****

**القسم ....ادارة المنظمات السياحية**

**الكلية ....الادارة والاقتصاد**

**الجامعة ....صلاح الدين- اربيل**

**المادة ....** **مبادئ ادارة الاعمال السياحية**

**كراسة المادة – المرحلة الاولى**

**اسم التدريسي ، ماجستير- المدرس - جبرائيل احمد اسماعيل**

**السنة الدراسية: 2019/ 2020**

**كراسة المادة**

**Course Book**

|  |  |
| --- | --- |
| مبادئ ادارة الاعمال السياحية | 1. اسم المادة |
| جبرائيل احمد اسماعيل | 2. التدريسي المسؤول |
| الادارة والاقتصاد/ادارة المنظمات السياحية | 3. القسم/ الكلية |
| الايميل:gibraeel.ismel@su.edu.kr  رقم الهاتف (اختياري):07504254950 | 4. معلومات الاتصال: |
| النظري2 | 5. الوحدات الدراسة(بالساعة) خلال الاسبوع |
| ( 4 ساعة) | 6. عدد ساعات العمل |
| TOA301 | 7. رمز المادة(course code) |
| بكالوريوس علوم مالیة‌ ومصرفیة 2003 – 2004 بتسلسل ثاني على القسم.  تأريخ المباشرة في الكلية : 15 – 1 – 2005 كمعيد  2005 -2012 عملت كمدقق حسابات ومدير للتدقيق المسائي لعدة سنوات  2012 – 2013 ماجستير ادارة اعمال – إدارة الموارد البشرية -الإدارة الإستراتیجیة – إدارة المصارف / جامعة صلاح الدين – هه ولير  2014 – 2015 تدريسي في جامعة صلاح الدين – هه ولير – كلية الإدارة والإقتصاد – قسم إدارة المنظمات السياحية ولغاية اليوم  2015 – الان رئيس السیطرة‌ النوعیة في قسم ادارة المنظمات السياحية  و قد شاركت في العديد من اللجان منها لجان المشتريات واللجنة الامتحانية ولجنة أمن الكلية ولجنة مراجعة مقرر مواد قسم إدارة المنظمات السياحية ولجنة ادارة‌ مطعم وكافيتريا الكلية .  وقد قمت بتسجيل بحثين بعنوان :-  علاقة الرأس المال الفكري بالذكاء التسويقي وتأثيره في الإستراتيجيات التنافسية " دراسة تحليلية لمديري عينة من مصارف القطاع الخاص في مدينة اربيل"  كما تم اجراء بحث اخر بعنوان :-  دور الذكاء الإستراتيجي في تعزيز إستراتيجيات التسويق المصرفي  " دراسة تحليلية لمديري عينة من مصارف القطاع الخاص في مدينة اربيل"حاصل على لقب مدرس في ادارة الاعمال وتم اجراء العديد من البحوث بعد ذلك منها تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الإبداع الإداري والسياحة البيئية ودورها في تحقيق السياحة المستدامة | ٨. البروفايل الاكاديمي  للتدريسي |
| الادارة السياحية ، الفرق بين الادارة السياحية والادارة السلعية ، الطلب السياحي، العرض السياحي، المزيج التسويقي في المجال السياحي، مفهوم 8P , الاستراتيجيات التسويقي السياحي ,تنظيم المعارض السياحية. | ٩. المفردات الرئيسية  للمادة Keywords |
