

اسم المقرر	إدارة خدمات السياحة و الفندقة
رقم المقرر ورمزه	215 فسخ
الوحدات الدراسية(النظري + العملي)	3 (0+3)
المستوى	المستوى الرابع
المتطلب السابق	--

يربط هذا المقرر بين إدارة المورد البشري وإدارة التغذية والمشروبات لتعليم الطلاب أن الزبون هو مركز المنظمة.

تعريف موجز بالمقرر

بعد إتمام هذا المقرر سوف يكون الطالب قادر على:

أهداف المقرر

- فهم خصائص الخدمة
- معالجة التناقضات بين المنظمة والزبون
- خدمة الزبون بطريقة محترفة

1. مقدمة عن المعنى وأهمية وأهداف إدارة الخدمة.

مفردات المقرر

2. ارتفاع ونمو إدارة الخدمة
3. العلاقة بين التسويق والخدمة
4. منتجات السياحة والفندقة
5. أسعار السياحة والفندقة
6. خدمات السياحة والفندقة

- الاختبارات الفصلية
- الواجبات والتطبيقات العملية
- تقديم العروض

وسائل التقويم

- المحاضرات العلمية
- الواجبات و التطبيقات العملية
- تقديم العروض
- الزيارة الميدانية للطلاب لمواقع بعض الشركات السياحية و الفنادق بالمنطقة .

أساليب تدريس المقرر

## الكتاب المقرر

- Arsh Verma (2007): Foundation and Practices Marketing of Services- Strategies for Success. Professional Manager's Library, Global Business Press, 2<sup>nd</sup> edition.

## المراجع

- Harsh Verma (2007): Foundation and Practices Marketing of Services- Strategies for Success. Professional Manager's Library, Global Business Press.
- Leonard J Lickorish (2008): Introduction to tourism book. Butterworth-Heinemann, 1st edition. ISBN-9781844801961.
- John Walker (2010): Tourism-Concepts and Practices. Sterling publisher, 1st edition. ISBN-9780138142452.