضمان جودتها وفعاليتها.
- توثيق ومتابعة الشكاوى من خلال استقبال شكاوى الطلاب أو الفنادق المتعلقة بالتدريب وضع حلول مناسبة وضمان عدم تكرار المشكلات.
- قياس رضا الطلاب والفنادق عن الجهة التدريبية وجمع الملاحظات والعمل تحسينها مع أرباب العمل.

### معايير اختيار الجهة التدريبية لتدريب طلاب الإدارة الفندقية

- السمعة المهنية ومستوى الجودة
- أن تمتلك الجهة التدريبية سمعة جيدة في السوق.
- حاصل على تقييمات إيجابية من الضيوف ومنصات التقييم.
- يلتزم بمعايير خدمة واضحة واحترافية.

- توفر قسم تدريب أو مسؤول معتمد للتدريب
- وجود مشرف تدريب مؤهل.
- القدرة على توفير خطط تدريبية واضحة للطلاب.
- استعداد الجهة التدريبية للمتابعة والتقييم المستمر.
  
- تنوع الأقسام المتاحة للتدريب توفر أقسام التالية ما أمكن:
  - الاستقبال (Front Office)
  - التدبير الفندقي (Housekeeping)
  - الأغذية والمشروبات (F&B)
  
- بيئة عمل آمنة ومنظمة
  - الالتزام بمعايير السلامة والصحة المهنية.
  - بيئة تدريب خالية من المخاطر غير اللازمة.
  - سياسات واضحة ضد التحرش أو سوء المعاملة.
  
- القدرة على تقديم تدريب فعلي (Hands-on Training)
  - إتاحة الفرصة للطلاب لتطبيق مهامه عملياً وليس الاكتفاء بالمشاهدة.
  - توفير أدوات ومهام مناسبة لمستواه التعليمي.
  
- التزام الجهة التدريبية بالتعاون الأكاديمي
  - الالتزام بتقديم تقارير تقييم رسمية.
  - الاستجابة للتواصل المستمر من الجامعة.
  - المرونة في ترتيب الزيارات الميدانية.
  
- حجم المنشأة وتصنيفها
  - يُفضّل اعتماد فنادق ذات تصنيف مناسب (4-5 نجوم) لضمان جودة التدريب.
  - لكن يمكن اعتماد فنادق 3 نجوم إذا توفرت بها أقسام واضحة وإدارة مؤهلة.
  - يمكن اعتماد مطاعم ذات التصنيف السياحي بعد الكشف عليه من قبل لجنة التدريب.
  
- توفر فرص للتطوير والتعلم
  - وجود برامج تدريب داخلية (Training Programs).
  - إتاحة حضور اجتماعات الأقسام أو تدريبات داخلية.

- عدد الطلاب المقبول سنويًا
- قدرة الجهة التدريبية على استقبال عدد مناسب دون ازدحام أو تقليل من جودة الإشراف.
- موقع جهة التدريب وسهولة الوصول
- أن يكون الفندق في منطقة يمكن للطلاب الوصول إليها بسهولة.
- مراعاة عدم تحميل الطالب أعباء تنقل مرهقة.
- التزام الفندق بقوانين العمل والتدريب
- احترام ساعات التدريب القانونية.
- وضوح المهام المسموح بها وعدم تكليف الطالب بمهام لا تناسب مستواه.

