



المعايير الأكاديمية المرجعية لبرنامج بكالوريوس الدراسات السياحية

كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

شهر وسنة الإصدار

رقم الإصدار

تم العرض والاعتماد في

مجلس القسم رقم بتاريخ

مجلس الكلية رقم بتاريخ

المحتويات

٢.....	مقدمة
٢.....	المعايير القومية الأكاديمية المرجعية لقطاع السياحة والفنادق
٦.....	هيكل المنهج
٧.....	المعايير الأكاديمية المرجعية لبرنامج إدارة الاعمال في السياحة
١٢.....	المصطلحات

مقدمة

تم تبني المعايير الأكاديمية القومية الأكاديمية المرجعية NARS الصادرة عن الهيئة القومية لضمان الجودة والإعتماد لبرنامج بكالوريوس الدراسات السياحية وهي :

المعايير القومية الأكاديمية المرجعية لقطاع السياحة

المواصفات العامة للخريج

يجب أن يكون الخريج قادرا على أن:

1. أن يفهم ويدرك المعارف الأساسية في صناعة السياحة والضيافة.
2. أن يكتسب آداب وأخلاقيات المهنة في مجال التخصص.
3. أن يفهم الثقافات المختلفة ويتعامل مع الأنماط السلوكية المتنوعة ويلم بمبادئ خدمة العملاء.
4. أن يلجأ بالمناهج الملائمة في حل المشكلات والأزمات والمواقف الطارئة في العمل.
5. أن يدرك القوانين والتشريعات الخاصة بقطاعي السياحة والضيافة واللوائح المنظمة لحقوق وواجبات العاملين بالمجال.
6. أن يلجأ بمبادئ الصحة العامة والمهنية والإسعافات الأولية وقواعد الأمن والسلامة التي تخدم العمل بالقطاع.
7. التعلم الذاتي والرغبة في التعلم المستمر.
8. أن يواكب ما يطرأ من المتغيرات والمستجدات في بيئة العمل التي يلتحق بها.
9. أن يفهم ويمارس مهارات الإتصال والعرض الفعال.
10. أن يكتسب المهارات الإدارية والفنية المتعلقة بالمجال .
11. أن يعد وينظم البرامج السياحية بأقسام السياحة الخارجية والداخلية والدينية للأفراد والمجموعات السياحية.
12. أن يفهم ويمارس أساليب التسويق والترويج وبيع البرامج والخدمات السياحية.
13. أن يمارس حجز وبيع وتسويق تذاكر الطيران.
14. أن ينظم المؤتمرات والأحداث الخاصة بالمؤسسات السياحية.

١٥. أن يدرك أصول الدعاية والإعلام السياحي وتطبيقاتها.
١٦. أن يتفاعل مع المنتجات المتعلقة بقواعد وإجراءات الطيران والمتطلبات الأخرى للصناعة.
١٧. أن يعد أسعار للمنتج السياحي والبرامج السياحية الداخلية والخارجية وأن يتفاوض مع الوكلاء ويعد التعاقدات معهم.

١. المعرفة والفهم

يجب أن يكون الخريج قد اكتسب المعارف وقادرا على فهم:

- ١-١ المعارف والنظريات العامة والأساسية المتعلقة بأنشطة السياحة والضيافة (الفنادق) على المستويين المحلي والعالمي.
- ٢-١ الأبعاد السياسية والاقتصادية والثقافية والبيئية لأنشطة اعمال السياحة والضيافة (فنادق).
- ٣-١ اسس الحضارات المختلفة ودور كل حضارة فى تحقيق التواصل العالمى.
- ٤-١ مبادئ وأسس البحث العلمى فى مجال السياحة والضيافة (الفنادق).
- ٥-١ أساسيات علوم الإدارة والمبادئ العامة للقانون.
- ٦-١ قواعد الأمن والسلامة ومبادئ الصحة العامة والمهنية.
- ٧-١ أسس الحاسب الآلي والبرامج المتخصصة.
- ٨-١ نظريات وخصائص وأسس وأبعاد صناعة السياحة أكاديمياً وتطبيقياً .
- ٩-١ المعارف والعلوم المختلفة المرتبطة والمتشابهة مع الأنشطة السياحية.
- ١٠-١ مكونات المنتج السياحي المصري.
- ١١-١ أسس وأساليب ومبادئ أعمال وكالات السفر والسياحة وشركات الطيران وكافة المنشآت السياحية المتعلقة بالعمل السياحي.
- ١٢-١ آداب وأخلاقيات المهنة والتشريعات والقوانين والضوابط البنينة الحاكمة للعمل السياحي.
- ١٣-١ المصطلحات المهنية باللغة العربية واللغة الأجنبية.

