

لغة إنجليزية متخصصة-١ (٧٤٢٠٢٠٧)

- Tourism, tour guidance, hospitality & events jobs – Daily Duties
- Taking a reservation – Dealing with a telephone call – Planning a holiday
Checking-in guests – Describing traditional gifts. Types of hotels – cruises and Restaurants.
- Types of food – Describing a meal – Complaining about food- Reading comment & suggestion cards - Explaining a bill
- Grammar review – Field Vocabulary (Tourism – Tour Guidance – Hospitality and Events)
- Types of Touristic Sites – Touristic Attractions - Reading Practices - Recommending places to visit – Planning a tour.
- Reading tourism promotion brochures
- Geographical features – Numbers & letters pronunciation
- Health & Safety on Safari – Giving health & safety advice.
- Describing a weather – Giving a presentation

لغة إنجليزية متخصصة-٢ (٧٤٢٠٢٠٥)

- Careers in Tourism, tour guidance, hospitality & events
- Hotel Facilities – Writing a hotel description letter
- Tour Operators – Writing apology letter
- Grammar review – Field Vocabulary
- Field Vocabulary (Hospitality & Events) Eating out – Recommending restaurants.
- Getting around in downtown – Giving advice on shopping Recommending historical sites – Public Holidays – Describing Tourist Sites
- Reading sightseeing attractions – Exhibitions & Convention Centers
- Writing personal CV and cover letter – Applying for a job – Job Interviewing



لغة إنجليزية متخصصة-٣ (٧٤٢٠٣٠٦)

- Types of holidays – Conversations with customers – Helping customers – customer relations
- Field Vocabulary (Tourism - Tour Guidance and Hospitality & Event)
- Where do people go? – Information centers – Designing a questionnaire
- Trends in Tourism - Reading Brochures – Giving Information - Giving shopping advice
- Describing tourism attractions – Designing Itinerary – Reading Sites - Guided tours – Describing museums - Describing exhibits Describing monuments – Reading historical sites
- Tourism organizations
- Grammar review
- Writing invitation letters

مدخل إلى السياحة والضيافة (٧٤٢٠٢١١)

- تاريخ السياحة كظاهرة انسانية وكعلم وكصناعة
- العوامل المؤثرة في تطور صناعة السياحة قديماً وحديثاً
- مفاهيم سياحية أساسية
- علاقة السياحة بالعلوم الانسانية الأخرى
- خصائص صناعة السياحة وطبيعة خدماتها
- النظريات المتحكمة في حركة السياحة الدولية
- مقومات الجذب السياحي وتصنيفاتها
- الأنماط أو الأشكال السياحية الأساسية والتطورات التي طرأت عليها
- مكونات النشاط السياحي وخدماته المختلفة (اقامة، نقل، مزارات سياحية، مطاعم)
- التأثيرات المختلفة لصناعة السياحة (الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية)
- أحدث أرقام حركة السياحة العالمية وإيراداتها
- نشأة صناعة الضيافة عامة والفندقة خاصة وتطورها التاريخي
- مفاهيم أساسية في صناعة الضيافة
- العوامل المؤثرة في تطور صناعة الضيافة قديماً وحديثاً
- الأنواع المختلفة من خدمات الضيافة وتصنيفاتها
- شركات الإدارة الفندقية
- التطورات الحديثة لصناعة الضيافة
- الهيكل التنظيمي والأقسام والخدمات المختلفة المقدمة بالفنادق العالمية.
- معلومات وأرقام عن بداية وتطور صناعة السياحة والضيافة بالمملكة العربية السعودية.

