



القسم :- إدارة المنظمات السياحية

الكلية :- الإدارة والإقتصاد

الجامعة :- صلاح الدين – هه وئیر

المادة :- إدارة المكاتب السياحية

كراسة المادة :- المرحلة الثالثة/ سمستر الاول

اسم التدريسي :- رنا نيسان يوسف – مدرس

السنة الدراسية:- 2023 /2024

كراسة المادة

Course Book

1. اسم المادة	إدارة المكاتب السياحية
2. التدريسي المسؤول	رنا نيسان يوسف
3. القسم/ الكلية	إدارة المنظمات السياحية / الإدارة و الاقتصاد
4. معلومات الاتصال:	الايمل: rana.yousif@su.edu.krd
5. الوحدات الدراسيه (بالساعة) خلال الاسبوع	النظري 2 والعمل 2
6. عدد ساعات العمل	(30) ساعة
7. رمز المادة (Course code)	AETO1304
8. البروفایل الاكاديمي للتدريسي	بكالوريوس ادارة اعمال 2007 – 2008 بتسلسل الاولى على الكلية والقسم. تأريخ المباشرة في الكلية : 19- 3- 2009 2013 – 2014 ماجستير ادارة اعمال – ادارة استراتيجية/ جامعة صلاح الدين - هه ولير 2014 – 2015 الحصول على لقب العلمي مدرس مساعد. 2016 – 2017 وحتى الان تدريسي في قسم ادارة المنظمات السياحية / كلية الادارة و الاقتصاد – جامعة صلاح الدين. وقد درست عدة مواد منها: مبادئ ادارة الاعمال – مرحلة الاولى ادارة الانتاج والعمليات – مرحلة رابعة. الادارة المالية – مرحلة ثالثة ادارة صناعة السياحة – مرحلة رابعة ادارة المأكّل والمشرب – مرحلة ثانية ادارة المطاعم – مرحلة ثانية ادارة التسويق السياحي – مرحلة ثالثة. المواد المختارة (ادارة المشاريع الصغيرة) ادارة المكاتب السياحية
9. المفردات الرئيسية للمادة	إدارة المكاتب، المكتب، مكاتب السياحة والسفر، رحلات سياحية، وكالات السياحة والسفر، الشركات السياحية، العلاقات العامة.
Keywords	
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 واختيار 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 الاخرى في اربيل . معرفة سليمة للاجزاء الرئيسية للمادة/ وذلك من خلال الإطلاع على منهج العديد من الكليات الرصينة التي تناولت موضوع ادارة المكاتب السياحية . ومن خلال ذلك تم وضع كورس بوك للمادة.

<ul style="list-style-type: none"> • تضمين معلومات كافية ومفهومة تضمن استحصال الوظائف/ اعطاء معلومات كافية وامثلة عن الواقع العملي لكي يسهل فهمهم و استعابهم 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، وفتح دورات تدريبية ذات صلة لإدارة المكاتب السياحية وإدارة الأعمال السياحية. • استيعاب المفاهيم الأساسية للمادة :- و ذلك باستيعاب مفاهيم ادارة المكاتب السياحية حسب نشوتها وتطورها التاريخي والمناخ السائد للعمل بامكاتب السياحية. وجدير بالذكر للإشارة الى مفهوم المكتب السياحي وانواعه ، اذ لابد للمكاتب السياحية مواكبة التطورات وما يحصل من تغييرات في البيئة الخارجية لذلك التغيير سنة كونية إذ لا تبقى منظمة السياحية بحالها بعد مرور سنوات عدة فينبغي تغيير الوسائل والكيفيات والتقنيات لإنجاز تلك الأعمال. وكذلك جلب الإنتباه الى مفهوم الهيكل التنظيمي للمكاتب السياحية وخطوات انشاء المكتبي السياحي. وكذلك التعرف على مكاتب السفر والسياحة ووكلا ويء السفر والسياحة، تم ذلك من خلال اللقاء الخوض في تفاصيل الجانب النظري لكي يتنسّى 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 اقليم كردستان لجذب اكبر عدد من السياح والزبائن اليها واعطاء الطلاب واجبات بيئية كتقارير ميدانية عن المكاتب السياحية من اجل تعريف عن قرب عن المادة.
<p>١١. أهداف المادة:-</p> <ul style="list-style-type: none"> - تزويد الطالب بالمعارف الأساسية المتعلقة بماهية ادارة المكاتب السياحية 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 استثماري في مجال السياحة. - توضيح وتبيان الظواهر الموجودة داخل المكاتب السياحية وبالأخص ظاهرة العرض والطلب السياحي كونها ظاهرة اجتماعية بشرية ويجب التعامل معها بايجابية وواقعية وتوجيهها بشكل يخدم مصلحة المنظمات السياحية والسائح لا مواجهتها بشكل سلبي. - توعية الطالب بتنظيم الرحلات السياحية والمؤتمرات السياحية والقوافل السياحية. - المام الطالب بمعاملة المكاتب 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.
<p>١٢. التزامات الطالب:-</p> <p>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 .</p>
<p>١٣. طرق التدريس :-</p> <p>الطرق التدريسية التي يتم استخدامها على هي :-</p> <ol style="list-style-type: none"> 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- استخدام اللوح الابيض او الاسود والملامز وغيرها من الوسائل التعليمية. 6- استخدام الداتا شو في العرض. 7- عرض الموضوع بالبوربوينت 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- استخدام جميع أنواع نبرات الصوت عند تقديم المحاضرة. 11- استخدام أساليب ووسائل التعليم الحديثة. 12- زيارات ميدانية من اجل التعرف على المكاتب السياحية عملياً . 13- الواجبات اليومية والتقارير المطلوبة من الطلاب بعد الانتهاء من المحاضرة . 14- استخدام كل ما هو مفيد بغية اوصول الرسالة العلمية الى الطلاب .

