

المعايير القومية الأكاديمية القياسية
قطاع السياحة والفنادق

٢٠٠٩م

قائمة المحتويات

١	دور التعليم السياحي العالي في خدمة الصناعة والمجتمع
٦	البرامج الأكاديمية للسياحة والفنادق
١٢	أولاً: المعايير الأكاديمية لبرنامج الدراسات السياحية
١٩	ثانياً: المعايير الأكاديمية لبرنامج الإرشاد السياحي
٢٦	ثالثاً: المعايير الأكاديمية لبرنامج الفنادق
٣٧	المراجع والمصادر

دور التعليم السياحي العالي في خدمة الصناعة والمجتمع

يمر التعليم العالي ومؤسساته التعليمية المختلفة في مصر والعالم بتحول جذري مع ازدياد المتغيرات والتقنيات العالمية التي غيرت من بيئة التعليم وأهدافه ومخرجاته وأنشطته، ويمثل التعليم السياحي أحد أنماط التعليم العالي الذي اهتم به العالم ومصر في الآونة الأخيرة، حيث أصبحت السياحة المحرك الأساسي لاقتصاديات العديد من دول العالم المتقدم والنامي على حد سواء، وزاد الاهتمام والاعتراف بها من قبل الكثير من الحكومات كونها أهم الصناعات القادرة على تحقيق معدل نمو اقتصادي يفوق العديد من الصناعات الأخرى ومن ثم شهدت مجالات السياحة أنشطة متزايدة ومتطورة في مجالات التخطيط والتسويق واستخدام التقنيات الحديثة، وصاحب ذلك كله تزايد الاهتمام بالتعليم والبحث والدراسات السياحية بمختلف مكوناتها وذلك لتنمية الموارد البشرية والتدريب، حيث يمثل توافر العنصر البشري الماهر والمؤهل المناسب للعمل في مجالات السياحة والضيافة أحد أهم التحديات التي تواجه هذه الصناعة في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء. والواقع الحالي يؤكد على أهمية الاعتماد على العلم في التخطيط والبحث والدراسة وقد دفع هذا الواقع بدوره مجلس التعليم السياحي - أحد مكونات المنظمة العالمية للسياحة - لإصدار دورية تعني بجودة التعليم السياحي Ted Qual، كما أسس برامج لمنح شهادات اعتماد الجودة في التعليم السياحي وضمانها.

ولقد بدأ التعليم السياحي العالي بكل من أوروبا وأمريكا وشمل منح درجات البكالوريوس والماجستير والدكتوراه في الدراسات السياحية والضيافة وهي دراسات بينية ترتبط بالعديد من العلوم الأساسية والتطبيقية والدراسات الإنسانية.

أما في مصر فقد تدرج التعليم السياحي المنتظم منذ عام ١٩٦٢ حتى عام ١٩٦٧ والذي توج بإنشاء معهدين للسياحة والفنادق، ثم أنشئ في عام ١٩٦٨ معهدين عاليين أحدهما للسياحة والآخر للفنادق يقبل خريجي الجامعات والمعاهد العليا وفي عام ١٩٧٥ أدمج المعهدين وأنشئت كلية السياحة والفنادق جامعة حلوان وقدمت الكلية ثلاث برامج (الدراسات السياحية - إدارة الفنادق - الإرشاد السياحي).

وتعد كلية السياحة والفنادق جامعة حلوان هي أقدم مؤسسة أكاديمية للتعليم العالي السياحي والفندقي في منطقة الشرق الأوسط.

ثم تلى ذلك إنشاء العديد من الكليات والمعاهد يوضحها الجدول التالي:

تاريخ الإشياء	الجامعة	اسم الكلية
١٩٨٣	الإسكندرية	كلية السياحة والفنادق
١٩٩٤	القاهرة - فرع الفيوم "والتي أصبحت إحدى كليات جامعة الفيوم ٢٠٠٦/٢٠٠٧"	كلية السياحة والفنادق
١٩٩٥	قناة السويس	كلية السياحة والفنادق
١٩٩٦	عين شمس	كلية آداب (قسم الإرشاد السياحي)
١٩٩٧	المنوفية	كلية السياحة والفنادق
١٩٩٨	المنيا	كلية السياحة والفنادق
٢٠٠٦	المنصورة	كلية السياحة والفنادق
٢٠٠٨	جنوب الوادي (الأقصر)	كلية السياحة والفنادق

بالإضافة إلى ١٩ معهد عالي خاص و ٤ كليات تكنولوجية في محافظات القاهرة والإسكندرية وبورسعيد وقنا وثلاث جامعات خاصة اثنتين في ٦ أكتوبر وواحدة بالإسكندرية، والمؤسسات سابقة الذكر تابعة للتعليم العالي السياحي في مصر.

ويهدف التعليم العالي في تخصص السياحة والفنادق إلى:

- ١- إعداد الكوادر البشرية والمؤهلة فى مختلف عمليات وأنشطة السياحة والضيافة وبناء القدرات والمهارات اللازمة التى تؤهلهم للمنافسة فى سوق العمل والوفاء بمتطلبات وإحتياجات الصناعة.
- ٢- تزويد الخريج بالأساسيات والمفاهيم والمنهجيات المرتبطة بمختلف الأنشطة فى السياحة والضيافة.
- ٣- بناء المفاهيم الصحيحة ورفع إدراك الخريجين لأهمية السياحة والضيافة فى الإقتصاديات المحلية والعالمية والتقريب بين الشعوب.
- ٤- إعداد وتزويد الخريج بأخلاقيات واداب المهنة فى مجالى السياحة والضيافة (الفنادق).