| **اهمية دراسة المادة :** إن أهمية المادة تنبع من محتواها الأساسي( ادارة الاعمال اليساحي )، فالادارة السياحية هي الوظيفة الاساسية في منظمات السياحية، التي تحيط السياحة في كل جانب.  إن الطالب يدرس المفاهيم العامة عن المادة حيث تعتبر المنظمة السياحية وحدة اجتماعية الهادفة ومعنى ذلك إن وجود فردين أو أكثر تحت سقف واحد تعتبر منظمات السياحية بحد ذاتها سوائا كان الهدف ثقافي أو سياسي أو اجتماعي أو تربوي، تقديم منتج السياحي أو خدمة السياحية للمجتمع لذلك على الطالب استعاب أنواع المنظمات السياحية وأهدافها وأغراضها بالرغم من دوافعها.  وكذلك مفاهيم المنظمات السياحية حسب نشوئها وتطورها التأريخي من حيث النظرة للإنسان وكيفية المعاملة العاملين والمناخ السائد للعمل بالمنظمات السياحية.  ومن جانب لآخر على الطالب أن يستوعب مفهوم بيئة المنظمات السياحية لأن مؤسسات السياحية تبدأ بالبساطة ومن ثم تبدأ بالنمو وتطور والتوسع والتعقيد، لذلك على الطالب أن يفهم البيئةمنظمات السياحية على أنها فرصة للنمو والتطور وكذلك تهديد مستمر لكيان المنظمات السياحية وانهيارها.  وكذلك فهم واستعاب وتصور موضوع العرض والطلب السياحي من حيث منظور الإدارة الكلاسيكية والإدارة الحديثة، حيث أن العرض والطلب السياحي ظاهرة اقتصادية , لذلك على الإدارة التعامل معها بايجابية وعقلانية واستعابها وهذا منظور الإدارة الحديثة.  وجدير بالذكر الإشارة 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 السياحية بحالها بعد مرور سنوات اعدة فينبغي تغيير الوسائل والكيفيات والتقنيات لإنجاز تلك الأعمال.  وكذلك جلب الإنتباه الى مفهوم الاستراتيجييات الادارة السياحية وأنواعها وما هي مصادر وانواع والنظريات التي تناولت مفهوم الاستراتيجية حسب التطور التاريخي والجدل المستمر حول الاستراتيجية الادارة السياحية .  تكمن اهمية المادة ايضا في كون ادارة عملية جوهرية لتسيير أمور الانسان وقد تميز بها عن غيره من الكائنات الحية فنلمسها عندما يحتاح الانسان لترتيب حياته وشئون اسرته وكذلك في المنشأت الصغيرة او المنظمات الكبيرة يجب وضعها تحت ألية تنظيمية تؤدي بها لتحقيق اهدافها والمجتمع بحاجة الى ألية بموجبها توجه المنظمات وترتب سير العلاقات وشؤون افرادها ومتطلباتهم، وهي وسيلة هامة في الادارة التي تؤدي الى تحقيق الاهداف المرجوة لدى المنظمات والمجتمع.  **استيعاب المفاهيم الاساسية للمادة :** من خلال القاء الضوء على جانب النظري لإدارة الاعمال واعطاء الطالب واجبات بغية تقويته في المادة وربط المواضيع الواقع العملي في بلدنا والعالم، وكذلك المقارنة بين الحاضر والماضي.  **مبادئ ونظريات المادة :** اساسيات المنهج التي تم الاعتماد عليها في المفردات المقرر دراستها, الى جانب الاستعانة بالكتب و المصادر العلمية الموجودة في مكتبة الكلية.  **معرفة سليمة للاجزاء الرئيسية للمادة :** و هذه ما تم توضيحه من خلال كورس بوك.  **تضمين معلومات كافية ومفهومة تضمن استحصال الوظائف :** مناقشة الطلاب في القاعة واعطائهم امثلة عن الواقع حتى يسهل فهمهم و استعابهم للمادة، اضافة الى امكانيتهم في التنسيق بعد التخرج و ما تم قراته في المادة. | ١٠. نبذة عامة عن المادة |
