



القسم :- إدارة المنظمات السياحية

الكلية :- الإدارة والإقتصاد

الجامعة :- صلاح الدين – هه و لیر

المادة :- كآگیرى نوسینگه گه شتیاریه كان

كراسة المادة :- المرحلة الثالثة كورسى یه كه م

اسم التدریسی :- دیلان رمضان تمرخان - ماجستیر

السنة الدراسية :- 2022 / 2023

كراسة المادة

Course Book

1. اسم المادة	إدارة المكاتب السياحية
2. التدريسي المسؤول	ديلان رمضان تمرخان
3. القسم/ الكلية	إدارة المنظمات السياحية / الإدارة و الاقتصاد
4. معلومات الاتصال:	الايمل: delan.tamarkhan@su.edu.krd
5. الوحدات الدراسية (بالساعة) خلال الاسبوع	النظري 2 والعملي 2
6. عدد ساعات العمل	(30) ساعة
7. رمز المادة (Course code)	AETO1304
8. البروفایل الاكاديمي للتدريسي	بكالوريوس في الاقتصاد 2007 – 2008. تأريخ المباشرة في كلية الإدارة والاقتصاد: 26 – 3 – 2009 معيد 2016 ماجستير الاقتصاد – السياسات المالية والنقدية / جامعة صلاح الدين – هه ولير 2017 – الان تدريسي في جامعة صلاح الدين – هه ولير – كلية الإدارة والاقتصاد – قسم إدارة المنظمات السياحية ولغاية اليوم.
9. المفردات الرئيسية للمادة Keywords	إدارة المكاتب، المكتب، مكاتب السياحة والسفر، رحلات سياحية، وكالات السياحة والسفر، الشركات السياحية، العلاقات العامة.
10. نبذة عامة عن المادة	<ul style="list-style-type: none"> اهمية دراسة المادة / تظهر من دراسة تنظيم المكاتب ووظائفها مع إدارة المساحات واختيار المعدات، كذلك توظيف وإختيار موظفي المكاتب مع التدريب والإشراف على موظفي المكاتب، التشغيل الآلي للمكاتب، التخطيط، التنظيم، التحكم في خدمات المكاتب، بيئة المكاتب وإدارة السجلات مع نسخ تصوري وإتصالات. مبادئ ونظريات المادة/ عبارة عن مدى فهم وإدراك الطلبة بإدارة المكاتب السياحة العامة، المناصب والواجبات الإدارية المختلفة، كما ويتعلم الطلاب طرق الإشراف وكيفية التواصل بفعالية مع الموظفين وكيفية بناء العلاقات بالإستناد لأساسيات المنهج العلمي التي تم الاعتماد عليها في وضع مفردات المقرر، بالإضافة الى جانب الاستعانة بالكتب و المصادر العلمية الموجودة في مكتبة الكلية ومكاتب الكليات الأخرى في اربيل . معرفة سليمة للاجزاء الرئيسية للمادة/ وذلك من خلال الإطلاع على منهج العديد من الكليات الرصينة التي تناولت موضوع إدارة المطاعم ومن خلال ذلك تم وضع كورس بوك للمادة. تضمنين 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 وتعلم الطلبة لبعض البرامج الخاصة لإدارة الأعمال الصغيرة أيضاً، و فتح دورات تدريبية ذات صلة لإدارة المكاتب السياحية وإدارة الأعمال السياحية. استيعاب المفاهيم الأساسية للمادة :- و ذلك بإستيعاب 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 لابد 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 وانواع والنظريات التي تناولت مفهوم الاستراتيجية حسب التطور التاريخي والجدل المستمر حول استراتيجية التسويق السياحي. ويتم ذلك من خلال لقاء الخوض في تفاصيل الجانب النظري لكي يتنسى للطلبة القيام بالتطبيق العملي في مكاتب الإقليم والتعرف على كيفية إدارة هذه المكاتب والعمل بموجب المعايير العالمية او الوطنية من اجل رفع مستوى المكاتب في

أقليم كوردستان لجذب أكبر عدد من السياح والزبائن إليها واعطاء الطلاب واجبات بيئية كتقارير ميدانية عن المكاتب السياحية من اجل تعريف عن قرب عن المادة.

١١. أهداف المادة: -

- تزويد الطالب بالمعارف الاساسية المتعلقة بماهية ادارة التسويق السياحي ودورها الكبير في حياة المجتمعات المعاصرة.
- يجد الأفراد أنفسهم بأن الالتحاق بالمنظمات السياحية هي فرصة لاستثمار وإظهار الطاقات الكامنة فيهم ووضعها في المسار الصحيح واستثمارها أفضل استثمار في مجال السياحة.
- توضيح وتبيان الظواهر الموجودة داخل المكاتب 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 الرحلات السياحية والمؤتمرات السياحية والقوافل السياحية.
- المام الطالب بمعاملة المنظمات السياحية للسائح من خلال معيار الأخلاقية 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 أوقات المحاضرات و الى القاعات الدراسية و اتمامهم للاختبارات والواجبات والتقارير المطلوبة منهم، الى جانب تطبيقهم للقوانين والتعليمات المصدرة من 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- التواصل البصري أثناء المحاضرة داخل القاعات.
- 3- التذكير بالمحاضرة السابقة من خلال طرح بعض الاسئلة على الطلبة.
- 4- تلوين المحاضرة اي استخدام عدة ألوان في الكتابة .
- 5- إستخدام اللوح الابيض او الاسود والملامز وغيرها من الوسائل التعليمية.
- 6- إستخدام الداتاشو في العرض.
- 7- عرض الموضوع بالبوروينت مع استخدام المؤشر الليزري للتوضيح.
- 8- المناقشات العلمية داخل القاعة وإعطاء فرصة للطلبة لطرح افكارهم بخصوص الموضوع المطروح.
- 9- إعطاء امثلة من واقع الحياة التي يعيشها الطالب .
- 10- إستخدام جميع أنواع نبرات الصوت عند تقديم المحاضرة.
- 11- إستخدام أساليب ووسائل التعليم الحديثة.
- 12- زيارات ميدانية من اجل التعرف على المنظمات السياحية عملياً .
- 13- الواجبات اليومية والتقارير المطلوبة من الطلاب بعد الانتهاء من المحاضرة .
- 14- إستخدام كل ما هو مفيد بغية ايصال الرسالة العلمية الى الطلاب .

