

## تصنيف مقرر تنظيم وإدارة المنشآت السياحية (1)

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

### 2. هدف المقرر

تزويد الطالب بالمعلومات عن المنشآت السياحية ومكانتها في المنتج السياحي ومتطلبات تأسيسها وإدارتها، بالإضافة إلى تمكينه من مهارات خدمة العملاء على اختلاف أنماطهم ورفع مستوى رضا العملاء

### 3. المستهدف من تدريس المقرر

بنهاية هذا المقرر يكون الطالب قادرًا على أن:

<p>أ-1- يُعرف المفاهيم الأساسية المرتبطة بالمنشآت السياحية وأشكالها</p> <p>أ-2- يُعرف مفهوم وخصائص المنتج السياحي والخدمة السياحية.</p> <p>أ-3- يتعرف على النظريات المرتبطة بالعمل السياحي</p> <p>أ-4- يحدد مكونات وقوف توزيع المنتج السياحي المصري.</p> <p>أ-5- يوضح الآيات تطوير جودة المنتج السياحي المصري</p> <p>أ-6- يوضح أنواع وأهمية وتطور المنشآت السياحية</p> <p>أ-7- يُحدد المهارات الواجب توافرها في مقدمي الخدمة في المنشآtas السياحية</p> <p>أ-8- يحدد القوانين والتشريعات المرتبطة بتأسيس وتشغيل المنشآت السياحية</p>	<p><b>أ. المعلومات والمفاهيم</b></p>
<p>ب-1- يحل العلاقات بين أقسام المنشآت السياحية وموردي الخدمات</p> <p>ب-2- يصنف المنشآت السياحية طبقاً لطبيعة النشاط والهدف والخدمة المقدمة والمستوى</p> <p>ب-3- يصنف مكونات المنتج السياحي والأساليب المستخدمة في تسويقه.</p> <p>ب-4- يقارن بين الخدمات المختلفة المقدمة للعملاء داخل المنشآت السياحية</p> <p>ب-5- يفرق بين أعمال شركات ووكالات السفر والسياحة والأجهزة العاملة في المجال السياحي.</p> <p>ب-6- يستنتج العوامل المؤثرة في نجاح تقديم الخدمة في المنشآت السياحية.</p>	<p><b>ب. المهارات الذهنية</b></p>
<p>ج-1- يطبق سلوكيات وآداب وأخلاقيات العمل السياحي عند التعامل مع العملاء في المنشآت السياحية</p> <p>ج-2- يتواصل مع العملاء بفاعلية ويعمل على تحقيق رضا العميل</p> <p>ج-3- ينفذ المهام الإدارية والفنية في المنشآت السياحية المختلفة.</p> <p>ج-4- يطبق المصطلحات المهنية في المنشآت السياحية باللغة العربية والأجنبية في مجال عمله</p> <p>ج-5- يطبق النظريات المرتبطة بجودة المنتج السياحي داخل المنشآت السياحية</p> <p>ج-6- يطبق مهام أعمال شركات الطيران ووكالات السياحة والسفر.</p> <p>ج-7- ينفذ مختلف أنواع البرامج السياحية.</p> <p>ج-8- ينفذ أساليب التخطيط للمنتج السياحي والمقاصد السياحية .</p> <p>ج-9- يطبق الأساليب المختلفة لتسويق كافة مكونات المنتج السياحي.</p> <p>ج-10- يوضح أنس نجاح جودة الخدمات في المنشآت السياحية</p>	<p><b>ج. المهارات المهنية</b></p>
<p>د-1- ي التواصل مع الآخرين.</p> <p>د-2- يتدرّب على تقديم عروض تسويقية فعالة</p> <p>د-3- ينظم مناقشات فعالة مع فريق العمل.</p> <p>د-4- يعمل في فريق</p> <p>د-5- يتعلم كيفية التعامل مع المشكلات في بيئة العمل</p> <p>د-6- ينجذب المهام المكلّف بها في إطار جدول زمني محدّد</p> <p>د-7- يتعلّم ذاتياً ويتردّد بالمهارات والقدرات الملائمة لنجاح إدارة وتقديم الخدمة في المنشآت السياحية</p> <p>د-8- يدير الوقت بفاعلية.</p> <p>د-9- يتدرّب على التعامل مع الضغوط المختلفة في بيئة العمل</p>	<p><b>د. المهارات العامة</b></p>

### 4. محتوى المقرر

مدخل لدراسة المنشآت السياحية (المقدمة، المفهوم، الأهمية، والتصنيفات) أسس ترخيص وإنشاء المنشآت السياحية المنتج السياحي (المفهوم، المكونات، قنوات التوزيع) المنتج الخدمي (المفهوم، والمكونات، 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) العميل 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) رضاء العميل وأسس تحقيق رضاء العميل للمنظمة.
--

## 5. أساليب التعليم والتعلم

محاضرات تقارير وأبحاث مناقشات ورش عمل في الدروس التطبيقية محاضرات on line من خلال zoom	
--	--

## 6. تقويم الطالب

أ. الأسلوب المستخدم	امتحان تحريري نهائي امتحانات تحريرية أعمال السنة (1، 2) تصميم بحث + تكليفات منزلية	امتحان تحريري نهائي (الأسبوع الخامس عشر) امتحانات تحريرية أعمال الفصل (الأسبوع السابع، الثاني عشر) إعداد بحث ومناقشته (التسليم في الأسبوع السادس) تكليفات (على مدار الفصل الدراسي)	ب. التقويم
ج. توزيع الدرجات	امتحان تحريري نهائي 70 درجة (70%) امتحانات أعمال الفصل (1، 2) 15 درجة (15%) أنواع التقييم الأخرى 15 درجة (15%) اجمالي الدرجات 100 درجة	امتحان تحريري نهائي (الأسبوع الخامس عشر) امتحانات تحريرية أعمال الفصل (الأسبوع السابع، الثاني عشر) إعداد بحث ومناقشته (التسليم في الأسبوع السادس) تكليفات (على مدار الفصل الدراسي)	ج. توزيع الدرجات

## 7. قائمة الكتب الدراسية والمراجع

مذكرات	مذكرات في إعداد وتنظيم المنشآت السياحية Journal of Tourism Management Journal of Hospitality & Tourism Research	دوريات
--------	---	--------

رئيس القسم  
أ.د/ مصطفى محمود أبوحمد

القائمون بالتدريس  
أ.د/ نانسى محمد فوزى  
د/ حنان ماهر على  
د/ مرورة عبدالتواب