| تعريف الطلاب بمادة ادارة الاعمال لانها وظيفة تنفيذ الأعمال عن طريق الاخرين باستخدام التخطيط والتنظيم والتوجه والرقابة وكذلك من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاية وفاعلية مع مراعات المؤثرات الداخلية والخارجية على بيئة العمل، وذلك من خلال اللجوء الى:  1- مفهوم الأدارة واهمية الإدارة، تطور الفكر الإداري (المدرسة الكلاسيكية، مدرسة العلاقات الانسانية، المدرسة التجريبية، مدرسة النظم الاجتماعية، المدرسة المعاصرة في الإدارة)، ومجالات الإدارة، ومن هو المدير، مستويات المدراء، انواع المدراء، ادوار المدير، مهارات المدير، السلطة والمسؤولية .  2- شرح مفهوم التخطيط، معرفة فوائد التخطيط، ومعرفة انواع التخطيط وتقسيمات الخطط، شرح عناصر التخطيط والتفريق بينهما، وتحديد خطوات التخطيط وخصائص التخطيط الفعال، والتعرف على عوائق التخطيط.  3- توضيح مفهوم اتخاذ القرارات، معرفة العلاقة بين اتخاذ القرارات والعملية الادارية، التعرف على أنواع القرارات، شرح خطوات اتخاذ القرارات.  4- التعرف على مفهوم التنظيم، أهداف التنظيم، انواع التنظيم، مبادىء التنظيم الإداري، خصائص التنظيم الفعال، الهياكل التنظيمية والخرائط التنظيمية.  5- تزويد الطالب بالمعلومات التي تمكنه من توضيح مفهوم القيادة، نظريات القيادة، انواع القادة الاداريين.  6- التعرف على مفهوم الدوافع(الحوافز)، انواع الدوافع، نظريات الدوافع، انواع الحوافز.  7- تزويد الطالب بالمعلومات التي تمكنه من التعرف الى مفهوم الاتصالات الادارية، عناصر الاتصال، انواع الاتصالات.  8- إغناء الطالب بالمعلومات التي تمكنه من تعرف على مفهوم الرقابة، وخطوات الرقابة الادارية، وخصائص الرقابة الفعالة.  9 - تزويد الطالب بالمعلومات التي تمكنه من التعرف الى وظائف المنشأة وهي:  (ادارة الموارد البشرية، وظيفة الافراد وادارة الافراد ، ووظائف ادارة الافراد) .  (التسويق، مفهوم وعناصر المزيج التسويقي).  (الادارة المالية، مفهوم والقرارات المالية ).  (ادارة الانتاج، مفهوم والعملية الادارية لوظيفة الانتاج).  (نظام المعلومات الادارية، مفهوم واهمية). | ١١.أهداف المادة: |
| * التزام الطلاب بالحضور واتمامهم للاختبارات والواجبات والتقارير المطلوبة، واعداد التقارير حول المواضيع المتعلقة بالمادة القائها خلال سيمينار. * اجراء الامتحانات اليومية المختصرة بين حين واخر للتاكد من استفادة واستيعاب الطلبة للمادة . * وتقسم درجات السعي الـ( 40 درجة ) كالاتي :-   1- اجراء (2) امتحان كل واحدة من(20)درجة.  2- تقدير نشاطات الطلبة العلمية ومشاركاتهم خلال السنة الدراسية وتقديم السيمينارات حول مفردات المادة المطلوبة فرديا أو جماعيا والمشاركات اليومية الفعالة وكل ذلك من عشر درجات فقط | ١٢. التزامات الطالب |
| في هذه الفقرة يذكر التدريسي الطرق التدريسية التي يستخدمها مثل الداتاشو والملازم والباواربوينت والوح الأبيض الى آخره:  1-كتابة العناوين الرئيسية والفرعية.  2-تقديم المادة المنهجية للطلاب على شكل الملازم.  3-مراجعة ماتم التدريس في المحاضرة السابقة.  4-استخدام الباوربوينيت والداتاشو لطرح المعلومات.  5-استخدام الاشكال البيانية والجداول ورسم المخططات. | ١٣. طرق التدريس: |