مقدمة في الإرشاد السياحي (٧٤٢٠٢٥١)

- تعريف الإرشاد السياحي + مهنة المرشد السياحي
- نشأة الإرشاد السياحي وتاريخ المهنة وتطورها
- المفهوم الحديث للإرشاد السياحي منذ عام ١٨٦٤م
- بروز مهنة الدلالة السياحية مع تطور برامج منظمي الرحلات السياحية
- الإطار الأكاديمي لتأهيل العاملين في مجال الإرشاد السياحي
- شروط العمل في مهنة الإرشاد السياحي
- الصفات الشخصية التي يجب أن تتوفر في المرشد السياحي
- أفضلية المرشد السياحي الوطني
- أسس الإرشاد السياحي، وأبرز مصطلحاته
- قواعد الحصول على ترخيص المرشد السياحي License
- مفهوم الرحلة السياحية الشاملة
- طبيعة علاقة المرشد بالأفواج السياحية
- أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

الصحة العامة والسلامة (٧٤٢٠٢٨١)

- إجراءات تطبيق شروط الصحة العامة والسلامة في منشآت السياحة والضيافة الإرشاد السياحي.
- الأمراض التي تنقل عن طريق الأغذية.
- أنواع التسمم الغذائي وطرق التلوث بالتمرير في جميع مراحل الإنتاج والخدمة.
- الاختبار الفصلي الأول
- نظام التحليل والتحكم في نقاط الخطر الحرجة وأساليب تطبيقه على مراحل دورة الأغذية.
- الواجب الفصلي الأول
- شروط الصحة والسلامة المهنية لحماية العاملين في مجال منشآت السياحة.
- شروط الصحة والسلامة المهنية لحماية العاملين في مجال منشآت الضيافة والفعاليات.
- شروط الصحة والسلامة المهنية لحماية العاملين في مجال الإرشاد السياحي.
- الاختبار الفصلي الثاني
- قانون الصحة والسلامة للعاملين بالمنشآت.

الموارد البشرية في السياحة والضيافة (٧٤٢٠٢١٣)

- مفهوم الموارد البشرية
- إدارة الموارد البشرية (المفهوم – التطور التاريخي- الموقع التنظيمي- الأهداف- الأهمية المتزايدة....
- وظائف إدارة الموارد البشرية
- تفصيل دورة حياة الإدارة بداية من تخطيط الموارد البشرية، تحليل الوظائف، الاستقطاب، الاختيار، التعيين، تحديد نظم الأجور، تحفيز العاملين، تدريب وتنمية العاملين، الترقية والنقل، العلاقات الصناعية، الأمن والسلامة المهنية، تقويم الأداء... وصولاً لمرحلة الإبداع والابتكار للعاملين.
- الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل المتغيرات
- الموارد البشرية في صناعة السياحة (المفهوم- الأهمية الحيوية- الطبيعة الخاصة)
- إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية بصفة عامة
- إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية الصغيرة والمتوسطة
- إدارة الموارد البشرية في صناعة السياحة والفندقة بالمملكة العربية السعودية
- حقائق وأرقام وبيانات وتقارير إحصائية سياحية عن الموارد البشرية السياحية في العالم

تأهيل المرشد السياحي (٧٤٢٠٢٤١)

- استخدام وسائل الشرح والإرشاد الحديثة
- مهارات استخدام الصوت، واستخدام المايك في الحافلة
- أنماط الإرشاد الحديثة (مهرجان- معارض ومؤتمرات البيئة والمحميات- الغوص... الخ)
- التأهيل النفسي- الاجتماعي والتأهيل الأكاديمي- الخلفية الثقافية للمرشد
- بناء العلاقات العامة بين المرشد والسائح
- فنون الاتصال الفعال ومهارة الإنصات والحديث
- إدارة الوقت

سيكولوجية السائح (٧٤٢٠٣٤٢)

- المحددات النفسية لسلوك السائح: الخصائص الشخصية-الدوافع
- سمات الاستجابة التفاعلية-العمليات المعرفية الاجتماعية، وآليات العمل والتفاعل مع الجماعات الإنسانية
- سيكولوجية العلاقات الإنسانية المتبادلة-اختبارات القياس وأنواع الاستبيانات-سلوكيات المستهلكين
- نوعيات السائحين: السياحة الفردية-السياحة الجماعية و سياحة الأفواج
- تصنيفات السائحين: خصائص الشعوب في الدول الرئيسية المصدرة للسياحة الدولية
- الأنماط الاجتماعية والشرائح السنية – سياحة الشباب
- مهارات الاتصال الفعال مع السياح: عمليات التواصل-أسلوب مواجهة اعتراضات وشكاوى السياح
- مهارة حل المشكلات وابتكار الحلول-القدرة على الإقناع وتغيير الانطباعات
- مهارات وآليات اتخاذ القرار
- سلوكيات المجتمع العربي والسعودي
- علم الاجتماع الحضري، البدوي، الصناعي، الريفي
- سلوك السائح الاجنبي

التراث الطبيعي السعودي (٧٤٢٠٣٦٢)

- مفهوم التراث الطبيعي في اتفاقيات اليونسكو
- تصنيف أنواع التراث الطبيعي ومعايير اختياره
- أهمية ودور التراث الطبيعي في التنمية السياحية
- المخاطر التي تهدد التراث الطبيعي
- حماية التراث الطبيعي والحفاظ عليه
- موارد التراث الطبيعي في المملكة
- إعداد ملف ترشيح التراث الطبيعي في قائمة التراث العالمي
- تقنيات وأساليب إدارة التراث الطبيعي
- توظيف واستثمار التراث الطبيعي سياحياً

التراث الحضاري السعودي (٧٤٢٠٣٦٣)

- أصول العرب، وأشكال اللباس العربي وجذوره التاريخية
- عادات وتقاليد الضيافة العربية والمراسم الاجتماعية
- نشأة الخط العربي في الجزيرة العربية الجذور والأنواع
- الجذور التاريخية للنظم السياسية ونظم الحكم والإدارة في الجزيرة العربية
- نشأة الدولة السعودية الأولى وتراثها الحضاري
- توحيد المملكة وجهود الموحّد الملك عبد العزيز
- المملكة والبتروّل
- نظام الحكم والإدارة في عهود أبناء الملك عبد العزيز
- بناء المملكة الحديثة والنهضة في كافة المجالات

قضايا معاصرة في الإرشاد السياحي (٧٤٢٠٣٥٤)

- مفهوم القضايا المعاصرة
- مهارات حل مشكلات الحوار مع المجموعات السياحية
- مشكلة المرشد الآلي
- قضية عدم تحديد اختصاصات عمل المرشد السياحي
- مشكلة المرشد الصامت
- مشكلة المرشد الأجنبي أو tour-leader
- حقوق المرشد السياحي وواجباته
- سيكولوجية الأفواج السياحية
- التواصل بين اللجنة الاستشارية للمرشدين بالهيئة العامة للسياحة والمرشد
- نقابات واتحادات المرشدين السياحيين
- قضية العمولات للمرشد السياحي.
- استخدام التقنية الحديثة وأساليب الشرح في الإرشاد.

معالم حديثة ومعاصرة (٧٤٢٠٣٦٦)

- معالم رؤية المملكة للتحويل الوطني
- معالم المنافذ البرية والبحرية والجوية بالمنطقة الشرقية
- معالم المنشآت التعليمية بالمنطقة الشرقية
- معالم المزارع والحدائق والمنتزهات العامة
- معالم الأسواق والمراكز والمولات التجارية
- معالم المنشآت الفندقية والقرى السياحية
- معالم المنشآت الصناعية
- معالم المتاحف والمعارض
- معالم المنشآت والأندية الرياضية
- معالم المطاعم والمقاهي
- معالم مباني الخدمة العامة

إدارة المجموعات السياحية (٧٤٢٠٣٤٣)

- مراحل تنفيذ الرحلات السياحية الشاملة.
- البرنامج الزمني لتنفيذ خطة البرامج السياحية
- شروط استخدام المجموعات السياحية، والقائمين على التنفيذ.
- إجراءات قدوم واستقبال مجموعات السياح في المطارات والموانئ
- مهام القائمين على تنفيذ الرحلة: عند وصول المجموعات السياحية، عند الوصول إلى الفندق
- تأمين الحماية للمجموعات السياحية
- تقنيات الشرح والسيطرة على المجموعات السياحية.
- مهارات إدارة مجموعات الزوار في المتاحف
- مهارات إدارة مجموعات الزوار في المناطق الأثرية والتراثية.
- إدارة المجموعات خلال الزيارات والجولات الحرة، وأثناء التسوق.
- أدوات إدارة المجموعات السياحية.
- طبيعة عمل مدير الرحلات السياحية.
- طبيعة عمل قائد المجموعة السياحية

