



اخبار السداسي الأول في مقرر مادة: مدخل إلى السياحة والفندقة الإجابة النموذجية

السند:

"سيد أحمد" من ساكني مدينة الجزائر العاصمة، نصحه طبيبه بضرورة متابعة علاجه في المراكز الطبية الحموية، ولذلك كانت وجهته إحدى المركبات الحموية في قالمة، استقل سيارة أجرة إلى هناك، في الفندق الذي يضم ستين (60) غرفة، سجل سيد أحمد check in بتاريخ 27 ديسمبر 2023، و check out بتاريخ 6 جانفي 2024.

الأسئلة:

1. هل يعتبر سيد أحمد سائحا؟ ولماذا؟
نعم يعتبر سائحا، لأنه غادر مكان سكنه المعتاد لمدة تفوق 24 ساعة وتقل عن سنة، بغرض السياحة العلاجية.
2. هل يعتبر سائق سيارة الأجرة متنزها excursionist أو زائرا في نفس اليوم Same-day Visitor؟ ولماذا؟
لا يعتبر أيهما، لأن كلا منهما تتضمنان القيام بنشاط سياحي لمدة محدودة، والسائق هو مسافر في إطار عمل.
3. ما دلالة الكلمات التي تحتها سطر في السند؟
check-in تسجيل الدخول إلى الفندق.
Check out إنهاء إجراءات مغادرة الفندق.
4. أحسب عدد الليالي السياحية لـ: "سيد أحمد" مع توضيح الطريقة.
في حال كانت القيمة العددية لتاريخ المغادرة أقل من قيمة تاريخ الوصول، تحسب كالآتي: العدد الكلي لأيام شهر الوصول - تاريخ الوصول والنتيجة نجمها مع تاريخ المغادرة.
 $27-31=4$ ، $4+6=10$ ليالي سياحية
5. في مكتب الاستقبال سأل سيد أحمد الموظفة: هل تضمنون خدمة الغرف؟ ماذا يقصد بسؤاله؟

- خدمة الغرف تعني تقديم الطعام والشراب لنزلاء الفندق في غرفهم.
6. رافق سيد أحمد إلى غرفته شخص عرّفه بمرافق وخدمات الفندق. ما هو المسمى الوظيفي لهذا الشخص؟
المسمى الوظيفي لهذا الشخص هو Chasseur d'hôtel
7. أذكر ثلاثا من أقسام المؤسسة الفندقية التي لن تدخل في تعامل مباشر مع سيد أحمد أثناء فترة إقامته بالفندق؟
قسم المشتريات/ قسم الموارد البشرية/ قسم الصيانة/ قسم الأغذية والمشروبات.
8. في صبيحة يومه الأول تناول سيد أحمد وجبة الإفطار رفقة 57 مقيما آخر، بينما فضل 17 مقيما الإفطار خارج الفندق ، أحسب معدل تناول وجبة الإفطار لهذا اليوم Le taux de captage du petit déjeuner.

$$100 * 0.7733 = 75/58$$

$$\text{Le taux de captage du petit déjeuner } \%77.33$$
9. باع الفندق الذي نزل فيه سيد أحمد 11200 غرفة، سنة 2023، محققا رقم أعمال كليا (HT)، قدره 56000000 دج، أحسب RevPAR بدلالة TO.

$$\text{Revpar} = \text{TO} \times \text{PMC}$$

$$\text{PMC} = 56000000 / 11200 = 5000 \text{ da}$$

$$\text{TO} = 11200 / 60 \times 365 = 11200 / 21900 = 0.5114 \quad \text{TO} = 51.14$$

$$\text{Revpar} = 5000 \times 51.14 / 100 = 2557 \text{ DA}$$
10. في رحلة العودة فضل سيد أحمد أن يستقل الطائرة، فحصل على تذكرة طيران مدون عليها الرموز الآتية:
من AAE إلى ALG ، الدرجة Y. ما دلالة هذه الرموز؟
AAE رمز مطار رابح بيطاط عنابة، ALG رمز مطار هواري بومدين الجزائر العاصمة ، الدرجة Y
الدرجة الاقتصادية.

موفقون



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الأول في مقياس إدارة الموارد البشرية

السؤال الأول:

إن تحليل وتوصيف الوظائف يعتبر حجر الزاوية لعمل إدارة الموارد البشرية في أي مشروع من المشاريع، حيث لا يمكن لإدارة الموارد البشرية ممارسة مهامها إلا بعد تحليل وتوصيف وظائفها؟ اشرح ذلك.

مقدمة: (حول إدارة الموارد البشرية أو تعريف المصطلحين) (2ن)

- تعريف تحليل الوظيفة

هي عملية منظمة لجمع المعلومات والبيانات عن الوظائف للحكم على طبيعتها وتتضمن هذه المعلومات مسمى الوظيفة واجباتها ومسؤولياتها ، الظروف التي تؤدي فيها والمؤهلات المطلوبة لشغلها ، الأدوات المستخدمة ، سلوكيات العمل ومعايير الأداء (التي سيتم على أساسها تقويم أداء الموظف مثل المعايير الكمية).

