

نقاط مرجعية لتصميم وتقديم
برامج جامعية في السياحة

نقاط مرجعية لتصميم وتقديم برامج جامعية في السياحة

ميرنا مصطفى (المحرر)

المؤلفون:

ميرنا مصطفى، حميد الدبس، خالد مقابلة، رشاد بريдан، اسلام الجمال، سامر حمزة، مأمون الموسوي،
عمر السوادي، هاشم ابو سنينة، عمر خماري، نبيل السكر، نبيل داسي

الخبراء الأوروبيون

جبر الد بيار، باسكال ميسير، الفارو دي لاريكا، اانا جوتيا برات

2016
جامعة ديوستو
بلبلو

نقاط مرجعية لتصميم وتقديم برامج جامعية في السياحة
ىل! فهدت فماع تايصوت و ئيمازل ريق تارشۇم يە ئي عجرملما طاقنلما حايسلما ييف ئي عماماج تاچارد جمارب ئغايصو ذي فنت و مي مصت مع داضنلا ئاصخىتىم ئقىشىلدا هذه دادغا ييف لماع عيزوت عم اببوراؤ ايقىرفا لامشىو طسوالا قوشلا فقط نم ئاربخ باحصا او نوي ميداكا) ئوجىصلما باحصا نم ددعا يلىع ناي بىتسا جىزنىت عورشم نمض قوشنىلا هذه دادغا ئاج. (نوجىرخ بالطى لمع ايقىرفا لامشىو طسوالا قوشلا ئقىطنم ييف مىلعتىلا ريو و طتلن .543948-TEMPUS-1-2013-1-ES-TEMPUS-JPCR

تم تمويل هذا المشروع بدعم من المفوضية الأوروبية، وهذه النشرة تعكس وجهات نظر المؤلف فقط، ولا يمكن تحويل المفوضية المسئولة عن أي استخدام للمعلومات الواردة فيها.

المحرر: ميرنا مصطفى

المؤلفون: ميرنا مصطفى، حميد الدبس، خالد مقابلة، رشاد بريدان، اسلام الجمال، سامر حمزه، مأمون الموسوي، عمر السوادي، هاشم ابو سنينة، عمر خماري، نبيل السكر، نبيل داسى

الخبراء الأوروبيون: جيرالد بيار، باسكال ميسير، الفارو دي لاريكا، اانا جوتيا برات

© Tuning

على الرغم من أن المادة جميعها قد تم إعدادها كجزء من مشروع تيوننج، وهي مملوكة للمشاركين فيه رسميًا، إلا أن مؤسسات التعليم العالي الأخرى لها مطلق الحرية لاختبار واستخدام المادة بعد نشرها، شريطة الإشارة إلى المصدر.

لا يجوز نسخ ولا حفظ ولا نقل أي جزء من هذه النشرة مجموعه، بما في ذلك تصميم الغلاف، بأى شكل ولا بأى وسيلة سواء كانت إلكترونية أو كيميائية أو ميكانيكية أو بصريه، من خلال التسجيل أو النسخ، دون إذن مسبق من الناشر.

Cover design: Fotocomposición IPAR, S.Coop. (Bilbao)

© Deusto University Press
Apartado 1 - 48080 Bilbao
e-mail: publicaciones@deusto.es

ISBN: 978-84-16982-02-8

National book catalogue No.: BI - 248-2017

Printed in Spain

المحتويات

9

مقدمة عامة

13	1. تمهيد
15	2. أعضاء مجموعة تخصص السياحة
21	3. إعداد قوائم الكفاءات العامة والكافاءات الخاصة
25	4. الاستبيان
27	5. التحليل والنتائج
47	6. المخطط الوصفي للكفاءات
57	7. تحليل دراسة العبء الدراسي للطلاب

63

المراجع

65

ملحق

الملحق 1: الملف الأصلي لتوصيف الدرجة العلمية / الذي أعدته مجموعة تخصص السياحة	65
الملحق 2: تطبيق ملف توصيف الدرجة العلمية لجامعة البرموك	79
الملحق 3: الرابط بين نماذج الوصف الوظيفي لتخصص السياحة في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (التشريعات والقوانين المهنية) والكافاءات التي وضعتها مجموعات تخصص السياحة المشاركة في مشروع تيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط و شمال أفريقيا (2013-2016)	91
الملحق 4 : استبانة دراسة العبء الدراسي للطلاب	119

7

مقدمة عامة

يعتبر التقارب بين النظم التعليمية الوطنية داخل الاتحاد الأوروبي ملماً هاماً في التطور العام للتعليم العالي الحديث في القرن الحادي والعشرين. ويعتبر اليوم الذي تم فيه التوقيع على إعلان بولونيا (19 يونيو 1999) نقطة البداية الرسمية لعملية المعاومة بين نظم التعليم العالي في أوروبا، وهي عملية يتمثل هدفها النهائي في إنشاء منطقة التعليم العالي الأوروبيية (EHEA).