آثار المملكة العربية السعودية (٧٤٢٠٣٦١)

- مدخل إلى علم الآثار - نشأة علم الآثار - العلوم المساعدة لعلم الآثار
- عوامل تلف الآثار
- تاريخ البحث الأثري في المملكة والبعثات الأثرية - المسح الأثري في المملكة
- آثار المملكة في عصور ما قبل التاريخ في المملكة
- الحفريات والمتحجرات والهياكل العظمية للديناصورات والحيوانات والبشر
- الأدوات الحجرية في العصر الحجري القديم / الأدوات الحجرية في العصر الحجري الحديث
- النقوش الصخرية في المناطق الشمالية من المملكة العربية السعودية
- النقوش الصخرية في المناطق الوسطى والجنوبية من المملكة العربية السعودية
- آثار المملكة في العصور القديمة
- آثار حضارة دلمون بالمنطقة الشرقية
- آثار الممالك العربية البكرة (آدوم وقيدار ودادان)
- آثار الممالك العربية الوسطى (لحيان والأنباط والجرهاء)
- آثار الممالك العربية المتأخرة (كندة ومدن القوافل: اليمامة ومكة ونجران وهجر ويثرب ودومة الجندل وتيماء)
- آثار المملكة في العصر الإسلامي
- آثار العصر النبوي والخلفاء الراشدين في المملكة العربية السعودية
- آثار العصر الأموي في المملكة العربية السعودية
- آثار العصر العباسي بالمملكة العربية السعودية
- آثار المملكة في العصر الحديث
- آثار العصرين المملوكي والعثماني في الحجاز
- آثار العصر العثماني في الأحساء
- آثار نجد قبل قيام الدولة السعودية الأولى
- آثار الدولة السعودية الأولى في نجد
- آثار الدولة السعودية الأولى في الحجاز وعسير
- آثار الدولة السعودية الأولى في الأحساء وسواحل الخليج العربي
- مشروع إحياء الدرعية التراثي
- آثار الدولة السعودية الثانية
- آثار عهد الملك عبد العزيز
- المتاحف العامة / الخاصة في المملكة العربية السعودية

التراث العمراني السعودي (٧٤٢٠٣٦٤)

- مقدمة مفاهيم التراث، والتراث العمراني التقليدي السعودي، وأهميته
- عناية المملكة بالحفاظ على تراثها العمراني
- الجذور التاريخية للتراث العمراني السعودي.
- الخصائص البيئية للمملكة وأثرها في صياغة التراث العمراني.
- أنماط وطرز التراث العمراني السعودي
- مواقع ومباني التراث العمراني السعودي
- طرق وتقنيات بناء المباني التراثية
- عناصر ومفردات العمارة التقليدية السعودية
- القيم الجمالية والحضارية والاجتماعية للتراث العمراني
- تصاميم الأبواب الخشبية وزخارفها

أساليب الإرشاد السياحي (٧٤٢٠٤٥٢)

- تعريفات ومسميات ومصطلحات ومفردات باللغة الانجليزية (مواقع)
- تعريفات ومسميات ومصطلحات ومفردات باللغة الانجليزية (متاحف)
- أساليب الإرشاد داخل منطقة أثرية بالتطبيق على موقع جواثا الأثري أو ميناء العقير
- أساليب الإرشاد داخل منطقة تاريخية بالتطبيق على قصر إبراهيم/قصر خزام ومدينة الهفوف القديمة
- أساليب الإرشاد داخل منطقة تراث طبيعي بالتطبيق على بحيرة الأصفر
- أساليب الإرشاد داخل متحف الهفوف والمتحف الخاص
- قراءة اللوحات الارشادية بالمواقع وبطاقات الشرح بالمتاحف
- شرح التصميم الداخلي للمتحف من منظور الإرشاد السياحي
- أساليب الإرشاد داخل المتاحف الإقليمية والتعليمية
- مصطلحات أثرية وتاريخية وسياحية وتراثية بالتطبيق على الهفوف القديمة وغيرها
- نماذج لمحادثات باللغة الإنجليزية

