



القسم :- إدارة المنظمات السياحية

الكلية :- الإدارة والإقتصاد

الجامعة :- صلاح الدين – هه و لير

المادة :- إدارة الفنادق – السمسٹر الثاني

كراسة المادة :- المرحلة الرابعة

اسم التدريسي :- أسرين رمزي حسن - ماجستير

السنة الدراسية :- 2024 / 2023

كراسة المادة

Course Book

1. اسم المادة	إدارة الفنادق
2. التدريسي المسؤول	أسرين رمزي حسن
3. القسم/ الكلية	إدارة المنظمات السياحية / الإدارة و الإقتصاد
4. معلومات الاتصال:	الايمل: asreen.hassan@su.edu.krd
5. الوحدات الدراسيه (بالساعة) خلال الاسبوع	النظري 2 العملي 2
6. عدد ساعات العمل	(30) ساعة
7. رمز المادة (Course code)	AETO 2401
8. البروفائل الاكاديمي للتدريسي	بكالوريوس اللغة الإنكليزية 2003 – 2004. تأريخ المباشرة في رئاسة الجامعة: 13 – 11 – 2005 مساعد مترجم 2005- 2013 عملت كمسؤول لشعبة الإيفادات و الدراسات العليا خارج الإقليم في قسم العلاقات الأكاديمية في رئاسة جامعة صلاح الدين لعدة سنوات 2010 ماجستير ادارة اعمال – إدارة الموارد البشرية / جامعة كوردستان – هه ولير 2013 – الان تدريسي في جامعة صلاح الدين – هه ولير – كلية الإدارة والإقتصاد – قسم إدارة المنظمات السياحية ولغاية اليوم. وقد درست عدة مواد خلال مدة عملي كتدريسي منها: GEFUS- للمرحلة الاولى English for Tourism Hospitality- للمرحلة الثانية English for Travel and Tourism- للمرحلة الثانية إدارة المطاعم – للمرحلة الثانية إدارة الأغذية و المشروبات- للمرحلة الثانية نظرية المنظمة- للمرحلة الثالثة Ethics for Tourism Management- للمرحلة الثالثة إدارة المكاتب- للمرحلة الثالثة إدارة الفنادق – للمرحلة الرابعة طرق البحث العلمي- للمرحلة الرابعة English for International Tourism- للمرحلة الرابعة
9. المفردات الرئيسية للمادة Keywords	إدارة الفنادق السياحية، مفهوم وأهمية صناعة الفنادق، نشأة تطور الفنادق، الهيكل التنظيمي للفنادق، تصنيف الفنادق، تنظيم الفنادق
10. نبذة عامة عن المادة	<ul style="list-style-type: none"> • أهمية دراسة المادة :- يطلق تسمية عصر المنظمات السياحية على عصرنا الحالي، فالمنظمات السياحية هي الشكل المؤسسي السائد في المجتمعات المعاصرة وهي الوسيلة الرئيسية لاشباع مختلف الحاجات الانسانية من الخدمات السياحية والتعليم السياحي والصحة السياحية و غيرها، والمنظمات السياحية تحيط بالانسان من كل جانب وتلازمه من ولادته الى حين وفاته ولا يمكن تجنبها ابدأ، ثم ان نسبة كبيرة من الافراد في كل المجتمعات يعملون في المنظمات السياحية سواء كانت حكومية او غير حكومية، من هنا تبرز اهمية دراسة وتحليل المنظمات السياحية وكيف تعمل تلك المنظمات السياحية والقوى الداخلية والخارجية المؤثرة في عملها ونجاحها. • إن أهمية المادة تنبع من محتواها الأساسي (إدارة الفنادق السياحية)، فإدارة تسويق الفنادق هي الوظيفة الأساسية في المنظمات السياحية، التي تحيط السياحة في كل جانب. إن الطالب يدرس المفاهيم العامة عن المادة حيث تعتبر المنظمة

السياحية وحدة اجتماعية هادفة، حيث تقدم منتج سياحي أو خدمة سياحية للمجتمع لذلك على الطالب استيعاب أنواع المنظمات السياحية وأهدافها وأغراضها وكيفية تصنيفها وتنظيمها .

