

**قسم الإدارة الفندقية
كلية السياحة والفنادق
جامعة اليرموك**

مقترح

**الدبلوم التدريبي في إدارة الفنادق و المطاعم
(890 ساعة)**

(240 ساعة نظرية + 250 ساعة تطبيقية + 400 ساعة تدريب ميداني)

مقترح

الدبلوم التدريبي في إدارة الفنادق و المطاعم

أولاً: مدة الدبلوم التدريبي سنة دراسية = 8 شهور
ثانياً: الشريحة المستهدفة . الحاصلين على ثانوية عامة ناجح او راسب و العاملين في الفنادق و المطاعم

ثالثاً : مبررات البرنامج

- 1- تطورت صناعة السياحة الأردنية بشكل متسارع خلال السنوات الماضية ، وأصبحت ثاني أهم صناعة و الاسرع نموا في الاقتصاد الوطني . وقد بلغت مساهمة السياحة أكثر من 14% من الناتج المحلي الإجمالي في المملكة ووفرت أكثر من 46 ألف فرصة عمل مباشرة وساهمت في توفير دخل لأكثر من 180 ألف أسرة أردنية بشكل مباشر أو غير مباشر.
- 2- بلغ عدد الفنادق عام 2013 في المملكة 519 فندق يعمل فيها 18307 موظف منهم 2081 موظف غير اردني حيث تعتبر الفنادق ثاني اكبر موظف للعمالة في القطاع السياحي الاردني .
- 3- بلغ عدد المطاعم السياحية في المملكة 960 مطعم مصنف يعمل فيها أكثر من 19 ألف عامل بشكل مباشر ، منهم أكثر من 6 الاف عامل غير أردني أو ما نسبته 33% من إجمالي العاملين في المطاعم السياحية والتي تعتبر الأعلى على مستوى المهن السياحية في المملكة من حيث نسبة غير الاردنيين من اجمالي العاملين.
- 4- هذا بالإضافة إلى المطاعم الشعبية العديدة والغير مصنفة والتي تنتشر بشكل كثيف في المملكة وتوفر آلاف فرص العمل معظمها يشغلها عاملين غير أردنيين.
- 5- ومع تزايد الفقر والبطالة في المملكة (بلغت نسبة البطالة في المملكة 30% عام 2014 حسب تقارير البنك الدولي) والحاجة الماسة لتوطين الأيدي العاملة والحد من الاعتماد على الأيدي العاملة الأجنبية وتأثيرها الواضح باستنزاف الموارد السياحية والعملات الصعبة في المملكة ، أصبح من الضروري تنفيذ هذا البرنامج والذي يعتبر الوحيد والفريد من نوعه في المملكة حالياً.
- 6- تسعى العديد من مؤسسات الضيافة حالياً لاستقطاب أيدي عاملة من الفلبين وكينيا واندونيسيا و مصر و سوريا لسد العجز الموجود في السوق الأردنية.
- 7- يتميز هذا البرنامج بخلق مزيج متجانس من المعارف النظرية والتطبيق العملي و التدريب الميداني الذي يؤهل المشارك للحصول على فرصة عمل حال تخرجه، و يتماشى مع متطلبات سوق العمل في الاردن و خارجه.

رابعاً: أهداف البرنامج

- 1- توفير كوادر بشرية مؤهلة من الأردنيين الراغبين بالعمل في الفنادق والمطاعم.
- 2- دعم ومساندة السياحة الأردنية عموماً، و الفنادق والمطاعم بشكل خاص من خلال توفير الكوادر البشرية التي تتناسب مع حاجات السوق الفعلية.
- 3- المساهمة في الحد من الفقر والبطالة بين الشباب الاردني ، خاصة من لم يحالفهم الحظ بالحصول على مقعد جامعي .
- 4- الحد من تسرب العملات الصعبة من خلال ما يتقاضاه أكثر من 8000 عامل وموظف غير أردني في الفنادق و المطاعم الأردنية ، و دعم الاقتصاد الاردني من خلال تاهيل المشاركين و مساعدتهم بالحصول على فرص عمل داخل الاردن و في الدول المجاورة.
- 5- تفعيل مساهمة الجامعة و الكلية في خدمة المجتمع المحلي وتعزيز توجهاته.

