توصيف مقرر العلاقات العامة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **بيانات المقرر** | | |
| **الرمز الكودى:TBM 503** | **اسم المقرر: العلاقات العامة** | **المستوى: الثالث** |
| **البرنامج: ادارة الأعمال فى السياحة** | **عدد الساعات: 2** | **نظري: 1 عملى: 2** |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **هدف المقرر** | إكساب الطلاب المعارف والمفاهيم الضرورية المتعلقة بوظيفة العلاقات العامة في المنشأت السياحية والمبادئ والأسس التى تقوم عليها وأهميتهما لمنظمات الأعمال وخاصة السياحية، والمهارات المرتبطة بادارة العلاقات العامة، وكذلك اكسابه الاتجاهات الإيجابية نحو ممارسة العلاقات العامة فى منظمات الاعمال . |
| 1. **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 الاتصالى للعلاقات العامة.  أ-3- يعدد خصائص الرأى 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 فى نشاط العلاقات العامة.  أ-8- يرتب مراحل تخطيط نشاط العلاقات العامة  أ-9- يُحدد وسائل الاتصال فى العلاقات العامة  أ-10- يحدد مراحل ادارة علاقات العملاءCRM  أ-11- يشرح مكونات ادارة علاقات العاملين ERM |
| **ب. المهارات الذهنية** | ب-1- يفسر أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة  ب-2- يميز بين عناصر المزيج الاتصالى للعلاقات العامة.  ب-3- يميز بين أنواع الرأى العام.  ب-4- يُصنف أهداف العلاقات العامة تجاه الجمهور الداخلى والخارجى.  ب-5- يميز بين وظائف العلاقات العامة داخل المنظمة ووظائفها خارج المنظمة.  ب-6- يُصنف أنشطة العلاقات العامة فى المنظمة.  ب-7- يُقيم الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة فى المنظمات السياحية والفندقية.  ب-8- يحلل مراحل تخطيط حملة العلاقات العامة  ب-9- يُصنف أساليب ووسائل الاتصال التى تستخدم فى 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 فى العاملين بإدارة العلاقات العامة في المنشأت السياحية.  ج-2- يمارس عمل خطة لأنشطة العلاقات العامة داخل المنشأت السياحية.  ج-3- يوظف الأساليب التنفيذية لعمل خطة لانشطة العلاقات العامة.  ج-4- يستخدم أساليب ووسائل الاتصال فى 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 فى فريق.  د-5- يتعامل مع المشكلات في بيئة العمل  د-6- يتعلم ذاتيا من خلال الاستفادة من المعلومات المتاحة على مواقع الانترنت  د-7- يدير الوقت بكفاءة  د-8- يتعامل مع ضغوط العمل. |
| 1. **محتوى المقرر** | |
|  | مقدمة واستعراض المقرر وقائمة المراجع وأساليب التقييم التى ستتبع0  مفاهيم أساسية- المزيج الاتصالى 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 |
| 1. **أساليب التعليم والتعلم** | |
|  | محاضرات  عروض تقديمية  مناقشة تقارير وأبحاث  العصف الذهنى  ورش عمل  تكليفات فردية وجماعية |
| 1. **تقويم الطلاب** | |
| **أ. الأساليب المستخدمه** | 1.امتحان فصلي أول  2.امتحان فصلي ثاني  3.تكليفات + أنشطة  **4.**امتحان شفوى  5.امتحان تحريري نهائى |
| **ب. التوقيت** | 1.امتحان فصلى أول (الأسبوع 6)  2.امتحان فصلى ثانى (الأسبوع 11)  3.تكليفات (أسبوعيا) + أنشطة  **4.**امتحان شفوى نهاية الفصل الدراسى  54.امتحان تحريري نهاية الفصل الدراسي |
| **ج. توزيع الدرجات** | **1. اعمال فصلية (10 درجة) 20%**  أ. تكليفات +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 نهائي (60 درجة) 60%**  اجمالى الدرجات (100 درجة) |
| 1. **قائمة الكتب الدراسية والمراجع** | |
| **أ. مذكرات** | هدى لطيف (2007). العلاقات العامة، القاهرة: هبة النيل العربية للنشر والتوزيع. |
| **ب. كتب مقترحة** | - سمير محمد حسين (1993). العلاقات العامة، الطبعة الثانية، القاهرة: عالم الكتب.  - على عجوة (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 عجوة (د.ت.). الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة: عالم الكتب.  - محمد فريد الصحن (2002). العلاقات العامة المبادئ والتطبيق، الإسكندرية: الدار الجامعية.  - محمد خطاب (2015): الاعلام السياحى والعلاقات العامة ، دار أمجد للنشر والتوزيع عمان ، الاردن .  - -Henlson , Philip (1999),”Public Relation: A practical guide to the basics”, Kogan Page, London.  - |
| **ج. دوريات علمية** | - Business strategy performance.  - Public Relations Review. |