- **استيعاب المفاهيم الأساسية للمادة :-** و ذلك باستيعاب مفاهيم المنظمات السياحية حسب نشوئها وتطورها التاريخي من حيث نظرة الإنسان وكيفية معاملة العاملين والمناخ السائد للعمل بالمنظمات السياحية. وجدير بالذكر للإشارة الى مفهوم تنظيم المعارض السياحية، اذ لا بد للمنظمات السياحية مواكبة التطورات وما يحصل من تغييرات في البيئة الخارجية لذلك التغيير سنة كونية إذ لا يبقى منظمة السياحة بحالها بعد مرور سنوات عدة فينبغي تغيير الوسائل والكيفيات والتقنيات لإنجاز تلك الأعمال. وكذلك جلب الإنتباه الى مفهوم الاستراتيجيات التسويق السياحي وأنواعها وما هي مصادر وأنواع والنظريات التي تناولت مفهوم الاستراتيجية حسب التطور التاريخي والجدل المستمر حول استراتيجية التسويق السياحي. ويتم ذلك من خلال القاء الخوض في تفاصيل الجانب النظري لكي يتنسّى للطلبة القيام بالتطبيق العملي في فنادق الإقليم والتعرف على كيفية إدارة هذه الفنادق والعمل بموجب المعايير العالمية او الوطنية من اجل رفع مستوى الفنادق في اقليم كوردستان لجذب اكبر عدد من السياح والزبائن اليها واعطاء الطلاب واجبات بيئية كتقارير ميدانية عن الفنادق من اجل التعرف عن قرب من المادة.
- **مبادئ ونظريات المادة :-** تعتبر اساسيات المنهج العلمي التي تم الاعتماد عليها في وضع مفردات المقرر، بالإضافة الى جانب الاستعانة بالكتب و المصادر العلمية الموجودة في مكتبة الكلية ومكاتب الكليات الاخرى كمكتبة الكلية التقنية والمكتبة المركزية في اربيل.
- **معرفة سليمة للأجزاء الرئيسية للمادة :-** وذلك من خلال الإطلاع على منهج العديد من الكليات الرصينة التي تناولت موضوع إدارة الفنادق ومن خلال ذلك تم وضع كورس بوك للمادة .
- **تضمين معلومات كافية ومفهومة تضمن استحصال الوظائف :-** اعطاء معلومات كافية وامثلة عن الواقع العملي لكي يسهل فهمهم و استيعابهم للمادة بالإضافة الى المناقشات العلمية والعملية للطلاب داخل القاعة من اجل الحصول على الوظائف بعد التخرج تتناسب مع ما تعرفوا عليه في الكلية عن المادة.

١١. أهداف المادة :-

- تزويد الطالب بالمعارف الأساسية المتعلقة بماهية ادارة الفنادق السياحية ودورها الكبير في حياة المجتمعات المعاصرة.
- يجد الأفراد أنفسهم بأن الالتحاق بالمنظمات السياحية كالفنادق هي فرصة لإستثمار وإظهار الطاقات الكامنة فيهم ووضعها في المسار الصحيح وإستثمارها أفضل إستثمار في مجال السياحة.
- توضيح وتبيان الظواهر الموجودة داخل المنظمات السياحية وبالأخص ظاهرة العرض والطلب السياحي كونها ظاهرة اجتماعية بشرية ويجب التعامل معها بإيجابية وواقعية وتوجيهها بشكل يخدم مصلحة المنظمات السياحية والسائح لا مواجهتها بشكل سلبي.
- توعية الطالب بتنظيم المعارض السياحية والمؤتمرات السياحية والقوافل السياحية التي تقام في الفنادق.
- امام الطالب بمعاملة المنظمات السياحية للسائح من خلال معايير أخلاقية بمعنى عدم التحايل والغش والتضليل عند تقديمها للسلع السياحية والخدمات السياحية وتعني ضرورة مراعاة الجانب الأخلاقي بشكل ينعكس في السلعة السياحية.