خامسا : الخطة الدراسية

ينقسم البرنامج إلى ثلاثة أقسام : نظري وتطبيقي و تدريب عملي ميداني

- 1- يشمل الجانب النظري (240) ساعة على مدار (12 اسبوع) بواقع (4 ساعات يوميا).
- 2- يشمل الجانب التطبيقي (250) ساعة منها (145 ساعة) تطبيق عملي في المطابخ والمطاعم داخل الجامعة أو خارجها اذا تعذر ذلك ، بإشراف أكاديمي مباشر على مدار شهر و نصف بواقع (5 ساعات يوميا) .
- 3- تدريب ميداني بواقع (400) ساعة في الفنادق والمطاعم على مدار (10 اسابيع) بواقع 8 ساعات يوميا.
- 4- أ. مقررات الخطة : كما في الجدول (1)

جدول (1) مقررات الخطة الدراسية للدبلوم التدريبي في ادارة المطاعم

عدد الساعات الصفية		اسم المساق	رمز ورقم المساق
تطبيقي	نظري		
	30	لغة انجليزية متخصصة للفنادق و المطاعم	فط 100
	30	مدخل إلى صناعة الضيافة العالمية	فط 101
	30	مقدمة في إدارة المطاعم	فط 102
30	30	مهارات الاتصال وفن التعامل	فط 105
20	20	فن الاستقبال و خدمة العملاء	فط 106
15		تجهيزات الفنادق و المطاعم	فط 107
15	15	إدارة المؤتمرات والمناسبات	فط 109
	15	إدارة التغذية	فط 111
80		إنتاج الأغذية و المشروبات	فط 115
10	10	إدارة المطبخ	فط 117
	20	صحة الأغذية و سلامتها	فط 121
50		خدمة الأغذية والمشروبات	فط 125
	20	تسويق خدمات الفنادق والمطاعم	فط 129
	20	الشراء و التخزين في الفنادق المطاعم	فط 130
30		نظم المعلومات في الفنادق و المطاعم	فط 141
250 ساعة	240 ساعة		المجموع
400 ساعة		تدريب ميداني	فط 199

النظري : 12 اسبوع * 5 ايام في الاسبوع * 4 ساعات يوميه = (240) ساعة

التطبيقي : 10 اسابيع * 5 ايام اسبوعيا * 5 ساعات يوميا = (250) ساعه

التدريب الميداني: 10 اسابيع * 5 ايام في الاسبوع * 8 ساعات يوميا

10+10+12 = 32 اسبوع = 8 شهور

وصف المقررات

فط 100 لغة انجليزية متخصصة في المطاعم (30 ساعة)

يركز المساق على المهارات اللغوية والمهنية اللازمة للطلبة للعمل بنجاح في المهن المتاحة في الفنادق و المطاعم بمختلف أنواعها. كما يهتم المساق بتطوير المهارات اللغوية للطلبة للتكيف مع دراستهم الأكاديمية في مساقات التخصص وتزويدهم بالمصطلحات الإنجليزية العامة والمتخصصة التي تساعدهم للعمل بكفاءة في حقل التخصص.

فط 101 مدخل إلى صناعة الضيافة العالمية (30 ساعة)

يعرف المساق الطلبة بصناعة الضيافة بتنوعها وتميزها، ويساعد في فهم آفاق الصناعة وتعقيداتها، والمسائل الأساسية في الضيافة، والفرص الوظيفية المتوفرة في المطاعم والفنادق ومؤسسات الضيافة المعنية بتقديم الأطعمة والمشروبات، ومراكز الترفيه، وخطوط النقل البحري وغيرها من مؤسسات الضيافة. كما يتناول المساق اخلاقيات المهنة ضمن اطار الثقافة و الدين و العادات و التقاليد.

فط 102 مقدمة في إدارة المطاعم (30 ساعة)

يركز المساق على طبيعة وآفاق وأهمية إدارة المطاعم ضمن صناعة الضيافة. يعطي لمحة عن أنواع و أعمال المطاعم القائمة التي يتم إدارتها بشكل جيد، وتتضمن مهام التخطيط والتنظيم والتوظيف وتنسيق النشاطات وإعداد الموازنات الخاصة بالمطعم، كما يتطرق إلى قوائم الطعام وكيفية تصميمها وتخطيطها.

فط 105 مهارات الاتصال وفن التعامل (60 ساعة)

يُعرّف المساق الطلبة بعملية الاتصال ووسائله، والمهارات الشفوية والكتابية للاتصال، وأساليب التعامل مع الجنسيات والثقافات المختلفة، وفن التخاطب والتقديم، وآداب المائدة، و التعامل مع شكاوى و اقتراحات العملاء. كما يتناول تنمية المهارات الشخصية بين الأفراد والجماعات، وبناء الفريق والاهتمام بالعملاء في الفنادق و المطاعم ، وكيفية استجابة المطاعم لحاجات العملاء المتباينة.