لقد أدى التوقيع على إعلان بولونيا إلى سلسلة من الإصلاحات في النظم التعليمية في معظم البلدان الأوروبية. وتتمثل هذه الإصلاحات بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي في ضبط البرامج التعليمية الأساسية، سواء من ناحية بنيتها أو مخرجاتها برامجها. لا بد من إعطاء دور بارز لتصنيفات الخريجين والدرجات الجامعية بحيث تلبي احتياجات كل من سوق العمل والمجتمع، فضلاً عن المهام المحددة التي ينبغي أن تتحققها المؤسسة الأكademie. ولذلك، فإنه من الأهمية بمكان أن يتم على وجه الخصوص توضيح مختلف المستويات التعليمية من ناحية الكفاءات ومخرجات التعلم.

مساهمة الجامعات في عملية بولونيا ومشروع تيوننج

انطلق مشروع تيوننج في العام 2000، بمبادرة من مؤسسات التعليم العالي والأكاديميين العاملين فيها، وبدعم معنوي ومادي قوي من جانب المفوضية الأوروبية. ومع مرور الوقت تخطى مشروع تيوننج حدود الاتحاد الأوروبي وتحول تدريجياً إلى نظام منهجي عالمي يغطي قطاعات تعليمية في العديد من مناطق العالم.

ومن المعروف جيداً أن مشروع تيوننج قد تم تطويره في السياق الواسع للإصلاحات المتواصلة التي تجري لنظم التعليم العالي الأوروبية، في وقت كان يشهد فيه المجتمع بأسره تغيرات سريعة. وقد جاء اختيار تيوننج اسمًا للمشروع ليعكس فكرة مؤداتها أن الجامعات لا تبحث عن التوحيد في برامجها الجامعية، ولا عن أي شيء من قبيل مناهج أوروبية موحدة أو إلزامية أو نهائية، وإنما هي تبحث عن نقاط مرجعية ونقاط تقارب وتفاهم مشتركة لا غير. وقد احتلت حماية التنوع الغني للتعليم الأوروبي

أولوية قصوى في مشروع تيوننچ منذ بدايته، وهو لا يسعى قطعياً بأي شكل من الأشكال إلى تقيد استقلالية الأكاديميين أو الاختصاصيين، ولا إلى تقويض السلطات الأكاديمية المحلية والوطنية.

يسعى مشروع تيوننچ إلى ربط الأهداف السياسية لمشروع بولونيا، وفي مرحلة لاحقة استراتيجية لشبونة، بقطاع التعليم العالي. ومع مرور الوقت، تطور تيوننچ وأصبح عملية ونهجًا (إعادة) تصميم وتطوير وتنفيذ وتقديم وتعزيز جودة برامج الدرجات الجامعية لحقائقها الثلاث الأولى والثانية والثالثة. يشكل مشروع تيوننچ ومنهجيته واحدة من الأدوات الأكاديمية لإيجاد منطقة التعليم العالي الأوروبيية (EHEA). هذا وعكس الحاجة إلى تعليم عالٍ توافقي ومتجانس قادر على المنافسة احتياجات الطلاب. وكلما ازدادت تنقلات الطلاب، كلما ازداد الطلب على معلومات موثوقة وموضوعية عن الدرجات الجامعية التي تمنحها مختلف مؤسسات التعليم العالي. وبصرف النظر عن هذا، فإن أرباب العمل داخل أوروبا وخارجها على حد سواء يطلوبون معلومات موثوقة حول المؤهلات التي تمنحها الجامعات وحول ما تعنيه هذه المؤهلات في الممارسة العملية وفي بيئه سوق العمل. ولذلك، فإن عملية إنشاء إطار وطني للمؤهلات الأكاديمية هي جزء لا يتجزأ من عملية تطوير المنطقة الأوروبية للتعليم العالي.