١٢. التزامات الطالب:-

التزام الطلاب بالحضور الى القاعات الدراسية و اتمامهم للاختبارات والواجبات والتقارير وتقديم السيمينارات المطلوبة منهم، بالإضافة إلى تطبيق الجانب العملي لهذه المادة في الفنادق. و كذلك تطبيقهم للقوانين والتعليمات المصدرة من رئاسة جامعة صلاح الدين و وزارة التعليم العالي و البحث العلمي.

١٣. طرق التدريس :-

الطرق التدريسية التي يتم إستخدامها على هي :-

- 1- الإعداد للمحاضرة من جميع النواحي قبل دخول القاعة .
- 2- الإعداد للمحاضرات الالكترونية من كل الجوانب الضرورية.
- 3- التواصل البصري أثناء المحاضرة داخل القاعات.
- 4- التذكير بالمحاضرة السابقة من خلال طرح بعض الاسئلة على الطلبة.
- 5- إستخدام اللوح الابيض والملازم وغيرها من الوسائل التعليمية.
- 6- إستخدام الداتا شو و عرض الموضوع بالبوربوينت مع استخدام المؤشر الليزري للتوضيح.
- 7- المناقشات العلمية داخل القاعة وإعطاء فرصة للطلبة لطرح افكارهم بخصوص الموضوع المطروح.
- 8- إعطاء امثلة من واقع الحياة التي يعيشها الطالب .
- 9- إستخدام جميع أنواع نبرات الصوت عند تقديم المحاضرة.

- 10- زيارات ميدانية من اجل التعرف على المنظمات السياحية عملياً .
 11- الواجبات اليومية والتقارير المطلوبة من الطلاب بعد الانتهاء من المحاضرة .
 12- إستخدام كل ما هو مفيد بغية اىصال الرسالة العلمية الى الطلاب .

١٤. نظام التقييم

طرق التقييم المتبعة هي اجراء اختبارين لكل منها 10 درجات، 20 درجة لتقديم السيمينارو والتقارير.

الإمتحان النهائي	درجة السعي	السيمينار و التقرير و الكويز و النشاطات الأخرى	إمتحان المدتيرم
60 درجة	40 درجة	20 درجة	20 درجة

١٥. نتائج تعلم الطالب

إن الطالب لاستيعابه وإكماله لمفردات المنهج المحدد سلفا يكون قد الم وحصل على خبرة وممارسات عملية بالمواضيع التالية:

- التعرف على مفاهيم المنظمة السياحية (الفنادق) حسب نشوئها وتطورها التاريخي.
- التعرف على صناعة الفنادق و أهميتها و خصائصها و المشكلات التي تواجهها.
- التعرف على المرتكزات الأساسية و الأنظمة الرئيسية للفنادق.
- التعرف على وسائل إنتشار و توسع صناعة الفنادق.
- التعرف على مفهوم تصنيف الفنادق و أهميته و معايير تصنيفها من حيث الدرجة و الملكية و الموقع و النجوم و الأسعار.
- التعرف على مفهوم الإدارة الفندقية و مضامينها و أهميتها.
- التعرف على أنواع الهياكل التنظيمية.