### آلية التدريب للمسابقات الميدانية في قسم الإدارة الفندقية

#### المرحلة الأولى: قبل البدء بعملية التدريب الميداني:

- متابعة الخطة الاستراتيجية للطلبة وحصر الاعداد المتوقع تسجيلها لمساقات التدريب الميداني من خلال القسم.
- إعلام عضو هيئة التدريس المعني بمساق التدريب.
- التواصل مع الفنادق الموافق عليها ضمن المعايير المحددة للتدريب وحصر الأعداد المتاحة لديهم.
- جمع الأوراق المطلوبة من الطلبة المتدربين قبل عملية التدريب لغاية إرسالها للفنادق المختارة من اجل إرسالها للجهات الأمنية وتمثل بشهادة عدم محكومية والشهادة الصحية)
- تجميع البيانات الخاصة للطلبة المتدربين ضمن قائمة محددة تحتوي على أسماء الطلبة المتدربين وعناوين بريدهم الإلكتروني والفندق المعني بالتدريب وأرقام هواتفهم.
- تهيئة الطلبة المتدربين من خلال محاضرة إرشادية وتوجيهية عن آلية التدريب تشتمل على:
  - الفروقات بين التدريب الفندقي والتعليم الفندقي واقسام الفندق المختلفة.
  - المخالفات الواجب تجنبها اثناء فترة التدريب.
  - النقاط الواجب الاهتمام بها في كل قسم من اقسام الفندق اثناء فترة التدريب وحسب مخرجات التعلم للمساق.
  - توجيه الطلبة للاطلاع على دليل التدريب الموجود على موقع القسم الإلكتروني.
- مخاطبة الفنادق التي تم اعتمادها لغايات التدريب بأسماء المتدربين وفق كشف التوزيع المعتمد من قبل القسم.
- تزويد الفندق المعني بكتاب تأمين صحي للطلبة المتدربين من الجامعة.

## المرحلة الثانية: البدء بعملية التدريب واثناء عملية التدريب

- يقوم مدير الموارد البشرية ومدير التدريب والتطوير في الفندق باستقبال الطلبة وعمل لقاء تعريفى عن الفندق والخدمة التي يقدمها والية التدريب.
- يتم توزيع الطلبة على الأقسام المختلفة في الفندق خلال فتره التدريب ويخصص الفندق موظف في كل قسم لمتابعة وتدريب الطلبة في قسمه.
- يقوم الفندق بإعلام القسم عن تفاصيل التدريب من حيث القسم والمشرف المباشر.
- تقوم لجنة التدريب (مدرس المساق) بعمل قائمة تحتوي على أسماء الطلبة والاقسام التي يتدربون بها.
- يقوم مدرس المساق ومشرف التدريب بمتابعة تدريب الطلبة المتدربين خلال اوقات التدريب.
- يقوم مدرس المساق بأدراج محاضرات وانشطة على الموقع الالكتروني وتكون بشكل عملي يحاكي الأقسام التي يتدرب بها الطلبة في الفندق.
- يعبأ الطلبة المتدربين نموذج التقرير الأسبوعي (مرفق) ويسلم للقسم يبين فيه الامور التي تدرب عليها.
- يقوم أعضاء من لجنة التدريب (مدرس المساق) بعمل زيارات ميدانية الى الطلبة وتعبئه نموذج تقييم الزيارة (مرفق).
- يقوم مشرف التدريب بتقديم تقييم (معتمد لجميع الفنادق ومعتمد من القسم) للفندق لتعبئته من خلال مدير التدريب في الفندق عن الطلبة المتدربين (مرفق).

## المرحلة الثالثة: انتهاء عملية التدريب وتقييم الطلبة:

- يقوم القسم بجمع تقارير الزيارة الميدانية للطلبة ويتم عرضها على لجنة التدريب (مدرس المساق) وتقييم تقارير الطلبة والتي تشكل ما نسبته (30%) من علامة المساق.
- تقوم لجنة التدريب (مدرس المساق) بعمل التقييم الأدائي والانضباطي للطلاب من خلال تقارير الدوام الرسمية من جهة التدريب والزيارات الميدانية والتي تشكل ما نسبته (20%) من علامة المساق.
- بعد استكمال عملية التدريب يسلم الطالب نموذج التقييم الخاص به في ظرف مغلق ومختوم للقسم، والذي يعبأ من قبل الفندق بعد اعتماده من لجنة التدريب (مدرس المساق) والتي تشكل ما نسبته (30%) من علامة المساق.
- يقدم الطالب عرض تقديمي بعد انتهاء التدريب عن التدريب ومناقشته أمام لجنة التدريب (مدرس المساق) ضمن جدول مناقشات محدد ومعلن للطلبة وتشكل ما نسبته (20%) من علامة المساق.

