|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ادارة جودة الخدمات السياحية | اسم المادة | **.1** |
| 2603324 | رقم المادة | **.2** |
| 3 | الساعات المعتمدة (نظرية،عملية) | **.3** |
| 3 | الساعات الفعلية (نظرية، عملية) |
| - | المتطلّبات السابقة/المتطلبات المتزامنة | **.4** |
| الادارة السياحية | اسم البرنامج | **.5** |
|  | رقم البرنامج | **.6** |
| الجامعة الاردنية | اسم الجامعة | **.7** |
| الاثار والسياحة | الكلية | **.8** |
| الادارة السياحية | القسم | **.9** |
| 2 | مستوى المادة | **.10** |
| 2019 | العام الجامعي/ الفصل الدراسي | **.11** |
| البكالوريوس | الدرجة العلمية للبرنامج | **.12** |
| -- | الأقسام الأخرى المشتركة في تدريس المادة | **.13** |
| الانجليزية | لغة التدريس | **.14** |
| 2017 | تاريخ استحداث مخطط المادة الدراسية/ تاريخ مراجعة مخطط المادة الدراسية | **.15** |

**16. منسّق المادة**

|  |
| --- |
| الرجاء إدراج ما يلي: رقم المكتب، الساعات المكتبية، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني.  10-11، [**i.abuamoud@ju.edu.jo**](mailto:i.abuamoud@ju.edu.jo) |

17. مدرسو المادة

|  |
| --- |
| الرجاء إدراج ما يلي: رقم المكتب، الساعات المكتبية، رقم الهاتف، البريد الإلكتروني. |

**18. وصف المادة**

|  |
| --- |
| كما هو مذكور في الخطة الدراسية المعتمدة.  يقدم هذا المساق لمحة عامة عن أهمية إدارة جودة الخدمة في صناعة السياحة التي تهدف إلى: توجيه الطلاب في المفاهيم الأساسية لقياس وتطوير جودة الخدمات. مساعدة الطلاب في تطوير الكفاءات الإدارية وكيفية تطبيق الممارسات الجيدة لتحسين إدارة جودة الخدمة في قطاع الضيافة والسياحة من أجل تحقيق التميز في خدمة العملاء ، وتجاوز احتياجات الضيوف وتوقعاتهم ، وتحسين القدرة التنافسية للأعمال على المستوى الإقليمي والوطني ( زيادة مستويات الزيارات المتكررة) |

**.19 أهداف تدريس المادة ونتاجات تعلمها**

|  |
| --- |
| أ- الأهداف:  • يقدم هذا المساق المفاهيم الأساسية في إدارة مؤسسات الخدمة وعملياتها.  • التركيز على خلق القيمة ورضا العملاء  ب- نتاجات التعلّم: يتوقع من الطالب عند إنهاء المادة أن يكون قادراً على أن:  1. التعرف على توقعات العملاء والفجوة المتوقعة  2. تحديد رغبة الضيوف  3. الفرق بين الجودة في المنتجات والخدمات  4. تحسين الجودة  5. تقييم وتعديل أنظمة تقديم الخدمات |

20. محتوى المادة الدراسية والجدول الزمني لها

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | المراجع | أساليب التقييم | نتاجات التعلّم المتحققة | المدرّس | الأسبوع | المحتوى | | Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure Paperback – January 6, 2001 by [Connie Mok](http://www.amazon.com/s/ref=dp_byline_sr_book_1?ie=UTF8&field-author=Connie+Mok&search-alias=books&text=Connie+Mok&sort=relevancerank) (Author), [Beverley Sparks](http://www.amazon.com/s/ref=dp_byline_sr_book_2?ie=UTF8&field-author=Beverley+Sparks&search-alias=books&text=Beverley+Sparks&sort=relevancerank) (Author), [Jay Kadampully](http://www.amazon.com/s/ref=dp_byline_sr_book_3?ie=UTF8&field-author=Jay+Kadampully&search-alias=books&text=Jay+Kadampully&sort=relevancerank) (Author) , <http://bookboon.com/en/accounting-ebooks> | واجبات  مشاركة  مناقشات  مشاريع  امتحانات قصيرة  امتحانات طويلة | 1-2  2-4  2-5 | اسماعيل ابوعامود | 1  2  3  4  5  6  6-7  7-8  9-10  11  12  13  14  15  16 | السياحة والرياضة والترفيه والاستجمام  استراتيجيات المنتج والخدمة  خصائص خدمة السفر والسياحة  مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها  مناقشة حول المشروع النهائي  تأثير الأشخاص والعملية والأدلة المادية على السياحة والضيافة وجودة الخدمة الترفيهية  فهم دور لقاء الخدمة في خدمات السياحة والضيافة والخدمات الترفيهية  جودة الخدمة ورضا العملاء والقيمة: دراسة لعلاقتهم  إختبار نصف الفصل  قياس جودة الخدمة  مراقبة جودة الخدمة وردود فعل المستهلكين  مراقبة جودة الخدمة وردود فعل المستهلكين  إدارة فشل الخدمة من خلال الانتعاش  العروض التقديمية للطلاب  إمتحان نهائي | |

