توصيف مقرر تنظيم وإدارة المنشآت السياحية (1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **بيانات المقرر** | | |
| **الرمز الكودى: 5T211** | **اسم المقرر: تنظيم وإدارة المنشآت السياحية (1)** | **الفرقه: الثانية** |
| **التخصص: الدراسات السياحية** | **نظري: 4 عملي: 2** |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **هدف المقرر** | |
| تزويد الطالب بالمعلومات عن المنشآت السياحية ومكانتها فى المنتج السياحي ومتطلبات تأسيسها وإدارتها، بالإضافة إلى تمكينه من مهارات خدمة العملاء على إختلاف أنماطهم ورفع مستوى رضا العملاء | |
| 1. **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 السياحى  أ-4- يحدد مكونات وقنوات توزيع المنتج السياحي المصرى.  أ-5- يوضح اليات تطوير جودة المنتج السياحى المصرى  أ-6 يوضح أنواع وأهمية وتطور المنشات السياحية  أ-7- يُحدد المهارات الواجب توافرها فى مقدمى الخدمة فى 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 فى تسويقه.  ب-4- يقارن بين الخدمات المختلفة المقدمة للعملاء داخل المنشآت السياحية  ب-5- يفرق بين أعمال شركات ووكالات السفر والسياحة والاجهزة العاملة فى المجال السياحى.  ب-6- يستنتج العوامل المؤثرة فى نجاح تقديم الخدمة فى المنشآت السياحية. |
| **ج. المهارات المهنية** | ج-1- يطبق سلوكيات واداب واخلاقيات العمل السياحى عند التعامل مع العملاء فى المنشآت السياحية  ج-2- يتواصل مع العملاء بفاعلية ويعمل على تحقيق رضا العميل  ج-3- ينفذ المهام الادارية والفنية فى المنشات السياحية المختلفة.  ج-4- يطبق المصطلحات المهنية فى المنشآت السياحية باللغة العربية والأجنبية فى مجال عمله  ج-5- يطبق النظريات المرتبطة بجودة المنتج السياحى داخل المنشات السياحية  ج-6- يطبق مهام اعمال شركات الطيران ووكالات السياحة والسفر.  ج-7- ينفذ مختلف أنواع البرامج السياحية.  ج-8- ينفذ أساليب التخطيط للمنتج السياحى والمقاصد السياحية .  ج-9- يطبق الاساليب المختلفة لتسويق كافة مكونات المنتج السياحى.  ج-10- يوضح أسس نجاح جودة الخدمات فى المنشآت السياحية |
| **د. المهارات العامة** | د-1- يتواصل مع الاخرين.  د-2- يتدرب على تقديم عروض تسويقية فعالة  د-3- ينظم مناقشات فعالة مع فريق العمل.  د-4- يعمل فى فريق  د-5- يتعلم كيفية التعامل مع المشكلات فى بيئة العمل  د-6- ينجز المهام المكلف بها فى اطار جدول زمنى محدد  د-7- يتعلم ذاتيا ويتزود بالمهارات والقدرات الملائمة لنجاح إدارة وتقديم الخدمة فى المنشآت السياحية  د-8- يدير الوقت بفاعلية.  د-9- يتدرب على التعامل مع الضغوط المختلفة فى بيئة العمل |
| 1. **محتوي المقرر** | |
|  | مدخل لدراسة المنشات السياحية (المقدمة، المفهوم، الأهمية، والتصنيفات)  أسس ترخيص وإنشاء المنشآت السياحية  المنتج السياحي (المفهوم، المكونات، قنوات التوزيع)  المنتج الخدمى (المفهوم، والمكونات، أبعاد جودة المنتج الخدمي)  شركات السياحة ووكالات السفر (المفهوم، الأنواع، الأعمال والمهام الأساسية)  شركات الطيران (المفهوم، التصنيف، الخدمات)  المنتجعات والقرى السياحية (المفهوم، الأهمية، أسس التصنيف، أسباب الإنشاء، أسس وعوامل النجاح  النشاط الفندقي (المفهوم والخصائص والتصنيف والأهمية)  العميل فى المنشآت السياحية (المفهوم، أهمية جذب العميل والحفاظ عليه، مؤشرات التعرف على أنواع العملاء، أسس نجاح التعامل مع العملاء)  الخدمة السياحية (المفهوم، اسس النجاح)  جودة الخدمة السياحية (المفهوم، الأبعاد، طرق القياس، نماذج فجوات الخدمة)  رضا العميل وأسس تحقيق ولاء العميل للمنظمة. |
| 1. **أساليب التعليم والتعلم** | |
|  | محاضرات  تقارير وأبحاث  مناقشات  ورش عمل فى الدروس التطبيقية  محاضرات on line من خلا ل zoom |
| 1. **تقويم الطلاب** | |
| **أ. الأساليب المستخدمه** | امتحان تحريري نهائى  امتحانات تحريرية أعمال السنة (1، 2)  تصميم بحث + تكليفات منزلية |
| **ب. التوقيت** | امتحان تحريري نهائى ( الأسبوع الخامس عشر)  امتحانات تحريري أعمال الفصل (الأسبوع السابع، الثانى عشر )  إعداد بحث ومناقشته (التسليم فى الأسبوع السادس)  تكليفات (على مدار الفصل الدراسي) |
| **ج. توزيع الدرجات** | امتحان تحريري نهائى 70 درجة (70 %)  امتحانات أعمال الفصل (1، 2) 15 درجة(15 %)  أنواع التقييم الأخرى 15 درجة (15 %)  اجمالى الدرجات 100 درجة |
| 1. **قائمة الكتب الدراسية والمراجع** | |
| **مذكرات** | مذكرات في إعداد وتنظيم المنشآت السياحية |
| **دوريات** | Journal of Tourism Management  Journal of Hospitality & Tourism Research |

|  |  |
| --- | --- |
| **القائمون بالتدريس** | **رئيس القسم** |
| أ.د/ نانسى محمد فوزى  د/ حنان ماهر على  د/ مروة عبدالتواب | أ.د/ مصطفي محمود أبوحمد |