## **وصف مهام مُدرّس مساقات التدريب الميداني في الإدارة الفندقية**

- نوع المهمة: إشراف أكاديمي – تشغيلي

يتولّى مدرس المساق مسؤولية تصميم وتنفيذ منظومة تعليمية ميدانية تركز على:

- تحويل مخرجات التعلّم (CLOS) إلى معايير أداء سلوكية قابلة للقياس داخل بيئة التشغيل الفندقية.



- تصميم عمليات التعلم (PLOS) التي تُمكن الطالب من اكتساب الكفايات المهنية من خلال الملاحظة، المشاركة، المحاكاة، والتقييم المباشر.
- إعادة هندسة التجربة التدريبية بحيث تصبح مرتبطة بالممارسات التشغيلية الفعلية لا بالمحتوى النظري فقط..
- تطوير خرائط كفايات لضمان اتساق التدريب مع معايير الصناعة.

## مهام المدرّس وفق أقسام التدريب

- الدوائر الأمامية Front Office Operations
  - تقييم قدرات الطالب على تطبيق Guest Journey Engineering وعمليات تسجيل الوصول/المغادرة وفق معايير الخدمة المستهدفة.
  - مراقبة استخدام الطالب للأنظمة التشغيلية مثل PMS/CRS/POS وفحص دقة إدخال البيانات.
  - إجراء تحليل للأداء باستخدام مقاييس Service Accuracy, Queue Management Efficiency, Guest Interaction Quality.
- التدبير المنزلي Housekeeping
  - تدريب الطلبة على معايير التفتيش (RIF) Room Inspection Framework وضبط الجودة الفندقية.
  - تقييم التزام الطلبة بسلامة بيئة العمل ومعايير Hygiene & Safety Protocols.
  - توظيف أدوات تقييم جاهزية الغرف. Room Readiness Assessment Tool – RRAT.
- خدمات الطعام والشراب Food & Beverage Service
  - الإشراف على تطبيق الطلبة لتسلسل الخدمة Sequence of Service وتقنيات الخدمة المتقدمة (Gueridon, ) Silve.
  - تحليل أداء الطلبة عبر Guest Interaction Heat Maps ومؤشرات الإنتاجية اليومية.
  - تدريب الطلبة على تقنيات Menu Engineering ومبادئ ضبط تكاليف المشروبات والغذاء.
- المطبخ Kitchen Operations
  - مراقبة تطبيق الطلاب لمعايير HACCP وISO 22000 خلال عمليات الإنتاج الغذائي.
  - تقييم الكفايات التقنية من خلال Knife Skills Tests وقياس الالتزام بدورة الإنتاج التشغيلي.
  - استخدام أدوات تحليل فجوات الكفاءة. Culinary Competency Gap Analysis.
- المصبغة Laundry Department
  - تدريب الطلبة على دورة المعالجة الكاملة للنزيل واللين باستخدام Process Mapping.

- تقييم جودة عمل الطالب عبر مؤشرات مثل Linen Rejection Rate, Chemical Consumption Index.
- متابعة التزام الطلبة بإجراءات الصيانة الوقائية. Preventive Maintenance Protocols.
- الأعمال الإدارية Administrative & Managerial Tasks
- تدريب الطلبة على إعداد التقارير التشغيلية واستخدام أدوات التحليل الإداري BI Dashboards, Forecasting Tools.
- تحليل مؤشرات الأداء الفندقية اليومية (RevPAR, ADR, Occupancy).
- تطوير قدرات الطالب في Root Cause Analysis والمشاركة الفاعلة في الاجتماعات التشغيلية.

