

المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

جامعة الملك سعود

كلية السياحة والآثار

توصيف مقرر

٣١٨ ترث

سيكولوجية السائح

قسم إدارة موارد التراث والإرشاد السياحي

٢٠١١ - ٥١٤٣٢ م

توصيف مقرر: - سيكولوجية السائح

رقم المقرر ورمزه	٣٣٥ ترث
اسمه	سيكولوجية السائح
عدد وحداته المعمدة	٢ (وحداتان)
عدد وحداته الفعلية	٢ (وحداتان)
المستوى	السادس مسار الإرشاد السياحي
المتطلب السابق	١٥١ ترث مقدمة في الإرشاد السياحي
وصفه	يتناول المقرر علاقات وتفاعلات العاملين في قطاعات العمل السياحي مع النوعيات المختلفة للسائحين والعملاء والجمهور.
أهدافه	١- التعرف على أنماط السلوك الإنساني المختلفة. ٢- دراسة سيكولوجية العلاقات الإنسانية المتبادلة. ٣- التعرف على آليات العمل والتفاعل مع السائحين والعملاء بمختلف نوعياتهم. ٤- اكتساب مهارة حل المشكلات وابتكار الحلول
مفرداته	المحددات النفسية لسلوك السائح: الخصائص الشخصية- الدوافع- سمات الاستجابة التفاعلية- العمليات المعرفية الاجتماعية- آليات العمل والتفاعل مع الجماعات الإنسانية- سيكولوجية العلاقات الإنسانية المتبادلة- اختبارات القياس وأنواع الاستبيانات- سلوكيات المستهلكين- نوعيات السائحين: السياحة الفردية- السياحة الجماعية وسياحة الأفواج- تصنيفات السائحين: خصائص الشعوب في الدول الرئيسية المصدرة للسياحة الدولية- مستوى الثقافة- معدلات الدخل- الأنماط الاجتماعية والشرائح السنية - سياحة الشباب- مهارات الاتصال الفعال مع السائحين والعملاء: عمليات التواصل- أسلوب مواجهة اعتراضات وشكاوى السائحين والعملاء- مهارة حل المشكلات وابتكار الحلول- القدرة على الإقناع وتغيير الانطباعات- مهارات وآليات اتخاذ القرار. سلوكيات المجتمع العربي والسعودي- علم الاجتماع

الحضري، البدوي، الصناعي، الريفي- سلوك السائح الاجنبي.	
محاضرات- حلقات نقاش- تقارير وأبحاث.	طرق تدريسه

### توصيف المقرر

- المؤسسة التعليمية جامعة الملك سعود
- الكلية/ القسم كلية السياحة والآثار / قسم إدارة موارد التراث والإرشاد السياحي

أ ( تحديد المقرر والمعلومات العامة

١ - اسم المقرر و رقمه: ٣١٨ ترث - سيكولوجية السائح
---------------------------------------------------

٢ - الساعات المعتمدة: ٢(ساعتان)
---------------------------------

٣ - البرنامج أو البرامج التي يتم تقديم المقرر ضمنها قسم إدارة موارد التراث والإرشاد مسار الارشاد السياحي-السياحي
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

٤ - اسم عضو هيئة التدريس المسئول عن تدريس المقرر:
---------------------------------------------------

٥ - المستوى أو السنة التي سيتم تقديم هذه المقرر فيه: السادس - مسار الارشاد السياحي
------------------------------------------------------------------------------------

٦ -ترث مقدمة في الارشاد السياحي
---------------------------------

٧ - المتطلبات المصاحبة لهذه المقرر (إن وجدت): ٢٠٧ ترث
-------------------------------------------------------

٨ - مكان تدريس المقرر إن لم يكن في المقر الرئيسي للمؤسسة التعليمية.
---------------------------------------------------------------------

ب ( الأهداف :

– وصف موجز لنتائج التعلم الأساسية للطلبة المسجلين في هذا المقرر:

التعرف على أنماط السلوك الإنساني المختلفة.  
دراسة سيكولوجية العلاقات الإنسانية المتبادلة.  
التعرف على آليات العمل والتفاعل مع السائحين والعملاء بمختلف نوعياتهم.  
اكتساب مهارة حل المشكلات وابتكار الحلول

٢ – صف باختصار أية خطط يتم تنفيذها في الوقت الراهن من أجل تطوير وتحسين المقرر

خطة تطوير محتوى المقرر من قبل أستاذ المادة ، وتتم هذه العملية بشكل دوري بناء على نتائج التقويم الداخلي ، وأبرز ما يستجد من نتائج الدراسات الحديثة.  
خطة لجنة القسم للمراجعة الدورية للمقرر وتطويره ، والمبنية على نتائج التقويم.