١٦. قائمة المراجع والكتب

- 1- الطائي، حميد عبدالنبي، 2004، الفنادق السياحي، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الاردن.
- 2- الطائي، حميد عبدالنبي، 2005، الوظائف الإدارية في صناعة الفنادق، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الاردن.
- 3- الدباسن نزية، 2002، إدارة قسم الغرف الدوائر الأمامية و الحجوزات، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر و التوزيع، الاردن.
- 4- حسين، صبري عبد السميع ، 1992، اصول الفنادق السياحي، كلية السياحة و الفنادق، القاهرة .
- 5- شل، محمد احمد اسماعيل، 1997، تقييم الاداء التسويقي للمتخف، رسالة دكتوراه غير منشورة، القاهرة.
- 6- الديوه كي، ابي سعيد، 2004، ادارة الفنادق السياحي، جامعة موصل .
- 7- الصميدعي، محمود جاسم ، 2007، استراتيجيات التسويق الفنادق، مدخل كمي وتحليلي، دار الحامد للنشر و التوزيع، الاردن .
- 8- البكري، فؤادة عبدالمنعم، 2007، الفنادق السياحي و تخطيط الحملات الترويجية في عصر تكنولوجيا الاتصالات، عالم الكتب للنشر و التوزيع و الطباعة، القاهرة.
- 9- علوان، نوفل عبدالرضا، 2006، اهمية تطوير الخدمات السياحية و اثرها في تقويم اداء الفنادق، مجلة الادارة و الاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد(7ه) العراق.
- 10- الشريعي، طارق عبدالفتاح، 2007، الفنادق السياحي-التسويق الفندقي، مؤسسة هورسي الدولية للنشر و التوزيع، الاسكندرية- مصر.
- 11- تخصص سفر و سياحة، 2013، 272 سفر، تسويق سياحي، المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني ، الادارة العامة لتصميم و تطوير المناهج، المملكة العربية السعودية.
- 12- سفر و سياحة تسويق سياحي، 282 سفر 2013، المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني ، الادارة العامة لتصميم و تطوير المناهج، المملكة العربية السعودية.
- 13- استخدام فيديو و دراسة حالة في انترنت.
- 14- مقالات من الانترنت- 2016
- 15- اي مصدر اخرى متوفر في مكتبة الكلية او مكتبة الجامعة او مكاتب الكليات الأخرى .

