

2024

TP-153



هيئة تقويم التعليم والتدريب
Education & Training Evaluation Commission



توصيف المقرر الدراسي

(بكالوريوس) —

اسم المقرر: إدارة الأزمات في صناعة السياحة
رمز المقرر: APTG1305
البرنامج: دبلوم الإرشاد السياحي والأثري
القسم العلمي:
الكلية: الكلية التطبيقية قسم الدبلومات
المؤسسة: جامعة أم القرى
نسخة التوصيف: الأولى
تاريخ آخر مراجعة: 2024/10/22



جدول المحتويات

- أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:.....3
- ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:.....4
- ج. موضوعات المقرر.....5
- د. أنشطة تقييم الطلبة.....5
- هـ. مصادر التعلم والمرافق:.....5
- و. تقويم جودة المقرر:.....6
- ز. اعتماد التوصيف:.....6



أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

1. التعريف بالمقرر الدراسي

1. الساعات المعتمدة: (2)

2. نوع المقرر

أ -	<input type="checkbox"/> متطلب جامعة	<input type="checkbox"/> متطلب كلية	<input checked="" type="checkbox"/> متطلب تخصص	<input type="checkbox"/> متطلب مسار	<input type="checkbox"/> أخرى
ب -	<input checked="" type="checkbox"/> إجباري	<input type="checkbox"/> اختياري			

3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: (السنة الأولى / المستوى الأول)

4. الوصف العام للمقرر

مقرر إدارة الأزمات في صناعة السياحة يركز على كيفية التعامل مع الأزمات والمخاطر التي قد تواجه القطاع السياحي. يهدف المقرر إلى تزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات اللازمة للتخطيط والتنفيذ الفعال لإدارة الأزمات. هذا المقرر يعد الطلاب لمواجهة التحديات في بيئة سياحية متغيرة، مما يساهم في تعزيز قدرتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة خلال الأزمات.

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

6- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

7. الهدف الرئيس للمقرر

- تزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة الأزمات في القطاع السياحي.
- تطوير قدرات الطلاب على:
 - التخطيط الفعال لمواجهة الأزمات السياحية.
 - تنفيذ استراتيجيات إدارة الأزمات بكفاءة.
 - اتخاذ قرارات مستنيرة في الظروف الحرجة.
- إعداد الطلاب لمواجهة التحديات المتغيرة في صناعة السياحة.
- تعزيز مهارات التحليل والاستجابة السريعة للمخاطر المحتملة.
- تمكين الطلاب من فهم وتطبيق أفضل الممارسات في إدارة الأزمات السياحية.

2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم تقليدي	32	%100
2	التعليم الإلكتروني		
3	التعليم المدمج • التعليم التقليدي • التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		

3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات	32	%100
2	معمل أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	أخرى		
	الإجمالي	32	%100

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز نواتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	فهم مفاهيم وأساسيات إدارة الأزمات في القطاع السياحي.	ع1	المحاضرة	مناقشة
1.2	التعرف على أنواع الأزمات المحتملة في صناعة السياحة.	ع2	المحاضرة	مناقشة
2.0	المهارات			
2.1	تطوير خطط إدارة الأزمات للمؤسسات السياحية.	م1	التكليف	مناقشة التكليف
2.2	تحليل حالات الأزمات السياحية واستخلاص الدروس المستفادة.	م2	التكليف	مناقشة التكليف

الرمز	نواتج التعلم	رموز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
2.3	تطوير مهارات التواصل والقيادة في إدارة الأزمات السياحية.	3م	التكليف	مناقشة التكليف
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	تعزيز الالتزام الأخلاقي والمسؤولية المهنية في إدارة الأزمات السياحية	1ق	التكليف	مناقشة التكليف
3.2	تطوير القدرة على اتخاذ قرارات مستقلة ومسؤولة في ظروف الأزمات	2ق	التكليف	مناقشة التكليف