إدارة الحج والعمرة (٧٤٢٠٤٥٣)

- تعريف المسميات والمصطلحات المستخدمة في الحج والعمرة
- العوائد الاقتصادية للحج والعمرة
- تطور خدمات الحج والعمرة
- إدارة المجموعات في الحج والعمرة والتعرف على معالم مكة المكرمة والمدينة
- مهنة الطواف وتفويض المجموعات
- إدارة النقل وإدارة الأزمات
- لوحات الإرشاد في المشاعر المقدسة والمطبوعات الإرشادية
- دور المرشد في العمرة الداخلية

تصميم وإدارة برامج الإرشاد السياحي (٧٤٢٠٤٤٤)

- تعريف مفهوم وأنواع برنامج الإرشاد والجولات السياحية، ومواصفات برامج الإرشاد السياحي
- أسس تصميم برامج إرشاد سياحي مبتكرة
- أسس اختيار وتصميم مسارات الإرشاد السياحية
- دراسة عناصر المنتج السياحي بالموقع-تخطيط الزيارة-رسم مسار الجولة
- تحديد الوقفات وفقرات الشرح-تحديد أنسب أوقات الزيارة، واقتراح إجراءات تيسير الجولات
- عمل برنامج لتوقيت الجولة السياحية، ومخطط لمراحل ومسار الزيارة وتحديد على خريطة الموقع
- حساب موازنة برامج الإرشاد السياحي
- أساليب تسويق برامج الإرشاد السياحي
- تقييم برامج الإرشاد السياحي والتغذية الراجعة للعملاء

الحرف والمصنوعات التقليدية (٧٤٢٠٤٦٥)

- تعاريف مصطلح الحرف والصناعات التقليدية ودلالاتها
- النشأة التاريخية للحرف والمصنوعات التقليدية في التراث السعودي
- ظهور التخصص الحرفي وانفصال الحرف عن الصناعة
- مراكز توزيع وانتشار الحرف والمصنوعات التقليدية والورش الصناعية
- تصنيف أنواع الحرف ومصنوعاتها
- أشكال وتصاميم والمصنوعات التقليدية
- مواد الخام أنواعها ومصادرها
- الخطوات التطبيقية المتبعة في الحرف والمصنوعات التقليدية
- صناعة الفخار
- الغزل وحياسة النسيج
- خياطة البشوت التقليدية
- صناعة الخوصيات
- صناعة الأبواب الخشبية التقليدية

شركات السياحة ووكالات السفر (٧٤٢٠٣٣١)

- تاريخ ظهور شركات السياحة في العالم بداية من توماس كوك وأمريكان اكسبريس ١٨٤١ وحتى الآن.
- دور شركات السياحة ووكالات السفر في العملية السياحية بالكامل والعلاقة بينها وبين موردي الخدمات السياحية من فنادق وشركات طيران وقرى سياحية ومطاعم وغيرها
- أنواع شركات السياحة ووكالات السفر بالعالم
- العوامل التي تحصل عليها شركات ووكالات السياحة والسفر والعوامل المؤثرة عليها
- جودة خدمات شركات السياحة ووكالات السفر
- الهيكل التنظيمي من أقسام ووحدات للشركات السياحية ووكالات السفر حسب نوعها وحجمها، وعمل الأقسام بالتفصيل وكيفية اعداد ملفات ووثائق المجموعات السياحية والحجوزات السياحية وتأكيدها
- صفات ومهارات العاملين بشركات السياحة ووكالات السفر
- أهم المتغيرات المؤثرة على عمل شركات السياحة في العالم وكيفية التعامل معها
- أنواع شركات السياحة ووكالات السفر المعتمدة بالمملكة العربية السعودية وإجراءات تراخيصها.