يهدف مشروع تيوننچ إلى تلبية احتياجات المؤسسات والبني التعليمية وإلى تقديم منهجهة واقعية لتنفيذ النهج القائم على الكفاءة على مستوى مؤسسات وشخصيات التعليم العالي. يقترح تيوننچ نهجاً (إعادة) تصميم وتطوير وتنفيذ وتقديم وتعزيز جودة برامج الدرجات الجامعية لكل مرحلة من مراحل التعليم العالي. وعلاوة على ذلك، يعبر تيوننچ بمثابة منصة لإعداد نقاط مرجمعية على مستوى مجال التخصص. ومن شأن هذا أن يجعل البرامج الدراسية برامج توافقية ومتجانسة وشفافة. يتم التغيير عن النقاط المرجعية المتفق عليها لمجالات التخصص وعن برامج الدرجات الجامعية بلغة الكفاءات ومخرجات التعلم.

وقد نشأ تيوننچ بشكل عام من الفهم العام بأن عملية بولونيا تدور حول الجامعات وطلابها وموظفيها الأكاديميين وغير الأكاديميين. إنهم هم، بكل ما لديهم من معارف وخبرات، الذين يجب أن يكون لهم القول الفصل بشأن استراتي�يات الابتكار في ميدان التعليم العالي. إن تيوننچ هو مشروع تقوده الجامعات والحركة التي خرجت إلى حيز الوجود كرد فعل من مؤسسات التعليم العالي على التحديات والفرص الجديدة التي برزت في إطار عملية التكامل الأوروبي وإنشاء منطقة التعليم العالي الأوروبيية (EHEA).

مشروع تيوننچ في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

لقد تخطت منهجهية تيوننچ، كأداة عالمية لتحديث المناهج في سياق تحقيق الكفاءات المهنية، حدود الاتحاد الأوروبي واكتسبت أهمية دولية. فقد لجأت أعداد متزايدة من الجامعات في مختلف البلدان والارات، في سعيها لتوسيع آفاق تعاونها مع الجامعات الأخرى، إلى استخدامه في بناء برامج مشتركة فيما يتعلق بالنقل الأكاديمي والتعليم المتكامل، وإدخال نظام الساعات المعتمدة، وتبادل الوحدات التعليمية والاعتراف المتبادل بالمؤهلات.

لقد أصبحت الجامعات في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أيضاً تتقن مبادئ منهجية تيوننج من خلال دمج أوصاف الكفاءات العامة والكافاءات الخاصة ضمن التخطيط التعليمي على مستوى مكونات الدرجات الجامعية الكاملة ومكونات الدرجات الفردية.

وقد تم تصميم مشروع تيوننج لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا كمشروع مستقل تديره الجامعات بالإضافة إلى موظفي جامعات من مختلف البلدان. ومشروع تيوننج لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يعكس فكرة مؤداتها أن الجامعات لا ترمي إلى تجاهس برامجها الجامعية، ولا إلى أي نوع من المناهج الموحدة أو الإلزامية أو النهائية، وإنما هي ترمي، ببساطة، إلى الوصول إلى نقاط تقارب وتفاهم مشترك. وقد احتلت حماية التنوع الغني للتعليم أولوية قصوى في مشروع تيوننج منذ بدايته، وهو لا يسعى قطعاً بأي شكل من الأشكال إلى تقيد استقلالية الأكاديميين أو الاختصاصيين، ولا إلى تقويض السلطات الأكademie المحلية والوطنية. الأهداف مختلفة تماماً. يركز تيوننج على نقاط مرجعية مشتركة، والنقط المرجعية هذه هي مؤشرات غير إلزامية تهدف إلى دعم صياغة برامج للدرجات الجامعية.

لقد نجح مشروع تيوننج الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (TEMPUS, 2013-2016) حتى الآن في الجمع بين:

8 من جامعات الاتحاد الأوروبي هي:

جامعة دويستو- منسق المشروع، (إسبانيا)، جامعة جرونينجن (هولندا)، كلية لندن للاقتصاد والعلوم السياسية (المملكة المتحدة)، جامعة أرسطو (اليونان)، جامعة انجييه (فرنسا)، جامعة بادوفا (إيطاليا)، جامعة مالطا (مالطا) وجامعة قبرص (قبرص)؛

22 جامعات من الشرق الأوسط وشمال إفريقيا هي:

جامعة مولود معكري - تizi وزو من تizi وزو وجامعة الجزائر (الجزائر)، جامعة محمد الأول وجامعة مولاي إسماعيل (المغرب)، جامعة القاهرة وجامعة قناة السويس (مصر)، كلية فلسطين الأهلية الجامعية والجامعة الإسلامية في غزة (الأراضي الفلسطينية المحتلة)، الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا والجامعة الدولية العربية (سوريا)، جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية والجامعة الهاشمية (الأردن)، جامعة المستنصر، جامعة جنوبية وجامعة تونس (تونس)، الجامعة الحديثة للإدارة والعلوم، جامعة الروح القدس - الكلية، جامعة البلمند، وجامعة بيروت العربية (لبنان)، الجامعة الدولية الليبية الطبية وجامعة عمر المختار (ليبيا).