اسم التدريسي (أسرين رمزي حسن) ساعتان 2024 - 2023	١٧. المواضيع																												
2024/1/23	<table border="1"> <thead> <tr> <th>المواضيع</th> <th>الأسابيع</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>أهمية دراسة إدارة الفنادق السياحية التطور التاريخي لصناعة الفنادق مفهوم صناعة الفنادق</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>تعريف الفنادق المرتكزات الأساسية للفندق الأنظمة الرئيسية للفنادق</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>إنتشار و توسع صناعة الفنادق أهمية صناعة الفنادق خصائص صناعة الفنادق المشكلات التي تواجه صناعة الفنادق</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>مفهوم تصنيف الفنادق أهمية تصنيف الفنادق معايير تصنيف الفنادق</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>أولاً: الفنادق من حيث الدرجة ثانياً: الفنادق من حيث الملكية ثالثاً: تقسيم الفنادق من حيث الموقع</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>إمتحان المديتيرم</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>رابعاً: تقسيم الفنادق من حيث النجوم خامساً: تقسيم الفنادق من حيث الأسعار</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>مفهوم الإدارة الفندقية و مضامينها و أهميتها التنظيم الفندقي و أهميته و طبيعة أهداف الفندق و وظائف الإدارة.</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>طبيعة الهيكل التنظيمي للفندق و العوامل المؤثرة عليه</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>وصف مهام أقسام الفندق طبيعة تنظيم قطاع الغرفة</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>أنواع الهياكل التنظيمية</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>الوظائف الإدارية في مجال الفنادق</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>الإمتحان النهائي- الدور الأول</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table>	المواضيع	الأسابيع	أهمية دراسة إدارة الفنادق السياحية التطور التاريخي لصناعة الفنادق مفهوم صناعة الفنادق	1	تعريف الفنادق المرتكزات الأساسية للفندق الأنظمة الرئيسية للفنادق	2	إنتشار و توسع صناعة الفنادق أهمية صناعة الفنادق خصائص صناعة الفنادق المشكلات التي تواجه صناعة الفنادق	3	مفهوم تصنيف الفنادق أهمية تصنيف الفنادق معايير تصنيف الفنادق	4	أولاً: الفنادق من حيث الدرجة ثانياً: الفنادق من حيث الملكية ثالثاً: تقسيم الفنادق من حيث الموقع	5	إمتحان المديتيرم	6	رابعاً: تقسيم الفنادق من حيث النجوم خامساً: تقسيم الفنادق من حيث الأسعار	7	مفهوم الإدارة الفندقية و مضامينها و أهميتها التنظيم الفندقي و أهميته و طبيعة أهداف الفندق و وظائف الإدارة.	8	طبيعة الهيكل التنظيمي للفندق و العوامل المؤثرة عليه	9	وصف مهام أقسام الفندق طبيعة تنظيم قطاع الغرفة	10	أنواع الهياكل التنظيمية	11	الوظائف الإدارية في مجال الفنادق	12	الإمتحان النهائي- الدور الأول	13
المواضيع	الأسابيع																												
أهمية دراسة إدارة الفنادق السياحية التطور التاريخي لصناعة الفنادق مفهوم صناعة الفنادق	1																												
تعريف الفنادق المرتكزات الأساسية للفندق الأنظمة الرئيسية للفنادق	2																												
إنتشار و توسع صناعة الفنادق أهمية صناعة الفنادق خصائص صناعة الفنادق المشكلات التي تواجه صناعة الفنادق	3																												
مفهوم تصنيف الفنادق أهمية تصنيف الفنادق معايير تصنيف الفنادق	4																												
أولاً: الفنادق من حيث الدرجة ثانياً: الفنادق من حيث الملكية ثالثاً: تقسيم الفنادق من حيث الموقع	5																												
إمتحان المديتيرم	6																												
رابعاً: تقسيم الفنادق من حيث النجوم خامساً: تقسيم الفنادق من حيث الأسعار	7																												
مفهوم الإدارة الفندقية و مضامينها و أهميتها التنظيم الفندقي و أهميته و طبيعة أهداف الفندق و وظائف الإدارة.	8																												
طبيعة الهيكل التنظيمي للفندق و العوامل المؤثرة عليه	9																												
وصف مهام أقسام الفندق طبيعة تنظيم قطاع الغرفة	10																												
أنواع الهياكل التنظيمية	11																												
الوظائف الإدارية في مجال الفنادق	12																												
الإمتحان النهائي- الدور الأول	13																												
اسم التدريسي (أسرين رمزي حسن) 2024 - 2023	١٨. المواضيع التطبيقية :- (يجب على الطلاب أن يتمرروا في بعض فنادق مدينة أربيل حيث يتم توزيعهم من قبل القسم بالإستعانة بهيئة السياحة في مدينة أربيل على عدة الفنادق)																												
١٩. الاختبارات																													
<p>١. الإنشائي: في هذا النوع من الاختبارات تبدأ الاسئلة بعبارات ك: وضح كيف، ماهي اسباب ...؟ لماذا ...؟ كيف...؟ مع ذكر الاجوبة النموذجية للاسئلة. يجب ذكر امثلة (مثلاً 1- ماهي الأسباب التي أدت إلى إنتشار و توسع صناعة الفنادق.2- ما هو الفرق بين الفنادق في العصور القديمة والحديثة وضح ذلك مع ذكر الامثلة.3- وضح ما هي الامور التي يجب أن يعرفها جميع مديري الفنادق الناجحة).</p> <p>٢. صح أو خطأ:- مثلاً (1- إن الطلب المتزايد على السفر بالسيارات أدى إلى ظهور ظاهرة جديدة في حفل الضيافة هي صناعة الموتيلات «The Motels Industry» .2- من السهل على الفندق أن يغير نشاطه أو المنتج أو الخدمات التي يقدمها، فإذا أنخفض الطلب نتيجة لظروف إقتصادية أو سياسية فإن الإيراد الضائع لن يعود أبداً).</p> <p>3. الخيارات المتعددة:- في هذا النوع من الاختبارات يتم ذكر عدد من العبارات او المفردات بجانب او اسفل جملة معينة ويقوم الطلاب باختيار العبارة الصحيحة. يجب ذكر امثلة. (1- إن الصناعة الفندقية صناعة موسمية يتراوح معدل أشغالها في فنادق المنتجعات أو المصايف ما بين. (أ- 30% - 50% ب- 10% - 40% ج- 50% - 90%).</p>																													

٢٠. ملاحظات اضافية:
٢١. مراجعة الكراسة من قبل النظراء