### واجبات مدرس المساق الإجرائية

- واجبات المدرّس أثناء التدريب (During Training)
  - تنفيذ زيارات ميدانية الدورية على مواقع التدريب.
  - مراجعة التقرير الأسبوعي المقدم من الطالب
  - استخدام Rubric لتقييم تقدم الطالب.
  - التواصل المستمر مع مشرف الفندق.
  - تحديث خطة التدريب عند الحاجة.
- واجبات المدرّس بعد التدريب (Post-Training Duties)
  - مناقشة الطالب ووضع علامة التقييم النهائي.
  - عقد مقابلة ختامية مع الطالب وتقديم الارشادات والنصائح بخصوص مستقبله المهني.
  - تقييم نهائي شامل للطالب.

### آلية متابعة الطلاب المتدربين في الفنادق

- الزيارات الميدانية المنتظمة
- يقوم أعضاء من لجنة التدريب (مدرس المساق) بزيارة الجهة التدريبية زيارة رسمية لمتابعة الطالب، مراقبة بيئة عمله، والاطلاع على تقدمه وتحدياته.
- تشمل زيارة كافة الجهات التدريبية الموزع عليها الطلبة ضمن زيارات محددة ومجدولة بشكل مسبق قبل بداية الفصل الدراسي.
- يتم التنسيق الإداري والأكاديمي بخصوص الزيارات مع الجهات المعنية وأخذ كافة الموافقات المطلوبة.
- تعتبر الزيارة اجبارية وتشمل كافة مدرسي مساق التدريب الميداني دون أي تعارض مع جدولته الدراسي.
- تهدف الزيارة لتوثيق العلاقة مع الجهة التدريبية والالتقاء مع الطلبة والوقوف على مشاكلهم.

- التواصل المستمر مع المشرف في الفندق
- متابعة الطلبة هاتفيا ومدى انضباطهم السلوكي والمهني ومتابعة الملاحظات مع لجنة التدريب والطلبة.
- استقبال كافة شكاوى الجهة التدريبية او أي ملاحظات طارئة.
- نموذج التقييم الفصلي للجهة التدريبية
- التنسيق مع المشرف أو مسؤول التدريب في الفندق للحصول على تقارير الفصلية حول أداء الطالب.
- يتم من خلال نموذج محدد يتم ارساله للجهة التدريبية
- يسلم بشكل رسمي دون اطلاع الطالب المتدرب عليه
- تقييم رسمي يقدم من الفندق للجامعة يتضمن نقاط الأداء الأساسية وملاحظات المشرف.
- دفاتر سجلات المتابعة (متابعة الالتزام بساعات التدريب)
- وتشمل أيام دوام الطلبة وساعات دوامهم
- تسلم مع نهاية الفصل التدريبي ويتم جمع ساعات الطالب والتأكد من تغطيته مجموع الساعات المقررة
- التقارير الأسبوعية
- يُطلب من الطالب تسجيل مهامه اليومية، ما تعلمه، المواقف التي واجهها، وكيف تعامل معها.
- يتم توثيقها ضمن نموذج التقرير الأسبوعي يسلم ورقيا للقسم.
- لقاءات الدورية مع المتدربين
- عقد لقاءات (عبر الإنترنت) مع الطالب لمناقشة أدائه وتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف.
- الوقوف على مشاكلهم وأهم التحديات التي يواجهها الطلبة المتدربين.
- العرض التقديمي
- يحدد في نهاية الفصل التدريبي ويكون وجاهيا داخل الحرم الجامعي.
- يتم تقديم تغذية راجعة للطالب
- إعطاء ملاحظات بناءً بانتظام لمساعدة الطالب على تحسين مهاراته المهنية.