يشمل المشروع أيضاً ثلاثة شركاء اجتماعيين: اتحاد الجامعات العربية، وهو منسق المشروع (الأردن)، المديرية العامة للتعليم العالي (لبنان)، والمكتب الاستشاري السوري للتنمية والاستثمار (سوريا).

يحاول المشروع اضفاء الطابع المؤسسي على استخدام منهجية تيوننج في ممارسات مؤسسات التعليم العالي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبر بناء إطار لبرامج دراسية توافقية ومتجانسة وشفافة، وهو يهدف إلى تطبيق منهجية تيوننج في الجامعات وتطوير نقاط مرجعية في أربعة تخصصات هي: هندسة العمارة، والقانون، والتمريض، والسياحة. تشمل النتائج الرئيسية للبرنامج، من بين ما تشمل عليه، إعداد وتنفيذ ومراقبة وتحسين برامج الدرجات الجامعية في المرحلة الأولى في التخصصات المذكورة، وقد تم تصميم المشروع خصيصاً لتعزيز التعاون الإقليمي والدولي بين جامعات الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والاتحاد الأوروبي.

يحتوي هذا الكتيب على النتائج العامة الرئيسية التي توصلت إليها مجموعات التخصصات في إطار مشروع تيوننج للشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وتعكس هذه النتائج بالإجمال الإجماع الذي توصل إليه أعضاء المجموعة والخبراء الدوليون في مجال الاختصاص. نأمل ونعتقد أن المواد الواردة في هذا الكتاب ستكون مفيدة جداً لجميع مؤسسات التعليم العالي التي ترغب في تطبيق نهج الكفاءة لهذا القائم على الكفاءات، وأنه سيساعدهم على إيجاد واستخدام أدوات أكثر ملاءمة لتبني أو إيجاد برامج للتعليم العالي تستجيب لاحتياجات مجتمع اليوم.

لقد أصبح نشر النقاط المرجعية حقيقة واقعة نظراً للعمل الجماعي لمجموعة التخصص وفرق المشروع من الجامعات المشاركة من أوروبا والشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وموظفيها الأكاديميين والإداريين الذين نود أن نعرب عن امتناننا الصادق لهم. كما نؤكد تقديرنا العميق لجميع الخبراء من أوروبا والشرق الأوسط وشمال إفريقيا الذين قدموا إسهاماً كبيراً في تطوير النقاط المرجعية لتصميم وتقديم برامج لدرجات جامعية في مختلف التخصصات.

نأمل أن يجد القراء هذا الكتيب مفيداً ومحظياً على حد سواء.

Pablo Benedito
مدير أكاديمية تيوننج، جامعة دوستو (إسبانيا)

Ivan Dyukarev
مدير المشروع، أكاديمية ديوستو (إسبانيا)

تمهيد

يهدف مشروع تيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (2013-2016) إلى تقديم إيضاح وفهم أكثر للمؤهلات الجامعية، مسحألاً بذلك المقارنة بين الجامعات المختلفة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ولم يكن هذا ليتحقق إلا من خلال تشكيل مجموعات تخصص في (هندسة المعمار، القانون، التمريض، والسياحة) من مختلف الجامعات المشاركة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. كانت هذه المجموعات مسؤولة عن تعريف الكفاءات العامة والكافاءات الخاصة التي كانت محور الدراسة التي لعبت دورها في استشارة أربع فئات مستهدفة من أصحاب المصلحة وهم (الطلاب، أرباب العمل، الخريجون، وأعضاء هيئات التدريس). بناءً على نتائج هذه الدراسة، تم تحديد توصيفات للدرجات العلمية في مجالات التخصص. كانت النتيجة تنفيذ وتقديم برامج جديدة في بعض الجامعات المشاركة لضمان جودة مخرجات التعليم. جميع هذه المراحل تمت خلال فترة المشروع (2013-2016).

الاجزاء التالية تعرض نتائج مراحل المشروع سابقة الذكر فيما يخص مجموعة تخصص السياحة. وبالاضافة الى وضع هذا الكتيب الذي يتضمن النقاط المرجعية لتصميم وتقديم البرامج الجامعية في تخصص السياحة لإقاليم الشرق الأوسط وشمال افريقيا، فقد تم تطبيق دليل الدرجة الجامعية الذي تم وضعه من قبل المجموعة في جامعة اليرموك في الأردن.