١٤. نظام التقييم

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

الإمتحان النهائي	درجة السعي	نشاطات طلاب	الإمتحان
60 درجة	40 درجة	20 درجة	20 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 الإدارة 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 شايوس ، 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 طمشنتياربيةكان ، زانا مجيد صادق وثقوانى تر ، نووسينطى تفسير بؤ ضاٹ و بلاؤكر دنقوة ، هتوليز ، 2018.
- 10- المواقع الإلكترونية المعترفة علمياً ذات علاقة بالعلم والإختصاص (الكتب، المجلات، البحوث) .

١٧. المواضيع

اسم التدريسي
(رنا نيسان يوسف)
4 ساعات
(2 عملي – 2 نظري)
2024 - 2023

المواضيع	الأسابيع
الفصل الأول: مفهوم إدارة المكاتب وأهميتها (تعريف و اهمية و وظائف الادارة المكاتب, تعريف وانشطة و طبيعة 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 واهداف و هيكل تنظيمي للمكاتب السياحية وإقامة المكتي السياحي)	6-4
الفصل الثالث :وكالة السياحة والسفر (تعريف و اقسام والخدمات السياحية و المهارات الأساسية و خطوات افتتاح وكالة السياحة والسفر , تعريف و الشروط الواجب توافرها و اهم الاعمال واجابيات والسليبيات وكيل السفر)	9-7

	<p>الفصل الرابع: شركات السياحة والسفر (تعريف و اهم وظائف و الاعمال و الخدمات التي تقدمها شركات السياحي و كيف تحصل الشركات السياحية على ارباحها , الفرق بين وكالة والشركة)</p>	12-10
	<p>الفصل الخامس : التسهيلات السياحية (أنواع الجوازات السفر , تسهيلات السياحة المتعلقة بتاشيرات الدخول)</p>	15-13
<p>اسم التدريسي (رنا نيسان يوسف) 2024 -2023</p>	<p>١٨. المواضيع التطبيقية :- (توجد وذلك من خلال الذهاب الى المكاتب السياحية والتعرف على كيفية عملها وكيفية ادارتها ، وبإشراف مدرس المادة)</p>	
<p>١٩. الاختبارات 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. عرف مدير المكتب السياحي، ومن ثم عدد الصفات الشخصية للمدير المكتب السياحي؟ 2. أذكر أنواع المكاتب السياحية ، ببين مزاياهم؟ 3. ببين بالشكل هيكل التنظيمي للمكتب السياحي , واذكر مكوناتها؟ 4. هل تعتبر ان اختيار العاملين هي واحدة من خطوات المهمة والرئيسية في انشاء المكاتب السياحية؟ وماهي اهم الصفات العاملين في المكاتب السياحية؟ ❖ و قد تم اعطاء 50 سؤال للطلاب.</p>		
<p>٢٠. ملاحظات اضافية:</p>		
<p>٢١. مراجعة الكراسة من قبل النظراء</p>		