



الجامعة الأردنية

مخطط المادة الدراسية

1.	اسم المادة	قيم وأصول خدمات السياحة والضيافة
2.	رقم المادة	5301230
3.	1- الساعات المعتمدة (نظرية، عملية)	3 ساعات
	2- الساعات الفعلية (نظرية، عملية)	3 ساعات
4.	المتطلبات السابقة/المتطلبات المتزامنة	لا يوجد
5.	اسم البرنامج	البكالوريوس في ادارة السياحة والسفر
6.	رقم البرنامج	01
7.	اسم الجامعة	الجامعة الاردنية / العقبة
8.	الكلية	كلية السياحة والفندقة
9.	القسم	ادارة السياحة والسفر
10.	مستوى المادة	سنة ثالثة
11.	العام الجامعي/ الفصل الدراسي	2015 الفصل الثاني
12.	الدرجة العلمية للبرنامج	البكالوريوس
13.	الأقسام الأخرى المشتركة في تدريس المادة	لا يوجد
14.	لغة التدريس	الانجليزية
15.	تاريخ استحداث مخطط المادة الدراسية/ تاريخ مراجعة مخطط المادة الدراسية	19/2/2015

## 16. منسق المادة

رقم المكتب: 318  
الساعات المكتبية: يوم الاحد، الثلاثاء 9-10  
الاثنين: 10-11  
رقم الهاتف: 03/2090460  
Ext. 35059  
البريد الإلكتروني الخاص بالطلبة: [d.ranea\\_student2012@yahoo.com](mailto:d.ranea_student2012@yahoo.com)

## 17. مدرسو المادة

رقم المكتب: 318  
الساعات المكتبية: يوم الاحد، الثلاثاء 9-10

الاثنين: 10-11

رقم الهاتف : 03/2090460

Ext. 35059

البريد الإلكتروني الخاص بالطلبة:

[d.ranea\\_student2012@yahoo.com](mailto:d.ranea_student2012@yahoo.com)**18. وصف المادة**

تتناول هذه المادة أهمية الممارسات الأخلاقية في مؤسسات السياحة والضيافة من خلال (دراسة التراث الأردني والعربي والعالمي للتقاليد والأعراف والعادات المتعلقة بخدمات الضيافة والإيواء)، ومن ثم بيان كيفية الممارسات الأخلاقية في المكاتب الأمامية والتدبير الفندقي وفي التسويق والمبيعات وفي إدارة التسهيلات وخدمات الطعام والشراب وكافة الأقسام المكونة لمؤسسات السياحة والضيافة ، فضلا عن الكشف عن كيفية الممارسات الأخلاقية الحديثة في الموارد البشرية والعلاقة بين التكنولوجيا والأخلاقيات واستعراض بعض البرامج الأخلاقية المعتمدة في العديد من المؤسسات السياحية الحديثة .

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

- 1- يتعرف الطالب علي المفاهيم المتعلقة بالسياحة والضيافة وعلى المصادر والركائز الأساسية التي تلخص منظور دراسة أخلاقيات العمل
- 3- التعرف على التراث العالمي المتعلق بخدمات الضيافة والإيواء
- 4- التعرف على القيم والأخلاقيات المتعلقة بالسياحة المستدامة والضيافة المصوغة من قبل المنظمات العالمية مثل منظمة السياحة العالمية والمنظمة الكندية

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

- 1- يستنتج الطالب أخلاقيات الضيافة في العديد من مواقع العمل المتعلقة في السياحة
- 2- القدرة على تطبيق أخلاقيات السياحة والضيافة في العمل الميداني المتعلق بصناعة السياحة
- 3- القدرة على جذب الزائر من خلال الخبرة والتركيز على الاتكيت وأخلاقيات الضيافة.

**20. محتوى المادة الدراسية والجدول الزمني لها**

المراجع	أساليب التقييم	نتائج التعلم المتحققة	المدرّس	الأسبوع	المحتوى
أخلاقيات العمل والإدارة	المشاركة	أ/1	رانيه قدحات	الأول	-التعريف بالمقرر -مفهوم السياحة والمصطلحات المتعلقة بالضيافة، الأخلاق والقيم - مصادر الأخلاقيات والعوامل التي تؤثر على أخلاقيات العمل
How effective management makes the difference	المشاركة	أ/4	رانيه قدحات	الثاني	-معايير الأساسية التي تؤدي إلى السياحة المستدامة -مظاهر استدامة السياحة
أخلاقيات العمل والإدارة	امتحان قصير	أ/1	رانيه قدحات	الثاني، الثالث	الركائز الأساسية التي تلخص منظور دراسة أخلاقيات العمل
International Etiquette زوروا بريطانيا	المشاركة	أ/3	رانيه قدحات	الثالث	-التراث العالمي المتعلق بخدمات الضيافة والإيواء . زوروا بريطانيا
Global CODE OF ETHICS FOR TOURISM	الامتحان الاول	أ/4	رانيه قدحات	الرابع	المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة
Code of Ethics and Guideline for Sustainable Tourism.	المشاركة	أ/4	رانيه قدحات	الخامس والسادس	مدونة الأخلاقيات والمبادئ التوجيهية للسياحة المستدامة
Tour Guiding	امتحان قصير	ب/1	رانيه قدحات	السابع	مدير الجولة والدلالة السياحية
Tour Guiding	المشاركة	ب/1	رانيه قدحات	الثامن	خصائص مهنة الدليل السياحي -أخلاقيات الدليل السياحي
Code of Ethics and Guidelines for Sustainable Tourism.	المشاركة	أ/4	رانيه قدحات	التاسع	-أخلاقيات السائح -أخلاقيات صناعة السياحة -أخلاقيات الدول المضيفة

