

توصيف مقرر تنظيم وإدارة المنشآت السياحية (1)

1. بيانات المقرر		
الرمز الكودي: 5T211	اسم المقرر: تنظيم وإدارة المنشآت السياحية (1)	الفرقة: الثانية
التخصص: الدراسات السياحية		نظري: 4 عملي: 2

2. هدف المقرر	
تزويد الطالب بالمعلومات عن المنشآت السياحية ومكانتها في المنتج السياحي ومتطلبات تأسيسها وإدارتها، بالإضافة إلى تمكينه من مهارات خدمة العملاء على إختلاف أنماطهم ورفع مستوى رضا العملاء	
3. المستهدف من تدريس المقرر	
بنهاية هذا المقرر يكون الطالب قادراً على أن:	
أ. المعلومات والمفاهيم	أ-1- يُعرف المفاهيم الأساسية المرتبطة بالمنشآت السياحية وأشكالها
	أ-2- يُعرف مفهوم وخصائص المنتج السياحي والخدمة السياحية.
	أ-3- يتعرف على النظريات المرتبطة بالعمل السياحي
	أ-4- يحدد مكونات وقنوات توزيع المنتج السياحي المصري.
	أ-5- يوضح اليات تطوير جودة المنتج السياحي المصري
	أ-6- يوضح أنواع وأهمية وتطور المنشآت السياحية
	أ-7- يُحدد المهارات الواجب توافرها في مقدمي الخدمة في المنشآت السياحية
	أ-8- يحدد القوانين والتشريعات المرتبطة بتأسيس وتشغيل المنشآت السياحية
ب. المهارات الذهنية	ب-1- يحلل العلاقات بين اقسام المنشآت السياحية وموردى الخدمات
	ب-2- يُصنف المنشآت السياحية طبقاً لطبيعة النشاط والهدف والخدمة المقدمة والمستوى
	ب-3- يصنف مكونات المنتج السياحي والأساليب المستخدمة في تسويقه.
	ب-4- يقارن بين الخدمات المختلفة المقدمة للعملاء داخل المنشآت السياحية
	ب-5- يفرق بين أعمال شركات ووكالات السفر والسياحة والاجهزة العاملة في المجال السياحي.
	ب-6- يستنتج العوامل المؤثرة في نجاح تقديم الخدمة في المنشآت السياحية.
ج. المهارات المهنية	ج-1- يطبق سلوكيات واداب واخلاقيات العمل السياحي عند التعامل مع العملاء في المنشآت السياحية
	ج-2- يتواصل مع العملاء بفاعلية ويعمل على تحقيق رضا العميل
	ج-3- ينفذ المهام الادارية والفنية في المنشآت السياحية المختلفة.
	ج-4- يطبق المصطلحات المهنية في المنشآت السياحية باللغة العربية والأجنبية في مجال عمله
	ج-5- يطبق النظريات المرتبطة بجودة المنتج السياحي داخل المنشآت السياحية
	ج-6- يطبق مهام اعمال شركات الطيران ووكالات السياحة والسفر.
	ج-7- ينفذ مختلف أنواع البرامج السياحية.
	ج-8- ينفذ أساليب التخطيط للمنتج السياحي والمقاصد السياحية .
	ج-9- يطبق الاساليب المختلفة لتسويق كافة مكونات المنتج السياحي.
	ج-10- يوضح أسس نجاح جودة الخدمات في المنشآت السياحية
د. المهارات العامة	د-1- يتواصل مع الآخرين.
	د-2- يتدرب على تقديم عروض تسويقية فعالة
	د-3- ينظم مناقشات فعالة مع فريق العمل.
	د-4- يعمل في فريق
	د-5- يتعلم كيفية التعامل مع المشكلات في بيئة العمل
	د-6- ينجز المهام المكلف بها في اطار جدول زمني محدد
	د-7- يتعلم ذاتيا ويتزود بالمهارات والقدرات اللازمة لنجاح إدارة وتقديم الخدمة في المنشآت السياحية
	د-8- يدير الوقت بفاعلية.
	د-9- يتدرب على التعامل مع الضغوط المختلفة في بيئة العمل
4. محتوى المقرر	

<p>مدخل لدراسة المنشآت السياحية (المقدمة، المفهوم، الأهمية، والتصنيفات) أسس ترخيص وإنشاء المنشآت السياحية المنتج السياحي (المفهوم، المكونات، قنوات التوزيع) المنتج الخدمي (المفهوم، المكونات، أبعاد جودة المنتج الخدمي) شركات السياحة ووكالات السفر (المفهوم، الأنواع، الأعمال والمهام الأساسية) شركات الطيران (المفهوم، التصنيف، الخدمات) المنتجات والقرى السياحية (المفهوم، الأهمية، أسس التصنيف، أسباب الإنشاء، أسس وعوامل النجاح) النشاط الفندقي (المفهوم والخصائص والتصنيف والأهمية) العمل في المنشآت السياحية (المفهوم، أهمية جذب العميل والحفاظ عليه، مؤشرات التعرف على أنواع العملاء، أسس نجاح التعامل مع العملاء) الخدمة السياحية (المفهوم، أسس النجاح) جودة الخدمة السياحية (المفهوم، الأبعاد، طرق القياس، نماذج فجوات الخدمة) رضا العميل وأسس تحقيق ولاء العميل للمنظمة.</p>	
5. أساليب التعليم والتعلم	
<p>محاضرات تقارير وأبحاث مناقشات ورش عمل في الدروس التطبيقية محاضرات on line من خلال zoom</p>	
6. تقويم الطلاب	
<p>امتحان تحريري نهائي امتحانات تحريرية أعمال السنة (1، 2) تصميم بحث + تكاليفات منزلية</p>	<p>أ. الأساليب المستخدمة</p>
<p>امتحان تحريري نهائي (الأسبوع الخامس عشر) امتحانات تحريري أعمال الفصل (الأسبوع السابع، الثاني عشر) إعداد بحث ومناقشته (التسليم في الأسبوع السادس) تكاليفات (على مدار الفصل الدراسي)</p>	<p>ب. التوقيت</p>
<p>امتحان تحريري نهائي 70 درجة (70 %) امتحانات أعمال الفصل (1، 2) 15 درجة (15 %) أنواع التقييم الأخرى 15 درجة (15 %) اجمالي الدرجات 100 درجة</p>	<p>ج. توزيع الدرجات</p>
7. قائمة الكتب الدراسية والمراجع	
<p>مذكرات في إعداد وتنظيم المنشآت السياحية</p>	<p>مذكرات</p>
<p>Journal of Tourism Management Journal of Hospitality & Tourism Research</p>	<p>دوريات</p>

رئيس القسم
أ.د/ مصطفى محمود أبو محمد

القائمون بالتدريس
أ.د/ نانسي محمد فوزي
د/ حنان ماهر على
د/ مروة عبدالنواب