١ - المواضيع المطلوب بحثها وشمولها

ساعات الاتصال	عدد الأسابيع	الموضوع
٢	١	التعريف بالمقرر- الأهداف- التقييم- موضوعات الأبحاث- مراجع المقرر.
٢	١	المحددات النفسية لسلوك السائح: الخصائص الشخصية- الدوافع
٢	١	سمات الاستجابة التفاعلية- العمليات المعرفية الاجتماعية
٢	١	آليات العمل والتفاعل مع الجماعات الإنسانية
٢	١	سيكولوجية العلاقات الإنسانية المتبادلة- اختبارات القياس وأنواع الاستبيانات- سلوكيات المستهلكين
٢	١	نوعيات السائحين: السياحة الفردية- السياحة الجماعية و سياحة الأفواج
٢	١	تصنيفات السائحين: خصائص الشعوب في الدول الرئيسية المصدرة للسياحة الدولية-مستوى الثقافة- معدلات الدخل+ اختبار فصلي
٢	١	الأنماط الاجتماعية والشرائح السنية - سياحة الشباب
٢	١	مهارات الاتصال الفعال مع السائحين والعملاء: عمليات التواصل- أسلوب مواجهة اعتراضات وشكاوى السائحين والعملاء
٢	١	مهارة حل المشكلات وابتكار الحلول- القدرة على الإقناع وتغيير الانطباعات
٢	١	مهارات وآليات اتخاذ القرار
٢	١	سلوكيات المجتمع العربي

		والسعودي+مناقشة ابحاث
٢	١	علم الاجتماع الحضري، البدوي، الصناعي، الريفي
٢	١	علم الاجتماع الحضري، البدوي، الصناعي، الريفي
٢	١	سلوك السائح الاجنبي
٢	١	مراجعة اختبار نهاية الفصل

ج ) وصف المقرر: (ملاحظة: وصف عام للنموذج الذي سيستخدم للنشرة أو الدليل الذي سيرفق) يتناول المقرر علاقات وتفاعلات العاملين في قطاعات العمل السياحي مع النوعيات المختلفة للسائحين والعملاء والجمهور.

٢ – مكونات المقرر (مجموع ساعات الاتصال في الفصل الدراسي):

المحاضرة	الدروس الخاصة	العملي / الميداني / التدريب التعاوني أو الامتياز لطلبة التخصصات الصحية	أخرى
30	-	-	-

٣ – دراسة إضافية خاصة/ ساعات تعلم متوقعة من الطلبة في الأسبوع (المطلوب هنا المعدل المتوقع للفصل الدراسي وليس المتطلبات المحددة في كل أسبوع): ٣٠

٤ – تطوير نتائج التعلم في نطاقات أو مجالات التعلم

لكل مجال من مجالات التعلم الموضحة فيما يلي يجب توضيح :

- ملخص موجز للمعرفة أو المهارات التي صمم المقرر من أجل تطويرها.

- وصف لاستراتيجيات التعلم المطلوب استخدامها لتطوير تلك المعرفة أو المهارات.

- طرق تقييم الطالب المستخدمة في المقرر لتقييم نتائج التعلم في المجال المعني.

## أ - المعرفة

١. وصف المعرفة التي سيتم اكتسابها من المقرر.

الإلمام بسلوك السائح الاجنبي

تعلم اختبارات القياس وأنواع الاستبيانات- سلوكيات المستهلكين

ادارك اهمية وكيفية التأهيل النفسي و الاجتماعي للمرشد السياحي

• استراتيجية التعليم (التدريس المطلوب استخدامها لتطوير تلك المعرفة.

محاضرات

تكليف الطلاب بكتابة تقارير عن بعض مفردات المقرر

عقد حلقات النقاش

Data show استخدام وسائل الشرح الحديثة مثل اجهزة عرض البيانات

• طرق تقييم المعرفة المكتسبة.

اختبارات دورية تتضمن اختيارات متعددة

اسئلة شفوية

تقييم التقارير المقدمة من الطلاب

الأختبارات الفصلية التحريرية واختبار نهاية الفصل الدراسي.