|  |  |
| --- | --- |
| **القائمون بالتدريس** | **رئيس القسم** |
| أ.د / نانسي محمد فوزي  د، رغدة محمد بدرالدين | أ.د / نانسي محمد فوزي |

مصفوفة المعارف والمهارات المستهدفة من المقرر

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **مسمى المقرر** | **العلاقات العامة** |
| **كود المقرر** | **TBM 503** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **محتويات المقرر** | **اسبوع الدراسة** | **المعارف الرئيسية** | **المهارات الذهنية** | **مهارات مهنية** | **مهارات عامة** |
| 1.التعريف بالمقرر ومحتوياته والهدف من دراسته وأساليب التعليم والتعلم ووسائل التقييم - مفاهيم أساسية | الأول |  |  |  |  |
| مفاهيم أساسية- المزيج الاتصالى للعلاقات العامة أسس العلاقات العامة- | الثانى | أ-1، أ-2 | ب-1،ب-2 | ج-1،ج-2 | د-1 الى د-8 |
| الرأى العام- أهميته-أنواعه-العوامل المؤثرة فيه-جمهور المنظمة | الثالث | أ-3 | ب-3 | ج-2 | د-1 الى د-8 |
| أهداف ووظائف العلاقات العامة- | الرابع | أ-4 | ب-4، ب-5 | ج-2،ج-3 | د-1 الى د-8 |
| أنشطة العلاقات العامة | الخامس | أ-5 | ب-6 | ج-2،ج-3 | د-1 الى د-8 |
| الجوانب التنظيمية فى مجال العلاقات العامة وادارتها | السادس | أ-6 | ب-7 | ج-2 | د-1 الى د-8 |
| تخطيط نشاط العلاقات العامة | السابع | أ-7، أ-8 | ب-8 | ج-3،ج-3 | د-1 الى د-8 |
| تخطيط نشاط العلاقات العامة | الثامن | أ-7، أ-8 | ب-8 | ج-3،ج-3 | د-1 الى د-8 |
| الاتصال فى مجال العلاقات العامة | التاسع | أ-9 | ب-9 | ج-3،ج-4،ج-5 | د-1 الى د-8 |
| الاتصال فى مجال العلاقات العامة وتقييم نشاط العلاقات العامة | العاشر | أ-9 | ب-9،ب-10 | ج-3،ج-4،ج-5 | د-1 الى د-8 |
| ادارة علاقات العملاء | الحادى عشر | أ-10 | ب-11 | ج-6 | د-1 الى د-8 |
| ادارة علاقات العاملين | الثاتى عشر | أ-10 | ب-11 | ج-6 | د-1 الى د-8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **القائمون بالتدريس** | **القائم بعمل رئيس القسم** |
| أ.د / نانسي محمد فوزي  د/ رغدة محمد بدرالدين | أ.د/ نانسي محمد فوزي |