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1	الأسبوع الأول: مقدمة في إدارة الأزمات: المفاهيم الأساسية والتعريفات	2
2	الأسبوع الثاني: أنواع الأزمات في صناعة السياحة وتصنيفاتها	2
3	الأسبوع الثالث: دورة حياة الأزمة: مراحل الوقاية، الاستعداد، الاستجابة، والتعافي	2
4	الأسبوع الرابع: تحليل المخاطر وتقييمها في القطاع السياحي	2
5	الأسبوع الخامس: تخطيط وتطوير استراتيجيات إدارة الأزمات للمؤسسات السياحية	2
6	الأسبوع السادس: إنشاء وإدارة فريق الأزمات في المنظمات السياحية	2
7	الأسبوع السابع: التواصل الفعال أثناء الأزمات: استراتيجيات وتقنيات	2
8	الأسبوع الثامن: الاختبار النصفي	2
9	الأسبوع التاسع: إدارة العلاقات مع وسائل الإعلام خلال الأزمات السياحية	2
10	الأسبوع العاشر: التكنولوجيا ودورها في إدارة الأزمات السياحية	2
11	الأسبوع الحادي عشر: دراسات حالة لأزمات سياحية عالمية: تحليل ودروس مستفادة	2
12	الأسبوع الثاني عشر: إدارة سمعة الوجهات السياحية خلال وبعد الأزمات	2

2	الأسبوع الثالث عشر: استراتيجيات التعافي وإعادة بناء الثقة في القطاع السياحي	13
2	الأسبوع الرابع عشر: الجوانب القانونية والأخلاقية في إدارة الأزمات السياحية	14
2	الأسبوع الخامس عشر: تطوير خطط الطوارئ واستمرارية الأعمال للمؤسسات السياحية	15
2	الأسبوع السادس عشر: الاختبار النهائي	16
32	المجموع	

د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	المناقشات والواجبات والأوراق العلمية	مستمر	20%
2	الاختبار نصفى	الثامن	20%
3	مشروع	الحادي عشر	20%
4	الاختبار النهائي	السادس عشر	40%

أنشطة التقييم (اختبار تحريري، شفهي، عرض تقديمي، مشروع جماعي، ورقة عمل وغيره).

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	- كافي، مصطفى يوسف. (2021). "إدارة الأزمات السياحية". دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان.
المراجع المساندة	- العاني، رعد مجيد. (2022). "التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات السياحية". دار وائل للنشر، عمان. - حسن، محمد فتحي. (2021). "الاتصال الفعال في إدارة الأزمات السياحية". المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
المصادر الإلكترونية	- مجلة إدارة المخاطر والأزمات https://journals.ajsrp.com/index.php/jrcm/article/view/7452 - مقالات حول أهمية إدارة الأزمات وتأثيرها على تجربة العملاء https://lucidya.com/ar/blog/the-significance-of-crisis-management-in-delivering-exceptional-customer-experience
أخرى	-

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعة دراسية مؤثثة لا يزيد عدد الطلاب بها عن 40 طالبة
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السيورة الذكية، البرمجيات)	<ul style="list-style-type: none"> - جهاز حاسب آلي - جهاز Data Show - جهاز اتصال لاسلكي Wi-Fi بشبكة الإنترنت - سيورة ذكية
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	خرائط ورسوم توضيحية

و. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقويم
فاعلية التدريس	<ul style="list-style-type: none"> - الطلاب . - المراجع النظير. 	<ul style="list-style-type: none"> - الاستبيانات الإلكترونية - الزيارات .
فاعلية طرق تقييم الطلاب	أعضاء هيئة التدريس من داخل القسم/ من أقسام المناظرة	<ul style="list-style-type: none"> - مراجعة نتائج الاختبارات النصفية والنهائية . - قياس نسبة نجاح الطلبة في المقرر مقارنة بالمقررات الأخرى التي يدرس بها الطالب. - تقويم مستقل من خارج البرنامج.
مصادر التعلم	الطلاب / أعضاء هيئة التدريس	<ul style="list-style-type: none"> - استيفاء استبيانات رضى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن مصادر التعلم. - تحليلها وكتابة تقرير عنها. - عمل خطة تحسين بناء على التقرير.
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	لجنة قياس مخرجات التعلم بالبرنامج / وحدة الجودة بالكلية / المراجع المستقل	<ul style="list-style-type: none"> - إعداد وتنفيذ خطة قياس مخرجات التعلم، وتحليل نتائجها.

مجلات التقيوم	المقيمون	طرق التقيوم
		<ul style="list-style-type: none"> - إعداد خطة تحسين بناء على تقرير قياس خطة مخرجات التعلم. - مراجعة نتائج الاختبارات النصفية والنهائية. - مراجعة البحوث والتقارير التي يقدمها الطلاب. - مراجعة أوراق الاختبارات للتأكد من استيفائها لمواصفات الورقة الامتحانية، وقياسها لمخرجات التعلم.
أخرى		

المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها).
طرق التقيوم (مباشر وغير مباشر).

ز. اعتماد التوصيف:

جهة الاعتماد	مجلس جامعة ام القرى
رقم الجلسة	851141114462/ 190345
تاريخ الجلسة	1446/11/22هـ