## توزيع العلامات لمساق التدريب الميداني

العلامة	اسم نموذج التقييم
جهة التدريب	
30%	نموذج تقييم الفندق
مدرس المساق	
20%	المتابعة والإشراف
30%	التقارير الأسبوعية
20%	العرض التقديمي للطالب وتقييم اللجنة
100%	المجموع الكلي

## تقييم التدريب الميداني لطلبة الفنادق Rubrics

### التقارير الأسبوعية

المعيار	الوزن	ممتاز (5)	جيد (4)	مقبول (3)	ضعيف (2)
الالتزام بالتسليم في الوقت المحدد	20%	جميع التقارير في الوقت المحدد	تأخير بسيط في تقرير واحد	تأخير متكرر	عدم الالتزام
تنسيق التقرير وجودة الكتابة	20%	منظم، خالٍ من الأخطاء	أخطاء طفيفة	تنسيق ضعيف	غير منظم
تفصيل الأنشطة والمهام	30%	شامل وواضح	جيد مع بعض النقص	معلومات محدودة	غير واضح
تحليل وتقييم الأداء الشخصي	30%	تحليل عميق وتوصيات	تحليل جيد	تحليل سطحي	لا يوجد تحليل

### تقرير لجنة التدريب للانضباط

المعيار	الوزن	ممتاز	جيد	مقبول	ضعيف
الالتزام بالحضور والانصراف	40%	ملتزم تمامًا	تأخير بسيط	تأخير متكرر	غياب
الالتزام بالزي الرسمي	20%	دائمًا ملتزم	غالبًا ملتزم	أحيانًا	غير ملتزم
السلوك المهني والتعاون	40%	سلوك مهني عالي	جيد	مقبول	غير مهني

### العرض التقديمي

المعيار	الوزن	ممتاز	جيد	مقبول	ضعيف
تنظيم المحتوى	25%	منظم وواضح	جيد	مقبول	غير منظم
مهارات الإلقاء والتواصل	25%	ثقة عالية وتفاعل	جيد	مقبول	ضعيف
استخدام الوسائل المساندة	20%	احترافي وجذاب	جيد	محدود	غير مستخدم
الوقت المخصص	15%	ضمن الوقت	تجاوز بسيط	تجاوز كبير	غير ملتزم
الإجابة على الأسئلة	15%	إجابات دقيقة	جيدة	ضعيفة	غير قادر

### نموذج تقييم الجهة التدريبية

المعيار	الوزن	ممتاز	جيد	مقبول	ضعيف
الالتزام بالمواعيد	20%	دائمًا ملتزم	غالبًا	أحيانًا	غير ملتزم
المهارات العملية المكتسبة	30%	اكتسب مهارات عالية	جيدة	محدودة	ضعيفة
التفاعل مع فريق العمل	20%	ممتاز	جيد	مقبول	ضعيف
المبادرة وحل المشكلات	20%	مبادر دائمًا	جيد	محدود	غير موجود
المظهر والسلوك المهني	10%	احترافي	جيد	مقبول	ضعيف

### تعليمات هامة بخصوص التدريب

- يجب أن يتم الطالب ما مجموعه 576 ساعة تدريبية خلال الفصل الدراسي الواحد.
- يقتصر التدريب في فنادق الخمس نجوم فقط أو أي مكان آخر تعتمده لجنة التدريب يحقق أهداف التدريب.
- يسمح للطلبة التدريب في محافظة اربد ضمن شروط خاصة توافق عليها لجنة التدريب بعد النظر في الاستدعاء المقدم من الطالب.
- لا يسمح للطالب بتجاوز غياب 3 أيام بدون عذر في مكان التدريب.
- في حال تغيب الطالب لظروف صحية أو طارئة يجب إبلاغ مدرس المساق وتزويده بما يثبت ذلك
- الالتزام بالجدول الزمني المحدد للتدريب والذي يحدد من الجهة التدريبية.
- الالتزام بالأنظمة والتعليمات الداخلية لمكان التدريب.
- احترام كافة الزملاء والمسؤولين في مكان التدريب.
- تطبيق تعليمات السلامة والصحة المهنية.
- الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالفندق والضيوف.
- يحول الطالب إلى لجنة التأديب في حال صدر منه أي مخالفة متعمدة تضر سير العمل أو سلوكيات غير مقبولة.