الدور المهنى للخريج:

يمثل التنوع الكبير فى الأنشطة والأعمال السياحية والضيافة (الفنادق) أهم خصائص هذا التخصص بالإضافة إلى ارتباطه بالعديد من القطاعات الإنتاجية والخدمية الأخرى ومن ثم فإنه يتم تأهيل خريج كليات السياحة والضيافة والمؤسسات التعليمية العليا للسياحة والضيافة للعمل فى:

- **المؤسسات السياحية** مثل وكالات وشركات السياحة والسفر المختلفة - شركات الطيران - المطارات - التسويق السياحى - إدارة الموارد البشرية - تخطيط البرامج السياحية -الرحلات الشاملة - تخطيط وإدارة أماكن الترفيه والمزارات المختلفة - مكاتب الإستعلامات السياحية - مراكز المؤتمرات وشركات النقل السياحى.

- **مؤسسات الضيافة (الفنادق) فى الوظائف الإشرافية والإدارية (قطاع التسويق والمبيعات - قطاع المؤتمرات - قطاع الغرف - المكاتب الأمامية والإشراف الداخلى) وقطاع الإنتاج والأغذية والمشروبات وقطاع الخدمة المختلفة والعمل فى المستشفيات وشركات النقل البرى والجوى والبحرى والإشراف على وحدات الإقامة ودور الضيافة وبيوت الشباب ومراكز التدريب المهنى للقطاع الفندقى.**
- **الإرشاد السياحى العمل كمرشد للمجموعات السياحية وقيادة المجموعات السياحية والعمل بالعلاقات العامة بشركات السياحة والضيافة.**
- **العمل فى التعليم والبحث العلمى: فى مجال السياحة والضيافة (الفنادق). وخدمة المجتمع.**
- **العمل فى مجالات التدريب الاكاديمى والمهنى: فى مختلف المجالات المرتبطة بأنشطة السياحة والضيافة (الفنادق).**

البرامج الأكاديمية للسياحة والفنادق

يضم تعليم السياحة والفنادق ثلاث برامج رئيسية هي: الدراسات السياحية - الدراسات الفندقية - والإرشاد السياحي.

ملحوظة:

تتضمن لوائح الكليات مقررات تعكس ارتباط الكلية بالمجتمع المحلى وطبيعته وبيئته مثل: (لائحة كلية السياحة والفنادق بالفيوم - لائحة كلية السياحة والفنادق بالإسكندرية - لائحة كلية السياحة والفنادق بالأقصر....).

متطلبات التخرج:

١- الحصول على الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي.

٢- التدريب الميداني.

٣- اجتياز البرنامج بتقدير مقبول على الأقل.

المتطلبات الأساسية للالتحاق بالتعليم العالي للسياحة والفنادق:

١- الحصول على الثانوية العامة أو ما يعادلها ويشترط حصوله على ٨٥% على

الأقل في اللغات الأجنبية التي درسها - كما يحق لخريجي دبلوم الدراسات الفندقية

الالتحاق بالكلية بشرط الحصول على تقدير لا يقل عن (ممتاز).

٢- إجادة اللغات الأجنبية.

٣- التمتع بصفات شخصية مثل (حسن المظهر - الثقة بالنفس - فن التعامل مع

الآخرين).

٤- اجتياز اختبار المقابلة الشخصية.

المواصفات العامة للخريج:

يجب أن يكون الخريج قادراً على أن:

- ١- أن يفهم ويدرك المعارف الأساسية في صناعة السياحة والضيافة (الفنادق).
- ٢- أن يكتسب آداب وأخلاقيات المهنة في مجال التخصص.
- ٣- أن يواكب ما يطرأ من المتغيرات والمستجدات في بيئة العمل التي يلتحق بها.
- ٤- أن يفهم الثقافات المختلفة ويتعامل مع الأنماط السلوكية المتنوعة والإمام بمبادئ وخصائص خدمة العملاء.
- ٥- أن يفهم ويمارس مهارات الاتصال والعرض الفعال.
- ٦- التعلم الذاتي والرغبة في التعلم المستمر.
- ٧- أن يلم بالمناهج الملائمة في حل المشكلات والأزمات والمواقف الطارئة في العمل.
- ٨- أن يدرك القوانين والتشريعات الخاصة بقطاعي السياحة والضيافة واللوائح المنظمة لحقوق وواجبات العاملين بالمجال.
- ٩- أن يلم بمبادئ الصحة العامة والمهنية والإسعافات الأولية وقواعد الأمن والسلامة التي تخدم العمل بالقطاع.
- ١٠- أن يكتسب المهارات الإدارية والفنية المتعلقة بالمجال.

المعايير القومية الأكاديمية

أولاً: المعرفة والفهم

يجب أن يكون الخريج قادراً على معرفة وفهم كل من:

- ١- المعارف والنظريات العامة والأساسية المتعلقة بأنشطة السياحة والضيافة(الفنادق).
على المستويين المحلى والعالمى.
- ٢- الأبعاد السياسية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية والبيئية لأنشطة أعمال السياحة والضيافة(الفنادق) .
- ٣- أسس الحضارات المختلفة ودور كل حضارة فى تحقيق التواصل العالمى.
- ٤- مبادئ وأسس البحث العلمى فى مجال السياحة والضيافة(الفنادق) .
- ٥- أساسيات علوم الإدارة والمبادئ العامة للقانون.
- ٦- قواعد الأمن والسلامة ومبادئ الصحة العامة والمهنية.
- ٧- أسس الحاسب الآلى والبرامج المتخصصة.

ثانياً: المهارات الذهنية

يجب أن يكون الخريج قادراً على:

- ١- إتخاذ القرارات وفقاً لمتطلبات بيئة العمل.
- ٢- المقارنة بين الثقافات المختلفة ودوافع العملاء.
- ٣- استنتاج العلاقات المتشابهة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والضيافة (الفنادق).

