

# الخطة الدراسية

العام الدراسي 2020 / 2021

## قسم السياحة الدينية

المرحلة الدراسية	الرابعة / صباحي ومسائي
التخصص	سياحة
اسم المادة الدراسية باللغة العربية	الجودة في المنشآت السياحية
اسم المادة الدراسية باللغة الانكليزية	Quality in tourism establishments
اهداف المادة	<p>يهدف تدريس هذه المادة إلى تعريف الطالب بماهية الجودة كيف تطورت عبر الزمن مع تطور الفكر والفلسفة الإدارية , حتى وصلت إلى مرحلة إدارة الجودة الشاملة , وهي الركيزة الأولى التي تعتمد عليها المنظمات في عالم المنافسة اليوم . تُعتمد في تسويق المنتجات في الأسواق المحلية والدولية على حد سواء وعلى صعيدي الإنتاج السلعي والخدمي.</p> <p>وقد توخى طرح المادة للطلبة عدم اغفال دور تراثنا الإسلامي الحنيف في تناوله لموضوعة الجودة متمثلة بالآيات المنزلة في الذكر الحكيم والدالة على ذلك ومنها (( قال اجعلني على خزائن الأرض إني حفيظ عليم)) (يوسف : 55) فضلاً عن الأحاديث النبوية الشريفة .</p> <p>والمستهدف هنا هو جودة الخدمات السياحية , ولا يخفى ما يمثله القطاع السياحي من دور هام وحيوي في النشاط الاقتصادي للعديد من بلدان العالم ومنها العراق إذا ما أُستغل بشكل علمي وطالته آليات الجودة ويد التطور, فذاك العديد من الدول التي تعتمد اقتصاداتها اعتماداً كبيراً على السياحة كمصدر من مصادر الدخل القومي . ومن هذه الدول تونس وإيطاليا واسبانيا وغيرها .</p> <p>ويبقى الأمل كبيراً في أن يساهم تدريس هذه المادة في تسليح من يعملون غداً في الوظائف والمناصب بالعلم والعمل الصالح نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على موارده للمضي قدماً في دفع عجلة التقدم التنموي في هذا البلد المعطاء . .. والله الموفق ....</p>
وصف المادة	<p>الجودة في المنشآت السياحية :</p> <p>الجودة مادة علمية وفلسفة إدارية تطورت زمنياً من خلال عدة مراحل فمن مرحلة الفحص إلى مرحلة ضبط الجودة إحصائياً ومن ثم مرحلة التأكد من الجودة وضمانها وصولاً إلى مرحلة إدارة الجودة الشاملة . يشمل مفهوم الجودة كلا المنتجات السلعية والخدمية على حد سواء .</p> <p>إدارة الجودة الشاملة مفهوم وفلسفة من الناحية الأكاديمية والتطبيقية لها خصائصها التي تميزها عن باقي المفاهيم الإدارية , ولها أيضاً أهميتها الكبيرة على أنشطة واعمال المنظمات ومنتجاتها وهيكلها التنظيمي ومناخ العمل ... إلخ .</p> <p>ولإدارة الجودة عناصرها الخاصة بها أيضاً , وللبرنامج الفاعل في تطبيقها متطلبات يتوجب توفرها في المنظمة إذا ما أرادت اعتماد فلسفة الجودة الشاملة كمنهج عمل استراتيجي .</p> <p>فضلاً عن ذلك للجودة الشاملة مرتكزات لا تقوم إلا عليها ينبغي على الإدارة العليا في المنظمة توفيرها إذا ما أرادت تطبيق الجودة الشاملة في المنظمة.</p>
عدد الساعات النظرية	ساعتان اسبوعياً

لا توجد	عدد الساعات العملية
صباح عبد الحمزة حسن	اسم التدريسي باللغة العربية
Sabah Abdul hamza hasan	اسم التدريسي باللغة الانكليزية
مدرس مساعد	اللقب العلمي
<a href="mailto:Sabahalmamory67@gmail.com">Sabahalmamory67@gmail.com</a>	عنوان البريد الالكتروني الجامعي
07803764035	رقم الهاتف الجوال (whatsapp)