# الملحقات

نموذج الزيارات الميدانية

الزيارة رقم ( )

الفصل التدريبي	تاريخ الزيارة

أسماء لجنة الزيارة	

اسم الجهة التدريبية	وقت الوصول	وقت المغادرة	موقع التدريب	اسم المشرف	المركز الوظيفي

أهداف الزيارة

اسم الطالب	الجهة التدريبية	القسم المتواجد فيه



نموذج التقرير الأسبوعي رقم ( ) // خاص بالطلبة

من تاريخ	إلى تاريخ
----------	-----------

اسم الطالب	الرقم الجامعي
------------	---------------

اسم جهة التدريب	القسم الذي يتدرب فيه
-----------------	----------------------

اسم مشرف التدريب المباشر في مكان التدريب	مركزه الوظيفي	
---	---------------	--

اليوم	ساعة الحضور	ساعة المغادرة	ملاحظات

الأنشطة والمهام التي تدرب عليها الطالب خلال الأسبوع الحالي	
	-
	-
	-
	-
	-

ملاحظات مدرس المساق (خاص بمدرس المساق)

## نموذج تقييم المشرف في الميدان



Department of Hotel Management  
Faculty of Tourism and Hotel Management  
Yarmouk University

### Field supervisor evaluation form

#### Important Instructions:

- 1- This is an official appraisal report that will be used by the Department of Hotel Management in determining the grade of this student in his / her field of study.
- 2- Please check (x) in the grade rating that best describes the student's performance.
- 3- This form should be carefully completed by the authorized manager/ supervisor, signed and endorsed.
- 4- in case of any need for further information or any inquiry, please don't hesitate to contact Head of Hotel Management Department directly.

#### Grading Scale Description:

5	outstanding	superior performance that exceeds job requirements
4	very good	necessary performance that meets, and in many instances, exceeds job requirements
3	good	necessary performance that generally meets all job requirements
2	fair	performance that meets minimum requirements for the job
1	unsatisfactory	performance that mismatch job requirements and is below acceptable company standards

Name Of Hospitality Institution:		
Location:		
Supervisor's Name:		
Title:	Department:	
Contact Telephone:	Mobile:	E-Mail

Student Name:	
Training Position:	Department: Hotel Management
Training Period From    /    / 202    Till    /    / 202	
Total Hours Worked:	
Absenteeism& leaves: No. of days	No. of Hours

1- Punctuality & Attendance					
grading scale	5	4	3	2	1
Attends shifts on time					
Leaves shifts on time					
Attends meetings on time					
Flexible to changes in shift schedules					
Enjoys the minimum leaves and absence					

2- Initiative & Motivation					
grading scale	5	4	3	2	1
Eager to improve own performance					
Eager to learn new tasks & duties					
Willing to acquaint new skills					
Do not expect continuous supervision and monitoring					
Tackles difficult jobs					

3- Personal Attitude					
grading scale	5	4	3	2	1
Even-tempered					
Self-confident					
Friendly					
Maintains good relations with peers					
Maintains good relations with superiors					
Service oriented					

4- Responsibility & Accountability					
grading scale	5	4	3	2	1
Entirely able to carry on assignments					
Completes all obligatory tasks & duties					
Assumes personal accountability for his/her actions					
Possesses strong sense of duty towards his/her job and company					

5- Job knowledge					
grading scale	5	4	3	2	1
Job's theory background & knowledge					
Job's practical background & knowledge					
Equipment & supplies knowledge					
Ability to apply learnt skills					

6- Performance					
grading scale	5	4	3	2	1
Consistent in his production during all shift hours					
Enthusiastic to accept assigned duties					
Possesses the ability to improve output of work					

7- Adaptability					
grading scale	5	4	3	2	1

Strictly follows company's policy					
Adjusts rapidly to new situations					
Learns new tasks and assignments quickly					
Abides by rules and obeys orders					
Service oriented					

