



المعايير الأكاديمية المرجعية لبرنامج بكالوريوس إدارة الأعمال في الضيافة

كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

أغسطس 2023

تم العرض والاعتماد في

مجلس القسم رقم 214 بتاريخ 9 يوليو 2023

مجلس الكلية رقم 269 بتاريخ 7 أغسطس 2023



المحتويات

2	مقدمة.....
2	المعايير القومية الأكاديمية المرجعية لقطاع السياحة والفنادق
4	هيكل المنهج.....
5	المعايير الأكاديمية المرجعية لبرنامج إدارة الأعمال في الضيافة
7	المصطلحات.....

مقدمة

تم تبني المعايير الأكاديمية المرجعية القومية لقطاع السياحة والفنادق الصادرة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد (NARS) كمعايير أكاديمية لبرنامج بكالوريوس إدارة الأعمال في الضيافة تخصص إدارة الفنادق وهي كالتالي:
المعايير القومية الأكاديمية المرجعية لقطاع السياحة والفنادق

المواصفات العامة للخريج

يجب أن يكون الخريج قادرا على أن:

1. أن يوضح المعارف الأساسية في صناعة السياحة والضيافة (الفنادق).
2. أن يكتسب آداب وأخلاقيات المهنة في مجال التخصص.
3. أن يواكب ما يطرأ من المتغيرات والمستجدات في بيئة العمل التي يلتحق بها.
4. أن يفهم الثقافات المختلفة ويتعامل مع الأنماط السلوكية المتنوعة والإمام بمبادئ وخصائص خدمة العملاء.
5. أن يفهم ويمارس مهارات الإتصال والعرض الفعال.
6. التعلم الذاتي والرغبة في التعلم المستمر.
7. أن يلم بالمناهج الملائمة في حل المشكلات والأزمات والمواقف الطارئة في العمل.
8. أن يدرك القوانين والتشريعات الخاصة بقطاعي السياحة والضيافة واللوائح المنظمة لحقوق وواجبات العاملين بالمجال.
9. أن يلم بمبادئ الصحة العامة والمهنية والإسعافات الأولية وقواعد الأمن والسلامة التي تخدم العمل بالقطاع.
10. أن يكتسب المهارات الإدارية والفنية المتعلقة بالمجال.

1. المعرفة والفهم

يجب أن يكون الخريج قد اكتسب المعارف وقادرا على فهم:

- 1-1- المعارف والنظريات العامة والأساسية المتعلقة بأنشطة السياحة والضيافة(الفنادق). على المستويين المحلي والعالمى.
- 2-1- الأبعاد السياسية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية والبيئية لأنشطة أعمال السياحة والضيافة(الفنادق)
- 3-1- أسس الحضارات المختلفة ودور كل حضارة في تحقيق التواصل العالمى.
- 4-1- مبادئ وأسس البحث العلمى فى مجال السياحة والضيافة(الفنادق).
- 5-1- أساسيات علوم الادارة والمبادئ العامة للقانون.

6-1- قواعد الامن والسلامة ومبادئ الصحة العامة والمهنية.

7-1- أسس الحاسب الآلي والبرامج المتخصصة.

2. المهارات الذهنية

يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:

1-2 إتخاذ القرارات وفقاً لمتطلبات بيئة العمل.

2-2 المقارنة بين الثقافات المختلفة ودوافع العملاء.

3-2 استنتاج العلاقات المتشابكة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والضيافة(الفنادق) .

3. المهارات العملية والمهنية

يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:

1-3 التعامل بسلوكيات وآداب وأخلاقيات المهنة.

2-3 خدمة العملاء من جنسيات مختلفة.

3-3 القيام بالمهام الإدارية والفنية المتعلقة بمجال عمله.

4-3 التواصل وتوظيف واستخدام المصطلحات المهنية باللغة العربية والأجنبية.

5-3 التكيف والتأقلم مع المتغيرات في بيئة الأعمال.

4. المهارات العامة والمنقولة

يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:

1-4 استخدام التقنيات الحديثة الملائمة لمجال العمل.

2-4 ممارسة مهارات الإتصال والعرض.

3-4 التفاعل والعمل مع الفريق.

4-4 التعامل مع المشكلات في بيئة العمل.

5-4 إنجاز المهام المكلف بها في الإطار الزمني المحدد.

