

**مخطط المادة الدراسية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| مهارات الاتصال في السياحة | اسم المادة | **.1** |
| 2603235 | رقم المادة | **.2** |
| 03 | الساعات المعتمدة (نظرية،عملية) | **.3** |
| 03 | الساعات الفعلية (نظرية، عملية) |
| لا يوجد | المتطلّبات السابقة/المتطلبات المتزامنة | **.4** |
| بكالوريوس في الإدارة السياحية | اسم البرنامج | **.5** |
| 03 | رقم البرنامج | **.6** |
| الجامعة الأردنية | اسم الجامعة | **.7** |
| الآثار والسياحة | الكلية | **.8** |
| الإدارة السياحة | القسم | **.9** |
| طلاب السنة الثانية أو الثالثة | مستوى المادة | **.10** |
| 2019/2020 | العام الجامعي/ الفصل الدراسي | **.11** |
| بكالوريوس | الدرجة العلمية للبرنامج | **.12** |
| لا يوجد | الأقسام الأخرى المشتركة في تدريس المادة | **.13** |
| الإنجليزية | لغة التدريس | **.14** |
| 1/9/2018  15/12/2019 | تاريخ استحداث مخطط المادة الدراسية/ تاريخ مراجعة مخطط المادة الدراسية | **.15** |

**16. منسّق المادة**

|  |
| --- |
| د. نور العقيلي قسم الإدارة السياحية / كلية الآثار والسياحة  هاتف رقم: 0653555000 (فرعي 25032)  البريد الالكتروني: n.okaily@ju.edu.jo |

**17. مدرسو المادة**

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

**18. وصف المادة**

|  |
| --- |
| التواصل هو الأكثر أهمية والأكثر استخداما لجميع المهارات في صناعة الضيافة والسياحة. يقضي مقدمو الخدمات في مجال السياحة الجزء الأكبر من وقتهم في الاتصالات الشفوية أو المكتوبة مع زملائهم في العمل والمجتمعات المحلية من أجل زيادة أعداد السياح. توفر هذه الدورة للطلاب نظرة عامة على التواصل وتعرّفهم بعناصرها الرئيسية. كما أنها تزود الطلاب باستراتيجيات وإرشادات أساسية لتحسين مهارات التواصل لديهم ، حتى يصبحوا أكثر كفاءة في نوع هذه المهارات المطلوبة في مكان العمل. |

**.19 أهداف تدريس المادة ونتاجات تعلمها**

|  |
| --- |
| **أ- الأهداف:**   1. أن يفهم الطالب المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بمهارات الاتصال 2. أن يفهم الطالب العناصر الرئيسية في عملية الاتصال. 3. أن يفهم الطالب حواجز الاتصال التي يمكن أن تمنع الرسائل من المرور بنجاح أثناء عملية الاتصال 4. أن يفهم الطالب أنماط الاتصال المختلفة. 5. أن يفهم الطالب طرق التواصل اللفظي وشرح خصائصه الرئيسية. 6. أن يفهم الطالب طرق التواصل غير اللفظي وشرح عناصره الرئيسية 7. أن يفهم الطالب طرق التواصل المكتوبة وأنواعها الرئيسية   **ب- نتاجات التعلّم:**   1. أن يشرح الطالب المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بمهارات الاتصال 2. أن يعدد الطالب العناصر الرئيسية في عملية الاتصال. 3. أن يحلل الطالب حواجز الاتصال التي يمكن أن تمنع الرسائل من المرور بنجاح أثناء عملية الاتصال 4. أن يعدد الطالب أنماط الاتصال المختلفة. 5. أن يحلل الطالب طرق التواصل اللفظي وشرح خصائصه الرئيسية. 6. أن يشرح الطالب طرق التواصل غير اللفظي وشرح عناصره الرئيسية 7. أن يشرح الطالب طرق التواصل المكتوبة وأنواعها الرئيسية 8. أن يظهر القدرة على التواصل بفعالية باستخدام هذه الأنواع من الاتصالات. |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **أساليب التقييم** | **نتاجات التعلّم المتحققة** | **الأسبوع** | **المحتوى** |
| ----- | 1 | الأسبوع الأول | تعاريف وأغراض الاتصال |
| التدريبات الجماعية والنقاش | 2 | الأسبوع الثاني | عناصر عملية الاتصال |
| التدريبات الجماعية والنقاش | 3 | الأسبوع الثالث | حواجز الاتصال |
| التدريبات الجماعية والنقاش | 4 | الأسبوع الرابع | أنماط الاتصال |
| التدريبات الجماعية والنقاش | 5 | الأسبوع الخامس | التواصل اللفظي: التعاريف والخصائص |
| التدريبات الجماعية والنقاش | 5 | الأسبوع السادس | التواصل اللفظي: التعاريف والانواع |
| إمتحان فصلي | 6 | الأسبوع السابع | التواصل غير اللفظي: التعاريف والوظائف |
| التدريبات الجماعية والنقاش | 6 | الأسبوع الثامن | التواصل غير اللفظي: الأنواع |
| التدريبات الجماعية والنقاش | 7 | الأسبوع التاسع | التواصل المكتوب: التعاريف والخصائص |
| التدريبات الجماعية والنقاش | 7 | الأسبوع العاشر | الاتصالات المكتوبة: الانواع |
| التدريبات الجماعية والنقاش | 7 | الأسبوع الحادي عشر | التواصل الكتابي: استراتيجيات للكتابة |
| العصف الذهني والنقاش | 8 | الأسبوع الثاني عشر | مراجعة وتقديم الاوراق البحثية |
| العصف الذهني والنقاش | 8 | الأسبوع الثالث عشر | مراجعة وتقديم الاوراق البحثية |
| الامتحان النهائي | 8 | الأسبوع الرابع عشر | مراجعة وتقديم الاوراق البحثية |

