



المعايير الأكاديمية القومية برنامج إدارة الفنادق كلية السياحة والفنادق جامعة المنيا



المعايير الأكاديمية لبرنامج إدارة الفنادق

تم تبني المعايير الأكاديمية القومية لقطاع السياحة والفنادق لبرنامج إدارة فنادق والتي أصدرتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NARS) 2009 وتم نشرها علي موقع الهيئة: www.naqaae.org ونصها كالتالي:

1- المواصفات العامة لخريج برنامج إدارة فنادق

تم تحديد مواصفات خريج برنامج إدارة فنادق طبقا للاحتياجات الفعلية للمجتمع ومراجعة المعايير الأكاديمية القومية المتبناه لقطاع السياحة والفنادق.

بنهاية البرنامج يجب ان يكون الخريج قادرا على أن:

1. ينمي المعارف الأساسية والمهارات المرتبطة بصناعة الضيافة.
2. يتعامل بأداب وأخلاقيات المهنة في مجال التخصص.
3. يطبق ما يطرأ من المتغيرات والمستجدات في بيئة العمل التي يلتحق بها.
4. يتعامل مع الثقافات المختلفة والأنماط السلوكية المتنوعة ويلم بمبادئ وخصائص خدمة العملاء.
5. يطبق و يمارس مهارات الإتصال والعرض الفعال.
6. يتعلم ذاتياً ولديه الرغبة في التعلم المستمر.
7. يمارس اساليب حل المشكلات والأزمات في صناعة الضيافة.
8. يُعرف القوانين والتشريعات الخاصة بقطاعي السياحة والضيافة واللوائح المنظمة لحقوق وواجبات العاملين بالمجال.
9. يلّم بمبادئ الصحة العامة و السلامة المهنية والإسعافات الأولية وقواعد الأمن الصناعي التي تخدم العمل بالقطاع السياحي والفندقي.
10. يكتسب المهارات الإدارية والفنية المتعلقة بالمجال السياحي والفندقي.
11. يتعامل باللغات الأجنبية مع الإلمام بالمصطلحات المهنية.
12. يتعامل مع تقنيات المعلومات والتطورات التكنولوجية الحديثة في عمليات التشغيل المختلفة في صناعة الضيافة.



2. المخرجات التعليمية المستهدفة من البرنامج

1/2 المعرفة والفهم

بنهاية البرنامج يجب ان يكون الخريج قادرا على أن يتعرف على:

- 1- النظريات العامة والأساسية المتعلقة بأنشطة السياحة والضيافة (الفنادق) على المستويين المحلي والعالمي.
- 2- الأبعاد السياسية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية والبيئية لأنشطة أعمال السياحة والضيافة (الفنادق) .
- 3- أسس الحضارات المختلفة ودور كل حضارة فى تحقيق التواصل العالمى.
- 4- مبادئ وأسس البحث العلمى فى مجال السياحة والضيافة (الفنادق).
- 5- اساسيات علوم الادارة والمبادئ العامة للقانون.
- 6- قواعد الامن والسلامة ومبادئ الصحة العامة والمهنية.
- 7- أسس الحاسب الآلي والبرامج المتخصصة.
- 8- ادراك أهمية قطاع الضيافة (الفنادق) ومكانتها فى الإقتصاد القومي.
- 9- معرفة اساسيات تقسيم مختلف أنواع منشآت الضيافة (الفنادق) وإداراتها المختلفة..
- 10- فهم ومعرفة الهياكل التنظيمية للإدارات الرئيسة بمنشآت الضيافة وأسس التوصيف الوظيفى لجميع الوظائف بمنشآت الضيافة (الفنادق).
- 11- إدراك مبادئ حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة لكل أنشطة قطاع مؤسسات الضيافة (الفنادق) بصفة عامة.
- 12- الالمام بكافة الأنشطة والعمليات والأساليب الإدارية والفنية بجميع مؤسسات الضيافة.
- 13- فهم ومعرفة العلوم والمعارف المختلفة ذات العلاقات التشابكية لصناعة الضيافة الفنادق. مثل العلاقات العامة وعلم نفس التعامل مع العملاء وآداب وأخلاقيات المهنة.



- 14- فهم ومعرفة العلوم والمعارف المختلفة ذات العلاقات التشابكية لصناعة الضيافة الفنادق. مثل العلاقات العامة وعلم نفس التعامل مع العملاء وآداب وأخلاقيات المهنة.
- 15- الإلمام بأسس ومفاهيم الجودة فى مؤسسات الضيافة (الفنادق).
- 16- فهم أسس الدراسات والأبحاث الميدانية والتدريب وتحليل البيانات فى مجال صناعة الضيافة (الفنادق).

2/2 المهارات الذهنية

بنهاية البرنامج يجب ان يكون الخريج قادرا على:

- 1- إتخاذ القرارات وفقاً لمتطلبات بيئة العمل.
- 2- المقارنة بين الثقافات المختلفة ودوافع العملاء.
- 3- استنتاج العلاقات المتشابكة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والضيافة (الفنادق).
- 4- التحليل الإحصائى لبيانات المنشآت المختلفة فى قطاع صناعة الضيافة (الفنادق).
- 5- الربط بين متطلبات العمل فى مؤسسات الضيافة (الفنادق) وحاجة المجتمع.

3/2 المهارات المهنية

بنهاية البرنامج يجب ان يكون الخريج قادرا على:

- 1- التعامل بسلوكيات وآداب وأخلاقيات المهنة.
- 2- خدمة العملاء من جنسيات مختلفة.
- 3- القيام بالمهام الإدارية والفنية المتعلقة بمجال عمله.
- 4- التواصل وتوظيف وإستخدام المصطلحات المهنية باللغة العربية والأجنبية.
- 5- التكيف والتأقلم مع المتغيرات فى بيئة الأعمال.
- 6- العمل فى مختلف المهن والوظائف فى مؤسسات الضيافة (الفنادق).
- 7- ممارسة إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بمؤسسات الضيافة (الفنادق).
- 8- إجراء العمليات المحاسبية والمالية المطبقة فى مجالات الضيافة (الفنادق).



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

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

4/2 المهارات العامة

بنهاية البرنامج يجب ان يكون الخريج قادرا على:

- 1- إستخدام التقنيات الحديثة الملائمة لمجال العمل.
- 2- ممارسة مهارات الإتصال والعرض.
- 3- التفاعل والعمل مع الفريق.
- 4- التعامل مع المشكلات في بيئة العمل.
- 5- إنجاز المهام المكلف بها في الإطار الزمني المحدد.
- 6- ممارسة البروتوكول والمراسم العامة المتعلقة بالمجال.
- 7- التعلم الذاتي.
- 8- التعامل باللغات الاجنبية.
- 9- إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة الضيافة (الفنادق).
- 10- تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل.
- 11- المشاركة الفعالة وقيادة الافراد لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها.