



الجامعة الأردنية

مركز الاعتماد وضمان الجودة

مخطط المادة الدراسية

1.	اسم المادة	مهارات الاتصال السياحي
2.	رقم المادة	5301235
3.	الساعات المعتمدة (نظرية، عملية)	0، 3
	الساعات الفعلية (نظرية، عملية)	0، 3
4.	المتطلبات السابقة/المتطلبات المتزامنة	لا يوجد
5.	اسم البرنامج	ادارة السياحة والسفر
6.	رقم البرنامج	01
7.	اسم الجامعة	الجامعة الاردنية
8.	الكلية	السياحة والفندقة
9.	القسم	ادارة السياحة والسفر
10.	مستوى المادة	الثاني
11.	العام الجامعي/ الفصل الدراسي	2016/2015
12.	الدرجة العلمية للبرنامج	بكالوريوس
13.	الأقسام الأخرى المشتركة في تدريس المادة	لا يوجد
14.	لغة التدريس	اللغة العربية واللغة الانجليزية
15.	تاريخ استحداث مخطط المادة الدراسية/ تاريخ مراجعة مخطط المادة الدراسية	2016

16. منسق المادة

<p>الرجاء إدراج ما يلي: رقم المكتب، الساعات المكتبية، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني.</p> <p>الدكتور محمد محمود العزايزة</p> <p>رقم المكتب: 312</p> <p>الاحد والثلاثاء والخميس: 09:00 – 10:00، الاثنين والاربعاء: 14:30 – 15:30</p> <p>رقم الهاتف: 35133</p> <p>البريد الإلكتروني: m.alazaizeh@ju.edu.jo</p>

17. مدرسو المادة

<p>الرجاء إدراج ما يلي: رقم المكتب، الساعات المكتبية، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني.</p> <p>الدكتور محمد محمود العزايزة</p> <p>رقم المكتب: 312</p> <p>الاحد والثلاثاء والخميس: 09:00 – 10:00، الاثنين والاربعاء: 14:30 – 15:30</p>
--

رقم الهاتف: 35133

البريد الإلكتروني: m.alazaizeh@ju.edu.jo

18. وصف المادة**كما هو مذكور في الخطة الدراسية المعتمدة.**

تهدف هذه المادة الى تعريف الكلية بمبادئ الاتصال السياحي والالمام بالمهارات اللازمة مثل التقديم والتعامل مع الاستفسارات والمشاركة في اللقاءات وحلقات النقاش. ومن أجل تحقيق الهدف المرتجى سيقوم الطلبة بأخذ دور فعال في المشاركة والتقديم وذلك باستخدام وسائل الاتصال الحديثة. كما تهدف المادة الى تقوية الطلبة مهارات الاتصال باللغة الانجليزية في مجال الفندقية مثل عمل التقارير واخذ تفاصيل اللقاءات.

19. أهداف تدريس المادة ونتائجها**أ- الأهداف**

يهدف هذا المساق الى تزويد الطالب بما يلي:

- النظريات والقواعد الاتصال مع الاخرين في قطاع السياحة.
- مهارات الاتصال الشفوية والكتابية في قطاع السياحة.
- مهارات قراءة وكتابة مختلف المصادر التي تساعد الطلبة في بيئة العمل في قطاع السياحة.

ب- نتائج التعلم: يتوقع من الطالب عند إنهاء المادة أن يكون قادراً على...

- تطبيق مختلف النظريات العلمية في مهارات الاتصال مع الاخرين.
- البحث عن واستخدام المعلومات في عمليات الاتصال مع الاخرين.
- استخدام مهارات الاتصال بشكل جيد عند التعامل مع السياح.
- الكتابة الجيدة للسيرة الذاتية، والتقارير، والملاحظات المختلفة في قطاع العمل.

20. محتوى المادة الدراسية والجدول الزمني لها

المراجع	أساليب التقييم	نتائج التعلم المتحققة	المدرّس	الأسبوع	المحتوى
Guffy, M. E. & Loewy, D. (2012). <i>Essentials of Business Communication</i> . Cengage Learning.	الامتحانات القصير والواجبات البيئية		الدكتور محمد العزايزة	الأول	التعريف بالمساق
				الأول	مقدمة عن مهارات الاتصال السياحي
				الثاني	أهمية مهارات الاتصال في نجاح بيئة العمل
				الثاني والثالث	عملية الكتابة في بيئة العمل: التخطيط
				الرابع	عملية الكتابة في بيئة العمل: التأليف
				الرابع والخامس	عملية الكتابة في بيئة العمل: المراجعة
				الخامس والسادس	الرسائل الالكترونية
				السابع	الرسائل الايجابية
				الثامن	الرسائل السلبية
				التاسع	رسائل الافناع
				التاسع	كتابة التقارير
				العاشر	كتابة المقترحات
				الحادي عشر والثاني عشر	المهنية في العمل، العمل ضمن فريق، الاجتماعات، مهارات الحديث، الاخلاق
				الثالث عشر والرابع عشر	السيرة الذاتية

21. النشاطات والاستراتيجيات التدريسية

يتم تطوير نتائج التعلم المستهدفة من خلال النشاطات والاستراتيجيات التدريسية التالية:
المحاضرات الصفية، القراءات الذاتية، الواجبات البيتية.

