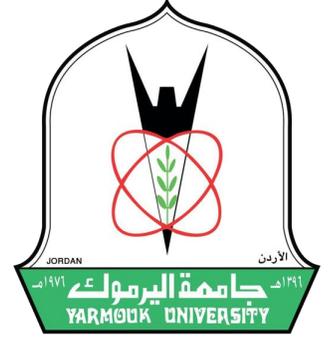


الدليل التدريبي  
كلية السياحة والفنادق  
قسم الادارة الفندقية



JORDAN

كلية السياحة والفنادق  
Faculty of

أكتوبر

2024



## دليل التدريب العملي لطلبة قسم الإدارة الفندقية



أكتوبر

2024

## الفهرس

2	..... تعريف بقسم الإدارة الفندقية
3	..... الأهداف العامة للتدريب العملي
4	..... الأهداف العامة للتدريب العملي
4	..... مساقات التدريب العملي
5	..... توزيع مساقات التدريب العملي في الخطة الدراسية
6	..... آلية التدريب للمساقات العملية في قسم الإدارة الفندقية
9	..... تعليمات التدريب
10	..... نماذج التدريب



## قسم الإدارة الفندقية

بدأ قبول الطلبة في برنامج بكالوريوس الإدارة الفندقية في العام الدراسي 2011-2012 لتعزيز التوسع الأفقي والعمودي في الفنادق ومؤسسات الضيافة محليا وإقليميا وكاستجابة للطلب المتزايد على الخدمات السياحية والحاجة الماسة للأيدي العاملة المؤهلة في هذا القطاع في مختلف المجالات، وجاء هذا البرنامج لرفد السوق المحلي والدولي بالكوادر البشرية المتخصصة والمؤهلة لإشباع حاجة السوق في قطاع الضيافة وسعيًا ولتعزيز الصورة الذهنية للأردن كمقصد سياحي والتوجهات السياحية والنمو المتسارع للقطاع السياحي في الدول المجاورة. .

تم بناء خطه دراسية تراعي تحقيق متطلبات هدف الوصول الى مخرجات تعليميه نوعيه، حيث اشتملت الخطة الدراسية على اللغات الأجنبية والمساقات النظرية والمهارات العملية التي يحتاجها الطالب في سوق العمل لضمان مستوى منافس من الخدمات المقدمة للضيوف المحليين والدوليين. ولتحقيق الغايات الأنف ذكرها أولت الخطة الدراسية أهميه كبيره بجانب التدريب العملي وجاء ذلك تماشيا مع توجه التخصص بصفته مهني تقني، حيث تم تخصيص 36 ساعه دراسية موزعه على سته مساقات تطبيقيه وللوصول للصورة المثلى والفائدة القصوى من المساقات التدريب العملية، يتم تسجيلها للطالب بعد استكمال كاه المواد النظرية في التخصص لتصبح السنه الدراسية الأخيرة للطالب ميداني عملي ويقدم هذا الدليل شرحا تفصيليا لإجراءات وآليات تنفيذ التدريب العملي للطلبة وبشكل مفصل مشتملا أيضا على نماذج التقييم علما بأنه تم مراجعه هذا الدليل بشكل دوري وفق التطورات والتغيرات بما يخدم مصلحه العملية التعليمية للطالب.

## قسم الادارة الفندقية

### الرؤيا

يطمح قسم الادارة الفندقية الى تحقيق التعليم الافضل في مجال إدارة الضيافة ضمن بيئة أخلاقية وإبداعية منافسة محليا وإقليميا.

### الرسالة

المساهمة في تطوير قطاع الضيافة محليا وإقليميا وتأهيل كوادر متميزة في العمل الإداري في مؤسسات الضيافة بكفاءة وفاعليه من خلال التميز في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع ضمن برامج تعليمية مرتبطة بالتنمية الشاملة.

### القيم

#### • الإبداع

الاعتراف بقيمة الابتكار في كافة جوانب العملية التعليمية.

#### • التطور المستمر

الالتزام بالتقييم الذاتي بصورة مستمرة وذلك لتطوير جودة النتائج.

#### • التعاون والعمل الجماعي:

الرغبة في العمل الجماعي بروح الفريق.

#### • الالتزام تجاه أصحاب المصلحة

الالتزام تجاه أصحاب المصلحة بما في ذلك المجتمع لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

تعتبر مساقات التدريب العملي للطلبة أحد اهم الركائز المهمة والتي يتميز بها خريجي قسم الادارة الفندقية لأهميته في صقل مهارات الطالب وربط الجانب النظري بالجانب العملي التطبيقي، مما ينتج طالب مؤهل كفوء علميا وعمليا قادر على الانخراط في سوق العمل ومجابهة التحديات.

### الأهداف العامة للتدريب العملي

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

### مساقات التدريب العملي

- 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 العملي في الخطة الدراسية

ملاحظات	عدد الساعات المعتمدة في الخطة	اسم المساق	رقم ورمز المساق
مسابقات متزامنة مع بعضها/ 18 ساعة معتمده يسجلها	6	إنتاج الأغذية والمشروبات (1)	Hotl 322
الطالب في الفصل الاول من السنة الرابعة/ بعد أن يجتاز	6	إنتاج الأغذية والمشروبات (2)	Hotl 323
الطالب 90 ساعة بنجاح	6	خدمة الأغذية والمشروبات	Hotl 324
مسابقات متزامنة مع بعضها/ 18 ساعة معتمده يسجلها	6	تطبيقات إدارة الغرف	Hotl 312
الطالب في الفصل الثاني من السنة الرابعة/ بعد أن يقطع	6	تدريب ميداني في إدارة الضيافة (1)	Hotl 351
الطالب 108 ساعة معتمدة	6	تدريب ميداني في إدارة الضيافة (2)	Hotl 352
	36	المجموع	

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

مدرج وصف المساقات في الخطة الدراسية على الموقع الإلكتروني لقسم الإدارة الفندقية.