**21. النشاطات والاستراتيجيات التدريسية**

|  |
| --- |
| يتم تطوير نتاجات التعلم المستهدفة من خلال النشاطات والاستراتيجيات التدريسية التالية:   * المحاضرة * الحوار والمناقشة * التدريبات الجماعية * العصف الذهني * إعداد المشاريع |

**22. أساليب التقييم ومتطلبات المادة**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| يتم إثبات تحقق نتاجات التعلم المستهدفة من خلال أساليب التقييم والمتطلبات التالية:   |  |  | | --- | --- | | * اختبار منتصف الفصل | 30% | | * مشروع بحثي والتفاعل الصفي | 20% | | * الاختبار النهائي | 50% | | المجموع | 100% | |

**23. السياسات المتبعة بالمادة**

|  |
| --- |
| **أ**- سياسة الحضور والغياب   * يجب على الطالب حضور جميع المحاضرات لهذا المساق. * الطالب الذي يتجاوز نسبة الغياب المسموحة في الجامعة، بما يعادل 7غيابات، سيتم التنسيب بحرمانه من المساق، ويمنع من التقدم إلى الإمتحان النهائي للمادة، وتكون علامته في هذا المساق هي الصفر الجامعي (ه). * في الحالة المذكورة أعلاه، إذا تقدم الطالب بعذر مرضي رسمي مختوم من عيادة الطلبة يبرر غياباته على نحو يجده عميد الكلية الآثار والسياحة مقنعاً، حينها فقط يعد الطالب منسحبا من المادة وتظهر كلمة منسحب إلى جوار إسمه في تقرير العلامات. * لا يسمح للطلبة بالتأخر عن موعد بدء المحاضرة، وإذا حصل ذلك لا يسمح له بحضور تلك المحاضرة ويسجل غائبا في ذلك اليوم.   ب- الغياب عن الامتحانات وتسليم الواجبات في الوقت المحدد  أن التغيب عن الامتحانات أو الفشل في تقديم المشروع البحثي في تاريخة المتفق علية بدون عذر موثق يقبله مدرس المادة و/أو عميد الكلية يؤدي إلى نزول علامة ذلك الامتحان صفرا. أما إذا قبل عذر الطالب فيعمل له امتحان مكمل يحدد تاريخه مسبقاً.  ج- إجراءات السلامة والصحة  د- الغش والخروج عن النظام الصفي  إن المشاركة في ارتكاب الغش أو الخروج عن النظام الصفي ستؤدي إلى تنفيذ العقوبات المنصوص عليها في تعليمات الجامعة الأردنية.  ه- إعطاء الدرجات  علامة (د) هي الحد الأدنى للنجاح في هذا المساق.  و- الخدمات المتوفرة بالجامعة والتي تسهم في دراسة المادة   * التقنيات السمعية والبصرية ووسائل العرض * قواعد البيانات والمجلات العلمية الإلكترونية والإنترنت * مصادر وكتب مكتبة الجامعة الأردنية   كتاب المساق |

**24. مصادر التعلّم والتعليم**

|  |
| --- |
| * المعينات السمعية والبصرية * مواقع التعلم الألكتروني لكل عضو هيئة تدريس * مواقع الألكترونية ذات الصلة بالسياحة محلياً وعالمياً * زيارات ميدانية لمقومات الجذب السياحي في الإردن حيثما أمكن |

**25. المراجع**

|  |
| --- |
| * Hudson, S. (2008). Tourism and Hospitality Marketing: A Global Perspective. London: Sage. |

**.26 معلومات إضافية**

|  |
| --- |
| لا يوجد |

مدرس أو منسق المادة: ------------------- التوقيع: --------------------- - التاريخ: ------------------

مقرر لجنة الخطة/ القسم: -------------------------- التوقيع --------------------------------------

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

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

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