| على الطالب تأدية امتحانين لفصلين دراسيين خلال السنة ومجموع درجات الامتحانين من (40) درجة فقط وخصص لكل فصل دراسي للنشاطات اليومية والامتحانات اليومية الفجائيةوتقدي التقارير والسيمنارات .‌ | ١٤. نظام التقييم |
| إن الطالب لاستيعابه وإكماله للمفردات المنهج المحدد سلفا يكون قد الم وحصل على خبرة وممارسات عملية بالمواضيع التالية:  - مفهوم ادارة الادارة السياحية وأهميتها وأهدافها وأنواعها.  - التعرف على تطور فكر الهيكل التنظيمي لادارة الادارةفي المنظمات السياحية.  - التعرف على المزيج الادارةفي المجال السياحي 9P.  -التعرف على ماهية البيئة الادارة السياحية من العرض والطلب السياحي .  -توضيع الاستراتيجيات التسويقية السياحية .  -الإلمام بمفاهيم ا- Charter ب- Visit trial ج –Guest  -التعرف على مفاهيم المعارض السياحية و المؤتمرات السياحية والقوافل السياحية . | ١٥. نتائج تعلم الطالب |
| 1. ثرينسيثةكاني كارطيّري كار – ث . ى . مهاباد نوري و سامي صابر- 2013 2. مبادىء ادارة الاعمال – د.محمد خليل الشماع- 2000 3. مبادىء ادارة الاعمال – د. عبدالرحمان الشميمري - 2000 4. مقالات من الانترنت- 2015 5. نظرية المنظمة – د حسن حريم -2004. | ١٦. قائمة المراجع والكتب: |
| جبرائيل احمد اسماعيل | ١٧. المواضيع |
| مدخل في علم ادارة الاعمال | الأسبوع الأول |
| مدارس ادارية | الأسبوع الثاني |
| مهام المدير | الأسبوع الثالث |
| لمحة تاريخية في علم ادارة الاعمال | الأسبوع الرابع |
| علم الادارة السياحي | الأسبوع الخامس |
| اهداف علم الادارة السياحية | الأسبوع السادس |
| السلطة و المسؤولية | الأسبوع السابع |
| علاقة علم الادارة السياحية بفروع العلوم الاخرى | الأسبوع الثامن |
| التخطيط | الأسبوع التاسع |
| مراحل التخطيط | الأسبوع العاشر |
| التنظيم | الأسبوع الحادي عشر |
| تاقيكردنه‌وه‌ى يه‌كه‌م 20 نمرة | الأسبوع الثاني عشر |
| كيفية التنسيق | الأسبوع الثالث عشر |
| الاتصال | الأسبوع الرابع عشر |
| اساليب | الأسبوع الخامس عشر |
| انواع الاتصال | الأسبوع السادس عشر |
| اتخاذ القرارات في السفر | الأسبوع السابع عشر |
| عملية وخطوات اتخاذ القرار | الأسبوع الثامن عشر |
| التوجيه والخبرة‌ | الأسبوع التاسع عشر |
| الحوافز والدوافع | الأسبوع العشرون |
| تأثير الجماعة في سلوك الفرد والسائح | الأسبوع الواحد والعشرون |
| تاقيكردنه‌وه‌ى دووه‌م 20 نمرة | الأسبوع الثاني والعشرون |
| تجارب دولية | الأسبوع الثالث والعشرون |
| تاثيرات البيئة المحيطة في السلوك الاستهلاكي | الأسبوع الرابع والعشرون |
| النماذج المختلفة التي تفسر السلوك السياحي | الأسبوع الخامس والعشرون |
| وظائف المنشاة السياحية المالية | الأسبوع السادس والعشرون |
| الرقابة | الأسبوع السابع والعشرون |
| التسويق | الأسبوع الثامن والعشرون |
| الموارد البشرية | الأسبوع التاسع والعشرون |
| بحث والتطوير | الأسبوع الثلاثون |
|  | ١٨.المواضيع التطبيقية (إن وجدت) |
