

توصيف مقرر إدارة الجودة الشاملة في السياحة

1. بيانات المقرر		
الرمز الكودي TBM704	اسم المقرر: إدارة الجودة الشاملة في السياحة	المستوى: الرابع
التخصص: إدارة الأعمال في السياحة		نظري: 1 ساعة معتمدة

2. هدف المقرر	المام الطالب بالمفاهيم الأساسية والتطبيقية لإدارة الجودة الشاملة كما يهدف إلى توليد المهارات التي تمكنهم من استخدام النماذج ومنهجية إدارة الجودة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة في العملية التشغيلية المختلفة في قطاع السياحة.
---------------	---

3. المستهدف من تدريس المقرر	بنهاية هذا المقرر يكون الطالب قادراً على أن:
-----------------------------	--

أ. المعلومات والمفاهيم	أ-1- يعرف الطالب المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة أ-2- يوضح مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات السياحية أ-3- يناقش أساليب تحقيق الجودة وخرائط ضبط ورقابة الجودة أ-4- يعدد مبادئ إدارة الجودة.
------------------------	--

ب. المهارات الذهنية	ب-1- يحلل واقع وحاضر الجودة في الدول المتقدمة والدول النامية بالتطبيق على المؤسسات السياحية. ب-2- يقارن بين ممارسة وظيفة إدارة الجودة الشاملة في بعض المؤسسات السياحية بالدول المتقدمة وبعض المؤسسات السياحية في مصر . ب-3- يشخص الفوائد المترتبة على الممارسة السليمة لوظيفة إدارة الجودة الشاملة في السياحة في مصر . ب-4- يصنف التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة في الشركات. ب-5- يستخلص حلول للمشكلات القائمة اثناء العمل. ب-6- يفسر اسباب المشكلات في بيئة العمل. ب-7- يشرح تأثير أنشطة الجودة على البيئة. ب-8- يحلل أداء المؤسسات التي طبقت إدارة الجودة. ب-9- يستنتج المناهج واساليب الجودة المناسبة لكل منظمة. ب-10- يصنف طرق تطوير أداء المؤسسات. ب-11- يستفيد من تجارب المؤسسات التي طبقت إدارة الجودة.
---------------------	--

ج. المهارات المهنية	ج-1- يوضح أسباب الانحرافات عن حدود الجودة الشاملة في السياحة ج-2- يمارس كيفية ضبط ورقابة الجودة في السياحة. ج-3- يطبق أساليب الإدارة الاستراتيجية للجودة الشاملة في السياحة. ج-4- يطبق الأساليب العلمية في إدارة المؤسسات. ج-5- يستخدم الوسائل التكنولوجية في ممارسات الأعمال.
---------------------	---

د. المهارات العامة	د-1- يتعامل مع ضغوط العمل. د-2- يعمل بكفاءة في فريق د-3- يقدم عروض فعالة. د-4- يستخدم الأساليب المختلفة للحصول على المعلومات. د-5- يتعامل مع المشكلات في بيئة العمل د-6- يحترم قيمة الوقت في إنجاز الأعمال. د-7- يتعلم ذاتياً باستمرار. د-8- يكتسب مهارة الاتصال الفعال.
--------------------	--

4. محتوى المقرر	
-----------------	--

- مفهوم الجودة وابعادها وجودة الخدمة.	
---------------------------------------	--