فط 106 فن الاستقبال و خدمة العملاء (40 ساعة)

يهدف المساق إلى معرفة القواعد الأساسية في فنون الاستقبال و توظيف مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي بالإضافة للطرق الصحيحة للتعامل مع مختلف المواقف وتمكين المتدرب بمعرفة آليات الرد على الهاتف و التعامل مع أجهزة الاتصال بشكل عام. كما يتناول المساق اهم الطرق و الوسائل الخاصة بخدمة العملاء و الاحتفاظ بهم و موافاة حاجاتهم و رغباتهم.

فط 107 تجهيزات الفنادق و المطاعم (15 ساعة)

يبين المساق المعدات والتجهيزات المختلفة والأساليب المستخدمة في إنشاء الفنادق والمطاعم المختلفة، كما يغطي احتياجات المطعم من المعدات والتجهيزات والأثاث في مناطق المطبخ (البارد والساخن) والمطاعم، وباقي أقسام المطعم. تعلم الطالب بالأساليب الأساسية المستخدمة في الصيانة الوقائية لهذه المعدات والتجهيزات.

فط 109 إدارة المؤتمرات والمناسبات (30 ساعة)

يوضح المساق آفاق وأقسام سوق المؤتمرات والمناسبات، ويفسر ما يلزم لموافاة حاجات الضيوف والبحث عن الأساليب والوسائل التي تساهم في الوصول لخدمات أفضل. يقدم المساق نظرة عملية لمختلف أنواع اللقاءات والمناسبات ونوع المؤسسات التي تقدمها. يستطلع الطلبة الوظائف التنظيمية اللازمة لتنظيم المناسبات الخاصة وتحليل العوامل المؤثرة في نجاح مثل هذه اللقاءات كالبناء التنظيمي للمؤسسة وإدارة المخاطر والفعالية التنظيمية و الماليه.

فط 111 إدارة التغذية (15 ساعة)

يقدم المساق مختلف المرافق التي يمكن تقديم خدمات الأطعمة والمشروبات فيها، ويقدم مراجعة لوظائف وعمليات ، وأساليب الرقابة المتوفرة في أعمال التغذية وإدارتها بنجاح . بالإضافة، يساهم المساق في فهم أفضل عناصر ومكونات الأطعمة. من أهم المواضيع التي يتم تناولها الكربوهيدرات و البروتينات و الدهون و الفيتامينات والأملاح والماء و التغذية خلال مراحل الحياة المختلفة، والألياف والوجبات السريعة واهم الحقائق والمغالطات المتداولة في هذا المجال.

فط 115 إنتاج الأغذية والمشروبات (80 ساعة)

يركز هذا المساق على الطرق المختلفة والعمليات ذات العلاقة بإنتاج الأغذية والمشروبات حيث يتدرب الطالب على كيفية تصنيف و إنتاج الأغذية وخدمة الأطعمة والمشروبات في الفنادق والمطاعم . يختبر الطلبة مختلف المسؤوليات والمسائل الإدارية و العمليات المرتبطة بالأطعمة والمشروبات. كما يتناول المساق كيفية حساب تكاليف الأغذية والمشروبات حسب الأساليب والمعايير المتبعة.

فط 117 إدارة المطبخ (20 ساعة)

يعرف المساق الطالب بالأساليب والأدوات الضرورية لزيادة فعالية العمل في المطبخ والحفاظ على بيئة آمنة للعاملين والعلاء والمؤسسة، وكذلك تقديم قيمة مضافة للضيوف. كما يتناول المساق المهارات المهنية المميزة لإدارة العاملين في المطبخ.

فط 121 صحة الأغذية و سلامتها (20 ساعة)

يغطي المساق مبادئ وتطبيقات صحة الأغذية وسلامتها في صناعة خدمة الأغذية و يركز على تدريب الطلبة على إجراءات صحة الأغذية وسلامتها وتنمية وعي الطلبة حول تأثير الأقسام المستجدة في صناعة الأطعمة على سلامتها ، وأهمية إيجاد برنامج HACCP يُعنى بتحليل نقاط الرقابة الغذائية في جميع مناحي المؤسسة ، وتطوير معايير محددة ومواصفات للأطعمة.