| 1. تمثل الإدارة عنصرا هاما في حياة الفرد والمنظمة والمجتمع ، أذكر اهم نقاط التي يمكن التدليل بها على هذة الاهمية ؟ 2. عرف الادارة وقارن بين الادارة العامة وادارة الاعمال؟ 3. بين العلاقة بين علم الاقتصاد وعلم الادارة؟ 4. عرف الادارة واهدافها؟ 5. وضح عملية الادارة بالشكل؟ 6. ما الفرق بين الكفاءة والفاعلية؟ 7. ما الفرف بين الادارة العامة وادارة الاعمال؟ 8. هل تنظر الى الادارة كعلم او فن؟ ولماذا؟ بين ذلك؟ 9. ما هو المدير؟ وماهي وظائفه؟ 10. ما هي المنظمة؟ وماهي وظائفها؟ 11. ما هي المستويات الادارية؟ وما هي تسميات المديرين في كل مستوى؟ وبين خططهم في كل مستوى؟ 12. عدد مهارات المدير؟ وبين المهارة التحليلية؟ 13. عدد ادوار المدير؟ وبين ادوار اتخاذ القرارات التي تمثلها المدير؟ 14. عدد ادوار المدير التي تمثلها في العلاقات الانسانية؟ 15. وضح مدارس التطور الاداري (مدارس الفكر الاداري)؟ 16. بين افكار فريدريك تايلر الذي يعد رائدا لمدرسة الادارة العلمية؟ 17. ماهو رائد مدرسة التقسيمات الادارية؟ وما هي المجالات الاساسية التي طورها للادارة؟ 18. ما القصد من البيروقراطية؟ وماهو رائدها والمبادئ الاساسية التي بنيت عليها؟ 19. ماهي المدارس الكلاسيكية؟ وروادها؟ واهم الافكار التي بنيت عليها تلك المدارس؟ وبين رايك حولها؟ 20. خلال دراستك لمبادئ الادارة، ماهو الاتجاه او المنهج الذي يعد بديلا للمدرسة السلوكية؟ 21. بين اسباب ظهور المدارس السلوكية في مراحل التطور الاداري؟ 22. بين اسباب فشل المدارس السلوكية في مراحل التطور الاداري؟ 23. وضح فكرة الرائد الاداري (ماري باركر فوليت) حول الادارة؟ 24. ماهي وظائف المدير من وجهة نظر جستر برنارد؟ 25. بين افكار الرائد الاداري (دوكلاس ماكريكور) في نظريته (Y) مع بيان رايك حولها؟ 26. ماهي نظرية النظام وبين مكوناتها؟ 27. تكلم عن اهم السمات الاساسية التي حددتها نظرية Z للادارة 28. عدد المدارس او الاتجاهات المعاصرة؟ وضح كل منها بشكل مختصر 29. ما هي وظيفة التخطيط وفوائدها؟ 30. تكلم عن خصائص الفعالة للتخطيط؟ 31. اذكر انواع التخطيط مع الامئلة وربطها بالمستويات الادارية؟ 32. عدد معوقات التخطيط؟ 33. عرف وظيفة التنظيم للمدير واهميتها؟ 34. بين الفرق بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي؟ 35. عرف الاتي:     * وحدة القيادة.     * نطاق الاشراف.     * سلطة وصلاحية.     * مسؤولية. 36. ما الفرق بين المركزية واللامركزية في الادارة؟ 37. عرف الهيكل التنظيمي واذكر عناصره مع بيانه بالشكل؟ 38. ماهو الدليل التنظيمي؟ 39. ما هي اللجان والمجالس وانواعها؟ 40. بين الاتخاذ القرار ومراحلها؟ 41. اذكر انواع القرارات؟ 42. عرف القيادة، وبين الفرق بينها وبين الرئاسة؟ 43. بين انواع القيادة؟ 44. بين الرقابة وخطواتها؟ 45. ماهي الجهات الرقابية؟ 46. عرف الاتصال مع الاشارة الى عناصره؟   تتطلب الرقابة الفعالة خصائص معينة "اشرح تلك العبارة موضحا هذة الخصائص؟ | ١٩. الاختبارات |
|  | ٢٠. ملاحظات إضافية: |
|  | ٢١. مراجعة الكراسة من قبل النظراء |