



## المعايير الأكاديمية المرجعية لبرنامج بكالوريوس إدارة الأعمال في السياحة

كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم

شهر وسنة الإصدار

رقم الإصدار

تم العرض والاعتماد في

مجلس القسم رقم .... بتاريخ .....

مجلس الكلية رقم .... بتاريخ .....

## المعايير الأكاديمية المرجعية لبرنامج إدارة الأعمال في السياحة

### مواصفات خريج برنامج إدارة الأعمال في السياحة

بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج إدارة الأعمال في السياحة قادراً على أن:

1. يذكر خصائص ونظريات ومعارف وأبعاد صناعة السياحة والضيافة محلياً وإقليمياً ودولياً.
2. يلتزم بأداب وسلوكيات وأخلاقيات المهنة في المجال السياحي.
3. يتعامل مع الثقافات المختلفة والأنماط السلوكية المتنوعة.
4. ينفذ مهارات خدمة العملاء في المجال السياحي.
5. يتعامل مع المشكلات والمواقف الطارئة في العمل السياحي.
6. يطبق القوانين والتشريعات الخاصة بقطاع السياحة والضيافة.
7. يطبق مبادئ الصحة العامة والإسعافات الأولية.
8. يلتزم بقواعد الأمن والسلامة في المجال السياحي.
9. يطور مهارات التعلم الذاتي والتعلم المستمر.
10. يتابع المتغيرات والمستجدات في بيئة العمل التي يلتحق بها.
11. يتواصل بفاعلية مع الاطراف المختلفة
12. يُطبق مهارات العرض الفعال.
13. يطور المهارات الإدارية والفنية المتعلقة بالمجال.
14. ينظم البرامج السياحية للأنماط السياحية المختلفة.
15. يسعر البرامج السياحية المختلفة للأفراد والمجموعات السياحية.
16. ينفذ البرامج السياحية المختلفة للأفراد والمجموعات السياحية.
17. يطبق أساليب التسويق والتسويق الإلكتروني وبيع البرامج والخدمات السياحية.
18. ينفذ أعمال الحجز والبيع والتسويق والتسويق الإلكتروني بشركات الطيران.
19. ينظم المؤتمرات والأحداث الخاصة.
20. يطبق أساليب الدعاية والإعلام السياحي.
21. يواجه التحديات في قطاع السياحة والطيران.
22. يتفاوض مع الوكلاء السياحيين والعملاء لأبرام التعاقدات معهم.
23. يُطبق أسس ومبادئ الاستدامة والجودة في السياحة.
24. يُطبق مبادئ إدارة الأعمال في السياحة.

### 1. المعرفة والفهم

بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج إدارة الأعمال في السياحة قادراً على أن:

- 1-1 يُعرف المفاهيم العامة المتعلقة بأنشطة السياحة والضيافة محلياً وإقليمياً ودولياً.

- 2-1 يناقش الأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية لأنشطة أعمال السياحة والضيافة.
- 3-1 يوضح اسس الحضارات المصرية ودورها في تحقيق التواصل العالمي
- 4-1 يُعَدِّد مبادئ وأسس البحث العلمي في مجال السياحة.
- 5-1 يُعرِّف النظريات والمتغيرات الادارية المرتبطة بالعمل السياحي
- 6-1 يناقش النظريات والمتغيرات المالية والقانونية المرتبطة بالعمل السياحي.
- 7-1 يحدد قواعد الأمن والسلامة المهنية.
- 8-1 يُعرِّف مبادئ الصحة العامة والإسعافات الأولية.
- 9-1 يوضح أسس الحاسب الآلي والبرامج المتخصصة في المجال السياحي.
- 10-1 يناقش الأنماط المختلفة للسائحين وسلوكياتهم.
- 11-1 يوضح النظريات العامة والخاصة لصناعة السياحة والضيافة.
- 12-1 يحدد مكونات المنتج السياحي المصري.
- 13-1 يوضح آليات تطوير المنتج السياحي.
- 14-1 يناقش أساليب التسويق والتسويق الإلكتروني للمنتج السياحي.
- 15-1 يناقش اسس واساليب ادارة أعمال شركات السياحة ووكالات السفر وشركات الطيران.
- 16-1 يُحدِّد اساليب ادارة المنشآت السياحية.
- 17-1 يُحدِّد أنظمة الحجز والتسعير المختلفة لخدمات النقل السياحي.
- 18-1 يوضح آداب واخلاقيات وبروتوكولات المهنة.
- 19-1 يذكر القوانين والتشريعات الحاكمة للعمل السياحي.
- 20-1 يعرف المصطلحات المهنية السياحية باللغة العربية واللغة الأجنبية.
- 21-1 يُعرِّف أسس ومبادئ الاستدامة والجودة في العمل السياحي.
- 22-1 يُناقش أسس ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة والمتوسطة في السياحة.