- تعريف توصيف الوظيفة: هي الناتج النهائي لعملية تحليل الوظائف وهي أقل تفصيلا من نموذج تحليل الوظيفة .

● إنجاز الوظيفتين يمكن أن يزود المنظمة بالمعلومات الآتية : 8ن

- معلومات عن النشاطات الوظيفية التي يمكن أن يتضمنها العمل ، علاوة على ذلك المعلومات التي توضح كيف ، ولماذا ، ومتى ينجز الفرد العامل عمله .

- معلومات عن طبيعة السلوك الانساني المرغوب في العمل .

- المعدات والتجهيزات والوسائل الأخرى المساعدة في انجاز العمل .

- معايير الأداء وبالتحديد نوع وكم الجهد المطلوب لأدار العمل ، والذي يتم بموجبه تقويم أداء العامل .

- معلومات عن ظروف العمل وجداوله والبيئة التنظيمية والاجتماعية التي يمكن أن تساهم في تحقق أفضل أداء للعمل .

- معلومات عن المؤهلات الشخصية كالمهارات والمعارف والخبرات ، علاوة الى الخصائص التي تميز بها الفرد العامل كالشخصية والهواية والرغبات والتوقعات

يمكن من خلال وصف الوظيفة أن تتحدد متطلبات الوظيفة ، وتتناول متطلبات الوظيفة أربع جوانب هي : 8ن

- المعرفة : العلوم والمعلومات الشخصية التي تتطلبها طبيعة الوظيفة .
- المهارات : الخصائص التي تتطلبها طبيعة الأعمال وتشغيل الآلات - قوة الملاحظة - استخدام الحاسب الآلي ...)
- القدرات الخاصة : القدرات التي تميزه عن الآخرين مثل القدرة على الابتكار ، القدرة على الحوار ، القدرة على اتخاذ قرار القدرة التحليلية ، القدرة على التكيف ، القدرة على التعاون مع الآخرين ، ... الخ
- السمات الشخصية : بعض الوظائف تتطلب سمات شخصية معينة فمثلاً وظيفة العلاقات العامة تختلف عن وظيفة مهندس معماري وهناك العديد من السمات الشخصية مثل القوة البدنية ، الطموح ، الإخلاص ، السيطرة على النفس ، المظهر ، الذكاء ... الخ

خاتمة: 2ن

السؤال الثاني:

يعتبر المورد البشري أهم مقومات نجاح المنظمات وأثنمها، حيث لوحظ الإهتمام الكبير والإعتراف المتزايد بأهمية هذا المورد. حلل العبارة

الإجابة على السؤال الثاني:

مقدمة: 2ن

- أسباب أهمية الموارد البشرية : 8ن
- كونها مركز الجذب المهم في المنظمة ، اذ بواسطتها تتحدد نوعية الموارد البشرية في الأنشطة الوظيفية في المنظمة .
- كونها تتعامل مع المورد الوحيد الذي لا يمكن تقليده من قبل المنافسين .
- كون الجهد الذي يقدمه المورد البشري في المنظمة جهداً تداوياً يولد مخرجات تفوق في قيمتها الكلفة التي انفق في مدخلات هذا الجهد .
- يمكن تخفيض تكاليف الموارد البشرية عن طريق تحسين النوعية وزيادة الانتاجية .
- ان انتاجية الموارد البشرية يمكن أن تتأثر بمنحنى التعلم وتزداد مع زيادة الخبرة مما ينعكس بانخفاض التكاليف
- يمكن معالجة الخطأ في ممارسات إدارة الموارد البشرية بتكاليف أقل مقارنة بالإدارات الوظيفية الأخرى ، والخطأ في الإختيار يمكن أن يعالج بالتدريب .
- أهمية إدارة الموارد البشرية تتمثل حسب الفقيه محمد سعيد سلطان في النقاط التالي: 8ن
- اعتبارها وظيفة مهمة من وظائف المنظمة.
- تنمية دور العنصر البشري في المنظمة لزيادة فعاليته و تأثيره على حياة الفرد و المنظمة و المجتمع.
- الموارد البشرية من العناصر في الإنتاج، إذ أن ثروة أي دولة تنبع من قدراتها على تنمية مواردها البشرية.

