

كلية السياحة والفنادق جامعة اليرموك

الدبلوم المهني في السياحة و الطيران
(400 ساعة)

(290 ساعة نظرية و تطبيقية + 110 ساعة تدريب ميداني)

مقترح

الدبلوم المهني في السياحة و الطيران

أولاً: مدة الدبلوم المهني : سنة دراسية (9 شهور) بواقع 400 ساعة
ثانياً: الشريحة المستهدفة :

- 1- الحاصلين على ثانوية عامة ناجح او راسب
- 2- العاملين في المؤسسات السياحية و شركات الطيران
- 3- الباحثين عن عمل في السياحة و الطيران و المهتمين

ثالثاً : مبررات البرنامج

- 1- تطورت صناعة السياحة الأردنية بشكل متسارع خلال السنوات الماضية ، وأصبحت ثاني أهم صناعة و الأسرع 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- هناك اعداد كبيرة من العاملين غير الأردنيين في قطاع السياحة و الطيران (اكثر من 14% من العمالة المباشرة)، مما ينتج عنه تسرب كبير للعمالات الصعبة و مساهمة في زيادة معدلات الفقر و البطالة .
- 3-يزداد اهتمام الأردن بشركات الطيران و نشاطاتها ، خاصة مع تزايد أعداد المسافرين الذين تستقبلهم المطارات الأردنية.
- 4- ومع تزايد الفقر و البطالة 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 و العمالات الصعبة في المملكة ، أصبح من الضروري تنفيذ هذا البرنامج والذي يعتبر الوحيد والفريد من نوعه في المملكة حالياً.
- 5- يتميز هذا البرنامج بخلق مزيج متجانس من المعارف النظرية و التطبيق العملي و التدريب الميداني الذي يؤهل المشارك للحصول على فرصة عمل حال تخرجه، و يتماشى مع متطلبات سوق العمل في الأردن و خارجه.

رابعاً: أهداف البرنامج

- 1- توفير كوادر بشرية مؤهلة من الأردنيين الراغبين بالعمل في السياحة و الطيران .
- 2- دعم و مساندة السياحة الأردنية من خلال توفير الكوادر البشرية التي تتناسب مع حاجات السوق الفعلية.
- 3- المساهمة في الحد من الفقر و البطالة بين الشباب الاردني ، خاصة من لم يحالفهم الحظ بالحصول على مقعد جامعي .
- 4- الحد من تسرب العمالات الصعبة من خلال ما يتقاضاه أكثر من 8000 عامل و موظف غير أردني في السياحة و الطيران ، و دعم الاقتصاد الأردني من خلال تأهيل المشاركين و مساعدتهم بالحصول على فرص عمل داخل الأردن و في الدول المجاورة.
- 5- تفعيل مساهمة الجامعة و الكلية في خدمة المجتمع المحلي و تعزيز توجهاته.

خامسا : الخطة الدراسية

يتضمن البرنامج ما يلي :

- 1- نظري و تطبيقي (290) ساعة .
- 2- تدريب ميداني بواقع (110) ساعة في السياحة و الطيران على مدار (5 اسابيع) بواقع 8 ساعات يوميا.
- 3- أ. مقررات الخطة : كما في الجدول (1)

جدول (1) مقررات الخطة الدراسية للدبلوم التدريبي السياحة والمطارات

عدد الساعات	اسم المساق	رمز ورقم
30	لغة انجليزية متخصصة للسياحة و الطيران	س ط 101
20	مدخل الى صناعة السياحة العالمية	س ط 102
20	مدخل إلى صناعة الضيافة العالمية	ف ط 103
20	السياحة في الأردن	س ط 104
20	مهارات الاتصال وفن التعامل	ف ط 105
20	إدارة المؤتمرات والمناسبات	ف ط 106
20	ادارة شركات السياحة و السفر	س ط 107
20	ادارة أعمال الحج و العمرة	س ط 108
20	ادارة المطارات	س ط 109
20	الشحن و التخليص	س ط 110
20	النقل السياحي المتخصص	س ط 111
20	إعداد المضيفين و المضيفات	س ط 112
20	تسويق الخدمات السياحية	س ط 113
20	نظم المعلومات السياحية	س ط 114
290		المجموع
110 ساعة	تدريب ميداني	س ط 199
(400) ساعة	المجموع الكلي	

