

توصيف مقرر العلاقات العامة

1. بيانات المقرر		
الرمز الكودي: TBM 503	اسم المقرر: العلاقات العامة	المستوى: الثالث
البرنامج: ادارة الأعمال في السياحة	عدد الساعات: 2	نظري: 1 عملي: 2

2. هدف المقرر إكساب الطلاب المعارف والمفاهيم الضرورية المتعلقة بوظيفة العلاقات العامة في المنشآت السياحية والمبادئ والأسس التي تقوم عليها وأهميتها لمنظمات الأعمال وخاصة السياحية، والمهارات المرتبطة بإدارة العلاقات العامة، وكذلك اكسابه الاتجاهات الإيجابية نحو ممارسة العلاقات العامة في منظمات الاعمال .	
3. المستهدف من تدريس المقرر بنهاية هذا المقرر يكون الطالب قادراً على أن:	
أ. المعلومات والمفاهيم أ-1- يُعرف وظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسات السياحية. أ-2- يُحدد المزيج الاتصالي للعلاقات العامة. أ-3- يعدد خصائص الرأي العام. أ-4- يعدد أهداف ووظائف العلاقات العامة أ-5- يحدد نظم ادارة أنشطة العلاقات العامة داخل المؤسسات السياحية. أ-6- يناقش الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة. أ-7- يُحدد أهمية استخدام البحوث والدراسات في نشاط العلاقات العامة. أ-8- يرتب مراحل تخطيط نشاط العلاقات العامة أ-9- يُحدد وسائل الاتصال في العلاقات العامة أ-10- يحدد مراحل ادارة علاقات العملاء CRM أ-11- يشرح مكونات ادارة علاقات العاملين ERM	
ب. المهارات الذهنية ب-1- يفسر أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة ب-2- يميز بين عناصر المزيج الاتصالي للعلاقات العامة. ب-3- يميز بين أنواع الرأي العام. ب-4- يُصنف أهداف العلاقات العامة تجاه الجمهور الداخلي والخارجي. ب-5- يميز بين وظائف العلاقات العامة داخل المنظمة ووظائفها خارج المنظمة. ب-6- يُصنف أنشطة العلاقات العامة في المنظمة. ب-7- يُقيم الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة في المنظمات السياحية والفندقية. ب-8- يحلل مراحل تخطيط حملة العلاقات العامة ب-9- يُصنف أساليب ووسائل الاتصال التي تستخدم في العلاقات العامة. ب-10- يناقش مراحل تقييم العلاقات العامة. ب-11- يعدد عوامل نجاح عملية الاتصال.	
ج. المهارات المهنية ج-1- يوضح المواصفات الواجب توافرها في العاملين بإدارة العلاقات العامة في المنشآت السياحية. ج-2- يمارس عمل خطة لأنشطة العلاقات العامة داخل المنشآت السياحية. ج-3- يوظف الأساليب التنفيذية لعمل خطة لأنشطة العلاقات العامة. ج-4- يستخدم أساليب ووسائل الاتصال في العلاقات العامة بكفاءة. ج-5- ينفذ حملة للعلاقات العامة. ج-6- يطبق مراحل ادارة علاقات العملاء	
د. المهارات العامة د-1- يكتسب مهارة الاتصال الفعال. د-2- يقدم عروض فعالة. د-3- ينظم مناقشات بشكل فعال. د-4- يعمل بكفاءة في فريق. د-5- يتعامل مع المشكلات في بيئة العمل د-6- يتعلم ذاتياً من خلال الاستفادة من المعلومات المتاحة على مواقع الانترنت د-7- يدير الوقت بكفاءة	

