



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



المحتويات

٢	مقدمة
٢	المعايير القومية الأكاديمية المرجعية لقطاع السياحة والفنادق
٦	هيكل المنهج
٧	المعايير الأكاديمية المرجعية لبرنامج إدارة الأعمال 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 المستجدات 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 في تحقيق التواصل العالمي.
- 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
6.07%	8 ساعات معتمدة	متطلبات الجامعة الإجبارية والاختيارية
16.66%	22 ساعة معتمدة	متطلبات الكلية الإجبارية
6.07%	8 ساعات معتمدة	متطلبات القسم الإجبارية
3.03%	4 ساعات معتمدة	متطلبات القسم الاختيارية
58.33%	77 ساعة معتمدة	متطلبات البرنامج الإجبارية
9.84%	13 ساعة معتمدة	متطلبات البرنامج الاختيارية
100%	132 ساعة	الإجمالي

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 قادرا على أن:

١. يذكر خصائص ونظريات ومعارف وأبعاد صناعة السياحة والضيافة محلياً وإقليمياً ودولياً .
٢. يلتزم بأداب وسلوكيات وأخلاقيات المهنة في المجال السياحي.
٣. يتعامل مع الثقافات المختلفة والأنماط السلوكية المتنوعة.
٤. ينفذ مهارات خدمة العملاء في المجال السياحي.
٥. يتعامل مع المشكلات والمواقف الطارئة في العمل السياحي.
٦. يطبق القوانين والتشريعات الخاصة بقطاع السياحة والضيافة.
٧. يطبق مبادئ الصحة العامة والإسعافات الأولية.
٨. يلتزم بقواعد الأمن والسلامة في المجال السياحي.
٩. يطور مهارات التعلم الذاتي والتعلم المستمر.
١٠. يتابع المتغيرات والمستجدات في بيئة العمل التي يلتحق بها.
١١. يتواصل بفاعلية مع الاطراف المختلفة
١٢. يُطبق مهارات العرض الفعال.
١٣. يطور المهارات الإدارية والفنية المتعلقة بالمجال.
١٤. ينظم البرامج السياحية للأنماط السياحية المختلفة.
١٥. يسعر البرامج السياحية المختلفة للأفراد والمجموعات السياحية.
١٦. ينفذ البرامج السياحية المختلفة للأفراد والمجموعات السياحية.
١٧. يطبق أساليب التسويق والتسويق الإلكتروني وبيع البرامج والخدمات السياحية.
١٨. ينفذ أعمال الحجز والبيع والتسويق والتسويق الإلكتروني بشركات الطيران.
١٩. ينظم المؤتمرات والأحداث الخاصة.
٢٠. يطبق أساليب الدعاية والإعلام السياحي.
٢١. يواجه التحديات في قطاع السياحة والطيران.
٢٢. يتفاوض مع الوكلاء السياحيين والعملاء لابرام التعاقدات معهم.

- ٢٣ . يُطبق أسس ومبادئ الاستدامة والجودة في السياحة.
- ٢٤ . يُطبق مبادئ ادارة الاعمال في السياحة.

١ . المعرفة والفهم

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

- ١-١ يُعرف المفاهيم العامة المتعلقة بأنشطة السياحة والضيافة محلياً وقليمياً ودولياً .
- ٢-١ يناقش الأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية لأنشطة أعمال السياحة والضيافة.
- ٣-١ يوضح اسس الحضارات المصرية ودورها في تحقيق التواصل العالمي
- ٤-١ يحدد مبادئ وأسس البحث العلمى فى مجال السياحة.
- ٥-١ يُعرف النظريات والمتغيرات الادارية المرتبطة بالعمل السياحي
- ٦-١ يناقش النظريات والمتغيرات المالية والقانونية المرتبطة بالعمل السياحي.
- ٧-١ يحدد قواعد الأمن والسلامة المهنية.
- ٨-١ يُعرف مبادئ الصحة العامة والإسعافات الأولية.
- ٩-١ يوضح أسس الحاسب الآلى والبرامج المتخصصة فى المجال السياحي.
- ١٠-١ يناقش الأنماط المختلفة للسائحين وسلوكياتهم.
- ١١-١ يوضح النظريات العامة والخاصة لصناعة السياحة والضيافة.
- ١٢-١ يحدد مكونات المنتج السياحي المصرى.
- ١٣-١ يوضح آليات تطوير المنتج السياحي.
- ١٤-١ يناقش أساليب التسويق والتسويق الإلكتروني للمنتج السياحي.
- ١٥-١ يناقش اسس واساليب ادارة أعمال شركات السياحة ووكالات السفر وشركات الطيران.
- ١٦-١ يحدد اساليب ادارة المنشآت السياحية.
- ١٧-١ يحدد أنظمة الحجز والتسعير المختلفة لخدمات النقل السياحي.