	- إدارة الجودة الشاملة وفوائدها ونشأتها وتطورها. - متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها ومعوقات التطبيق. - مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنشآت السياحية والفندقية. - خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنشآت السياحية والفندقية. - معايير الجودة، شهادة وجوائز ونماذج الجودة. - إدارة الجودة الشاملة في بعض الدول السياحية ومصر.
5. أساليب التعليم والتعلم	
	- محاضرات - قاعة بحث - تقارير وأبحاث - مناقشات
6. تقويم الطلاب	
1. الأساليب المستخدمة	-إمتحان تحريري نهائي -امتحانات دورية وتطبيقية - تكليفات
2. التوقيت	-نهاية الفصل الدراسي (الأسبوع الخامس عشر) - الأسبوع السابع- الثاني عشر - تكليفات دورية: من الأسبوع الثاني إلى الأسبوع العاشر
3. توزيع الدرجات	- امتحان آخر السنة، الفصل (60 درجة) 60% - امتحانات تطبيقي (20 درجة) 20% - شفوي (10 درجات) 10% - أعمال فصلية (10 درجات) 10%
7. قائمة الكتب الدراسية والمراجع:	
مذكرات	محاضرات في إدارة الجودة الشاملة في السياحة.
كتب مقترحة	- محفوظ أحمد جودة (2014): إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، الطبعة السابعة، وائل للنشر،الأردن. - بن حياهم،اية ريان و سعايدبه،جيهان (2022): دور الجودة الشاملة في تحسين الاداء التسويقي في المؤسسات السياحية-"دراسة حالة المركب المعدني بوشهرين-قالمة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر. - رقاد،صليحة (2020): محاضرات في إدارة الجودة في المنشآت السياحية والفندقية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، الجزائر. - مزغيش، عبد الحليم (2012)، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر. - زديرة، شرف الدين (2017): دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية ،رسالة دكتوراه،جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم العلوم الاقتصادية.
دوريات علمية	▪ Erden Ayhun, S., Usta Kara, I., & Cavusgil Kose, B. (2024). Quality management research in tourism literature: A bibliometric analysis approach. <i>Marketing i menedžment inovacij</i>, 15(2), 55-74.. ▪ Ong, F., Purwanto, A., Supono, J., Hasna, S., Novitasari, D., & Asbari, M. (2020). Does Quality Management System ISO 9001: 2015 Influence Company Performance? Answers from Indonesian Tourism Industries. <i>Test Engineering & Management</i>, 83, 24808-24817. ▪ Katanić, Z., Todosijević, L. S., & Todosijević, R. (2017). Quality management in the tourism industry. <i>Mining and Metallurgy Engineering BOR</i>, (1-2), 115-124.

Manaf, N. H. A., Hussin, H., Kassim, P. N. J., Alavi, R., & Dahari, Z. (2015). Medical tourism service quality: finally some empirical findings. <i>Total Quality Management & Business Excellence</i>, 26(9-10), 1017-1028.	
---	--

رئيس القسم
أ.د/ مصطفى محمود

القائمون بالتدريس
أ.د/ سوزان حسن بكري
د. مروة سيد وهبه

جامعة/ أكاديمية: جامعة الفيوم

كلية: السياحة والفنادق

القسم العلمي: الدراسات السياحية

إدارة الجودة الشاملة في السياحة	مسمى المقرر:
TBM704	كود المقرر:

مصفوفة المعارف والمهارات المستهدفة من المقرر

محتويات المقرر	اسبوع الدراسة	المعارف الرئيسية	المهارات الذهنية	مهارات مهنية	مهارات عامة
التعريف بالمقرر	1	تعريف بها	تعريف بها	تعريف بها	تعريف بها
مفهوم إدارة الجودة الشاملة وفوائدها ونشأتها وتطورها.	2	أ-1		ج-3	د-3، د-4
متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطبيقها ومعوقات التطبيق.	3-4	أ-2، أ-3	ب-1، ب-2، ب-4، ب-5، ب-6	ج-2، ج-4، ج-6	د-2، د-4، د-5، د-6
النهج المتبعة في إدارة الجودة الشاملة	5-6	أ-4	ب-7، ب-8، ب-9	ج-2، ج-3، ج-4	د-1، د-9، د-10
الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة	7-8	أ-4، أ-3	ب-3، ب-4، ب-10	ج-3	د-3، د-6، د-7، د-9، د-10
الإدارة الاستراتيجية للجودة الشاملة.	9-10	أ-5، أ-3	ب-1، ب-2	ج-3، ج-4	د-8، د-11

		ب-8، ب-10			
د-1، د-8، د-11	ج-2، ج-5	ب-1، ب-8، ب-9، ب-11	أ-2	11-12	معايير الجودة، شهادة وجوائز ونماذج الجودة
د-1، د-2، د-8، د-9	ج-1، ج-3، ج-5	ب-10، ب-11	أ-3، أ-5	13	ادارة الجودة الشاملة في بعض الدول السياحية ومصر
د-3، د-6، د-7، د-9، د-10	ج-1، ج-3، ج-6	ب-1، ب-3، ب-7، ب-8، ب-9، ب-10	أ-2	14	مراجعة عامة ومناقشة الابحاث

رئيس القسم
أ.د/ مصطفى محمود

القائمون بالتدريس
أ.د/ سوزان حسن بكري
د. مروة سيد وهبه