ثالثاً: المهارات المهنية

يجب أن يكون الخريج قادراً على:

- ١- التعامل بسلوكيات وآداب وأخلاقيات المهنة.
- ٢- خدمة العملاء من جنسيات مختلفة.
- ٣- القيام بالمهام الإدارية والفنية المتعلقة بمجال عمله.
- ٤- التواصل وتوظيف واستخدام المصطلحات المهنية باللغة العربية والأجنبية.
- ٥- التكيف والتأقلم مع المتغيرات في بيئة الأعمال.

رابعاً: المهارات العامة

يجب ان يكون الخريج قادراً على:

- ١- استخدام التقنيات الحديثة الملائمة لمجال العمل.
- ٢- ممارسة مهارات الإتصال والعرض.
- ٣- التفاعل والعمل مع الفريق.
- ٤- التعامل مع المشكلات في بيئة العمل.
- ٥- إنجاز المهام المكلف بها في الإطار الزمني المحدد.
- ٦- ممارسة البروتوكول والمراسم العامة المتعلقة بالمجال.
- ٧- التعلم الذاتي.

العلوم التي بنى عليها التعليم السياحي:

تتسم المعلومات الخاصة بأنشطة السياحة والضيافة بكونها ضخمة وغزيرة وهي أيضاً ذات طبيعة متباينة Diverse ، وبعضها معلومات ساكنة وبعضها ديناميكية وكثيرة التغير ومن ثم تتسم المؤسسة السياحية بأنها مؤسسة ذات مكون معرفي مرتفع، وبناء على هذا فإن التعليم السياحي لا بد أن يبنى على علوم مختلفة ومتباينة لتكوين منظومة خريج متكامل المعلومات تؤهله لسوق العمل.

ويرتبط هذا القطاع بعلوم الجغرافيا والتاريخ والآثار والأغذية والرقابة الصحية والإحصاء والإدارة والاقتصاد والتسويق والتخطيط والحاسبات وتقنية المعلومات والاجتماع والبيئة والإرشاد السياحي والعديد من العلوم الإنسانية.

الهيكل الأكاديمي لبرامج السياحة والضيافة والإرشاد السياحي

م	مجال العلوم	%
أ	العلوم الأساسية	١٥-١٠
ب	العلوم المساعدة	١٢-٨
ج	العلوم المتخصصة	٤٥-٣٥
د	علوم التميز	٢٠-١٥

أ- العلوم الأساسية:

العلوم الاجتماعية، العلوم الاقتصادية، علوم إدارة الأعمال، العلوم السياسية، التشريعية، البيئة، اللغات، الجغرافيا ... أخرى.

ب- العلوم المساعدة:

تكنولوجيا المعلومات، أخلاقيات المهنة، الاتصالات، حقوق الإنسان، الصحة العامة والسلامة المهنية، بيئة مصرية... أخرى.

ج- العلوم المتخصصة:

وتختلف من برنامج لآخر.

د- العلوم المتخصصة المتميزة:

تختلف من مؤسسة أكاديمية لأخرى ومن برنامج لآخر.

أولاً: المعايير الأكاديمية لبرنامج الدراسات السياحية

مقدمة:

يعد برنامج الدراسات السياحية خريج يتميز بتعدد وتنوع المعارف والمهارات المؤهلة للعمل بفاعلية في المجال السياحي على النحو الذي يتواءم مع المتغيرات السريعة والمتلاحقة في مجتمع الأعمال السياحية.

وبذلك يهدف البرنامج إلى تزويد الخريج بالآتي:

- المعارف والمعلومات النظرية والتطبيقية للعلوم الأساسية والمرتبطة بالخدمات والتسهيلات السياحية.
- المهارات الذهنية والمهنية والعامّة المؤهلة للعمل بالقطاع السياحي المحلي والإقليمي.
- السلوكيات والأخلاقيات المهنية في مجتمع الأعمال السياحية.

٢- الوظائف التي يتيحها البرنامج للخريجين:

يتيح برنامج الدراسات السياحية لخريجه فرص العمل في المجالات التالية:
اولاً: وكالات السفر والسياحة

- ١- تنظيم البرامج السياحية بأقسام السياحة الخارجية والداخلية والدينية
- تخطيط و تنظيم البرامج السياحية الداخلية والخارجية.
- تخطيط و تنظيم الأجازات و برامج الرحلات الشاملة.
- حجز أماكن الإقامة والتغذية وتسهيلات النقل وخدمات الترفيه.
- تسعير البرامج السياحية.

- ٢- حجز وبيع تذاكر الطيران الخاصة بوسائل النقل البرى والبحرى والجوى.
- ٣- الأنشطة التشغيلية وتشمل قيادة الجولات السياحية - عمليات الإنتقال والتسكين.
- ٤- التسويق والترويج و بيع البرامج و الخدمات السياحية.
 - تنظيم الحملات الدعائية للأنشطة و الخدمات السياحية.
 - تنشيط وبيع الرحلات الشاملة.
 - تنمية المبيعات السياحية.
- ٥- وظائف أخرى
 - العلاقات العامة وخدمة العملاء.
 - تنظيم المؤتمرات والأحداث الخاصة.
 - التعليم والتدريب.

ثانياً: شركات الطيران

- حجز وبيع تذاكر الطيران.
- تسويق خدمات الطيران.
- خدمة العملاء.

ثالثاً: المطارات

- العمل بفروع شركات السياحة.
- والعمل بفروع شركات الطيران.
- العمل فى مجال العلاقات العامة.

رابعاً: المؤسسات والمنظمات السياحية

- تنظيم المؤتمرات والأحداث الخاصة بالمؤسسات.
- العلاقات العامة.
- مستشارين السياحة والسفر.
- إدارة التخطيط - إدارة الدعاية والإعلام.

خامساً: مراكز المؤتمرات

- التخطيط، وتنظيم وإدارة مراكز المؤتمرات والمعارض والأحداث الخاصة.
- تسويق مراكز المؤتمرات.