١٤. نظام التقييم

طرق التقييم المتبعة هي اجراء اختبار و نشاطات طلاب ، وكما مبين ادناه .

الإمتحان	نشاطات طلاب	درجة السعي	الإمتحان النهائي
20 درجة	20 درجة	40 درجة	60 درجة

١٥. نتائج تعلم الطالب

قدرة الطلاب على فهم أهداف الرئيسية للمادة وأهم نقطة التي يجب أن يتعلمها الطالب هي كيفية إدارة المكتب السياحي بأفضل طريقة من خلال متابعة الدورات المتعلقة بالمادة ، كذلك مساعدة الطالب في كيفية التعلم المبادئ الإدارية وتطبيقها على الأرض الواقع في المكاتب السياحية من خلال (إدارة المساحة والمعدات وسير العمل) وقدرته في الحل المشكلات وإتخاذ القرارات في هذا المجال ، مع مدى فهم أهمية الخدمات المكتبية بإستخدام التقارير والسجلات.

١٦. قائمة المراجع والكتب

- 1 Office management, Balachandran & Chandrasekran, Tata McGrew-Hill Education, New Delhi,2009
- 2 Administrative Office Management, Pattie Odgers, 13th Edition, South-Western cengage .learning, Ohio,2005
- 3 Travel agency and tour operations management, Sampad Kumar Swain, Amarkantak, India, 2012.
- 4 إدارة المكاتب الحديثة ، رعد حسن الصرن ، الطبعة الأولى ، دار الرضا للنشر ، سوريا ، 2002.
- 5 إدارة المكاتب ، محمد الحريري ، الطبعة الأولى ، دار البداية ، الأردن ، 2009.
- 6 إدارة المكاتب والأعمال المكتبية ، مصطفى نجيب شاويس ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008.
- 7 إدارة مكاتب وشركات وكلاء السياحة والسفر ، عصام حسن السعيد ، الطبعة الأولى ، دار الراية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009.
- 8 الإدارة المكتبية ، محمد الصيرفي ، الطبعة الأولى ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2005.
- 9 كارطيرى ريكراوة طةشتتاربييةكان ، زانا مجيد صادق وثعوانى تر ، نووسينطةى تةفسير بؤ ضاا و بلاوكر دنةوة ، هةولير ، 2018.
- 10- المواقع الإلكترونية المعترفة علمياً ذات علاقة بالعلم والإختصاص (الكتب، المجلات، البحوث) .

١٧. المواضيع

اسم التدريسي
(ديلان رمضان تمرخان)
4 ساعات (2 عملي - 2 نظري)
2022-2023

المواضيع	الأسابيع
الفصل الأول :مفهوم إدارة المكاتب وأهميتها (تعريف و اهمية و وظائف الادارة المكاتب،تعريف وانشطة و طبيغة اعمال خصائص و تصميم و انواع المكتب ، موقع المكتب ، تعريف و مسؤوليات والصفات الشخصية للمدير المكتب)	3-1
الفصل الثاني : المكاتب السياحية (تعريف و الأنواع وخدمات وواهداف و هيكل تنظيمي للمكاتب السياحية وإقامة المكتي السياحي)	4-6
الفصل الرابع :شركات السياحة والسفر (تعريف و اهم وظائف و الاعمال و الخدمات التي تقدمها شركات السياحي و كيف تحصل الشركات السياحية على أرباحها ، الفرق بين وكالة والشركة)	7-9
الفصل الثالث :وكالة السياحة والسفر (تعريف و اقسام والخدمات السياحيو المهارات الأساسية و خطوات افتتاح وكالة السياحة والسفر ، تعريف و الشروط الواجب توافرها و اهم الاعمال واجابيات والسلبيات وكيل السفر)	10-12
الفصل الخامس : التسهيلات السياحية	13-15

	(أنواع الجوازات السفر ، تسهيلات السياحة المتعلقة بتأشيرات الدخول)
اسم التدريسي (ديلان رمضان تمرخان) 2022 -2021	١٨. المواضيع التطبيقية :- (توجد ولكن بقلّة وذلك من خلال الذهاب الى الفنادق والتعرف على كيفية عملها وكيفية ادارتها من خلال إجراء السفريات العلمية وبرفقة مدرس المادة)
	<p>١٩. الاختبارات</p> <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 حقل الضيافة هي صناعة الموتييلات «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 معينه 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