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

## آلية التدريب للمسابقات العملية 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 وهي:
  - شهادة عدم محكومية
  - الشهادة الصحية
  - صورته عن الهوية الشخصية.
- 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 فتره التدريب.
  - النقاط الواجب الاهتمام بها في كل قسم من اقسام الفندق اثناء فتره 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 تعريفي عن الفندق والخدمة التي يقدمها والية التدريب.
- يتم توزيع الطلبة على الأقسام المختلفة في الفندق خلال فترة التدريب ويخصص الفندق موظف في كل قسم لمتابعة وتدريب الطلبة في قسمه.
- يقوم الفندق بإعلام مدرس مساق التدريب عن القسم الذي يتدرب فيه الطالب.
- يقوم مدرس المساق بعمل قائمة تحتوي على أسماء الطلبة والأقسام 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.
- يقدم الطلبة المتدربين تقريراً اسبوعياً لمدرس المساق يبين فيه الامور التي تدرب عليها من خلال الموقع الالكتروني
- يقوم مدرس المساق بعمل زيارات ميدانية الى الطلبة وتعبئه نموذج تقييم الزيارة Practicum visit report (مرفق).
- يقوم مدرس المساق بتقديم تقييم (معتمد لجميع الفنادق ومعتمد من القسم) للفندق لتعبئته من خلال مدير التدريب في الفندق عن الطلبة المتدربين (مرفق).

### نصائح للطلبة المتدربين

- كن متفائلاً ومستعداً للتعلم.
- كن منفتحاً على تجربة أشياء جديدة.
- كن نشطاً وشارك في المهام الموكلة إليك.
- استغل الفرصة للتواصل مع الزملاء والتعلم منهم.
- لا تتردد في طلب المساعدة إذا احتجت إليها.

### المرحلة الثالثة: انتهاء عملية التدريب وتقييم الطلبة:

- بعد استكمال عملية التدريب يسلم الطالب نموذج التقييم الخاص به في ظرف مغلق ومختوم لمدرس المساق، والذي يعبأ من قبل الفندق والتي تشكل ما نسبته 30% من علامة المساق.
- يقوم مدرس المساق بعمل التقييم الأدائي والانضباطي للطالب والتي تشكل ما نسبته 30% من علامة المساق.
- يقدم الطالب عرض تقديمي بعد انتهاء التدريب عن التدريب ومناقشته مع مدرس المساق ولجنة التدريب المشكلة من قبل رئيس قسم الإدارة الفندقية وتشكل ما نسبته (25%) من علامة المساق.
- يقوم مدرس المساق بجمع علامات خاصة بتقارير الزيارات الميدانية (15%).

### توزيع العلامات لمساق التدريب الميداني:

العلامة	اسم نموذج التقييم
جهة التدريب	
30%	نموذج تقييم الفندق
مدرس المساق	
30%	نموذج المتابعة والإشراف
15%	التقارير الأسبوعية
25%	العرض التقديمي للطالب وتقييم اللجنة
70%	المجموع

كلية السياحة والمنادق  
Faculty of Tourism and Hotels

## تعليمات التدريب

- يجب أن يتم الطالب ما مجموعه 576 ساعة تدريبية خلال الفصل الدراسي الواحد.
- لا يسمح للطالب بتجاوز غياب 3 أيام بدون عذر في مكان التدريب.
- في حال تغيب الطالب لظروف صحية أو طارئة يجب إبلاغ مدرس المساق وتزويدة بما يثبت ذلك
- الالتزام بالجدول الزمني المحدد للتدريب.
- الالتزام بالأنظمة والتعليمات الداخلية لمكان التدريب.
- احترام كافة الزملاء والمسؤولين في مكان التدريب.
- تطبيق تعليمات السلامة والصحة المهنية.
- الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالضيوف.
- يحول الطالب إلى لجنة التأديب في حال صدر منه أي مخالفة متعمدة تضر سير العمل أو سلوكيات غير مقبولة.



نموذج تقييم المشرف في الميدان



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

Student Performance Evaluation  
Field Training (Hotel Assessment)

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	



## نموذج تقييم العرض التقديمي

كلية السياحة والفنادق

قسم إدارة الفنادق

المعلومات الأساسية:

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

عناصر التقييم:

الرقم	البيان	5	4	3	2	1
1	مهارات التقديم وإتقانه					
2	سلاسة المحتوى وصحة وترتيب الأفكار					
3	المظهر العام					
4	السلاسة النحوية والدقة في الأداء					
5	القدرة على الحديث بطلاقة وقوة الشخصية					
المجموع الكلي						

ملاحظات

1	العقوبات:
2	الحوافز:
3	اخرى:

مدرس المساق

## نموذج تقييم الحزمة الأولى

كلية السياحة والفنادق

قسم الإدارة الفندقية

نموذج تقييم الحزمة الأولى (إنتاج الأغذية والمشروبات)

المعلومات الأساسية:

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

عناصر التقييم:

الرقم	البيان	1	2	3	4	5
1	الالتزام بالحدود 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 مرؤوسيه وزملائه					
9	التعامل مع الزبائن					
10	المبادرة الذاتية					
	المجموع الكلي:					

ملاحظات:

1	العقوبات:
2	الحوافز:
3	اخرى:

مدرس المساق