سادساً: العمل بالمجال الأكاديمي

الالتحاق بالعمل كأعضاء هيئة تدريس معاونين (بالنسبة للمتفوقين علمياً)

المواصفات العامة لخريج برنامج الدراسات السياحية:

بالإضافة إلى ما سبق ذكره في المواصفات العامة لخريج برنامج قطاع السياحة والضيافة.

يجب أن يكون الخريج قادرا على:

- ١- أن يعد وينظم البرامج السياحية بأقسام السياحة الخارجية والداخلية والدينية.
- ٢- أن يفهم ويمارس أساليب التسويق والترويج وبيع البرامج والخدمات السياحية.
- ٣- أن يمارس حجز وبيع وتسويق تذاكر الطيران.
- ٤- أن ينظم المؤتمرات والأحداث الخاصة بالمؤسسات السياحية.
- ٥- أن يدرك أصول الدعاية والإعلام السياحي.
- ٦- أن يتفاعل مع المستجبات المتعلقة بقواعد وإجراءات الطيران والمتطلبات الأخرى للصناعة.
- ٧- أن يعد أسعار للمنتج السياحي والبرامج السياحية الداخلية والخارجية ويمهد للتعاقدات والتفاوض مع الوكلاء السياحيين وموردي الخدمة السياحية.

المعايير القومية الأكاديمية لبرنامج الدراسات السياحية

أولاً: المعرفة والفهم

يجب أن يكون الخريج قادراً على معرفة وفهم كل من:

١. نظريات وخصائص وأسس وأبعاد صناعة السياحة أكاديمياً وتطبيقياً.
٢. المعارف والعلوم المختلفة المرتبطة والمتشابهة مع الأنشطة السياحية.
٣. مكونات المنتج السياحي المصري.
٤. أسس وأساليب ومبادئ أعمال وكالات السفر والسياحة وشركات الطيران وكافة المنشآت السياحية المتعلقة بالعمل السياحي.
٥. آداب وأخلاقيات المهنة والتشريعات والقوانين والضوابط البيئية الحاكمة للعمل السياحي.
٦. المصطلحات المهنية باللغة العربية واللغة الأجنبية.

ثانياً: المهارات الذهنية

يجب أن يكون الخريج قادراً على:

١. البحث في المجالات السياحية والمجالات المرتبطة المختلفة.
٢. تحليل البيانات السياحية والإحصائيات وقياس مؤشرات الأداء.
٣. استنتاج العلاقات المتشابهة والمتراصة بين أقسام المنشآت السياحية من ناحية وموردي الخدمات من ناحية أخرى .

ثالثاً: المهارات المهنية

يجب أن يكون الخريج قادراً على:

١. الممارسات المهنية في أعمال وكالات السفر والسياحة مثل إعداد البرنامج السياحي وقيادة الجولات السياحية وأنشطة وكالات السفر والتعامل مع طرق التسويق والتنشيط للمنتج.
٢. تحديد الأساليب الملائمة لتخطيط وتنظيم وإدارة الأنشطة السياحية والمقاصد السياحية.
٣. تنظيم وإدارة المؤتمرات والأحداث الخاصة.
٤. صياغة وكتابة التقارير والمراسلات المهنية.
٥. التعامل مع الأزمات وإدارة المخاطر في بيئة العمل السياحي.
٦. التعامل مع أنظمة الحجز المختلفة في مجالات النقل الجوي المعمول بها والقيام بأعمال الحجز والشحن الجوي وفق قواعد وتقسيمات المنظمات المتخصصة.
٧. ممارسة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في العمل السياحي.

رابعاً: المهارات العامة

بالإضافة لما تم ذكره في المهارات العامة يجب ان يكون الخريج قادراً على:

إدارة الوقت والتعامل مع الضغوط.

يشتمل برنامج الدراسات السياحية على مجموعة من العلوم الأساسية والعلوم المساعدة والمتخصصة بالإضافة إلى علوم التميز وكذلك التطبيقات العملية المؤهلة لأعداد خريج قادر على المنافسة في سوق العمل السياحي.

الهيكل الأكاديمي لبرنامج الدراسات السياحية

م	مجال العلوم	%
أ	العلوم الأساسية	١٥-١٠
ب	العلوم المساعدة	١٢-٨
ج	العلوم المتخصصة	٤٥-٣٥
د	علوم التميز	٢٠-١٥

* بالإضافة إلى التدريب الميداني

أ- العلوم الأساسية:

وتشمل علوم الاقتصاد، المحاسبة، الإحصاء، التاريخ، الجغرافيا، اللغات... أخرى.

ب- العلوم المساعدة:

وتشمل علوم بيئية، آداب وأخلاقيات المهنة، حقوق الإنسان، منهجية البحث، البروتوكول والإبتيكيت... أخرى.

ج- العلوم المتخصصة:

وتشمل التسويق السياحي والاقتصاد السياحي والنقل السياحي وإدارة وأعمال شركات السياحة والسفر وتكنولوجيا السياحة والسفر والمنظمات السياحية والاتجاهات الحديثة في السياحة والأعمال السياحية و السلوك التنظيمي في المؤسسات السياحية ... أخرى.

د- علوم التميز:

وتختلف من كلية إلى أخرى مثل إدارة الإزمات، إدارة الأحداث الخاصة، إدارة الموارد البشرية، إدارة المقاصد السياحية ... أخرى.

* التدريب الميداني والرحلات العلمية:

ويتضمن التدريب الميداني الصيفي للفرقة الثالثة في شركات ووكالات السفر والسياحة وفي شركات الطيران للفرقتين الثانية والثالثة هذا بالإضافة إلى الرحلات العلمية لمناطق الجذب السياحي بجمهورية مصر العربية.