8- Cooperation					
grading scale	5	4	3	2	1
Offers help to peers whenever necessary					
Conveys general interest in work					
Keeps management well informed					
Accepts constructive criticism					

9- Creativity					
grading scale	5	4	3	2	1
Thinks positively					
Suggests new ideas					
Helps in improving work quality					
Ambitious for better results					

10- Communication Skills					
grading scale	5	4	3	2	1
Ability to listen carefully to fellow staff and managers					
Ability to express himself/ herself in foreign languages					
Mastering the foreign language in writing					
Effective interaction with superiors and peers					
Able to effectively communicate with clients					
Mastering harmony between verbal and nonverbal communication.					

11- Leadership Potential					
grading scale	5	4	3	2	1

Conveys a clear vision of what he is doing					
Strongly believes in his assigned job					
Enhances trust based relationships with peers and managers					
Possesses personal qualities to lead positively by example					

<p>Director of Learning and Development Notes:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---

Appraisal accomplished by:	Authorized by:
title:	Title: Hotel Training Supervisor
Signature:	Signature:
Company's official stamp	

كلية السياحة والفنادق  
قسم الإدارة الفندقية  
نموذج تقييم الموقع التدريبي

المعلومات الأساسية:

اسم الطالب: .....	الرقم الجامعي: .....
اسم جهة التدريب: .....	القسم التدريبي: .....
فترة التدريب	

عناصر التقييم:

الرقم	البيان	5	4	3	2	1
1	الالتزام بالدوام الرسمي					
2	المظهر والسلوك اللائق بالعمل					
3	القدرة على العمل دون مراقبة					
4	تقبل التوجيهات وانتقاد الرؤساء					
5	القدرة على التخطيط وتنظيم العمل					
6	الاجتهاد والتجاوب مع ضغط العمل					
7	الالتزام بالقوانين والانظمة والتعليمات					
8	علاقته مع رؤوسيه وزملائه					
9	التعامل مع الزبائن					
10	المبادرة الذاتية					
المجموع الكلي:						

ملاحظات:

مدرس المساق

لجنة التدريب الميداني:

رئيسا      عضوا      عضوا      عضوا

نموذج تقييم العرض التقديمي وساعات التدريب  
كلية السياحة والفنادق  
قسم إدارة الفنادق

المعلومات الأساسية:

اسم الطالب:
الرقم الجامعي:
اسم جهة التدريب:
فترة التدريب: من 20 / / إلى 20 / /

العرض التقديمي:

الرقم	البيان	5	4	3	2	1
1	المظهر العام					
2	مهارات التقديم وإتقانه					
3	سلاسة المحتوى وصحة وترتيب الأفكار					
4	قياس المستوى المعرفي					
المجموع الكلي						

ساعات الدوام:

عدد الساعات الدوام التي اجتازها المتدرب	
عدد الساعات المتبقية	
الإجراء	

مدرس المساق




## نموذج شكوى جهة تدريبيه

اسم الجهة التدريبيه	اسم مشرف الجهة التدريبيه		
التاريخ	الساعة		

اسم الطالب	الرقم الجامعي		
------------	---------------	--	--

محتوى الشكوى		
توجيه مدرس المساق		
لا	نعم	تحويل الشكوى إلى لجنة التدريب

خاص بلجنة التدريب			
التاريخ		الوقت	

قرار لجنة التدريب			
لجنة التدريب			
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

## نموذج شكوى متدرب

اسم الطالب		الرقم الجامعي	
التاريخ		الساعة	

جهة التدريب		مدة التدريب	
-------------	--	-------------	--

محتوى الشكوى		
توجيه مدرس المساق		
لا	نعم	تحويل الشكوى إلى لجنة التدريب

خاص بلجنة التدريب			
التاريخ		الوقت	

قرار لجنة التدريب			
لجنة التدريب			
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....