



## 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 للمساقات الميدانية في قسم الإدارة الفندقية
8	وصف مهام مدرس مساقات التدريب الميداني في الإدارة الفندقية
9	مهام المدرس وفق أنواع المهام
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 الادارة الفندقية لقدرها على صقل مهارات الطالب وربط الجانب النظري بالجانب العملي التطبيقي، مما ينتج طالب مؤهل كفؤ علميا وعمليا قادر على الانخراط في سوق العمل ومجاهدة 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 وأدابها.
- فهم الثقافة التنظيمية المهنية في الفنادق.
- تطوير المهارات الشخصية للطالب (مهارات الاتصال والتواصل، العمل الجماعي، وحل المشكلات القيادية، الريادة والابتكار)
- تطوير المهارات المهنية الازمة في ادارة 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 مساقات التدريب الميداني في الخطة الدراسية

رقم ورمز المساق	اسم المساق	عدد الساعات المعتمدة في الخطة	ملاحظات
Hotl 322	إنتاج الأغذية والمشروبات (1)	6	مساقات 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	مساقات 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 461 Hotl.
- يعتبر الفصل الدراسي الذي يسبق تسجيل هذه المساقات هو الفصل المتوقع تخرج للطالب به لغایات اخذ المساقات البديلة في حال احتاج الطالب لها.

مدرج وصف المساقات في الخطة الدراسية على الموقع الالكتروني لقسم الادارة 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 يعتمدتها مجلس القسم

### مهام لجنة التدريب في قسم الادارة 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 ارباب 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 المطاحة 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 الازمة.
- سياسات واضحة ضد التحرش أو سوء المعاملة.

- القدرة على تقديم تدريب فعلي (Hands-on Training)
- إتاحة الفرصة للطالب 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
- يُفضل 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 الطالب 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 للطالب الوصول إليها بسهولة.
- مراعاة عدم تحمل الطالب أعباء تنقل مرهقة.
- التزام الفندق بقوانين العمل والتدريب
- احترام ساعات التدريب القانونية.
- وضوح المهام المسموح بها وعدم تكليف الطالب بمهام لا تناسب مستوىه.

### آلية التدريب للمساقات الميدانية في قسم الإدارة الفندقية

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

- متابعة الخطة الاسترشادية للطلبة وحصر الأعداد المتوقع تسجيلها لمساقات التدريب الميداني من خلال القسم.
- إعلام عضو هيئة التدريس المعنى 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 أجل إرسالها للجهات الأمنية وتمثل بشهادة عدم محكومية والشهادة الصحفية
- تجميع البيانات الخاصة للطلبة المتدربين ضمن قائمة محددة تحتوي على أسماء الطلبة المتدربين وعنوانين بريدهم الإلكتروني والفندق المعنى 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 أثناء فترة التدريب.
- النقاط الواجب الاهتمام بها في كل قسم من اقسام الفندق أثناء فترة التدريب وحسب مخرجات التعلم للمساق.
- توجيه الطلبة للاطلاع على دليل التدريب الموجود على موقع القسم الإلكتروني.
- مخاطبة الفنادق التي تم اعتمادها لغایات التدريب بأسماء المتدربين وفق كشف التوزيع المعتمد من قبل القسم.
- تزويد الفندق المعنى 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 تعرفي 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 يتدرّبون بها.
- يقوم مدرس المساق ومشرف التدريب بمتابعة تدريب الطلبة المتدرّبين خلال اوقات التدريب.
- يقوم مدرس المساق بأدراجه محاضرات وانشطة على الموقع الالكتروني وتكون بشكل عملي يحاكي الأقسام التي يتدرّب بها الطلبة في الفندق.
- يعبأ الطلبة المتدرّبين نموذج التقرير الأسبوعي (مرفق) ويسلم للقسم يبين فيه الامور التي تدرّب عليها.
- يقوم أعضاء من لجنة التدريب (مدرس المساق) بعمل زيارات ميدانية الى الطلبة وتعبيه نموذج تقييم الزيارة (مرفق).
- يقوم مشرف التدريب بتقديم تقييم (معتمد لجميع الفنادق ومتعمد من القسم) للفندق لتعبئته من خلال مدير التدريب في الفندق عن الطلبة المتدرّبين (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 للطالب 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 ومح桐م 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 مدرس مساقات التدريب الميداني في الإدارة الفندقية**

- نوع المهمة: إشراف أكاديمي - تشغيلي
- يتولى مدرس المساق مسؤولية تصميم وتنفيذ منظومة تعليمية ميدانية ترتكز على:
- تحويل مخرجات التعلم (CLOS) إلى معايير أداء سلوكية قابلة للقياس داخل بيئة التشغيل الفندقية.