- العنصر البشري هو المحرك الأساسي للنشاط الإقتصادي، فهو المسؤول عن مسئولية الأداء باعتباره المحرك و العامل المشترك في تطوير القدرات و الإمكانيات المادية للمجتمع.
- العنصر البشري هو استثمار إذا أحسن تدريبه و تنميته، يمكن من خلال المنظمة تحقيق مكافآت طويلة الأجل في شكل زيادة الإنتاجية.
- تنافسية المنظمة تتبع من كفاءة وفعالية مواردها البشرية أكثر من قيمته و تجهيزاتها

خاتمة 2ن





السنة الأولى ماستر مهني / إدارة الأعمال السياحية / السداسي الأول / 2024-2023

الإجابة النموذجية لامتحان مادة: صناعة الوجهات السياحية

الجواب الأول: (06 ن)

1- يكمن الفرق بين صناعة السياحة والضيافة THI وصناعة الوجهات السياحية TDI: (3ن)
صناعة السياحة والضيافة وصناعة الوجهات السياحية تشكلان جزئين مهمين من قطاع السياحة وترتبطان بشكل كبير، ولكن لديهما تركيز مختلف وأدوار متنوعة في تطوير وتسويق الوجهات السياحية. إليك بعض الفروق بينهما:
صناعة السياحة والضيافة: تشمل هذه الصناعة الخدمات التي تقدم للزوار أثناء رحلاتهم، مثل الإقامة، والترفيه، والتغذية، والنقل السياحي، والأنشطة الترفيهية. والضيافة تشير إلى فعاليات استقبال الضيوف وتقديم الخدمات لهم بشكل مريح وممتع، مثل الفنادق، والمطاعم، والمنتجعات. وتركز على تلبية احتياجات الزوار أثناء إقامتهم، وتحسين تجربتهم السياحية.
صناعة الوجهات السياحية: تتعلق بتطوير وتسويق المناطق الجغرافية أو المواقع السياحية المحددة، مثل المدن، والشواطئ، والمعالم الثقافية. تهدف إلى جذب السياح وتعزيز الوجهة كمكان جذاب للسفر. تشمل جهود التسويق، وتحسين البنية التحتية، وتنظيم الفعاليات الثقافية والرياضية لزيادة جاذبية الوجهة.

أ/ الاختلاف:

- ✓ صناعة السياحة والضيافة تتعامل بشكل رئيسي مع تلبية احتياجات الزوار خلال فترة إقامتهم.
- ✓ صناعة الوجهات السياحية تركز على تطوير الوجهات وزيادة جاذبيتها بشكل عام.

ب/ التشابه:

- ✓ غالبا ما تتعاون الصناعتان معا لتحسين تجربة الزوار، حيث تعمل فنادق ومنشآت الضيافة مع السلطات المحلية والمنظمات السياحية لتعزيز الوجهات.

ج/ التقاطع:

- ✓ هدف صناعة السياحة والضيافة هو تلبية احتياجات السياح وجعل تجربتهم إيجابية وفريدة.
- ✓ هدف صناعة الوجهات هو جذب الزوار وتعزيز الوجهة لتكون وجهة سياحية مرغوبة ومقصودة.

2- الفرق بين العوامل الداخلية والعوامل الخارجية، عند استخدامنا لتحليل SWOT في تقييم الوجهات السياحية: هو ان العوامل الداخلية يمكن التحكم فيها على عكس العوامل الخارجية التي لا يمكن التحكم فيها. (1ن)

مثال:

العوامل الداخلية: البنى التحتية (هياكل، مركبات، فنادق، طرق...الخ)، العوامل الخارجية: الكوارث الطبيعية (فيضانات، زلازل...الخ)

3- التوجه المستقبلي لصناعة الوجهات السياحية: يشير إلى عدة اتجاهات تتجه نحو تحسين وتطوير هذه الصناعة. ويأتي في المقام الأول كلا من: استخدام التكنولوجيا والاستدامة. (2ن)

تبرير الإجابة:

- توسيع استخدام التكنولوجيا: يتوقع أن يستفيد القطاع السياحي من التقنيات المتقدمة مثل الواقع الافتراضي والواقع المعزز لتحسين تجربة السائح وجعلها أكثر تفاعلية.
- السياحة المستدامة: زيادة الاهتمام بالسياحة المستدامة والحفاظ على البيئة والثقافة المحلية. يتوقع أن يكون السياح أكثر حرصا على تجنب الآثار البيئية السلبية. والتوجه نحو السياحة البيضاء من خلال تشجيع المواقع السياحية على تبني ممارسات صديقة للبيئة.

الجواب الثاني: (14 ن)

✓ اختيار الإجابة الصحيحة:

- 1- الحافز الأولي لاختيار السياح لوجهة أو مقصد سياحي معين: المعالم الثقافية. 2ن
- 2- الذي لا يعد صنف لوجهة سياحية من بين هذه الأصناف: وجهة التصنيع. 2ن
- 3- أهمية مواقع التراث العالمي لليونسكو في صناعة السياحة: تعزز التنمية المستدامة. 2ن
- 4- المصطلح الذي يشير إلى ممارسة السفر لتجربة البيئات الطبيعية، غالبا في المناطق النائية أو البكر: سياحة المغامرات. 2ن
- 5- العامل الذي لا يؤخذ في الاعتبار في التنمية السياحية المستدامة: التفرد للسياح. 2ن
- 6- الدور الذي تلعبه وكالات السفر في صناعة السياحة: الترويج للوجهات. 2ن
- 7- الحدث العالمي الذي يمكن أن يؤثر بشكل كبير على اتجاهات السياحة الدولية: الركود الاقتصادي. 2ن

أستاذ المادة:

د/ عبد الغاني دندان