ثانياً: المعايير الأكاديمية لبرنامج الإرشاد السياحي

مقدمة

يعرف المرشد السياحي بأنه الشخص الذى يقوم بإرشاد السائحين باللغة التى يختارونها ويكون مسئولاً عن نقل المعلومات الثقافية فى المتاحف والمناطق الأثرية المختلفة مقابل أجر محدد وذلك طبقاً لما ورد بالقانون رقم ١٢١ لسنة ١٩٨٣ المنظم لمهنة الإرشاد السياحي فى مصر.

ويتضمن برنامج الرحلة قيام قائد المجموعات السياحية (Tour leader guide) بشرح المفاهيم للمجموعات السياحية أو الأفراد ويعتبر ممثلاً للشركة التى يعمل بها. ملحوظة: ولقد تطور دور المرشد السياحي الآن ليشمل المرشد البيئي ومرشد الآثار الغارقة ومرشد السفاري، وإن كان القطاع والقانون لم يتم تعديلهما لملاحقة هذا التطور بعد. ويشترط للمتقدم للحصول على ترخيص للعمل فى مجال الإرشاد السياحي الحصول على أحد المؤهلات التالية:

- * بكالوريوس السياحة والفنادق تخصص الإرشاد السياحي (أربع سنوات).
- * دبلوم الإرشاد السياحي (عامان) بعد حصوله على أحد المؤهلات العليا الأخرى.
- * إجتياز الإختبارات التى تنظمها وزارة السياحة كل عام وفقاً للضوابط التى تضعها وتشمل المعارف العامة والمتخصصة والمهارات اللغوية.

الشروط الواجب توافرها لإختيار المرشد السياحي كما نص عليها القانون المصرى:

- ١- أن يكون مصرى الجنسية.
- ٢- أن يكون حاصلاً على ترخيص وزارة السياحة لمزاولة المهنة.

- ٣- أن يكون مقيدا في نقابة المرشدين السياحيين.
 - ٤- ان يتمتع بسمعة طيبة، بحيث لا يكون قد سبق إتهامه في أى قضية تمس الشرف والأمانة.
 - ٥- أن يجتاز الكشف الطبى.
 - ٦- أن يكون حاصلًا على بكالوريوس السياحة والفنادق قسم الإرشاد السياحى أو ما يعادلها من إحدى الجامعات الأجنبية في هذا المجال.
 - ٧- ألا يقل عمره عن ٢١ سنة.
 - ٨- ألا يكون معيناً في إحدى الوزارات أو المصالح الحكومية إلا إذا حصل على موافقة كتابية من تلك الجهة للقيام بأجازة بدون مرتب للعمل كمرشد سياحى.
- ملحوظة:** الاستعداد التام للانتظام فى الدورات التدريبية الخاصة بتجديد الترخيص كل خمس سنوات والقدرة على اجتياز اختبارات تقييم الاداء الخاصة بذلك.

المتطلبات الأساسية للإلتحاق ببرنامج الإرشاد السياحي:

يجب أن يتمتع خريج برنامج الإرشاد السياحي بالعديد من المهارات الخاصة والشخصية الأساسية والتمثلة في:

- ١- إجادة اللغات الأجنبية (ويفضل خريجي المدارس الأجنبية كما يفضل الدارسين للغات النادرة).
- ٢- حسن المظهر.
- ٣- الثقة بالنفس.
- ٤- التميز في الخصائص الشخصية (شخصية مؤثرة - مقنعة - مرنة - مرحة).
- ٥- توافر المعرفة والدراية بالعديد من الثقافات والمعلومات العامة.
- ٦- متمتعاً بسمات شخصية تؤهله لقيادة المجموعات السياحية من مختلف الجنسيات والأعمار.

الأهداف العامة للبرنامج وتتمثل في تزويد الخريج بما يلي:

- ١- المعارف المتعلقة بمجال التخصص في الإرشاد السياحي وكذلك المجالات المرتبطة.
- ٢- المعارف التاريخية والأثرية الأساسية.
- ٣- المعارف الخاصة بالحضارات والثقافات للشعوب الأخرى.
- ٤- المعارف الخاصة بالبيئة المصرية والنسيج الإجتماعى المصرى.
- ٥- المهارات التقنية ومهارات الإتصال الفعال والقدرة على القيادة.
- ٦- القدرة على التعامل مع الجنسيات المختلفة وحل المشكلات فى مجال التخصص.
- ٧- المهارات الأساسية للإسعافات الأولية.

الوظائف التي يتيحها البرنامج للخريجين

تتضمن الوظائف التي يتيحها البرنامج للخريجين الآتى:

- المرشد السياحي.
 - قائد المجموعات السياحية.
 - فرص أخرى في قطاعات السياحة والضيافة.
- المواصفات العامة لخريج برنامج الإرشاد السياحي:
- بالإضافة إلى ما سبق ذكره في المواصفات العامة لخريج السياحة والضيافة.
- يجب ان يكون الخريج قادراً على:

١. قيادة المجموعات السياحيه من مختلف الجنسيات والاعمار.
٢. الإتصال باللغات الاجنبية المختلفة.
٣. إدراك الخصائص السيكولوجية للسائحين للتواصل معهم.
٤. إبراز وتقديم العادات والتقاليد القومية.
٥. إحترام الثقافات المتعددة والإلمام بالاحداث الجارية.

المعايير القومية الأكاديمية لبرنامج الإرشاد السياحي

أولاً: المعرفة والفهم

يجب أن يكون الخريج قادراً على:

- ١- معرفه وفهم أساسيات مهنة الإرشاد السياحي.
- ٢- معرفه وفهم التاريخ والآثار المصريه فى مختلف الحقب التاريخيه.
- ٣- التعرف على رموز اللغة المصريه القديمه (الهيروغليفية).
- ٤- فهم العلاقات التداخلية المتشابكة بين الثقافات المختلفة.
- ٥- معرفة وفهم الطرق المناسبة للتعامل مع السائحين.
- ٦- إدراك الموضوعات الهامة الخاصة بالبيئة.
- ٧- فهم أخلاقيات مهنة الإرشاد والقوانين والتشريعات المنظمة لها.

