



## جامعة مؤتة

### نموذج توصيف خطة دراسية إدارة الموارد البشرية في السياحة



#### أولاً: معلومات المادة:

اسم المادة:	إدارة الموارد البشرية في السياحة	رقم المادة:	1603117
الكلية:	العلوم الإجتماعية	عدد الساعات المعتمدة:	3 ساعات
القسم:	الأثار والسياحة	المتطلب السابق (إن وجد):	لا يوجد
الفصل الدراسي:		وقت المحاضرة:	
العام الجامعي:		اسم المدرّس:	د. مسلم رشد الرواحنة
الساعات المكتبية:			
الأحد، الثلاثاء		الاثنين، الأربعاء	

#### ثانياً: الوصف العام للمادة:

يتناول المقرر الموارد البشرية العاملة في مختلف مجالات السياحة والفنادق، تصنيفاتها وخصائصها، وأسس تدريجها، ودورها في دفع عجلة التنمية الاقتصادية. يشتمل الجانب العملي على عرض شرائح ملونة وزيارات ميدانية لمواقع أثرية وإعداد أوراق بحثية وتقارير.

#### ثالثاً: أهداف المادة الدراسية:

- التعريف بطبيعة ومجالات العمل في مختلف اتجاهات النشاط السياحي والفندقي.
- دراسة أسس التأهيل الأكاديمي والتدريب على رأس العمل للموارد البشرية العاملة في قطاعي السياحة والفندقة.
- دراسة آليات تطوير وتنمية الموارد البشرية في المجالين السياحي والفندقي.

#### رابعاً: مخرجات التعلم المتوقعة:

- إلمام الطلبة بمهارات الادارة بشكل عام.
- قدرة الطلبة على الابتكار والابداع الاداري والمهارات الاستراتيجية.
- تطوير مهارات الطلبة في المعرفة.

#### المفردات

مدخل إلى إدارة الموارد البشرية وأهميتها- الاتجاهات الرئيسية والثانوية للنشاطات السياحية والفندقية- أهمية العنصر البشري في صناعة السياحة والفندقة- التجارب الدولية المتقدمة في صناعة السياحة والضيافة- دور صناعة السياحة والضيافة في استيعاب العمالة الكثيفة- تحليل الوظائف وتصنيفها

وتقويمها- نوعية الموارد البشرية المستهدفة- أهمية تخطيط الموارد البشرية العاملة في قطاعات السياحة والفندقة بمختلف اتجاهاتها- تخطيط الموارد البشرية الكلي والجزئي: تخطيط القوى العاملة والمسار الوظيفي- أولوية وآليات تأهيل الموارد البشرية الوطنية للعمل في المجالات السياحية والفندقية- برامج التعليم والتدريب السياحي المختلفة- إدارة الحركة الوظيفية: التقويم والحوافز- الأسس الرئيسية للتعليم والتدريب السياحي- الخصائص الشخصية والمهارات المتعلقة بالوظائف وإدارة وتطوير المواقع السياحية، ومجالات الإعلام والدعاية، والتنشيط السياحي، وأعمال شركات السفر ووكالات السياحة، ومنظمي رحلات الحج والعمرة، والمنتجعات السياحية، ومراكز التسوق، ومرافق مدن الترفيه والألعاب، والحجز والمبيعات، وتنظيم وإدارة الرحلات، ومرافقة المجموعات Tour-Leaders، وعمليات النقل السياحي الداخلي، ومتابعة تنفيذ بنود الرحلات الشاملة، وأمن وسلامة السائح، وأنشطة أسواق الحرف التقليدية، والمرشدين السياحيين Guides- وخدمات إنهاء معاملات المطارات والموانئ، وغيرها- أهم اتجاهات العمل المطلوبة في صناعة الضيافة ونشاطات الفنادق والمنشآت السياحية: إدارة الفنادق، المكاتب الأمامية، الإشراف الفندقي، الخدمات الفندقية الأساسية- حسابات الفنادق- إدارة الشقق المفروشة- إدارة المطاعم السياحية- تنظيم الخدمة في الفنادق والمطاعم السياحية- قضايا في إدارة الموارد البشرية في المملكة الأردنية - التدريب- التوظيف- مفاهيم عالمية المعايير والمهارات.