٢. المهارات الذهنية

يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:

- ١-٢ إتخاذ القرارات وفقاً لمتطلبات بيئة العمل.
- ٢-٢ المقارنة بين الثقافات المختلفة ودوافع العملاء.
- ٣-٢ استنتاج العلاقات المتشابكة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والضيافة (الفنادق).
- ٤-٢ البحث في المجالات السياحية والمجالات المرتبطة المختلفة.
- ٥-٢ تحليل البيانات السياحية والإحصائيات وقياس مؤشرات الأداء.
- ٦-٢ استنتاج العلاقات المتشابكة والمتربطة بين أقسام المنشآت السياحية من ناحية وموردى الخدمات من ناحية أخرى.

٣. المهارات العملية والمهنية

يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:

- ١-٣ التعامل بسلوكيات وآداب وأخلاقيات المهنة.
- ٢-٣ خدمة العملاء من جنسيات مختلفة.
- ٣-٣ القيام بالمهام الإدارية والفنية المتعلقة بمجال عمله.
- ٤-٣ التواصل وتوظيف وإستخدام المصطلحات المهنية باللغة العربية والأجنبية.
- ٥-٣ التكيف والتأقلم معاً لمتغيرات في بيئة الأعمال.
- ٦-٣ الممارسات المهنية في أعمال وكالات السفر والسياحة مثل إعداد البرنامج السياحي وقيادة الجولات السياحية وأنشطة وكالات السفر والتعامل مع طرق التسويق والتنشيط للمنتج.
- ٧-٣ تحديد الأساليب الملائمة لتخطيط وتنظيم وإدارة الأنشطة السياحية والمقاصد السياحية.
- ٨-٣ تنظيم وإدارة المؤتمرات والأحداث الخاصة.
- ٩-٣ صياغة وكتابة التقارير والمراسلات المهنية.
- ١٠-٣ التعامل مع الأزمات وإدارة المخاطر في بيئة العمل السياحي.
- ١١-٣ التعامل مع أنظمة الحجز المختلفة في مجالات النقل الجوي المعمول بها والقيام بأعمال الحجز والشحن الجوي وفق قواعد وتقسيمات المنظمات المتخصصة.

١٢-٣ ممارسة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمل السياحي.

٤. المهارات العامة والمنقولة

يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:

١-٤ استخدام التقنيات الحديثة الملائمة لمجال العمل.

٢-٤ ممارسة مهارات الإتصال والعرض.

٣-٤ التفاعل والعمل مع الفريق.

٤-٤ التعامل مع المشكلات في بيئة العمل.

٥-٤ إنجاز المهام المكلف بها في الإطار الزمني المحدد.

٦-٤ ممارسة البروتوكول والمراسم العامة المتعلقة بالمجال.

٧-٤ التعلم الذاتي.

٨-٤ إدارة الوقت والتعامل مع الضغوط.

