**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**الجامعة المستنصرية /كلية العلوم السياحية/ قسم إدارة الفنادق**

**(الخطة الدراسية للمساق)**

**ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**رقم الكورس: الاول أسم المساق(الكورس): ادارة سلوك الضيف**

**السنة الدراسية: 2021/2022 التقييم الزماني: 2ساعة نظري**

**وصف المساق:**

**يعد السلوك من الموضوعات المهمة التي نالت اهتمام كبير من الدراسات الإدارية والاجتماعية، ما يستدعي دراستها واستيعابها للطلبة وعليه كان لا بد من إعطاء المفردات الآتية**:

\* مفاهيم وتعريف السلوك \* انواع السلوك \* مفهوم الجماعة وخصائصها وانواعها \* الدوافع والدافعية ودراستها في القطاع السياحي \* الادراك \* التعلم ونظرياته \* الاتجاهات \* ضغوط العمل \* التفاعل الاجتماعي والصورة الذهنية لدى الضيف

**مخرجات الخطة الدراسية:**

في نهاية الفصل يتوقع أن يكون الطلبة قد تعلموا الآتي:-

* مفاهيم وأسس إدارة السلوك.
* ماهي انواع السلوك.
* مفهوم الجماعة وانواعها وخصائصها وفاعليتها.
* مفاهيم اخرى تخص ادارة السلوك في المنظمات السياحية.

الخطوط العامة لكورس(الخطة الدراسية):

|  |  |
| --- | --- |
| **الأسبوع** | **الاوصاف أستناداً الى جدول الوقت (نظري وعملي)** |
| 1 | مفهوم وطبيعة سلوك الضيف |
| 2 | تعريف السلوك |
| 3 | التطور التاريخي للسلوك الانساني |
| 4 | أهمية السلوك الانساني |
| 5 | أسباب وأهمية دراسة سلوك الضيف |
| 6 | أنواع السلوك (بحث) |
| 7 | أنواع سلوك الضيف |
| 8 | خصائص سلوك الضيف |
| 9 | السلوك الشرائي للضيف |
| 10 | مراحل السلوك الشرائي |
| 11 | نماذج سلوك الضيف |
| 12 | دوافع الضيف والدافعية |
| 13 | مفهوم وتعريف الدوافع وعلاقته بسلوك الضيف |
| 14 | أهمية وأنواع الدوافع |
| 15 | العلاقة بين الدوافع والحاجة |
| 16 | نظريات الدوافع |
| 17 | الاتجاهات النفسية للضيف |
| 18 | مفهوم وتعريف الاتجاهات (خصائصها ومكوناتها) |
| 19 | امتحان الفصل الاول |
| 20 | تغيير الاتجاهات في العمل السياحي (وظائفها وطبيعتها) |
| 21 | تأثير الاتجاهات في سلوك الضيف (العوامل المؤثرة عليها ومقاييسها) |
| 22 | تجارب الشعوب السلوكية (بحث) |
| 23 | اسباب حدوث السلوك غير المقبول |
| 24 | التعلم (تعريف ومفهوم التعلم وخصائصه) |
| 25 | نظريات التعلم |
| 26 | العوامل المؤثرة على اكتساب السلوك السياحي بالتعلم |
| 27 | مفهوم وتعريف الإدراك (شروطه ومظاهره) |
| 28 | الانتباه والادراك (أهميته وانواعه) |
| 29 | مفهوم وتعريف الاحساس |
| 30  | الادراك والاحساس (الفرق بينهما) |
| 31 | الصورة الذهنية في الادراك السياحي (خصائصها) |
| 32 | امتحان الفصل الثاني |
| 33 | الجماعة وتأثيرها في سلوك الضيف |
| 34 | مفهوم وتعريف الجماعة (أنوعها وأهدافها) |
| 35 | نظريات تشكيل الجماعة |
| 36 | تأثير الجماعة على الضيف ودينامية الجماعة  |
| 37 | التفاعل الاجتماعي (مفهومه وتعريفه وأهدافه) |
| 38 | ضغوط العمل (مفهومها وتعريفها وأعراضها وأسبابها) |
| 39 | المظاهر النفسية لضغوط العمل |
| 40 | مراجعة عامة |

**المنهاج :**

* د.حميد عبدالنبي الطائي، د. بشير العلاق، سلوكيات السائح والطلب السياحي، الشارقة العالمية للاستشارات الاكاديمية ، الاردن، 2000.
* د. ماجدة العطية، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان، 2003.
* د. صلاح الدين محمد عبدالباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2002.
* د. نبيهة صالح السامرائي، علم النفس السياحي، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2013.

**المصادر المقترحة:**

**العلامات(الدرجات):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الفصل الاول** | **الفصل الثاني** | **الامتحان النهائي** |
| **امتحان1** | **امتحان2** | **امتحان3** | **امتحان4** | **امتحان 5** | **امتحان1** | **امتحان2** | **امتحان3** | **امتحان4** | **امتحان5** | **60 درجة** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 **المشاريع والنشاطات:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **مشروع أو نشاط** | **الاوصاف** | **الوقت** | **الدرجة** |
| دراسة حالة عن السلوك في دول العالم | مواقع إلكترونية |  | **5** |

معلومات المحاضر:

غرفة المحاضر( ) الوقت : أسم المحاضر: أ.م.د. آمال كمال حسن البرزنجي

المكتب: الايميل:abaraznjidr@gmail.com

ملاحظات:

توقيع المحاضر توقيع رئيس القسم