21. النشاطات والاستراتيجيات التدريسية

|  |
| --- |
| يتم تطوير نتاجات التعلم المستهدفة من خلال النشاطات والاستراتيجيات التدريسية التالية:  الواجبات المنزلية ، المشاركة والمناقشة ، المشاريع والعروض التقديمية ، الإمتحانات والامتحانات  حضور الصف والمشاركة والمبادرة 10 ٪  الاختبارات (الاختبارات: 10٪ لكل اختبار ، الاختبار المتوسط: 30٪ والأخير: 40٪)  مشروع المقرر (ورقة وعرض) 10 ٪ |

22. أساليب التقييم ومتطلبات المادة

|  |
| --- |
| يتم إثبات تحقق نتاجات التعلم المستهدفة من خلال أساليب التقييم والمتطلبات التالية:  يتم تطوير نتاجات التعلم المستهدفة من خلال النشاطات والاستراتيجيات التدريسية التالية:  الواجبات المنزلية ، المشاركة والمناقشة ، المشاريع والعروض التقديمية ، الإمتحانات والامتحانات  حضور الصف والمشاركة والمبادرة 10 ٪  الاختبارات (الاختبارات: 10٪ لكل اختبار ، الاختبار المتوسط: 30٪ والأخير: 40٪)  مشروع المقرر (ورقة وعرض) 10 |

23. السياسات المتبعة بالمادة

|  |
| --- |
| الحضور: حضورك يشمل المشاركة في مناقشات الفصل ، مما يعني أنه من المتوقع أن تقوم بالقراءات قبل كل فصل   سيؤدي التغيب أكثر من 7 مرات إلى فقد درجة الحضور بأكملها ويؤثر سلبًا على مجموع درجات الفصل أو الانسحاب من الفصل. يجب عليك إبلاغ مدرس المادة في الحالات الطارءة للغياب ،  رصيد إضافي: غير متوفرة.  الأوراق والعروض التقديمية: من المتوقع أن تثبت في جميع واجباتك وعروضك التقديمية درجة عالية من الدقة والكفاءة المهنية.  تاريخ الاستحقاق: ما لم يتم استلام إذن كتابي مقدمًا قبل تاريخ الاستحقاق ، يجب تحويل جميع الواجبات في يوم استحقاقها  سياسة الاختبارات والامتحانات: الامتحان النهائي سوف يشمل جميع المواد ما لم ينص على خلاف ذلك.  الصدق الأكاديمي: تتطلب نزاهة المجتمع الأكاديمي الاقتباس الكامل والصحيح للأفكار والمنهجيات ونتائج البحوث. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن لكل طالب تعزيز الصدق الأكاديمي عن طريق ثويق العمل |

24. مصادر التعلّم والتعليم (المرافق، المعدات، الأجهزة، البرمجيات، المختبرات، المشاغل، اماكن التدريب)

|  |
| --- |
| جهاز العرض التقديمي |

**25. المراجع**

|  |
| --- |
| أ- الكتب المطلوبة، والقراءات والمواد السمعية والبصرية المخصصة:  Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure Paperback – January 6, 2001 by [Connie Mok](http://www.amazon.com/s/ref=dp_byline_sr_book_1?ie=UTF8&field-author=Connie+Mok&search-alias=books&text=Connie+Mok&sort=relevancerank) (Author), [Beverley Sparks](http://www.amazon.com/s/ref=dp_byline_sr_book_2?ie=UTF8&field-author=Beverley+Sparks&search-alias=books&text=Beverley+Sparks&sort=relevancerank) (Author), [Jay Kadampully](http://www.amazon.com/s/ref=dp_byline_sr_book_3?ie=UTF8&field-author=Jay+Kadampully&search-alias=books&text=Jay+Kadampully&sort=relevancerank) (Author) , <http://bookboon.com/en/accounting-ebooks>  ب- الكتب الموصى بها، وغيرها من المواد التعليمية الورقية والإلكترونية. |

.26 معلومات إضافية

|  |
| --- |
|  |

مدرس أو منسق المادة: د. اسماعيل ابوعامود التوقيع: --------------------- - التاريخ: 2019 مقرر لجنة الخطة/ القسم: -------------------------- التوقيع --------------------------------------

رئيس القسم: ------------------------- التوقيع-----------------------------------------------

مقرر لجنة الخطة/ الكلية: ------------------------- التوقيع --------------------------------------

العميد: ------------------------------------------- التوقيع--------------------------------