أعضاء مجموعة تخصص السياحة

بالنسبة لتخصص السياحة، تم اختيار مجموعة من الجامعات التي تطرح برامج سياحة وضيافة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وهي مدرجة في الجدول رقم 1:

الجدول 1

الجامعات المشاركة في مشروع تيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (2013 - 2016 / تخصص السياحة وبرامجها)

الجامعة	البلد	البرنامح (البرامح) الذي تطّرّحه/تطرحها الجامعة	مدة البرنامج
جامعة قناة السويس	مصر	دراسات سياحية/بكالوريوس إدارة فنادق/بكالوريوس ارشاد سياحي / بكالوريوس دبلوم في الدراسات السياحية دبلوم في إدارة الفنادق دبلوم في الإرشاد السياحي دراسات سياحية / ماجستير إدارة فنادق / ماجستير إرشاد سياحي / ماجستير دراسات سياحية/ دكتوراه إدارة فنادق/ دكتوراه إرشاد سياحي / دكتوراه	4 سنوات لدرجة البكالوريوس (35 ساعة معتمدة في السنة) ستنان لكل من الدبلوم والماجستير والدكتوراة
		إدارة سياحية / بكالوريوس	4 سنوات للبكالوريوس (132 ساعة معتمدة)
		إدارة سياحية/ بكالوريوس إدارة فنادق/ بكالوريوس سياحة/ماجستير	4 سنوات للبكالوريوس (33 ساعة معتمدة) ستنان للماجستير (33 ساعة معتمدة)
جامعة الهاشمية	الأردن		
جامعة اليرموك			

الجامعة	البلد	البرنامج (البرامج) الذي نظرها/ تطبيقها الجامعية	مدة البرنامج
الجامعة الحديقة للإدارة والعلوم	لبنان	درجة الماجستير في الفندقة سياحة / بكالوريوس ضيافة / بكالوريوس	برنامجه مدته 3 سنوات (94) ساعة معتمدة و سنة رابعة اختيارية لاكتساب خبرة عملية لمدة سنة
جامعة البلمند	لبنان	سياحة وإدارة فنادق / بكالوريوس	3 سنوات لبكالوريوس الإدارة (99) ساعة
جامعة عمر المختار	ليبيا	دراسات سياحية / بكالوريوس	4 سنوات لبكالوريوس (6) إلى 11 مادة كل سنة
جامعة مولاي إسماعيل		سياحة وإدارة فنادق / بكالوريوس	3-2 سنتان لبكالوريوس 1800 ساعة تواصل / سنتان 2160 ساعة تواصل / 3 سنوات
جامعة محمد الأول	المغرب	دبلوم في التكنولوجيا والسياحة والتراث / ماجستير	ستنان لكل من الدبلوم والماجستير 1800 ساعة تواصل / ستنان 2160 ساعة تواصل / 3 سنوات للماجستير 1400 ساعة تواصل للماجستير
كلية فلسطين الأهلية الجامعية	فلسطين	سياحة طبية / بكالوريوس سياحة طبية / دبلوم	4 سنوات لبكالوريوس (135) ساعة معتمدة (30) ساعة واحدة للدبلوم (30) ساعة معتمدة
جامعة المنستير	تونس	ليسانس في إدارة السياحة ليسانس في التسويق السياحي ليسانس في الترفيه السياحي ماجستير في إدارة السياحة والضيافة	3 سنوات لليسانس (180) ساعة معتمدة
جامعة تونس		ماجستير في تطوير السياحة التراثية	ستنان للماجستير

فيما يلي عرض موجز لكل واحدة من هذه المؤسسات التعليمية:

جامعة قناة السويس

(<http://tourism.scuegypt.edu.eg/>)

افتتحت جامعة قناة السويس عام 1976 في مصر كجامعة حكومية مجتمعية تخدم إقليمي قناة السويس وسيناء. وكان أول افتتاح لكلية السياحة والضيافة عام 1995 ، حيث تخرجت أول دفعة من طلابها عام 1999. تضم الكلية ثلاثة أقسام هي الدراسات السياحية، وإدارة الفنادق، والإرشاد السياحي. وتعمل الكلية على إنشاء مبني تعليمي جديد وفندق داخل حرم جامعة قناة السويس. وللكلية فرعان،

أحدهما يقع في شرم الشيخ والآخر في العريش، و في كليهما وحدات سكنية و مراكز تدريبية للطلاب يديرها أعضاء الهيئة التدريسية.