#### خامسا: الخطة التفصيلية للمادة:

الاسبوع	الموضوعات المتوقع تغطيتها	المصادر والمراجع المطلوبة
1-	- توزيع الخطة الدراسية والتعريف بمفردات المادة. - مدخل إلى إدارة الموارد البشرية وأهميتها.	• Gary Dessler (2016) Human Resource Management
2-3	- الاتجاهات الرئيسية والثانوية للنشاطات السياحية والفندقية وأهمية العنصر البشري في صناعاتها.	• Gary Dessler (2016) Human Resource Management
4-5	- أولويات وآليات تأهيل الموارد البشرية الوطنية للعمل في مجال السياحة والفنادق.	• Gary Dessler (2016) Human Resource Management
6-7	- برامج التعليم والتدريب السياحي والخصائص والمهارات الشخصية المتعلقة بالوظائف.	• Boella, M.J. 'Human Resource Management in the Hospitality Industry', Stanley Thornes: UK, (1996). -
8-9	- اتجاهات العمل المطلوبة في صناعة الضيافة ونشاطات الفنادق.	• Boella, M.J. 'Human Resource Management in the Hospitality Industry', Stanley Thornes: UK, (1996). • أبو قحف ، عبد السلام و احمد ، ماهر ، تنظيم و ادارة المنشآت السياحية ، الاسكندرية ، 1998 م.
9-10	- اتجاهات العمل المطلوبة في نشاطات المنشآت	• أبو قحف ، عبد السلام و احمد ، ماهر ، تنظيم و ادارة

المنشآت السياحية ، الاسكندرية ، 1998 م.	السياحية.	
-		
• أبو قحف ، عبد السلام و احمد ، ماهر ، تنظيم و ادارة المنشآت السياحية ، الاسكندرية ، 1998 م.	إدارة الموارد البشرية في الفنادق بأقسامها المختلفة.	12-11
-		
• أبو قحف ، عبد السلام و احمد ، ماهر ، تنظيم و ادارة المنشآت السياحية ، الاسكندرية ، 1998 م.	إدارة الموارد البشرية في المكاتب السياحية بأقسامها المختلفة.	14-13
-		
• Gary Dessler (2016) Human Resource Management • Boella, M.J. 'Human Resource Management in the Hospitality Industry', Stanley Thornes: UK, (1996). • The World Tourism Organization Website مقالات أسبوعية. • أبو قحف ، عبد السلام و احمد ، ماهر ، تنظيم و ادارة المنشآت السياحية ، الاسكندرية ، 1998 م.	قضايا في إدارة الموارد البشرية في المملكة.	16-15
-		

### سادسا: طرائق واستراتيجيات التدريس :

#### الطرائق والاستراتيجيات والوسائل

- الجانب النظري :	
ويشمل دراسة أهم الحضارات التي سادت في منطقة الشرق الأدنى القديم، والتعرف عليها وعلى منجزاتها الحضارية ، وعادات ومعتقدات الشعوب والظروف السياسية والاقتصادية التي ساهمت في ايجاد القوى العظمى في ذلك الوقت ، وطبيعة الهيمنة والسيطرة لتلك الشعوب على المنطقة....	
- الجانب العملي التطبيقي:	
عرض أفلام وبرامج وثائقية للطلبة، واستخدام وسائل ايضاحية لأهم الاحداث التي جرت خلال تلك العصور، وأعادة تخيل لبعض الادوات التي استخدمها الانسان ومدى فاعليتها.	