إدارة الفعاليات (٧٤٢٠٣٩٢)

- مقدمة في صناعة الفعاليات وأهميتها
- أنشطة الفعاليات المختلفة
- الهيكل التنظيمي لإدارة الفعاليات
- المسميات الوظيفية الإدارية والإشرافية والعمالة
- السمات الشخصية والمؤهلات اللازمة لمنسوبي إدارة الفعاليات
- مسؤوليات وواجبات منسوبي إدارة الفعاليات
- مهارات الاتصال الناجحة مع مخططي إقامة الفعاليات
- الأنشطة الإدارية للفعاليات: التخطيط الإداري - التنظيم - التدريب - الرقابة - التوجيه - تقييم الأداء
- أنواع قاعات المناسبات والمؤتمرات والمعارض
- طرق إعداد قاعات المناسبات والمؤتمرات والمعارض والتجهيزات الخاصة بها
- فن تقديم الخدمة المتميزة والتعامل الراقي مع ضيوف الفعاليات
- العقود ومذكرات التفاهم مع مخططي إقامة الفعاليات
- البنود والشروط الهامة لكتابة عقود أو مذكرات تفاهم إقامة الفعاليات

إدارة المنتجعات (٧٤٢٠٣٧٣)

- مقدمة في صناعة المنتجعات وأهميتها
- الهيكل التنظيمي لإدارة المنتجعات
- المسميات الوظيفية الإدارية والإشرافية والعمالة
- الأنشطة الإدارية للمنتجعات: التخطيط - التنظيم - التدريب - الرقابة - التوجيه - تقييم الأداء
- الشروط البيئية الواجب توافرها لتنمية المنتجعات
- أنواع الجذب السياحي في المنتجعات العالمية
- مقومات مناطق الجذب السياحي الناجحة
- عناصر الخدمة المتميزة بالمنتجعات
- عناصر الربط بين طبيعة المناطق السياحية وأنواع المنتجعات – أمثلة من المنتجعات العالمية
- أنواع خدمات الضيافة في المنتجعات العالمية
- أنواع الأنشطة الترفيهية بالمنتجعات وطرق عرضها
- الطرق التسويقية العالمية لتنشيط سياحة المنتجعات
- المشكلات الشائعة في المنتجعات وطرق حلها

إدارة علاقات العملاء (٧٤٢٠٤٩٣)

- مقدمة وتعريف مفهوم العلاقات العامة وأهدافها
- الهيكل التنظيمي لإدارة خدمة العملاء – المسميات الوظيفية
- المسؤوليات والواجبات للمدير ومنسوبي الإدارة - أدوات إدارة علاقات وخدمة العملاء
- العناصر الهامة لإنجاح علاقات العملاء في منشآت الضيافة والفعاليات - إجراءات تقديم الخدمة الشخصية للزلاء والضيوف
- الاختبار الفصلي الأول - طرق تعزيز جودة الخدمة - دورة حياة علاقات العملاء
- الواجب الفصلي الأول- برامج رضا وولاء العملاء – أمثلة من المجال العملي
- أخلاقيات المهنة – صفات منسوبي علاقات العملاء - مهارات الاتصال - السلوك الأمثل للتواصل المباشر مع الزلاء والضيوف
- إجراءات البروتوكول وخدمة الشخصيات الهامة
- الاختبار الفصلي الثاني - مهارات الارتقاء بجودة علاقات العملاء
- الواجب الفصلي الثاني - السلوكيات الخاطئة في التعامل مع العملاء -أمثلة عملية من الضيافة والفعاليات
- إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء - النماذج المستخدمة لقياس مدى رضا العملاء -استخدام شبكة الإنترنت لاستطلاع الآراء
- طرق حل المشكلات في الضيافة والفعاليات من خلال دراسات الحالة

