

## السداسي الأول

### المادة : مدخل للخدمات

#### محتوى المادة:

- طبيعة الخدمات (مفهوم، تعريف..)
- مكانة الخدمات في اقتصاديات الدول
- سمات و خصائص الخدمة
- تصنيف الخدمات
- جوهر الخدمة و الخدمات المحيطة
- المزيج التسويقي للخدمات
- أنظمة الخدمات
- الإبداع في الخدمات

### المادة : سلوك المستهلك في السياحة

#### محتوى المادة

- تعريف المستهلك السائح وخصائصه.
- سلوك المستهلك السائح.
- النظريات المفسرة لسلوك السائح.
- العوامل المؤثرة على سلوك السائح.
- الانماط السياحية.

### المادة : التسويق الإستراتيجي للخدمات

#### محتوى المادة

- مفهوم و طبيعة التسويق الإستراتيجي
- أهمية التسويق الإستراتيجي

- مكانة التسويق الإستراتيجي في المؤسسات الخدمية
- كيفية إعداد الإستراتيجية التسويقية الخدمية
- مراحل الاستراتيجية التسويقية في قطاع الخدمات
- الإستراتيجيات القاعدية (التكلفة، التركيز، التنوع)
- جوهر الإختلاف بين التسويق العملي و التسويق الإستراتيجي

### - المادة : لغة حية 1 الانجليزية

- المصطلحات الخاصة بالتسويق الفندقي و السياحي باللغة الانجليزية
- دراسة نصوص مختارة باللغة الإنجليزية في التسويق الفندقي و السياحي

### السداسي الثاني

### المادة : التسويق السياحي

#### محتوى المادة

- طبيعة السياحة
- المؤسسات السياحية
- مفهوم و خصائص الخدمات السياحية
- ماهية التسويق السياحي
- خصائص التسويق السياحي
- مكونات العرض السياحي
- المزيج التسويقي السياحي
- بحوث التسويق السياحي
- التسويق السياحي الإلكتروني

### - المادة : التسويق الفندقي

#### محتوى المادة

- مفهوم الفنادق و أنواعها

- مفهوم الخدمة الفندقية و أنواعها
- أهمية الخدمة الفندقية
- خصائص الخدمة الفندقية
- ماهية التسويق الفندقي
- أنواع الأسواق الفندقية
- مقومات التسويق الفندقي
- سلوك المستخدمين في مجال التسويق الفندقي
- المزيج التسويقي للخدمات الفندقية
- مفهوم الجودة الفندقية
- مفهوم السياحة، التسويق السياحي و الفندقي
- أهمية التسويق السياحي و الفندقي
- خصائص الخدمات السياحية و الفندقية
- أنواع الخدمات السياحية و الفندقية
- تطور الأسواق السياحية و صناعة السياحة
- البيئة العامة للتسويق السياحي و الفندقي
- دراسة السوق السياحي و الفندقي
- **المادة : إدارة علاقات الزبائن**

### **محتوى المادة**

- تطور مفهوم إدارة علاقات الزبائن
- تعريف و أهمية إدارة علاقات الزبائن
- خطوات و استراتيجيات تنفيذ إدارة علاقات الزبائن
- معايير قياس أداء إدارة علاقات الزبائن
- أبعاد إدارة علاقات الزبائن
- تحليل ربحية الزبائن

تأثير إدارة علاقات الزبائن على الأداء التسويقي للمؤسسات الخدمية

### السداسي الثالث

#### المادة : التسويق الإلكتروني السباحي و الفندقى

##### محتوى المادة

- مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- ماهية التسويق الالكترونى
- دراسة سلوك مستهلك الخدمة الالكترونية
- المزيج التسويقي الإلكترونى للخدمات السياحية
- المزيج التسويقي الإلكترونى للخدمات الفندقية.

#### المادة : الجغرافية السياحية

##### محتوى المادة

- تطور و مجال الجغرافية السياحية
- مناهج و أدوات البحث في الجغرافية السياحية
- المقومات الطبيعية و البشرية للسياحة
- التوزيع المكاني و الزماني للسياحة ( اقليميا و عالميا )
- تأثيرات السياحة على البيئة الطبيعية و البشرية
- المنظمات و الهيئات السياحية العالمية
- جغرافية السياحة في الجزائر ( المقومات ، الأثار ، المواقع : السياحة الحموية، السياحة الجبلية، سياحة الإستجمام، السياحة الدينية...)

#### المادة : إدارة الموارد البشرية

##### محتوى المادة

- توصيف و تحليل الموارد البشرية

- تخطيط الموارد البشرية في قطاع السياحة و الفنادق
- الإختيار و التوظيف في قطاع السياحة و الفنادق
- التكوين و التقييم في قطاع السياحة و الفنادق

### المادة : تطبيقات في الإعلام الآلي SPSS

- دراسة للبرامج الإحصائية ذات العلاقة بإدارة الأعمال:

**SPSS, STATA**