- ١٨-١ يوضح آداب واخلاقيات وبرتوكولات المهنة.
- ١٩-١ يذكر القوانين والتشريعات الحاكمة للعمل السياحي.
- ٢٠-١ يعرف المصطلحات المهنية السياحية باللغة العربية واللغة الأجنبية.
- ٢١-١ يُعرف أسس ومبادئ الاستدامة والجودة في العمل السياحي.
- ٢٢-١ يُناقش أسس ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة والمتوسطة في السياحة.

٢. المهارات الذهنية

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

- ١-٢ يحلل المشكلات لاتخاذ القرارات الملائمة لمتطلبات بيئة العمل السياحي.
- ٢-٢ يفرق بين الأنماط السياحية والثقافات والدوافع المختلفة للسائحين.
- ٣-٢ يُفسر العلاقات المتشابكة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والضيافة.
- ٤-٢ يقيم اتجاهات التخطيط والتنمية في المقاصد والأسواق السياحية.
- ٥-٢ يقارن بين الاتجاهات الادارية المعاصرة المرتبطة بالأنشطة السياحية.
- ٦-٢ يصنف الاساليب التسويقية المرتبطة بالانشطة السياحية.
- ٧-٢ يحلل التأثيرات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والسياسية والبيئية للنشاط السياحي.
- ٨-٢ يُحلل الأسواق السياحية المختلفة.
- ٩-٢ يصنف مكونات المنتج السياحي والخدمات المرتبطة به.
- ١٠-٢ يحلل البيانات والاحصائيات المرتبطة بالنشاط السياحي.
- ١١-٢ يُقيم أداء المنشآت والأنشطة السياحية.
- ١٢-٢ يُفرق بين أعمال شركات ووكالات السفر والسياحة.
- ١٣-٢ يُصنف الأجهزة والمنظمات العاملة في المجال السياحي.
- ١٤-٢ يحلل المتغيرات السياسية والقانونية والبيئية والاقتصادية والاجتماعية المرتبطة بالنشاط السياحي.
- ١٥-٢ يحلل أسس الاستدامة في المجال السياحي.

١٦-٢ يُقيم مبادئ الجودة في العمل السياحي.

٣. المهارات العملية والمهنية

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

- ١-٣ يطبق سلوكيات وآداب وأخلاقيات العمل السياحي.
- ٢-٣ يتواصل مع العملاء بفاعلية.
- ٣-٣ ينفذ المهام الإدارية والفنية في مجال العمل السياحي.
- ٤-٣ يستخدم المصطلحات المهنية باللغة العربية والأجنبية في مجال العمل السياحي.
- ٥-٣ يطبق الاتجاهات والنظريات الإدارية المعاصرة في العمل السياحي.
- ٦-٣ يطبق مهام أعمال شركات الطيران ووكالات السفر والسياحة.
- ٧-٣ يعد البرامج السياحية المختلفة.
- ٨-٣ ينفذ مختلف أنواع البرامج السياحية.
- ٩-٣ يمارس أساليب التخطيط للمنتج السياحي والمقاصد السياحية.
- ١٠-٣ يستخدم الطرق الحديثة في تسويق المنتج السياحي.
- ١١-٣ يعد دراسات الجدوى للمشروعات السياحية.
- ١٢-٣ يُوّثق بحوث الأسواق في العمل السياحي .
- ١٣-٣ يستخدم الأساليب الملائمة في إدارة الأنشطة والمقاصد السياحية .
- ١٤-٣ ينظم المؤتمرات والفاعليات السياحية.
- ١٥-٣ يعد التقارير والمراسلات المهنية.
- ١٦-٣ يُوّثق أسس التعامل مع الأزمات والمخاطر السياحية.
- ١٧-٣ يستخدم أنظمة الحجز المختلفة في مجال النقل السياحي.
- ١٨-٣ يُوّثق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمل السياحي.

١٩-٣ يطبق الاتجاهات الحديثة في العمل السياحي .

٢٠-٣ يَعد خطة الأعمال المتعلقة بالمشروعات السياحية.

٤. المهارات العامة والمنقولة

بالإضافة إلى المواصفات العامة لخريج كليات قطاع السياحة والفنادق يجب أن يكون خريج برنامج إدارة

الأعمال في السياحة قادرا على أن:

٤-١ يستخدم التقنيات الحديثة في العمل.

٤-٢ يتواصل مع الآخرين.

٤-٣ يقدم عرض فعال.

٤-٤ ينظم مناقشات فعالة.

٤-٥ يعمل في فريق.

٤-٦ يتعامل مع المشكلات في بيئة العمل.

٤-٧ ينجز المهام المكلف بها في إطار جدول زمني محدد.

٤-٨ يمارس آداب وأخلاقيات وبرتوكولات المهنة في العمل السياحي.

٤-٩ يتعلم ذاتيا.

٤-١٠ يدير الوقت بكفاءة وفاعلية.

٤-١١ 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.