هيكل المنهج

المجال أو النسبة	العدد	مجالات المنهج
١٦%	9	مقررات العلوم الأساسية
١١%	٦	مقررات العلوم المساعدة
٥٢%	28	مقررات علوم التخصص
١٧%	9	مقررات علوم التميز
٤%	2	تدريب ميداني (١) ، (٢)
١٠٠%	٥٤	الإجمالي

المعايير الأكاديمية المرجعية لبرنامج الدراسات السياحية

مواصفات خريج برنامج الدراسات السياحية

بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج الدراسات السياحية قادرا على أن:

١. يوظف خصائص ونظريات وأبعاد صناعة السياحة والضيافة .
٢. يلتزم بآداب وسلوكيات وأخلاقيات المهنة فى المجال السياحى .
٣. يتعامل مع الثقافات المختلفة للتعامل مع الأنماط السلوكية المتنوعة.
٤. يوظف مبادئ خدمة العملاء.
٥. يحل المشكلات والمواقف الطارئة فى العمل.
٦. يطبق القوانين والتشريعات الخاصة بقطاعى السياحة والضيافة.
٧. يحترم اللوائح المنظمة لحقوق وواجبات العاملين بالمجال.
٨. يطبق مبادئ الصحة العامة والإسعافات الأولية.
٩. يلتزم بقواعد الأمن والسلامة التى تخدم العمل بالقطاع السياحى.
١٠. ينمي مهارات التعلم الذاتى والتعلم المستمر .
١١. يتابع المتغيرات والمستجدات فى بيئة العمل التى يلتحق بها.
١٢. يتواصل بفاعلية مع الاطراف المختلفة
١٣. يوظف مهارات العرض الفعال.
١٤. يطور المهارات الإدارية والفنية المتعلقة بالمجال.
١٥. ينظم البرامج السياحية المختلفة للأفراد والمجموعات السياحية.
١٦. يسعر البرامج السياحية المختلفة للأفراد والمجموعات السياحية.
١٧. ينفذ البرامج السياحية المختلفة للأفراد والمجموعات السياحية.
١٨. يطبق أساليب التسويق والترويج وبيع البرامج والخدمات السياحية .

١٩. ينفذ اعمال الحجز والبيع والتسويق بشركات الطيران.
 ٢٠. ينظم المؤتمرات والأحداث الخاصة بالمنظمات السياحية.
 ٢١. يطبق اساليب الدعاية والإعلام السياحي.
 ٢٢. يواجه التحديات فى قطاع السياحة والطيران.
 ٢٣. يتفاوض مع الوكلاء السياحيين والعملاء لابرام التعاقدات معهم
٢. المعرفة والفهم
- بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج الدراسات السياحية قادرا على أن:

١-٢ يعرف المفاهيم والخصائص العامة المتعلقة بأنشطة السياحة والضيافة.

٢-٢ يناقش الأبعاد السياسية والاقتصادية والثقافية والبيئية لأنشطة أعمال السياحة والضيافة.

٣-٢ يصف اسس الحضارات المصرية.

٤-٢ يناقش دور الحضارات في تحقيق التواصل العالمى.

٥-٢ يوضح مبادئ وأسس البحث العلمى فى مجال السياحة والضيافة.

٦-٢ يناقش النظريات والمتغيرات الادارية المرتبطة بالعمل السياحي.

٧-٢ يناقش النظريات والمتغيرات المالية المرتبطة بالعمل السياحي.

٨-٢ يحدد قواعد الأمن والسلامة المهنية.

٩-٢ يوضح مبادئ الصحة العامة.

١٠-٢ يوضح أسس الحاسب الآلى والبرامج المتخصصة فى المجال السياحي.

١١-٢ يناقش الأنماط المختلفة للسائحين وسلوكياتهم .

١٢-٢ يوضح النظريات العامة والخاصة لصناعة السياحة.

١٣-٢ يحدد مكونات المنتج السياحي المصرى.

- ١٤-٢ يوضح آليات تطوير المنتج السياحي.
- ١٥-٢ يناقش اساليب تسويق المنتج السياحي.
- ١٦-٢ يناقش اسس واساليب ادارة أعمال شركات السياحة ووكالات السفر وشركات الطيران.
- ١٧-٢ يناقش اساليب ادارة المنشآت السياحية.
- ١٨-٢ يميز أنظمة الحجز والتسعير المختلفة لخدمات النقل الجوي.
- ١٩-٢ يوضح آداب واخلاقيات وبروتوكولات المهنة.
- ٢٠-٢ يحدد القوانين والتشريعات الحاكمة للعمل السياحي.
- ٢١-٢ يعرف المصطلحات المهنية السياحية باللغة العربية واللغة الأجنبية.