د-8- يتعامل مع ضغوط العمل.	
4. محتوى المقرر	
مقدمة واستعراض المقرر وقائمة المراجع وأساليب التقييم التى ستتبع0 مفاهيم أساسية- المزيج الاتصالي للعلاقات العامة - أسس العلاقات العامة الرأى العام- أهميته- العوامل المؤثرة فيه. أهداف ووظائف وأنشطة العلاقات العامة الجوانب التنظيمية فى مجال العلاقات العامة – تابع الجوانب التنظيمية فى مجال العلاقات العامة تخطيط نشاط العلاقات العامة الاتصال فى مجال العلاقات العامة تقييم العلاقات العامة العلاقات العامة والسياحة الاتجاهات الحديثة فى ممارسة وظيفة العلاقات العامة ادارة علاقات العملاء CRM ادارة علاقات العاملين ERM	
5. أساليب التعليم والتعلم	
محاضرات عروض تقديمية مناقشة تقارير وأبحاث العصف الذهنى ورش عمل تكاليفات فردية وجماعية	
6. تقويم الطلاب	
1.امتحان فصلي أول 2.امتحان فصلي ثانى 3.تكاليفات + أنشطة 4.امتحان شفوى 5.امتحان تحريري نهائى	أ. الأساليب المستخدمة
1.امتحان فصلى أول (الأسبوع 6) 2.امتحان فصلى ثانى (الأسبوع 11) 3.تكاليفات (أسبوعيا) + أنشطة 4.امتحان شفوى نهاية الفصل الدراسى 5.امتحان تحريري نهاية الفصل الدراسى	ب. التوقيت
1. اعمال فصلية (10 درجة) 20% أ. تكاليفات +أنشطة (10 درجات) 10 % 2. امتحان شفوى (10 درجات) 10 % 3. عملى/تطبيقى (20 درجة) 20% أ. امتحان فصلى أول (10 درجات) 5 % ب. امتحان فصلى ثانى (10 درجات) 5% 4.امتحان تحريري نهائى (60 درجة) 60% اجمالى الدرجات (100 درجة)	ج. توزيع الدرجات
7. قائمة الكتب الدراسية والمراجع	
هدى لطيف (2007). العلاقات العامة، القاهرة: هبة النيل العربية للنشر والتوزيع. - سمير محمد حسين (1993). العلاقات العامة، الطبعة الثانية، القاهرة: عالم الكتب. - على عوجة (د.ت.). الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة: عالم الكتب. - محمد فريد الصحن (2002). العلاقات العامة المبادئ والتطبيق، الإسكندرية: الدار الجامعية - سمير محمد حسين (1993). العلاقات العامة، الطبعة الثانية، القاهرة: عالم الكتب. - على عوجة (د.ت.). الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة: عالم الكتب. - محمد فريد الصحن (2002). العلاقات العامة المبادئ والتطبيق، الإسكندرية: الدار الجامعية.	أ. مذكرات ب. كتب مقترحة

- محمد خطاب (2015): الاعلام السياحي والعلاقات العامة ، دار أمجد للنشر والتوزيع عمان ، الاردن . - Henlson , Philip (1999),”Public Relation: A practical guide to the- basics”, Kogan Page, London	
- Business strategy performance . - Public Relations Review .	ج. دوريات علمية

رئيس القسم
أ.د / نانسي محمد فوزي

القائمون بالتدريس
أ.د / نانسي محمد فوزي
د، رعدة محمد بدرالدين

مصفوفة المعارف والمهارات المستهدفة من المقرر

العلاقات العامة	مسمى المقرر
TBM 503	كود المقرر

مهارات عامة	مهارات مهنية	المهارات الذهنية	المعارف الرئيسية	اسبوع الدراسة	محتويات المقرر
				الأول	1.التعريف بالمقرر ومحتوياته والهدف من دراسته وأساليب التعليم والتعلم ووسائل التقييم - مفاهيم أساسية
د-1 الى د-8	ج-1،ج-2	ب-1،ب-2	أ-1، أ-2	الثاني	مفاهيم أساسية- المزيج الاتصالي للعلاقات العامة أسس العلاقات العامة-
د-1 الى د-8	ج-2	ب-3	أ-3	الثالث	الرأى العام- أهميته-أنواعه-العوامل المؤثرة فيه-جمهور المنظمة
د-1 الى د-8	ج-2،ج-3	ب-4،ب-5	أ-4	الرابع	أهداف ووظائف العلاقات العامة-
د-1 الى د-8	ج-2،ج-3	ب-6	أ-5	الخامس	أنشطة العلاقات العامة
د-1 الى د-8	ج-2	ب-7	أ-6	السادس	الجوانب التنظيمية فى مجال العلاقات العامة وادارتها
د-1 الى د-8	ج-3،ج-3	ب-8	أ-7، أ-8	السابع	تخطيط نشاط العلاقات العامة
د-1 الى د-8	ج-3،ج-3	ب-8	أ-7، أ-8	الثامن	تخطيط نشاط العلاقات العامة
د-1 الى د-8	ج-3،ج-4،ج-5	ب-9	أ-9	التاسع	الاتصال فى مجال العلاقات العامة

د-1 الى د-8	ج-3، ج-4، ج-5	ب-9، ب-10	أ-9	العاشر	الاتصال في مجال العلاقات العامة وتقييم نشاط العلاقات العامة
د-1 الى د-8	ج-6	ب-11	أ-10	الحادي عشر	ادارة علاقات العملاء
د-1 الى د-8	ج-6	ب-11	أ-10	الثاني عشر	ادارة علاقات العاملين

القائم بعمل رئيس القسم
أ.د/ نانسي محمد فوزي

القائمون بالتدريس
أ.د / نانسي محمد فوزي
د / رعدة محمد بدر الدين