## 2. المهارات الذهنية

- بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج إدارة الأعمال في السياحة قادرا على أن:
- 1-2 يحل المشكلات لاتخاذ القرارات الملائمة لمتطلبات بيئة العمل السياحي.
  - 2-2 يفرق بين الأنماط السياحية والثقافات والدوافع المختلفة للسائحين.
  - 3-2 يُفسر العلاقات المتشابكة لأطراف الممثلة لصناعة السياحة والضيافة.
  - 4-2 يقيم اتجاهات التخطيط والتنمية في المقاصد والأسواق السياحية.
  - 5-2 يقارن بين الاتجاهات الادارية المعاصرة المرتبطة بالأنشطة السياحية.
  - 6-2 يصنف الاساليب التسويقية المرتبطة بالأنشطة السياحية.

- 7-2 يحلل التأثيرات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والسياسية والبيئية للنشاط السياحي.
- 8-2 يُحلل الأسواق السياحية المختلفة.
- 9-2 يصنف مكونات المنتج السياحي والخدمات المرتبطة به.
- 10-2 يحلل البيانات والاحصائيات المرتبطة بالنشاط السياحي.
- 11-2 يُقيم أداء المنشآت والأنشطة السياحية.
- 12-2 يُفرق بين أعمال شركات ووكالات السفر والسياحة.
- 13-2 يُصنف الأجهزة والمنظمات العاملة في المجال السياحي.
- 14-2 يحلل المتغيرات السياسية والقانونية والبيئية والاقتصادية والاجتماعية المرتبطة بالنشاط السياحي.
- 15-2 يحلل أسس الاستدامة في المجال السياحي.
- 16-2 يُقيم مبادئ الجودة في العمل السياحي.

### 3. المهارات العملية والمهنية

بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج إدارة الأعمال في السياحة قادرا على أن:

- 1-3 يطبق سلوكيات وآداب وأخلاقيات العمل السياحي.
- 2-3 يتواصل مع العملاء بفاعلية.
- 3-3 ينفذ المهام الإدارية والفنية في مجال العمل السياحي.
- 4-3 يستخدم المصطلحات المهنية باللغة العربية والأجنبية في مجال العمل السياحي.
- 5-3 يطبق الاتجاهات والنظريات الإدارية المعاصرة في العمل السياحي.
- 6-3 يطبق مهام أعمال شركات الطيران ووكالات السفر والسياحة.
- 7-3 يعد البرامج السياحية المختلفة.
- 8-3 ينفذ مختلف أنواع البرامج السياحية.
- 9-3 يُمارس أساليب التخطيط للمنتج السياحي والمقاصد السياحية.
- 10-3 يستخدم الطرق الحديثة في تسويق المنتج السياحي.
- 11-3 يعد دراسات الجدوى للمشروعات السياحية.
- 12-3 يُطبق بحوث الأسواق في العمل السياحي .
- 13-3 يستخدم الأساليب الملائمة في إدارة الأنشطة والمقاصد السياحية .
- 14-3 ينظم المؤتمرات والفاعليات السياحية.
- 15-3 يعد التقارير والمراسلات المهنية.

- 16-3 يُطبق أسس التعامل مع الأزمات والمخاطر السياحية.
- 17-3 يستخدم أنظمة الحجز المختلفة في مجال النقل السياحي.
- 18-3 يُنفذ تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمل السياحي.
- 19-3 يطبق الاتجاهات الحديثة في العمل السياحي .
- 20-3 يُعد خطة الأعمال المتعلقة بالمشروعات السياحية.