الجامعة الهاشمية

(<http://www.hu.edu.jo/fac/Default.aspx?facid=69000000>)

تأسست كلية الملكة رانيا للسياحة والتراث في العام الدراسي 1999/2000 لتلعب دوراً مهماً في تأهيل موارد بشرية مميزة في مجال السياحة وحماية الآثار وإدارة الموارد الثقافية. بدأت الكلية باستقبال الطلاب في العام الدراسي 2001/2002، وهي تمنح درجة البكالوريوس في في ثلاثة تخصصات، هي الادارة السياحية، علم المحافظة على الآثار، ادارة الموارد التراثية والمتاحف.

جامعة اليرموك

(http://www.yu.edu.jo/en/?option=com_k2&view=itemlist&layout=categor y&task=category&id=68&Itemid=530)

تأسست كلية السياحة وإدارة الفنادق في جامعة اليرموك في العام الدراسي 2011-2012 كجزء من توجّه الجامعة نحو توفير القوى العاملة المتخصصة والمؤهلة الازمة من أجل الإسهام في ديمومة النطور الاقتصادي والاجتماعي في الأردن. تضم الكلية قسمين هما : قسم إدارة السياحة وقسم إدارة الفنادق. يطرح كل قسم من هذين القسمين برنامج بكالوريوس مدته 4 سنوات في إدارة الفنادق وإدارة السياحة و برنامج ماجستير في السياحة مدته ستة سنتان.

الجامعة الحديثة للإدارة و العلوم

(<http://www.mubs.edu.lb/en/main/academics/schools/international-school-of-business.aspx>)

يطرح كلية إدارة الأعمال خلال الفصول الأولى متطلبات أساسية لكافة طلاب الإدارة، وفي الفصول اللاحقة وبعد أن يكون الطالب قد اكتسبوا معرفة كافية لتقدير اهتماماتهم الإدارية، يتسلّى لهم التخصص في نواحي وظيفية معينة، وفي الوقت نفسه يستمرون في تطوير معرفتهم الإدارية ومهاراتهم القابلة للتحويل. ومن التخصصات المتوفّرة أيضًا: المحاسبة، العلوم المالية والمصرفيّة، إدارة الأعمال، أنظمة المعلومات الإدارية، إدارة الموارد البشرية، الإدارية، التسويق، السياحة والضيافة.

جامعة البلمند

(<http://www.balamand.edu.lb/Academics/Faculties/THM/Template/Pages/default.aspx>)

تأسست جامعة البلمند في العام 1988 ، وهي مؤسسة خاصة مستقلة وغير ربحية للتعليم العالي مرخصة من الحكومة اللبنانية. تطرح كلية السياحة وإدارة الفنادق برنامج بكالوريوس مدته 3 سنوات،

بنصاب مقداره 99 ساعة معتمدة لتخصص السياحة وإدارة الفنادق الذي يُدرّس باللغة الإنجليزية ويحتوي المنهج على ثلاثة عناصر هي: متطلبات الجامعة الأساسية، متطلبات تخصص الإدارة ومتطلبات تخصص السياحة/ الضيافة.

جامعة عمر المختار

(<http://www.omu.edu.ly/>)

تأسست كلية السياحة والآثار في العام 2010، وهي تطرح برنامج بكالوريوس في السياحة والآثار ومنته 4 سنوات، حيث يدرس الطلاب من 6 إلى 11 مادة في كل سنة. وتضم الكلية ثلاثة أقسام هي: قسم الدراسات السياحية، قسم الآثار الكلاسيكية، وقسم الآثار الإسلامية.

جامعة مولاي إسماعيل

(www.umi.ac.ma)

تأسست جامعة مولاي إسماعيل في مكناس في 32 تشرين الأول من العام 1989، وهي تضم 6 كليات هي: كلية العلوم، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية القانون، كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية، كلية العلوم والتكنولوجيا - الرشيدية، كلية الهندسة، كلية الدراسات العليا للتكنولوجيا، الكلية متعددة التخصصات - الرشيدية، وهذه الكلية تطرح برامج تدريبية في السياحة، إضافة إلى (كلية التدريب على التعليم).

جامعة محمد الأول

(www.univ-oujda.ac.ma)

تأسست جامعة محمد الأول الكائنة في (وجدة، المغرب) في العام 1978، وتقدم الجامعة درجتين علميتين هما: ماجستير في السياحة والآثار ودبلوم جامعي في تكنولوجيا إدارة السياحة. تهدف المواد الرئيسية للإنتها عشرة إلى التدريب على التوسيط والتواصل للسياحة الثقافية. وهي تتركز حول جانبين هما: المعرفة وإدارة التراث الثقافي والمعرفة بالنشاطات والحرف السياحية. أما دبلوم التكنولوجيا الجامعي فيهدف إلى توفير تدريب على المهارات الإدارية المتعلقة بالسياحة.