6-4 ممارسة البروتوكول والمراسم العامة المتعلقة بالمجال.

7-4 التعلم الذاتى.

هيكل المنهج

المجال أو النسبة	العدد	مجالات المنهج
6.07	8	متطلبات الجامعة الإلجبارية والاختيارية
16.66	22	متطلبات الكلية الإلجبارية
6.07	8	متطلبات القسم العلمي الإلجبارية
3.03	4	متطلبات القسم العلمي الاختيارية
58.33	77	متطلبات البرنامج الإلجبارية
9.84	13	متطلبات البرنامج الاختيارية
%100	132	الإجمالي

المعايير الأكاديمية المرجعية لبرنامج الفنادق

مواصفات خريج برنامج إدارة الأعمال في الضيافة

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

1. اكتساب المعارف الأساسية والمهارات المرتبطة بصناعة الضيافة (الفنادق).
2. التعامل باللغات الأجنبية مع الإلمام بالمصطلحات المهنية.
3. التعامل مع تقنيات المعلومات والتطورات الحديثة في عمليات التشغيل المختلفة في صناعة الضيافة (الضيافة).

1. المعرفة والفهم

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

- 1-1 ادراك أهمية قطاع الضيافة (الفنادق) ومكانتها في الإقتصاد القومي.
- 1-2 معرفة اساسيات تقسيم مختلف أنواع منشآت الضيافة (الفنادق). وإداراتها المختلفة.
- 1-3 فهم ومعرفة الهياكل التنظيمية للإدارات الرئيسة بمنشآت الضيافة وأسس التوصيف الوظيفي لجميع الوظائف بمنشآت الضيافة (الفنادق).
- 1-4 إدراك مبادئ حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة لكل أنشطة قطاع مؤسسات الضيافة (الفنادق) بصفة عامة.
- 1-5 الإلمام بكافة الأنشطة والعمليات والأساليب الإدارية والفنية بجميع مؤسسات الضيافة (الفنادق).
- 1-6 فهم ومعرفة العلوم والمعارف المختلفة ذات العلاقات التشابكية لصناعة الضيافة (الفنادق). مثل العلاقات العامة وعلم نفس التعامل مع العملاء وآداب وأخلاقيات المهنة.
- 1-7 معرفة وفهم أسس عمليات إنتاج الأغذية والمشروبات وأساسيات صحة وسلامة الغذاء والصحة العامة والإسعافات الأولية.
- 1-8 الإلمام بأسس ومفاهيم الجودة في مؤسسات الضيافة(الفنادق) .
- 1-9 فهم أسس الدراسات والأبحاث الميدانية والتدريب وتحليل البيانات في مجال صناعة الضيافة (الفنادق).

2. المهارات الذهنية

بالإضافة إلى المهارات الذهنية العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج إدارة أعمال الضيافة قادرا على أن:

- 1-2 التحليل الإحصائي لبيانات المنشآت المختلفة في قطاع صناعة الضيافة (الفنادق). .
- 2-2 الربط بين متطلبات العمل في مؤسسات الضيافة (الفنادق). وحاجة المجتمع.

3. المهارات العملية والمهنية

بالإضافة إلى المهارات المهنية والعملية العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج إدارة الأعمال في الضيافة قادرا على أن:

- 1-3 العمل في مختلف المهن والوظائف في مؤسسات الضيافة (الفنادق). .
- 2-3 ممارسة إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بمؤسسات الضيافة (الفنادق). .
- 3-3 إجراء العمليات المحاسبية والمالية المطبقة في مجالات الضيافة (الفنادق). .
- 4-3 توظيف العلوم المرتبطة مثل علم نفس العملاء - البيئة - التشريعات السياحية لخدمة مجالات العمل في الضيافة (الفنادق). .
- 5-3 اعداد وتنظيم وإدارة أنشطة أعمال الضيافة (الفنادق). مستخدما التقنيات الحديثة.

4. المهارات العامة والمنقولة

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

- 1-4 التعامل باللغات الاجنبية.
- 2-4 إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة الضيافة (الفنادق)..
- 3-4 تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل.
- 4-4 المشاركة الفعالة وقيادة الافراد لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها.

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، طبقا 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 استيفاؤه أثناء الدراسة من كل من هذه المهارات، طبقا لرسالتها.