ثانياً: المهارات الذهنية

يجب أن يكون الخريج قادراً على:

- ١- ربط التاريخ والآثار بالموضوعات الحضارية.
- ٢- إنتقاء أفضل الطرق لعرض المعلومات التاريخيه والأثرية والإجتماعية المرتبطة وحل المشكلات المتعلقة بالعمل.

ثالثاً: المهارات والمهنيه

يجب أن يكون الخريج قادراً على:

- ١- العمل في مجال الإرشاد السياحي من خلال التواصل مع السائحين.
- ٢- ممارسة قيادة المجموعات السياحية.
- ٣- عرض المعلومه بحرفية.
- ٤- الربط بين المراحل المختلفة للتاريخ المصري والأحداث المعاصرة في أثناء إرشاد السائحين.
- ٥- قراءة وتفسير وترجمة اللغة المصرية القديمة.
- ٦- التعامل مع المشاكل المتعلقة بالعمل في مجال الإرشاد واتخاذ الحلول اللازمة.
- ٧- التعامل مع التقنيات الحديثة المتعلقة بالعمل في مجال الإرشاد.

رابعاً: المهارات العامة:

بالإضافة لما تم ذكره في المهارات العامة

يجب أن يكون الخريج قادراً على:

الإطلاع على الأحداث الجارية.

الهيكل الأكاديمي لبرنامج الإرشاد السياحي

م	مجالات العلوم	%
أ	العلوم الأساسية	١٥-١٠
ب	العلوم المساعدة	١٢-٨
ج	العلوم المتخصصة	٤٥-٣٥
د	علوم التميز	٢٠-١٥

* بالإضافة إلى الإرشاد التطبيقي

أ- العلوم الأساسية

التشريعات السياحية، النظم السياسية، سيكولوجية العملاء، الجغرافيا، بيئة مصرية، البروتوكول، نظرية السياحة، لغات ... أخرى.

ب- العلوم المساعدة

حقوق الانسان، تكنولوجيا الاتصالات، مبادئ الاسعافات الاولية، الأمن والسلامة العامة، آداب وأخلاقيات المهنة، مبادئ الصحة العامة ... أخرى.

ج- العلوم المتخصصة:

علوم الآثار مثل (المصرية القديمة، اليونانية الرومانية، الإسلامية)، علوم التاريخ مثل (تاريخ مصر القديم، اليوناني الروماني، الإسلامي، الحديث والمعاصر)، الأدب المصري، الديانة المصرية، اللغة المصرية القديمة ... أخرى.

د- علوم التميز:

تختلف علوم التميز من مؤسسة تعليمية الى أخرى ومن برنامج إلى آخر ومنها: الإرشاد البيئي، إرشاد الغوص، إرشاد الآثار الغارقة... أخرى.

* الإرشاد التطبيقي:

ممارسة الإرشاد السياحي العملي.

ثالثاً: المعايير الأكاديمية لبرنامج الفنادق

مقدمة

تمثل عمليات الضيافة أحد أهم الأنشطة المهنية الخدمية والتي إرتبط تطورها بحركة ونشاط الإنسان الأول وسلوكه الذي يعد إنعكاساً لمستوى الكرم الذي يحظى به الغريب والذي هو القاسم المشترك للهدف من الضيافة على مختلف العصور وبين الحضارات المختلفة.

ومع تطور وسائل النقل وارتفاع مستوى المعيشة وزيادة الدخول وتوافر وقت الفراغ أصبحت الضيافة صناعة مؤسسة على مبادئ التنظيم والإدارة والتخطيط مما أدى الى ظهور الحاجة إلى إرساء قواعد للتعليم السياحي والفندقي يهدف لإعداد الكوادر البشرية المؤهلة للنهوض بتلك الصناعة الخدمية وذلك من خلال برامج أكاديمية محددة المعايير وواضحة الفلسفه والأهداف.

ويهدف البرنامج إلى:

١. تزويد الخريج بالمعارف والمفاهيم الأساسية والصحيحة لجعله قادراً على العمل في مختلف مجالات الضيافة على المستويات الوطنية والدولية.
٢. تزويد الخريج بالمعارف والمهارات الضرورية للتعامل مع مختلف المشكلات المتولدة في بيئة العمل المكلف بها والقدرة على حلها.
٣. بناء قدرات الخريجين على التعامل مع مختلف المتغيرات والتطورات والمواقف في مجال التخصص.

٤. معرفة وفهم الأبعاد الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والبيئية للسياحة محليا وعالمياً.
٥. تلبية احتياجات سوق العمل من الخريجين المؤهلين مهنياً وفنياً وإدارياً للعمل في مجالات الضيافة.

الوظائف التي يتيحها البرنامج للخريجين:

يعمل خريج هذا البرنامج في المجالات التالية

١- الفنادق بأنواعها المختلفة:

يتولى خريج برنامج الفنادق الوظائف الإشرافية والإدارية في التخصصات التالية:

أولاً- عمليات تشغيل قطاع الغرف **Room division operations** وتشمل

١-١ إدارة المكاتب الأمامية **Front office dept.** والتي تضم

١. قسم الإستقبال Reception

٢. قسم الحجز Reservation

٣. قسم الإستعلامات Information

٤. مركزخدمات رجال الأعمال. **Business Center.**

٥. صراف المكاتب الأمامية (يتبع الشئون المالية اداريا) **Front office cashier**

٦. العلاقات مع النزلاء **Gust Relation**

٧. ادارة الاشراف الداخلى بهيكلها التنظيمى الادارى والاشرافى

كاملاً **Housekeeping Dept.**

ثانيا / عمليات تشغيل قطاعى انتاج وخدمات الاغذية والمشروبات وتشمل

١-٢ قطاع الإنتاج **Production sector** والإشراف على المطبخ بأقسامه الثلاثة:

١. المطبخ الساخن **Hot Kitchen**

٢. المطبخ البارد **Garde Manger**

٣. الحلوانى والخباز **Pastry and Bakery**

٢- ٢ قطاع الخدمة Service sector ويضم كل من:

١. المطاعم بأنواعها المختلفة Restaurants
 ٢. قاعات الحفلات Banquets
 ٣. قاعات المؤتمرات Conferences
 ٤. البارات Bars
 ٥. الملاهي الليلية Night clubs
 ٦. خدمة الغرف Room service
 ٧. خدمة الاغذية والمشروبات فى صالات (القمار) الألعاب الورقية [ألعاب الكروت]
Casino
 ٨. حمامات السباحة Swimming Pool
 ٩. الكافيتريات Coffee Shop
 ١٠. خدمات الأغذية والحفلات والإجتماعات خارج الفندق Outdoor Catering
- ثالثا/ عمليات تشغيل القطاع المكمل لإدارة الاغذية والمشروبات وتشمل
١. أقسام شراء وإستلام وتخزين وصرف الأغذية والمشروبات Purchasing, Receiving and Storing
 ٢. قسم مراقبة الأغذية والمشروبات Food and Beverage Cost Control
- رابعا / عمليات تشغيل إدارات الفندق التالية
١. إدارة العلاقات العامة Public Relation Dept
 ٢. إدارة التسويق Marketing Dept

٣. إدارة الحسابات Accounting Dept

٤. إدارة المشتريات Purchasing Dept

٥. إدارة الموارد البشرية Human resource Dept

٦. إدارة نشاط الترويج والترفيه. leisure and Entertainment Dept.

٢ - المستشفيات:

يتولى خريج برنامج الضيافة الوظائف الإشرافية والإدارية بالمستشفيات فى المجالات التالية:

١. المطبخ Kitchen

٢. وحدات التغذية الجماعية Mass catering unit

٣. وحدات الخدمة بالأدوار Room Service

٤. الإشراف الداخلى Housekeeping

٥. كافيتريا العاملين Staff cafeteria

٦. كافيتريا الزوار Guest cafeteria

٧. وحدات العلاج التغذوى Dietary unit

٨. مكتب الإستقبال Reception

٩. العلاقات العامة Guest relation

٣ - شركات النقل الجوى والبحرى:

يتولى خريج برنامج الضيافة الوظائف الإشرافية والإدارية بشركات النقل الجوى والبحرى فى المجالات التالية:

١. وحدات تموين الموانى الجوية (إعداد - تجهيز - طهى - خدمة).
 ٢. كافيتريا العاملين بالمطارات والموانىء البحرية.
 ٣. كافيتريا المطارات والموانىء البحرية.
 ٤. خدمة الضيافة الجوية والبحرية.
- مجالات أخرى:
- ١- الإشراف على عمليات وحدات الإقامة وعمليات دورة الأغذية والمشروبات إبتداءا بعملية الشراء وحتى عملية الخدمة بالمجالات التالية:
 ١. الأندية الإجتماعية والرياضية ومراكز الشباب
 ٢. المعسكرات Camps
 ٣. المدن الجامعية للطلبة والطالبات
 ٤. الأندية والأكاديميات والكليات العسكرية
 ٥. بيوت الشباب
 ٦. دور الضيافة فى مختلف القطاعات المدنية وغير المدنية
 ٧. شركات البترول والتعدين وشركات الغزل والنسيج
 - ٢- مكاتب الإستشارات فى قطاعات الضيافة
 - ٣- مراكز التدريب المهنى لقطاع الضيافة
 - ٤- العمل كمعاونى اعضاء هيئة تدريس فى كليات ومعاهد السياحة والفنادق

المواصفات العامة لخريج برنامج الفنادق:

بالإضافة الى ماسبق ذكره فى المواصفات العامة لخريج السياحة والفنادق

يجب أن يكون الخريج قادرا على:

- ١ . إكتساب المعارف الأساسية والمهارات المرتبطة بصناعة الضيافة (الفنادق).
- ٢ . التعامل باللغات الأجنبية مع الإلمام بالمصطلحات المهنية.
- ٣ . التعامل مع تقنيات المعلومات والتطورات الحديثة فى عمليات التشغيل المختلفة فى صناعة الضيافة (الضيافة).

المعايير القومية الأكاديمية لبرنامج الفنادق

أولا : المعرفة والفهم

يجب ان يكون الخريج قادرا على:

١. ادراك أهمية قطاع الضيافة (الفنادق) ومكانتها فى الإقتصاد القومي.
٢. معرفة اساسيات تقسيم مختلف أنواع منشآت الضيافة (الفنادق). وإدارتها المختلفة.
٣. فهم ومعرفة الهياكل التنظيمية للإدارات الرئيسة بمنشآت الضيافة وأسس التوصيف الوظيفى لجميع الوظائف بمنشآت الضيافة (الفنادق).
٤. إدراك مبادئ حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة لكل أنشطة قطاع مؤسسات الضيافة (الفنادق) بصفة عامة.
٥. الالمام بكافة الأنشطة والعمليات والأساليب الإدارية والفنية بجميع مؤسسات الضيافة (الفنادق).
٦. فهم ومعرفة العلوم والمعارف المختلفة ذات العلاقات التشابكية لصناعة الضيافة (الفنادق). مثل العلاقات العامة وعلم نفس التعامل مع العملاء وآداب وأخلاقيات المهنة.
٧. معرفة وفهم أسس عمليات إنتاج الأغذية والمشروبات وأساسيات صحة وسلامة الغذاء والصحة العامة والإسعافات الأولية.
٨. الإلمام بأسس ومفاهيم الجودة فى مؤسسات الضيافة(الفنادق).

٩. فهم أسس الدراسات والأبحاث الميدانية والتدريب وتحليل البيانات في مجال صناعة الضيافة (الفنادق)..