٣ المهارات الذهنية

بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج الدراسات السياحية قادرا على أن:

- ١-٣ يحلل المشكلات لاتخاذ القرارات الملائمة لمتطلبات بيئة العمل السياحي.
- ٢-٣ يفرق بين الأنماط السياحية والثقافات والدوافع المختلفة للسائحين.
- ٣-٣ يحلل العلاقات المتشابكة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والضيافة.
- ٤-٣ يقيم اتجاهات التخطيط والتنمية في المقاصد والأسواق السياحي .
- ٥-٣ يقارن بين الاتجاهات الادارية المعاصرة المرتبطة بالأنشطة السياحية .
- ٦-٣ يصنف الاساليب التسويقية المرتبطة بالانشطة السياحية.
- ٧-٣ يحلل التأثيرات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والبيئية للنشاط السياحي .
- ٨-٣ يقارن بين الأسواق السياحية المختلفة.
- ٩-٣ يصنف مكونات المنتج السياحي والخدمات المرتبطة به.
- ١٠-٣ يحلل البيانات والاحصائيات المرتبطة بالنشاط السياحي.
- ١١-٣ يحلل أداء المنشآت والأنشطة السياحية.
- ١٢-٣ يفرق بين اعمال شركات ووكالات السفر والسياحة والأجهزه العاملة في المجال السياحي.
- ١٣-٣ يحلل المتغيرات السياسية والقانونية المرتبطة بالنشاط السياحي.

٤ المهارات العملية والمهنية

بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج الدراسات السياحية قادرا على أن:

- ١-٤ يحل المشكلات لاتخاذ القرارات الملائمة لمتطلبات بيئة العمل السياحي .
- ٢-٤ يفرق بين الأنماط السياحية والثقافات والدوافع المختلفة للسائحين.
- ٣-٤ يحلل العلاقات المتشابكة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والضيافة.
- ٤-٤ يقيم اتجاهات التخطيط والتنمية في المقاصد والأسواق السياحية.
- ٥-٤ يقارن بين الاتجاهات الادارية المعاصرة المرتبطة بالأنشطة السياحية.
- ٦-٤ يصنف الاساليب التسويقية المرتبطة بالانشطة السياحية.
- ٧-٤ يحلل التأثيرات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والبيئية للنشاط السياحي.
- ٨-٤ يقارن بين الأسواق السياحية المختلفة.
- ٩-٤ يصنف مكونات المنتج السياحي والخدمات المرتبطة به.
- ١٠-٤ يحلل البيانات والاحصائيات المرتبطة بالنشاط السياحي.
- ١١-٤ يحلل أداء المنشآت والأنشطة السياحية.
- ١٢-٤ يفرق بين اعمال شركات ووكالات السفر والسياحة والأجهزة العاملة في المجال السياحي.
- ١٣-٤ يحلل المتغيرات السياسية والقانونية المرتبطة بالنشاط السياحي.

٥ المهارات العامة والمنقولة

بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج الدراسات السياحية قادرا على أن:

- ١-٥ يستخدم التقنيات الحديثة في العمل.
- ٢-٥ يتواصل مع الآخرين.
- ٣-٥ يقدم عرض فعال.
- ٤-٥ ينظم مناقشات فعالة.
- ٥-٥ يعمل في فريق.
- ٦-٥ يتعامل مع المشكلات في بيئة العمل.
- ٧-٥ ينجز المهام المكلف بها في إطار جدول زمني محدد.
- ٨-٥ يمارس آداب وأخلاقيات وبروتوكولات المهنة في العمل السياحي.
- ٩-٥ يتعلم ذاتيا.
- ١٠-٥ يدير الوقت بكفاءة وفاعلية.
- ١١-٥ 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 منفق 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.