توصيف مقرر سيكولوجية العملاء

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **بيانات المقرر** | | |
| **الرمز الكودى: 5T325** | **اسم المقرر: سيكولوجية العملاء** | **الفرقه: الفرقة الثالثة** |
| **التخصص: إدارة الاعمال فى السياحة** | **نظري: 3** |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **هدف المقرر** | يهدف هذا المقرر الى تعريف الطالب بعدة مفاهيم مثل علم النفس ومدى ارتباطه بصناعة السياحة, وسيكولوجيا العملاء. ويتعرف الطالب على مختلف انواع العملاء وكيفية التعامل معهم. كما يلم الطالب بالصفات المختلفة لعدة جنسيات. ويتعرف الطالب ايضا على مختلف العوامل التى تؤثر على اتخاذ قرار السفر. |
| 1. **المستهدف من تدريس المقرر**   **بنهاية هذا المقرر يكون الطالب قادراًً على أن:** | |
| **أ. المعارف والمفاهيم** | 2/1/11 يناقش الأنماط المختلفة للسائحين وسلوكياتهم.  2/1/19 يوضح آداب واخلاقيات وبروتوكلات المهنة. |
| **ب. المهارات الذهنية** | 2/2/1 يحلل المشكلات لاتخاذ القرارات الملائمة لمتطلبات بيئة العمل السياحى.  2/2/2 يفرق بين الأنماط السياحية والثقافات والدوافع المختلفة للسائحين. |
| **ج. المهارات المهنيه** | 2/3/1 يطبق سلوكيات وآداب وأخلاقيات العمل السياحى.  2/3/2 يتواصل مع العملاء بفاعلية. |
| **د. المهارات العامة** | 2/4/2 يتواصل مع الآخرين.  2/4/3 يقدم عرض فعال.  2/4/4 ينظم مناقشات فعالة.  2/4/5 يعمل فى فريق.  2/4/6 يتعامل مع المشكلات في بيئة العمل.  2/4/7 ينجز المهام المكلف بها فى إطار جدول زمنى محدد.  2/4/8 يمارس آداب وأخلاقيات وبروتوكولات المهنة فى العمل السياحى.  2/4/10 يدير الوقت بكفاءة وفاعلية.  2/4/11 يتعامل مع الضغوط. |
| 1. **محتوي المقرر** | |
|  | - مفاهيم اساسية عن علم النفس وعلاقته بصناعة السياحة ومفهوم سيكولوجيا العملاء.  -مراحل عملية الشراء.  -انواع القرارات الشرائية.  -العوامل المختلفة التى تؤثر على القرار الشرائى.  -كيفية التعامل مع مختلف انواع العملاء.  -دور لغة الجسد فى فهم العملاء وكيفية استخدامها للتواصل الجيد مع العملاء.  -الصفات المختلفة لعدة جنسيات |
| 1. **أساليب التعليم والتعلم** | |
|  | * محاضرات * تكليفات ومناقشات |
| 1. **تقويم الطلاب** | |
| أ. الأساليب المستخدمة | 1.امتحان تحريري نهائى  2.امتحان تحريري أعمال السنة (1)  3.امتحان تحريري أعمال السنة (2)  4. تكليفات |
| ب. التوقيت | 1.امتحان تحريري أخر الفصل الدراسي ( الأسبوع الخامس عشر)  2.امتحان تحريري أعمال الفصل (1) (الأسبوع السادس)  3.امتحان تحريري أعمال الفصل (2) (الأسبوع الحادى عشر)  4. تكليفات (على مدار الفصل الدراسي) |
| ج. توزيع الدرجات | 1.امتحان تحريري نهائى 30 درجة (60%)  2.امتحانات تحريرية أعمال الفصل 12 درجات (24%)  3.التكليفات والمناقشة 8 درجات (16%)  اجمالى الدرجات 50 درجة |
| 1. **قائمة الكتب الدراسية والمراجع** | |
| مذكرات | * إسلام السيد حسين، محاضرات في مادة سيكولوجية العملاء، الفرقة الثالثة، كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم |
| كتب مقترحة | --Wright,R,(2006),Consumer behaviour,1st edition,London  --Mazanec, J.A,(2001),Consumer psychology of tourism,hospitality & Leisure,Volume 2,Newyork.  --آلآن و بييز, (2014), لغة الجسد, طبعة اولى, مكتبة جرير. |

|  |  |
| --- | --- |
| **القائمون بالتدريس**  د. نرمين وصفى جرجس  د. شيماء عبد القوى | **رئيس القسم**  ا.د.مصطفى محمود ابو حمد |
|  |  |