#### 4. المهارات العامة والمنقولة

بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج إدارة الأعمال في السياحة قادرا على أن:

- 1-4 يستخدم التقنيات الحديثة في العمل.
- 2-4 يتواصل مع الآخرين.
- 3-4 يقدم عرض فعال.
- 4-4 ينظم مناقشات فعالة.
- 5-4 يعمل في فريق.
- 6-4 يتعامل مع المشكلات في بيئة العمل.
- 7-4 ينجز المهام المكلف بها في إطار جدول زمني محدد.
- 8-4 يمارس آداب وأخلاقيات وبروتوكولات المهنة في العمل السياحي.
- 9-4 يتعلم ذاتيا.
- 10-4 يدير الوقت بكفاءة وفاعلية.
- 11-4 يتعامل مع الضغوط.



## المصطلحات

- **مؤسسة التعليم العالي**  
هي الكليات أو المعاهد العليا التابعة لوزارة التعليم العالي والدولة للبحث العلمي، أو الكليات التابعة لجامعة الأزهر، والتي تقدم برامج تعليمية.
- **مواصفات الخريج**  
مجموعة من الصفات الناتجة من اكتساب المعارف مع المهارات عند دراسته لبرنامج دراسي معين، توضح ما يجب أن يتصف به الخريج عند الانتهاء من دراسة البرنامج.
- **المعايير القومية الأكاديمية المرجعية (NARS)**  
المعايير الأكاديمية للبرامج التعليمية المختلفة، والتي أعدتها الهيئة بالاستعانة بخبراء متخصصين، وممثلين لمختلف قطاعات المستفيدين، وتمثل هذه المعايير الحد الأدنى المطلوب تحقيقه للاعتماد.
- **المعايير الأكاديمية**  
المعايير الأكاديمية المرجعية، والتي تتبناها المؤسسة، وتعتمد من الهيئة، بشرط أن يكون مستواها أعلى من الحد الأدنى للمعايير الأكاديمية القومية المرجعية.
- **العلامات المرجعية**  
جمل وصفية إرشادية يتوقع أن يكتسبها الخريج في صورة مخرجات تعلم بالبرنامج وتمكن من مقارنة المخرجات ومراجعتها وتقييمها وفق معايير متفق عليها.
- **البرنامج التعليمي**  
تتضمن المناهج والمقررات والأنشطة التي تكسب الطالب المعرفة، والمهارات، والقيم اللازمة، لتحقيق أهداف تعليمية مخططة، وفي تخصص دراسي محدد.
- **مخرجات التعلم المستهدفة (ILOs)**  
المعارف والفهم والمهارات المرتبطة بموضوعات التخصص المستهدفة بالمؤسسة التي يتم اكتسابها للمتعلم بعد إتمامه نشاط تعليمي محدد.
- **المعارف والمفاهيم**  
المعرفة هي المعلومات المستهدفة التي يتم اكتسابها من نشاط تعليمي وتضمن الحقائق والنظريات، والقواعد، والمصطلحات، أما الفهم فيضمن فهم المعاني وتفسيرات المواضيع التعليمية.
- **المهارات الذهنية**  
هي المهارات التي يعمل فيها الخريج ذهنه، اعتمادا على المعارف والمفاهيم والمهارات المهنية، التي اكتسبها أثناء الدراسة لتحقيق هدف معين.
- **المهارات المهنية والعملية**  
هي مجموعة المهارات ذات العلاقة بالمهنة، والتي يستطيع معها الخريج أن يمارس مهنته بأقل قدر من المخاطر.



## • المهارات العامة والمنقولة

هي المهارات الواجب توافرها في الخريجين، والتي تتيح لهم الارتقاء بأدائهم أثناء ممارسة المهنة، أو تساعدهم على تغيير توجهاتهم، طبقاً لمتطلبات سوق العمل، وتضم هذه المهارات أربع مجموعات رئيسية، هي: اللغة الأجنبية، واستخدام تكنولوجيا المعلومات، والتواصل مع الآخرين، والإدارة، وتحدد المؤسسة التعليمية الحد الأدنى الواجب استيفائه أثناء الدراسة من كل من هذه المهارات، طبقاً لرسالتها.