ب - المهارات المعرفية (الإدراكية) -

١ - المهارات المعرفية المطلوب تطويرها:

- القدرة علي اختبارات القياس وأنواع الاستبيانات

- مهارات وآليات اتخاذ القرار

- القدرة علي حل المشكلات وابتكار الحلول

٢- استراتيجيات التعلم المستخدمة في تطوير المهارات المعرفية

عقد حلقات نقاش تحت اشراف استاذ المقرر

التواصل والتعلم عبر شبكة المعلومات الدولية

ابحاث ميدانية تقوم علي الأستبيان والتحليل والإحصاء

التواصل مع المجتمع والعاملين في مجال الإرشاد السياحي

٣- طرق تقييم المهارات المعرفية المكتسبة:-

تقييم الابحاث الميدانية

حلقات نقاش

تخصيص جزء من اسئلة الأختبار الفصلي يتضمن المعرفة والمهارات المكتسبة

ج - مهارات العلاقات البينية (الشخصية) والمسئولية

١ - وصف لمهارات العلاقات الشخصية مع الآخرين، والقدرة علي تحمل المسئولية المطلوب تطويرها:

العمليات المعرفية الاجتماعية

أسلوب مواجهة اعتراضات وشكاوى السائحين والعملاء

الاشتراك في مجموعات عمل .

٢ - استراتيجيات التعليم المستخدمة في تطوير هذه المهارات والقدرات:

عمل أبحاث جماعية وتحديد كل مجموعة رائد لها  
عرض الأبحاث والرد علي استفسارات الزملاء  
تقديم النصح والمساعدة من قبل أستاذ المقرر

٣ - طرق تقييم اكتساب الطلبة لمهارات العلاقات الشخصية وقدرتهم على تحمل  
المسئولية:

- تقييم الأعمال الجماعية بمشاركة الطلاب أنفسهم من خلال ورش عمل.

د - مهارات الاتصال، وتقنية المعلومات، والمهارات الحاسوبية (العديدية):

١ - وصف المهارات العددية ومهارات الاتصال المطلوب تطويرها:

آليات العمل والتفاعل مع الجماعات الإنسانية

مهارات استخدام الحاسب الآلي في البحث

مهارة اجراء احصائيات

٢ - استراتيجيات التعليم المستخدمة في تطوير هذه المهارات:

بحث فردي أو جماعي

مفردات المقرر كتابة تقرير عن احد

٣- طرق تقييم اكتساب الطلبة لمهارات الاتصال ، وتقنية المعلومات، والمهارات الحاسوبية  
(العديدية):

تقييم الأبحاث والتقارير

تقييم أداء الطالب من خلال عرض بحثه او التقرير.

هـ ( المهارات الحركية (إن كانت مطلوبة)

١ - وصف للمهارات الحركية (مهارات عضلية ذات منشأ نفسي) المطلوب تطويرها في هذا المجال:

**لا يوجد**

٢ - استراتيجيات التعلم المستخدمة في تطوير المهارات الحركية:

**لا يوجد**

٣ - طرق تقييم اكتساب الطلبة للمهارات الحركية:

**لا يوجد**

٥- تحديد الجدول الزمني لمهام التقويم التي يتم تقييم الطلبة وفقها خلال الفصل الدراسي:

رقم التقييم	طبيعة مهمة التقييم (مثلا: مقالة، أو اختبار قصير، أو مشروع جماعي، أو اختبار فصلي... الخ)	الأسبوع المستحق	نسبة الدرجة إلى درجة التقييم النهائي
١	اختبار فصلي	٧	٢٠%
٢	ورقة بحث فردي أو جماعي مع عرض لها	١٢	٢٠%
٣	الآختبار النهائي	١٥	٦٠%
٤			
٥			
٦			
٧			

د) الدعم المقدم للطلبة:

تواجد أعضاء هيئة التدريس لتقديم المشورة والنصح

- تواجد عضو هيئة التدريس لتقديم المشورة والنصح ست ساعات مكتبية موزعة علي أيام الأسبوع
- تثبيت جدول الأستاذ على المكتب وتحديد الساعات المكتبية به.
- إعلان الطلاب في المحاضرة بأوقات التواجد والتركيز عليها من حين لآخر.
- التواصل مع الطلاب من خلال الموقع والبريد الإلكتروني

## هـ) مصادر التعلم

١ – الكتاب (الكتب) الرئيسة المطلوبة:

-مذكرات

- فؤاده عبد المنعم البكري، العلاقات العامة في المنشآت السياحية. القاهرة، ٢٠٠٤

**March, Roger St. George** Tourism behaviour : travellers' decisions and actions  
2009

**Bowen, David.**Contemporary tourist behaviour : yourself and others and  
tourists 2009

Dann, Graham **The sociology of tourism : European origins and development**  
2009

Kozak, M. (Metin) **Handbook of tourist behavior : theory & practice, 2009**

٢ – المراجع الأساسية:

نبيهة صالح السامرائي: علم النفس السياحي، عمان، ٢٠٠٨

٣ – الكتب والمراجع الموصى بها (الدوريات العلمية، التقارير... الخ) (يرفق قائمة بذلك):

توفيق ، عمرو عبد الرحمن: ادارة علاقات العملاء، القاهرة ٢٠٠٧

سكوت دورو: تحقيق رضا العميل، القاهرة، ٢٠٠٢  
مركز الخبرات المهنية للإدارة، مهارات التعامل مع الجمهور، القاهرة.

٤- المواد الإلكترونية و مواقع الانترنت ... الخ

<http://whc.unesco.org/en/gidelines>

<http://www.mas.gov.sa><http://www.travel.nytimes.com/travel/guide>

s

<http://www.sauditourism.gov.sas>

٥- مواد تعلم أخرى مثل البرامج التي تعتمد على الكمبيوتر أو الأقراص المضغوطة أو المعايير المهنية أو الأنظمة:

### و ( المرافق المطلوبة

حدد متطلبات المقرر بما في ذلك حجم الفصول والمختبرات (أي عدد المقاعد في الفصول والمختبرات ومدى توافر أجهزة الكمبيوتر .. الخ).

١- المرافق التعليمية:

### قاعات الفصول الذكية

٢- أجهزة الكمبيوتر:

١- مصادر أخرى (حدها - مثلا: إذا كان مطلوبا معدات مختبر معينة حدد المتطلبات أو أرفق قائمة):

### ز) تقييم المقرر وعمليات التحسين:

١- استراتيجيات الحصول على تغذية راجعة عن جودة التعليم

اختبار الطالب والتأكد من جودة محتوى المقرر .

عقد حلقة نقاش ثنائية أو أكثر مع الزملاء المشاركون في تدريس المقرر ، و تحديد أوجه القصور و الإيجابيات ، ومن ثم معالجتها وتعزيز الجيد منها  
التغذية الراجعة وكشف أداء الاختبار الفصلي ، وأوراق البحث من خلال مناقشة الطلاب ، واستطلاع آرائهم عن جودة المقرر وأوجه القصور فيه .

٢- الاستراتيجيات الأخرى المتبعة في تقييم عملية التعليم إما عن طريق الأستاذ أو عن

طريق القسم:

- فحص منهج المقرر من قبل لجنة مكونة من مختصين من القسم ، ويستعان بخبراء مناهج خارجيين في نفس مجال التخصص ، وتقديم تقرير بجودة المقرر ، و العناصر اللازمة لتطويره
- التواصل مع البرامج المماثلة في الكليات والمعاهد المحلية والأقليمية والدولية

٣-عمليات تحسين التعليم:

- تطوير أهداف المقرر .
- تطوير محتوى المقرر من خلال نتائج عملية التقييم .
- تضمين المقرر أبرز ما يستجد من الاتجاهات النظرية و الفكرية المبنية على الدراسات الحديثة

٤-عمليات التحقق من مستويات إنجاز الطلبة:

- تقويم للواجبات والتكاليف .
- تقويم الأوراق ورصد الدرجات المستحقة من قبل الطلاب أنفسهم .
- فحص عينة من أوراق اختبار الطلاب ، وعينة أخرى من أوراق البحث ، من قبل زميل عضو هيئة تدريس في مجال التخصص .
- تحليل إحصائي لنتائج اختبارات الطلاب

٢- صف العمليات والخطط المعدة لمراجعة التغذية الراجعة لجودة المقرر والتخطيط للتحسين:

خطة تطوير محتوى المقرر من قبل أستاذ المادة ،وتتم هذه العملية بشكل دوري بناء على نتائج التقييم الداخلي ، وأبرز ما يستجد من نتائج الدراسات الحديثة .

خطة لجنة القسم للمراجعة الدورية للمقرر وتطويره ، والمبنية على نتائج التقييم .