فط 125 خدمة الأغذية والمشروبات (50 ساعة)

ينخرط الطلبة من خلال هذا المساق بالجوانب العملية لأساسيات خدمات الأطعمة وآدابها وتجهيز وترتيب المطعم للخدمة. كما يتعلم الطلبة أنماط الخدمة الأساسية مثل الخدمة الإنجليزية والفرنسية والروسية والأمريكية وخدمات الأطعمة الخاصة وما يرتبط بها من وظائف إدارية ترتبط بخدمات الضيوف.

فط 129 تسويق خدمات الفنادق و المطاعم (20 ساعة)

يقدم المساق مختلف الجوانب ذات العلاقة بتسويق الفنادق و المطاعم . يركز على طبيعة و نطاق وأهمية التسويق و دور التسويق كفلسفة في نشاطات وأعمال المطاعم ونمط أساسي فيها وكنشاط أساسي في مختلف قراراتها وأعمالها. بالإضافة فان المساق يركز على تعليم الطلبة أساسيات المزيج التسويقي واستراتيجيات التسويق وتقسيم الأسواق الخاصة بالفنادق و المطاعم .

فط 130 الشراء و التخزين في الفنادق و المطاعم (15 ساعة)

يتضمن المساق شرح مفهوم الشراء، وإدارة سلسلة التوريد، ومفهوم الإدارة الإستراتيجية لعمليات الشراء بالجملة والتجزئة، وسلسلة الطلب والإدارة اللوجستية، وعمليات التخزين، والأساليب التقنية، وتطبيقات الحاسب الآلي في أنظمة الشراء والتخزين، بالإضافة إلى مواضيع تتعلق بالشراء في المناسبات الخاصة او الطلبات الخارجية.

فط 141 نظم المعلومات في الفنادق و المطاعم (30 ساعة)

يتناول المساق أهم نظم المعلومات المستخدمة في الفنادق و المطاعم من أنظمة حجوزات و تخزين ونقاط بيع في الفنادق و المطاعم

سادسا : التدريب العملي الميداني

بعد إنهاء المساقات النظرية بنجاح ، يلتحق المشاركون بالتدريب في احد الفنادق او المطاعم السياحية باشراف اكايمي و ميداني بواقع (400) ساعة تدريب تؤهله للعمل في احد أقسام المطعم . يتم متابعة الطلبة من خلال تقارير نصف شهرية ترسل للمشرف الاكاديمي و تقرير نهائي يتم مناقشته في نهاية التدريب .

سابعا : فرص العمل

بالتنسيق مع جمعية الفنادق أصحاب المطاعم والحلويات ومن خلال مجموعة من الاتفاقيات التي يسعى القسم لتنظيمها مع الفنادق و المطاعم و محال الحلويات و صالات الافراح في مختلف مناطق المملكة ، سيتم إتاحة فرص عمل أكبر شريحة من المشاركين .

ثامنا:الرسوم المقترحة

نقترح أن تكون رسوم المشاركة 950 دينار أردني للمشارك الواحد. والاهم هو وقف استنزاف الموارد المالية من خلال العمالة الغير أردنية وتعزيز الثقافة المحلية من خلال الاعتماد على المواطن الأردني بدلا من العمالة الوافدة.

تاسعا: المحاضرون

- 1- سيتم الاعتماد على أعضاء القسم و الاستعانة بالمحاضرين الغير متفرغين من الفنادق و المطاعم حسب الحاجة و التخصص في تقديم المادة النظرية.
- 2- يتم الإشراف على الجانب التطبيقي الخاص بإنتاج الأغذية و المشروبات و خدماتها من قبل العاملين في المطاعم (داخل الجامعة او خارجها) و صالات الأفراح و محال الحلويات و الفنادق في الجامعة و باشراف مباشر من قسم الإدارة الفندقية. كما يتم متابعة الجانب التطبيقي الغير وارد في الفقرة (2) من هذا البند من قبل القسم و محاضرين غير متفرغين.
- 3- يتم التنسيق و الاشراف على التدريب الميداني من قبل قسم الادارة الفندقية.

عاشرا: عدد الدورات سنويا

تعقد الدورات بواقع دورتين في العام الواحد .

حادي عشر : إدارة البرنامج

لضمان تحقيق البرنامج لأهدافه يتم تنفيذه تحت مظلة الكلية بالتنسيق مع مركز الملكة رانيا للاستشارات و خدمة المجتمع.