وصف المساقات

س ط 101 لغة إنجليزية متخصصة للسياحة والطيران (30 ساعة)

يركز المساق على المهارات اللغوية والمهنية اللازمة للطلبة للعمل بنجاح في المهن المتاحة في قطاع السياحة والطيران بمختلف أنواعها. كما يهتم المساق بتطوير المهارات اللغوية للطلبة للتكيف مع دراستهم الأكاديمية في مساقات التخصص وتزويدهم بالمصطلحات الإنجليزية العامة والمتخصصة التي تساعد على العمل بكفاءة في حقل التخصص، خاصة في مجالات استقبال طلبات العملاء و الحجز و التذاكر و التعامل مع الشكاوى و الاقتراحات و ادارة البرامج السياحية و توفير الخدمات السياحية المطلوبة.

س ط 102 مدخل الى صناعة السياحة العالمية (20 ساعة)

يتطرق هذا المساق إلى مفهوم السياحة و عناصرها و تطور السياحة العالمية و أهميتها, و التنظيم السياحي و العرض و الطلب و الخدمات السياحية

ف ط 103 مدخل إلى صناعة الضيافة العالمية (20 ساعة)

يعرف المساق الطلبة بصناعة الضيافة بتنوعها وتميزها، ويساعد في فهم آفاق الصناعة وتعقيدها، 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.

س ط 104 السياحة في الاردن (20 ساعة)

يتطرق هذا المساق إلى تطور السياحة الأردنية، وأهم مقومات المنتج السياحي الأردني وعناصره، و انماط السياحة الاردنية واهميتها، والخدمات والتسهيلات السياحية، والسياسات السياحية. والتشريعات والأخلاقيات الخاصة بالسياحة والآثار والتراث.

ف ط 105 مهارات الاتصال و فن التعامل (20 ساعة)

يُعرّف المساق الطلبة بعملية الاتصال ووسائله، والمهارات الشفوية والكتابية للاتصال، وأساليب التعامل مع الجنسيات والثقافات المختلفة، و فن التخاطب والتقديم، و آداب 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.

ف ط 106 إدارة المؤتمرات و المناسبات (20 ساعة)

يوضح المساق آفاق و أقسام سوق المؤتمرات والمناسبات، ويفسر ما يلزم لموافاة حاجات الضيوف و البحث عن الأساليب و الوسائل التي تساهم في الوصول لخدمات أفضل. يقدم المساق نظرة عملية لمختلف أنواع اللقاءات و المناسبات و نوع المؤسسات التي تقدمها. يستطلع الطالب الوظائف التنظيمية اللازمة لانتاج المناسبات الخاصة و تحليل العوامل المؤثرة في نجاح مثل هذه اللقاءات كالبناء التنظيمي للمؤسسة و ادارة المخاطر و الفعالية السياحية.

س ط 107 ادارة شركات السياحة و السفر (20 ساعة)

يتضمن هذا المساق مفهوم شركات السياحة والسفر، والوسطاء السياحيين، وأهمية وكالات السياحة والسفر ووظائفها، وتنظيمها وأدارتها، وتخطيط أعمالها، وعمليات تنظيم وتسويق الرحلات الفردية والجماعية، وعلاقة وكالة السياحة والسفر بالفعاليات والمهن السياحية الأخرى ، و كيفية تحقيق رضا العملاء و تعزيزه باستمرار.

س ط إدارة أعمال الحج و العمرة (20 ساعة)

يتناول المساق شرحا مفصلا لأعمال الحج و العمرة و دور وكالات الحج العمرة في إدارة نشاطات الحج و العمرة بما في ذلك التخطيط لرحلات الحج و العمرة و توفير التأشيرات و وسائل النقل المناسبة و أماكن الإقامة و المرشد الديني و الخدمات الصحية و الإشراف على أداء المناسك بالشكل المطلوب و غيرها من الخدمات المساندة.

س ط 109 إدارة المطارات (20 ساعة)

يزود هذا المساق الطلاب بالمعلومات و المعرفة الضرورية حول إدارة خدمات المسافرين الأرضية و الجوية و خدمات الصعود إلى الطائرة و إدارة المسافرين و البضائع ، و الخدمات الجمركية و خدمات الأسواق الحرة و الخدمات الأمنية و إجراءات الأمن و السلامة في المطار.

س ط 110 الشحن و التخليص (20 ساعة)

يهدف هذا المساق إلى تعريف الطالب بالمفاهيم و الأساليب الحديثه للشحن و التخليص الجمركي البري و البحري و الجوي . يركز هذا المساق على تمكين الطلبة من تنظيم بيان جمركي و تسيير إجراءات الشحن و التخليص الجمركي.

س ط 111 النقل السياحي المتخصص (20 ساعة)

يهدف المساق إلى التعريف بأنواع النقل السياحي المتخصص البري و البحري و الجوي، و أهميته في التنمية و التنشيط السياحي، و طبيعة الخدمات التي يوفرها للزوار من نقل و أغذية و مشروبات و رحلات سياحية و غيرها .

س ط 112 إعداد المضيفين و المضيفات (20 ساعة)

يُعرّف هذا المساق بأهم الواجبات و الخدمات التي يقوم بها المضيفون و المضيفات و التي تشمل الخدمات التي تقدم قبل صعود الركاب للطائرة. الخدمات التي تقدم أثناء الرحلة خاصة عند الإقلاع و الهبوط ، و أهمية المضيف في تعزيز الصورة الذهنية الايجابية لشركة النقل السياحي بشكل خاص و المقصد السياحي عموما. كما يهدف المساق إلى إكساب المشاركين اهم المهارات التي يجب أن يتحلّى بها المضيف أو المضيفة للقيام بمهامه الوظيفية على الوجه الأكمل.

س ط 113 تسويق الخدمات السياحية (20 ساعة)

يشمل التعريف بأهمية التسويق السياحي و تسويق الخدمات السياحية ، سواء الخارجي أو الداخلي، و التعريف بأهمية دراسة الأسواق السياحية و المزيج التسويقي و الخطة التسويقية . كما يهتم المساق بدراسة الأسواق البديلة و كيفية الوصول إليها و تقديم الخدمات المنافسة لها.

س ط 114 نظم المعلومات السياحية (20 ساعة)

هذا المساق عملي يتناول كيفية تنظيم حجوزات و تذاكر للمسافرين إضافة للحجوزات الخاصة بوسائل النقل و الإقامة حسب رغبة المسافرين.

س ط 199 تدريب ميداني

يتدرب الطالب بإشراف مشترك من الكلية و المؤسسة المعنية التي يتدرب فيها لمدة (400) ساعة عمل على الأقل ، و يعامل خلال التدريب كموظف ، و يتم التدريب في مختلف الأقسام الرئيسية في مؤسسات السياحة و الضيافة من شركات سياحة و شركات و مكاتب طيران و غيرها.

سادسا : التدريب العملي الميداني

بعد إنهاء المساقات النظرية بنجاح ، يلتحق المشارك بالتدريب في احد المؤسسات او الفعاليات في مجال السياحة او الطيران ، بإشراف اكايمي و ميداني بواقع (110) ساعة تدريب تؤهله للعمل لاحقا. يتم متابعة الطلبة من خلال تقارير نصف شهرية ترسل للمشرف الاكاديمي و تقرير نهائي يتم مناقشته في نهاية التدريب .

سابعا : فرص العمل

بالتنسيق مع المؤسسات المعنية ، يتم بحث امكانية توظيف اكبر عدد ممكن من الخريجين .

ثامنا: الرسوم الدراسية

رسوم المشاركة 1250 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 مدرسين / مدربين من الجامعة ، و في حال الحاجة يتم الاستعانة بالمحاضرين الغير متفرغين حسب الحاجة والتخصص في تقديم المادة النظرية.
- 2- يتم الإشراف على الجانب التطبيقي من قبل مشرف متخصص من كلية السياحة و الفنادق ، ليصار الى تنفيذ هذا الجانب الهام داخل الجامعة او خارجها .
- 3- يتم التنسيق و الاشراف على التدريب الميداني من قبل كلية السياحة و الفنادق .

عاشرا: عدد الدورات سنويا

تعقد الدورات بواقع مرتين في العام الواحد .