-International Etiquette -Protocol and customer service	الامتحان الثاني	ب/1	رانيه قدحات	العاشر	اخلاقيات صاحب العمل في مجال التسويق، والتدبير المنزلي، المكاتب الأمامية، والأغذية والمشروبات
International Etiquette	المشاركة	ب/3	رانيه قدحات	الحادي عشر	الاتكيت العالمي
ETHICAL IDEALS AND EXPECTATIONS REGARDING VISITOR, STAFF, AND MANAGEMENT AMONG POTENTIAL TOURIST INDUSTRY EMPLOYEES	المشاركة	ب/1	رانيه قدحات	الثاني عشر	الاخلاقيات المثلى والتوقعات المتعلقة بالزائر والموظفين والادارة بين الموظفين وصناعة السياحة المحتمل
Hospitality and marketing ethics	امتحان قصير	ب/1 ب/2	رانيه قدحات	الثالث عشر	اخلاقيات الضيافة والتسويق
عرض تقديمي الطلبة				الرابع عشر	مناقشة الابحاث

## 21. النشاطات والاستراتيجيات التدريسية

يتم تطوير نتائج التعلم المستهدفة من خلال النشاطات والاستراتيجيات التدريسية التالية:

- 1- المحاضرات
- 2- النقاش والمشاركة (العصف الذهني)
- 3- الواجبات البيتية والابحاث

## 22. أساليب التقييم ومتطلبات المادة

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

- 1- الامتحان الاول
- 2- الامتحان الثاني
- 3- والتقارير والمناقشات
- 4- المشاركة
- 5- الاختبار النهائي

## 23. السياسات المتبعة بالمادة

أ- سياسة الحضور والغياب

سيتم الالتزام بقوانين وانظمة الجامعة الاردنية فيما يتعلق بالحضور والغياب.

ب- الغياب عن الامتحانات وتسليم الواجبات في الوقت المحدد

يتم الالتزام بقوانين وانظمة الجامعة الاردنية فيما يتعلق بالتغيب عن الامتحان ,اما في حالة التأخر في تسليم الواجب لن يتم قبول استلامه

ج- إجراءات السلامة والصحة

يتم الالتزام بجميع اجراءات الصحة والسلامة في القاعات التدريسية وفي الرحلات العلمية

د- الغش والخروج عن النظام الصفي

يتم الالتزام بقوانين وانظمة الجامعة الاردنية في مثل هذه الحالة بحيث اذا ثبت نتيجة التحقيق بان الطالب حاول الغش او شرع فيه ينطبق عليه العقوبات التالية مجتمعة اذا كان تابع لنظام الساعات المعتمدة .

1- اعتباره رسبا في تلك المادة

2- الغاء تسجيله في بقية المواد المسجلة في ذلك الفصل

3- فصله لمدة فصل دراسي يلي الفصل الذي ضبط فيه

هـ- إعطاء الدرجات

يتم توزيع الدرجات كالتالي:

1-الامتحان الاول	15%
2-الامتحان الثاني	15%
3-والتقارير والمناقشات	10%
4-المشاركة	5%
5-الامتحانات القصيرة	5%
6-الاختبار النهائي	50%

و- الخدمات المتوفرة بالجامعة والتي تسهم في دراسة المادة :

جهاز عرض الشرائح

## اللوحة البيضاء

## 24. المعدات والأجهزة المطلوبة

جهاز عرض الشرائح

اللوحة الابيض

اللوحة الذكي

## 25. المراجع

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

- 1- عمر جوابره (2001) ، محاضرات في البروتوكول وخدمة الزبائن، قسم السياحة ، جامعة البلقاء التطبيقية .
- 2- مؤيد الفاخوري (2009) ، أخلاقيات العمل والإدارة ، جامعة الملك سعود ، الرياض
- 3- هيئة السياحة البريطانية(2011) ، لائحة إتيكيت (دليلا ) للتعامل مع زوار بريطانيا <http://www.aawsat.com/details.asp?section=54&article=582166&issueno=11581>
- 4- صناعة السياحة تعتبر من أهم وسائل نشر السلام (نوفمبر 2010) (<http://elwardianschool.gogoo.us/t3343-topic>)

5-Roger Doswell, How effective management makes the difference, Butterworth.

6 -THE TOURISM INDUSTRY OF ETHICS AND TOURISM( 2007) Constanța ENEA, *Constantin Brancuși University Tg-Jiu,*

7- -Tourism Industry Association of Canada( 1999 )Code of Ethics and Guidelines for Sustainable Tourism.

8-United Nations and the World Tourism Organization (2001), GLOBAL CODE OF ETHICS FOR TOURISM

9-Commonwealth of Learning (COL)(2006). Tour Guiding, Virtual University for the Small States Of the Commonwealth.

10-International Etiquette [Http://www.wording.com/definition/Etiquette](http://www.wording.com/definition/Etiquette)

11-Tour Guide [http://www.kiwicareers.govt.nz/jobs/tou/\\_j80176d.htm](http://www.kiwicareers.govt.nz/jobs/tou/_j80176d.htm)

الكتب الموصى بها، وغيرها من المواد التعليمية.

- Brent Lovelock & Kirsten M. Lovelock(2013), *The Ethics of Tourism*, London and New Yourk, Routledge.

## 26. معلومات إضافية

لا يوجد اي معلومات اضافية

اسم منسق المادة: رانية محمد قذحات التوقيع: التاريخ:

مقرر لجنة الخطة/ القسم: التوقيع

رئيس القسم: التوقيع

مقرر لجنة الخطة/ الكلية: التوقيع

العميد: التوقيع

**نسخة إلى:**

رئيس القسم

مساعد العميد لضمان الجودة

ملف المادة