المنهاج المقرر الجزء النظري

الأسبوع	التاريخ	المادة النظرية	المادة العلمية	الملاحظات
1	2020/12/12			
2	2020/12/19			
3	2020/12/26			
4	2021/1/2			
5	2021/1/9	ماهية الجودة		
6	2021 /1/16	إدارة الجودة الشاملة		
7	2021/1/23	أهداف إدارة الجودة الشاملة		
8	2021 /1/30	متطلبات إدارة الجودة الشاملة		
9	2021/2/6	مرتكزات إدارة الجودة الشاملة		
10	2021/2/13	رواد تطور إدارة الجودة الشاملة		
11	2021/2/20	امتحان فصلي		
12	2021/2/27	العوامل الأساسية لنجاح إدارة الجودة الشاملة + الفرق بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة		
13	2021/3/6	جودة التخطيط التنظيمي الإداري أ- أهمية التخطيط التنظيمي ب- مزايا التخطيط التنظيمي		
14	2021/3/13	التنظيم والهيكل التنظيمي أ- خطوات التخطيط التنظيمي ب- أدوات التخطيط التنظيمي للجودة الشاملة		
15	2021/3/20	المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) مفهوم وأهمية المنظمة الدولية للمواصفات (ISO)		
16	2021/4/17	مجاميع المتطلبات الأساسية للمنظمة الدولية للمواصفات (ISO)		
17	2021/4/24	مواصفات الأيزو ومجالات تطبيقها		
18	2021 /5/1	حلقات السيطرة النوعية		
19	2021/5/8	مفهوم حلقات السيطرة النوعية		
20	2021/5/15	تطور حلقات السيطرة النوعية		
21	2021/5/22	أهمية حلقات السيطرة النوعية		
22	2021/5/29	الأساليب العلمية المستخدمة في السيطرة النوعية		
23	2021/6/5	متطلبات النجاح لحلقات الجودة		
24	2021/6/12	مشكلات حلقات السيطرة النوعية في البلدان النامية		
25	2021 /6/19	علاقة مفهوم حلقات الجودة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة		
26	2021/6/26	الميزة التنافسية أ- مفهوم الميزة التنافسية ب- دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية .		
27	2021/7/3	صناعة السياحة أ- صناعة الفنادق – مفهوم صناعة الفنادق ب- التطور التاريخي لصناعة الفنادق ت- جمعيات الفنادق		
28	2021/7/10	المشكلات التي تواجه صناعة الفنادق		
29	2021/7/17	متطلبات النجاح في صناعة الفنادق		
30	2021/7/24	علاقة الفنادق بصناعة السياحة		

الأسبوع	التاريخ	المادة النظرية	المادة العلمية	الملاحظات
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

### المصادر

المراجع الرئيسية :

- 1- أ. د خضير كاظم حمود , أستاذ إدارة الأعمال , كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – الجامعة الهاشمية , إدارة الجودة الشاملة , دار المسيرة , 2000 .
- 2- محمود عبد الفتاح رضوان , خبير التدريب والتنمية الإدارية , المستشار التدريبي لدى المجموعة العربية , إدارة الجودة الشاملة – فكر وفلسفة .. قيل أن يكون تطبيق , القاهرة المجموعة العربية للتدريب والنشر , الطبعة الأولى 2012 .
- 3- أ. د بهجت عطية راضي , أ.م.د هشام يوسف العربي . إدارة الجودة الشاملة – المفهوم والفلسفة والتطبيقات , شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات , 2016 .

المراجع المساعدة :

- 1- م . م أحمد كاظم بريس , م . م بشار عباس الحميري , أثر المزيج الترويجي للخدمات السياحية في تحقيق رضا الزبون – دراسة ميدانية على عينة من المنشآت السياحية في محافظة كربلاء , بحوث المؤتمر العلمي الثالث لجامعة أهل البيت (عليهم السلام) , السنة غير مذكورة .