22. أساليب التقييم ومتطلبات المادة

يتم إثبات تحقق نتائج التعلم المستهدفة من خلال أساليب التقييم والمتطلبات التالية:
الامتحانات،

23. السياسات المتبعة بالمادة

أ- سياسة الحضور والغياب:

- يجب على جميع الطلبة التقيد بالموظبة على حضور المحاضرات حسب الموعد المعلن عنه وفي المكان المحدد اثناء تسجيل الطالب للمساق وذلك وفقا لنص المادة (13) من تعليمات منح درجة البكالوريوس.
- تشترط المواظبة لجميع طلبة الجامعة في كل المحاضرات والمناقشات والساعات العملية حسب الساعات المقررة لكل مادة في الخطة الدراسية.
- لا يسمح للطلاب بالتغيب عن اكثر من (15%) من الساعات المقررة للمادة.
- اذا غاب الطالب اكثر من (15%) من الساعات المقررة للمادة دون عذر مرضي او قهري يقبلها عميد الكلية التي تدرس المادة، يحرم من التقدم للامتحان النهائي وتعتبر نتيجة في تلك المادة (صفرا)، وعليه اعادة دراستها اذا كانت اجبارية، وفي جميع الاحوال تدخل نتيجة ذلك الرسوب في حساب معدل علامات الطالب الفصلي والتراكمي لأغراض الانذار والفصل من الكلية.
- اذا غاب الطالب اكثر من (15%) من الساعات المقررة لمادة ما وكان هذا الغياب بسبب المرض او لعذر قهري يقبله عميد الكلية يعتبر منسحبا من تلك المادة، وتطبق عليه احكام الانسحاب، ويبلغ العميد مدير القبول والتسجيل قراره بذلك، وتثبت ملاحظة منسحب ازاء تلك المادة في السجل الاكاديمي للطالب. اما الطلبة الذي يمثلون المملكة او الجامعة في النشاطات الرسمية فيسمح لهم بالتغيب بنسبة لا تتجاوز 20%.
- يشترط في العذر المرضي ان يكون بشهادة صادرة من طبيب عيادة الطلبة في الجامعة الاردنية او معتمدة منه او صادرة عن مستشفى الجامعة، وان تقدم هذه الشهادة الى عميد الكلية خلال مدة لا تتجاوز اسبوعين من تاريخ انقطاع الطالب عن المواظبة وفي الحالات القاهرة الاخرى يقدم الطالب ما يثبت عذره القهري خلال اسبوع من تاريخ زوال اسباب الغياب. يقوم عمداء الكليات واعضاء هيئة

التدريس والمحاضرون ومدير القبول والتسجيل بتنفيذ احكام المواظبة الانفة الذكر .

ب- الغياب عن الامتحانات وتسليم الواجبات في الوقت المحدد:

- يجب على الطالب ان يحرص على القيام بتأدية جميع الامتحانات حسب المواعيد المعلن عنها, وفي حالة تغيب الطالب عن احدى الامتحانات المقررة, سوف يطبق عليه نص المادة (17) من تعليمات منح درجة البكالوريوس. - كل من يتغيب بعذر امتحان معلن عنه, عليه ان يقدم ما يثبت عذره لمدرس المادة خلال ثلاثة ايام من تاريخ زوال العذر, وفي حالة قبول هذا العذر على مدرس المادة اجراء امتحان معوض للطالب.
- كل من يتغيب عن الامتحان النهائي المعلن عنه في مادة ما دون عذر يقبله عميد الكلية التي تدرس تلك المادة تعتبر علامته في ذلك الامتحان (صفرا).
- واما من يتغيب عن امتحان نهائي معلن عنه في مادة ما بعذر يقبله عميد الكلية التي تدرس تلك المادة, فان عميد الكلية يبلغ قراره بقبول العذر الى مدرس المادة لاجراء امتحان معوض للطالب على ان يجري الامتحان المعوض في مدة اقصاها نهاية الفصل الذي يلي الفصل الذي لم يتقدم للامتحان فيه, ويبلغ عميد الكلية مدير القبول والتسجيل بذلك.

ج- إجراءات السلامة والصحة

د- العش والخروج عن النظام الصفي

هـ- إعطاء الدرجات

و- الخدمات المتوفرة بالجامعة والتي تسهم في دراسة المادة

24. المعدات والأجهزة المطلوبة

25. المراجع

أ- الكتب المقررة، والقراءات التي يجب على الطالب تغطيتها للموضوعات المختلفة للمادة.

Guffy, M. E. & Loewy, D. (2012). *Essentials of Business Communication*. Cengage Learning.

ب- الكتب الموصى بها، وغيرها من المواد التعليمية.

26. معلومات إضافية

اسم منسق المادة: الدكتور محمد محمود العزايزة التوقيع: ----- التاريخ: 042016/01

مقرر لجنة الخطة/ القسم: ----- التوقيع

رئيس القسم: الدكتور ابراهيم بظاظو التوقيع-----

مقرر لجنة الخطة/ الكلية: الدكتور عمر العنانزه التوقيع-----

العميد: الدكتور رائد بني ياسين التوقيع-----

نسخة الى:

رئيس القسم

مساعد العميد لضمان الجودة

ملف المادة الدراسية