كلية فلسطين الأهلية الجامعية/ بيت لحم

(<http://www.paluniv.edu.ps/?p=main>)

كلية فلسطين الأهلية الجامعية هي مؤسسة تعليم عالي تأسست في العام 2006 ككتويج للمشروع المشترك بين نخبة من الأكاديميين والمستثمرين والذي يهدف إلى تطوير وحماية رأس المال القومي في البلاد. تضم الكلية أقساماً تطرح برامج لدرجة البكالوريوس مثل: قسم الآداب والعلوم ، قسم القانون، قسم العلوم الطبيعية، قسم تكنولوجيا المعلومات، قسم العلوم الإدارية والمالية التي تمنح درجة البكالوريوس في المحاسبة وإدارة الأعمال والعلوم المالية والمصرفية والسياحة الطبية.

جامعة المنستير (www.um.rnu.tn)

تأسست جامعة المنستير في العام 2004، وهي تضم ست كليات وعدها من المعاهد. ومن بين هذه المعاهد المعهد العالي للدراسات التطبيقية في العلوم الإنسانية في المهدية الذي يمنح درجة البكالوريوس في التسويق السياحي ودرجة الماجستير في الضيافة والإدارة السياحية. وهناك أيضاً الليسانس التطبيقي في الترويج السياحي، وهذا الأخير يركز بشكل أساسي على توعية الطلاب بالإمكانات السياحية المختلفة في البلاد وتدريبهم على مهارات التواصل والمهارات اللغوية الالزامية للعمل في المرافق السياحية.

جامعة تونس (www.ens.rnu.tn)

تأسست جامعة تونس في العام 1988، وهي تضم ست عشرة مؤسسة للتعليم العالي والبحث العلمي تمنح 113 درجة علمية. ومن بين هذه المؤسسات المعهد العالي للمهن التراثية في تونس، الذي يقدم برنامجين مهنيين لدرجة الماجستير هما: تنمية السياحة التراثية وتطبيقات التراث في الحرف التقليدية.

وتقديم جامعة ديوستو /بلباو منهجه وأساليب تيوننج بالإضافة إلى التنسيق الشامل وإدارة المشاريع. وقد ضمت مجموعة تخصص السياحة عدداً من الخبراء/ الشركاء من جامعات الاتحاد الأوروبي من يمتلكون خبرة واسعة في التعاون الدولي فيما يتعلق بالخبرة التربوية والقدرة الفنية في إدارة المشاريع، وهذه كلها ضرورية من أجل تنفيذ كافة جوانب المشروع بمراحله المختلفة. وهؤلاء الأعضاء هم:

الوظيفة	المؤسسة	اسم الخبر
منسق	جامعة ديوستو	ألفارو دي لا ريكا
منسق	جامعة ديوستو	أنا جوتيا برات
منسق	جامعة انجيه	جيبرالد بير
موظف ارتباط	جامعة انجيه	باسكار ميسير

يأتي هنا التحليل الرباعي SWOT لتقييم الوضع الحالي لبرامج السياحة والضيافة في الجامعات المشاركة، وهو يلخص ما قدمه أعضاء المجموعة من تقارير فردية حول تخصصات المؤسسات التي ينتسبون لها، والتي كانت قد نوقشت أيضاً في الاجتماع الأول للمشروع، وكان لها الاتر الواضح في توجيه المجموعة لدى وضع قوائم الكفاءات لاحقاً.

الجدول 2

التحليل الرباعي لبرامج السياحة والضيافة في الجامعات المشاركة في المشروع
(ملاحظة: تتفاوت الدول في الشرق الأوسط وآفريقيا من حيث طرح برامج السياحة والضيافة، فمثلاً لا نجد ذلك في سوريا بشكل كبير فيما لو قورن بمصر والاردن ولبنان)