### سابعا : استراتيجيات التقويم ومواعيدها:

رقم التقييم	الاسبوع المستحق والتاريخ	طبيعة مهمة التقييم (مثلا: اختبار أول، اختبار قصير، أو مشاركة، عرض تقديمي ، تقارير)	نسبة الدرجة إلى درجة التقييم النهائي
1	الاسبوع السادس	الإختبار الأول	25 %

2	الاسبوع الثاني عشر	الإختبار الثاني	25 %
3	الاسبوع 15 و 16	الإختبار النهائي	50 %
المجموع الكلي			(%100)

ثامنا: مصادر التعلم الأساسية والثانوية:

1- المصادر الرئيسة المطلوبة:

اسم المؤلف	السنة	اسم المرجع	مدينة ودار النشر
Gary Dessler	2016	Human Resource Management	wellington
Boella, M.J.	1996	Human Resource Management in the Hospitality Industry	Stanley Thornes
أبو قحف ، عبد السلام و احمد ، ماهر ،	1998 م	• تنظيم و ادارة المنشآت السياحيه ،	الاسكندريه

2- الكتب والمراجع الثانوية :

Gary Dessler	2016	Human Resource Management	wellington
سامح احمد رفعت	2011	ادارة الموارد البشرية في السياحة	دار الكتاب

تاسعا : إرشادات عامة:

سياسة الحضور والغياب، التغيب عن الامتحانات، المشاركة الصفية، التقارير والأوراق البحثية

الحضور والغياب:	<p>هذا المساق يدرس بواقع ثلاث محاضرات أسبوعياً، وزمن المحاضرة هو ساعة واحدة، وعليه:</p> <p>1- يسمح للطالب بالتغيب (6) ست محاضرات.</p> <p>2- إذ تغيب الطالب أكثر من (6) ست محاضرات أي أكثر من (<math>1/8</math>) ثمن مجموع الساعات المقررة للمادة:</p> <p>- إذا كان غيابه دون عذر مقبول يحرم الطالب من المادة وترصد له علامة الحد الأدنى وهي (35 %) أي راسب ما لم يكن قد انسحب من المادة خلال فترة الانسحاب المسموح بها.</p> <p>- إذ كان غيابه بعذر مقبول فلا يجوز أن يتجاوز الغياب بعذر عن (<math>1/4</math>) ربع مجموع الساعات المقررة أي ثلاث محاضرات ويعد الطالب حينها منسحباً من المادة.</p> <p>- يعد تغيب الطالب ممن يمثلون الجامعة بمهمات رسمية داخلية أو خارجية تغيباً مشروعاً بموجب إشعار خطي من عميد شؤون الطلبة، وفي جميع الحالات يجب أن لا يتجاوز غياب الطالب عن (<math>1/4</math>) ربع الساعات المقررة للمادة أي ثلاث محاضرات.</p>
التغيب عن	1- إذا تغيب الطالب عن الإختبار الأول أو الثاني:

<p>- إذا كان غيابه دون عذرمقبول ترصد له علامة صفر في ذلك الاختبار.</p> <p>- إذا كان غيابه بعذرمقبول فعليه تقديم ما يثبت عذره لمدرس المادة خلال ثلاثة ايام من زوال العذر لیتسنى لمدرس المادة عقد اختبار تعويضي للطالب.</p> <p>2- إذا تغيب الطالب عن الإختبار النهائي ترصد له ملاحظة (غير مكتمل)، وعلى الطالب تقديم عذر رسمي لعمادة كلية العلوم الاجتماعية خلال مدة أقصاها اسبوع من تاريخ عقد الإختبار، وفي حال تم قبول ذلك العذريتتم عقد اختبار تعويضي له في الاسبوع الثاني من بداية الفصل الدراسي الذي يليه، وبخلاف ذلك ترصد له وحدة القبول والتسجيل علامة صفر في الإختبار الذي تغيب عنه.</p>	<p>الاختبارات:</p>
<p>- يجب على الطالب أن يكون متفاعلاً في القاعة الصفية وأن يشارك زملاءه في طرح الاسئلة والاستفسارات المختلفة، وأن يقوم بمراجعة القراءات والمراجع المتعلقة بالمساق.</p>	<p>المشاركة الصفية:</p>