ثانيا: المهارات الذهنية

بالإضافة للمهارات الذهنية العامة للسياحة والفنادق

يجب ان يكون الخريج قادرا على

١. التحليل الإحصائي لبيانات المنشآت المختلفة في قطاع صناعة الضيافة(الفنادق)..

٢. الربط بين متطلبات العمل في مؤسسات الضيافة (الفنادق). وحاجة المجتمع.

ثالثا : المهارات المهنية والعملية

يجب ان يكون الخريج قادرا على:

١. العمل في مختلف المهن والوظائف في مؤسسات الضيافة (الفنادق).

٢. ممارسة إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بمؤسسات الضيافة(الفنادق)..

٣. إجراء العمليات المحاسبية والمالية المطبقة في مجالات الضيافة (الفنادق)..

٤. توظيف العلوم المرتبطة مثل علم نفس العملاء - البيئة - التشريعات السياحية... لخدمة مجالات العمل في الضيافة (الفنادق)..

٥. اعداد وتنظيم وإدارة أنشطة اعمال الضيافة (الفنادق). مستخدما التقنيات الحديثة.

رابعا : المهارات العامة

بالإضافة لما تم ذكره في المهارات العامة للسياحة والضيافة

يجب ان يكون الخريج قادرا على:

- ١ . التعامل باللغات الاجنبية.
- ٢ . إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة الضيافة (الفنادق) ..
- ٣ . تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل.
- ٤ . المشاركة الفعالة وقيادة الافراد لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها.

الهيكل الأكاديمي لبرنامج الفنادق

مجال العلوم	%	
العلوم الأساسية	١٥-١٠	أ
العلوم المساعدة	١٢-٨	ب
العلوم المتخصصة	٤٥-٣٥	ج
علوم التميز	٢٠-١٥	د

* بالإضافة إلى مشروع التخرج

أ- العلوم الأساسية:

الإدارة، الاقتصاد، المحاسبة، الإحصاء، التسويق، اللغات الأجنبية... أخرى.

ب- العلوم المساعدة:

التاريخ، الجغرافيا، البيئة، النظم السياسية والاقتصادية، حقوق الإنسان، علم نفس العملاء، المراسم والإتيكيت، أخلاقيات وأداب المهنة... أخرى.

ج- العلوم المتخصصة:

وتشمل إدارة مؤسسات الضيافة والموارد البشرية، السلوك التنظيمي في مؤسسات الضيافة، علوم الغذاء والتغذية، إنتاج وسلامة وصحة الأغذية والمشروبات، الجودة في مؤسسات الضيافة، التجهيزات والمعدات والتصميم الداخلي لمؤسسات الضيافة، الإقتصاديات في صناعة الضيافة، التسويق في مؤسسات الضيافة... أخرى.

د- علوم التميز:

الترويج، الاتجاهات الحديثة في إدارة وأعمال مؤسسات الضيافة، إنتاج المأكولات العرقية... أخرى.

* مشروع تخرج في الفرقة الرابعة.

المراجع والمصادر

- هيئة ضمان الجودة للتعليم العالى- المملكة المتحدة www.qaa.ac.uk
- دليل الاعتماد وضمان الجودة فى التعليم العالى - جمهورية مصر العربية
www.qaap.net.
- محاضرة "التعليم العالى السياحى والفندقى والتدريب - جولة مختصرة فى التحديات والمعوقات" محمود هويدى - مؤتمر كلية السياحة والفنادق- جامعة الفيوم- مارس ٢٠٠٧
- الشبكة الاوروبية لضمان جودة التعليم العالى www.enqa.net
- مجلس اعتماد التعليم العالى فى الولايات المتحدة الامريكية - www.chea.org
- Educating the Educators in Tourism: A Manual of Tourism and Hospitality Education- The world tourism organization –March 1996
- Educational institute: Glossary of Hospitality Terms- American Hotel and Motel Association-1995.
- Goeldner, C. and Ritchie, J. (2006) Tourism, principals, Practices and Philosophies, tenth Edition, New Jersey: John Wiley & Sons, INC.
- Ministry of Tourism (2006) Tourism in Figures, Cairo, Egypt.

- World tourism Organization (2007) World Facts and Figures, Tourism Highlights, URL: www.unwto.org.
- Accreditation Board for Engineering and Technology, URL: [http:// www.abet.org](http://www.abet.org)
- American Council on Education, URL: [http:// www.ace.net](http://www.ace.net)
- Analytic Quality Glossary, International Network for Quality Assurance Agencies in higher education, URL: [http:// www.qualityresearchinternational.com/glossary](http://www.qualityresearchinternational.com/glossary)
- Council for Higher Education Accreditation in USA, URL: [http:// www.chea.org](http://www.chea.org)
- International Association of Convention and Visitor Bureaus, URL: <http://www.iacvb.org>
- International Council on Hotels, Restaurant and Institutional Education, URL: <http://www.chrie.org>
- International Hotel and Restaurant Association, URL: <http://www.ih-ra.com>
- International Society of Travel and tourism Educators (ISTTE), URL: <http://www.istte.org>

- Middle States Association–Commission on Higher Education, URL: www.msache.org
- Tourism, Wikipedia, the free encyclopedia, URL: http://en.wikipedia.org/wiki/Travel_industry.
- Tourism Education website, URL: <http://www.tourismeducation.org>.
- Travel Industry Dictionary, URL: <http://www.hometravelagency.com/dictionary/>
- Travel Trade, URL: <http://www.traveltrade.com>.
- University of Wales Institute, Cardiff, URL: www.uwic.ac.uk
- World Tourism Organization, URL: <http://www.world-tourism.org>
- World Travel and Tourism Council, URL: <http://www.wttc.org>
- Yahoo! Directory for Recreation and Travel, URL: <http://www.yahoo.com/recreation/travel>.