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

## مهام المدرس 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 Guest Service Accuracy, Queue Management Efficiency, 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 لسلسل الخدمة Sequence of Service وتقنيات الخدمة المتقدمة (Gueridon, Silver).

### 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 الطلبة لمعايير HACCP و ISO 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 للتزييل 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 الفندقيّة اليومية (RevPAR, ADR, Occupancy).
- تطوير قدرات الطالب في Root Cause Analysis والمشاركة الفاعلة في الاجتماعات التشغيلية.

### واجبات مدرس المساق الإجرائية

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

### آلية متابعة الطالب المتدربين في الفنادق

- الزيارات الميدانية المنتظمة
- يقوم أعضاء من لجنة التدريب (مدرس المساق) بزيارة الجهة التدريبية زيارة رسمية لمتابعة الطالب، مراقبة بيئته 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 جدوله الدراسي.
- تهدف الزيارة لتوثيق العلاقة مع الجهة التدريبية والالتقاء مع الطلبة والوقوف على مشاكلهم.

- التواصل المستمر مع المشرف في الفندق
  - متابعة الطلبة هاتفياً ومدى انضباطهم السلوكي والمهني ومتابعة الملاحظات مع لجنة التدريب والطلبة.
  - استقبال كافة شكاوى الجهة التدريبية أو 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 إرساله 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 التدريسي 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 ورقياً للقسم.
  
- لقاءات الدورية مع المتدربين
  - عقد لقاءات (عبر الإنترن特) 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 التدريسي ويكون وجاهياً داخل الحرم الجامعي.
  - يتم تقديم تغذية راجعة للطالب
  - إعطاء ملاحظات بناءة 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	ممتأز(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 و Tobias	تحليل جيد	تحليل سطحي	لا يوجد تحليل

### تقرير لجنة التدريب للانضباط

المعيار	الوزن	ممتاز	جيد	مقبول	ضعيف
الالتزام بالحضور والانصراف	40%	ملتزم تماماً	تأخير بسيط	تأخير متكرر	غياب
الالتزام بالزيري الرسمي	20%	دائماً ملتزم	غالباً ملتزم	أحياناً	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 المساعدة	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%	دائماً ملتزم	غالباً	أحياناً	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 دائماً	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 اخر تعتمده لجنة التدريب يحقق أهداف التدريب.
- يسمح للطلبة التدرب في محافظة اربد ضمن شروط خاصة توافق علها 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 بالنظام 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 التدريسي	تاريخ الزيارة

أسماء لجنة الزيارة	

## أهداف الزيارة

## نموذج التقرير الأسبوعي رقم ( ) / خاص بالطلبة

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

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

	القسم الذي يتدرّب فيه	اسم جهة التدريب
--	-----------------------	-----------------

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

ملاحظات	ساعة المغادرة	ساعة الحضور	اليوم

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				

Director of Learning and Development Notes:

.....

.....

.....

.....

.....

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 التدريسي

المعلومات الأساسية:

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

عناصر التقييم:

الرقم	البيان	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 والأنظمة والتعليمات	
8	علاقته مع مرؤوسيه وزملائه	
9	التعامل مع الزبائن	
10	المبادرة الذاتية	
	المجموع الكلي:	

ملاحظات:

مدرس المساق

لجنة التدريب الميداني:

رئيسا ..... عضوا ..... عضوا ..... 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	1
1	المظهر العام	المظهر العام
2	مهارات التقديم وإتقانه	مهارات التقديم وإتقانه
3	سلسة المحتوى وصحة وترتيب الأفكار	سلسة المحتوى وصحة وترتيب الأفكار
4	قياس المستوى المعرفي	قياس المستوى المعرفي
المجموع الكلي		

ساعات الدوام:

عدد الساعات الدوام التي اجتازها المتدرب
عدد الساعات المتبقية
الإجراء

مدرس المساق


## نموذج شكوى جهة تدريبية

اسم مشرف الجهة التدريبية	الجهة التدريبية
الساعة	التاريخ

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

محتوى الشكوى
--------------

توجيه مدرس المساق
-------------------

لا	نعم	تحويل الشكوى إلى لجنة التدريب
----	-----	-------------------------------

خاص بلجنة التدريب	الوقت	التاريخ
-------------------	-------	---------

قرار لجنة التدريب
-------------------

لجنة التدريب
--------------

..... .....

## نموذج شكوى متدربي

	الرقم الجامعي		اسم الطالب
	الساعة		التاريخ

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

### محتوى الشكوى

### توجيه مدرس المساق

لا	نعم	تحويل الشكوى إلى لجنة التدريب
----	-----	-------------------------------

### خاص بلجنة التدريب

	الوقت		التاريخ
--	-------	--	---------

قرار لجنة التدريب

لجنة التدريب