نقاط القوة	نقاط الضعف	الفروع	التهديدات
<ul style="list-style-type: none"> العدد الكبير من الفنادق ووكالات السياحة والسفر اللازمة للتدريب العلمي. تميز رجال الأعمال الرياديين في مقاهيم الطعام والشراب الجديدة وترجمتها إلى عدد لا يأس به من فرص العمل (يُنطبق بشكل أساسي على لبنان). العدد الكبير من فرص العمل التي يقدمها القطاع الخاص. 	<ul style="list-style-type: none"> الافتقار إلى دعم وزاري التربية والتعليم/ التعليم العالي فيما يتعلق بمعايير القبول والمناهج المدرسية. الافتقار إلى الكليات على أنها أكاديمية بحثية، وتقوم بتدريس المهارات وتطبيقاتها في سياق منعزل، وليس المهارات الأساسية واللازمة لإدارة الأعمال وإجراء التدريب والاستقطاب. الافتقار إلى التنسيق مع القطاع الخاص في المراحل المختلفة لإعداد المناهج وإجراء التدريب والاستقطاب. تهدف العديد من برامج الضيافة إلى إعداد الطلاب لمناصب إدارية دون تصميم هذه البرامج بشكل فطلي للتغطية الطلاب لمثل تلك المناصب. وهناك ترتكز قليل على مهارات تحديد المشكلات ومهارات التواصل ومهارات التحليل، بالإضافة إلى القدرة على جمع المعلومات ومهارات القيادة والإبداع. افتقار الكثير من الجامعات إلى المراافق التقنية كالمختبرات والتكنولوجيا التي تدعم المناهج. 	<ul style="list-style-type: none"> وجود بعض كليات السياحة المشاركة في قطاع مشاريع مثل إيرازموس ومشروع تطوير التعليم للشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تسهل هذه المشاريع التطور المستقل لتعليم السياحة. توقيع اتفاقيات تعاون بين بعض كليات السياحة والفنقة في الأقليم مع مثيلاتها من الكليات المعروفة والرائدة. 	<ul style="list-style-type: none"> انعدام الاستقرار السياسي الذي يؤثر على أداء قطاع السياحة. في بعض الدول، يتم تعيين العمالة الخارجية غير المؤهلة برواتب متدنية كونها أقل كلفة.

إعداد قوائم الكفاءات العامة والكافاءات الخاصة

خلال الاجتماع العام الأول (من 2 إلى 6 أيار ، البحر الميت/الأردن) ، عُقدت عدة جلسات تم فيها:

- تشكيل مجموعات التخصصات الأربع (بما فيها مجموعة السياحة)
- انتخاب منسق في كل مجموعة تخصص
- تقديم ملخص شفهي من قبل كل عضو في المجموعة حول البرامج التي تقدمها الجامعة التي يمثلها هذا العضو، وفرص العمل التي يحتمل أن يحصل عليها الطالب بعد تخرجه، مثل:
 - معد رحلات سياحية/وكيل سياحة وسفر
 - الخطوط الجوية (صعود الركاب على الطائرة و ضيافتهم)
 - الأدلة والمرافقون السياحيون (عدة لغات)
 - فنادق/طعام وشراب: الإدارية و العمليات (كافه الأقسام)
 - منظمات سياحية حكومية وغير حكومية (كافه الأقسام)
 - تعليم وتدريب في مجال السياحة والضيافة
 - مستشار سياحي
 - مرافق جولات بحرية
 - منظم فعاليات
 - مدير ووجهات ومواقع إقليمية
 - رياضيون في القطاع السياحي

(انظر الملحق 3 للوصف الوظيفي لمعظم هذه الوظائف حسب القوانين والتشريعات المهنية في بعض دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا).

من أجل تحديد الكفاءات العامة والكافاءات الخاصة ، طلب من أعضاء مجموعة تخصص السياحة في جلسة العصف الذهني أن يخرجوا بقائمة من الكفاءات الأساسية المتعلقة بالمعرفة والمهارات الازمة للتوظيف في قطاع السياحة، مثلاً: الإدارة، أخلاقيات العمل، الاستدامة، القيادة، التعديل الثقافية، التواصل، الابتكار، حل المشكلات، الخ. لقد قام الخبراء/ الشركاء من الاتحاد الأوروبي (كمُساعدين) بجمع هذه الكفاءات المقترحة، حيث تم حذف بعضها وأعيد صياغة بعضها الآخر. وبناءً على هذه المفاهيم تم إعداد قائمة مبدئية بالكافاءات العامة وافق عليها أعضاء مجموعة تخصص السياحة. وهذه الكفاءات هي:

1. التعديل والتتنوع الثقافي
2. إدارة المشاريع
3. المهارات القيادية والإدارية
4. العناية والاحتفاظ بالعميل
5. التخطيط وإدارة الوقت
6. مهارات البحث
7. الالتزام بالصحة والسلامة
8. التطوير المهني المستمر
9. الالتزام والقدرة على التعلم مدى الحياة
10. القدرة على إبداء الرأي وت تقديم تغذية راجعة
11. القدرة على تحمل المسؤولية الاجتماعية والوعي المدني
12. الالتزام بالعدل الاجتماعي

تم وضع جميع الكفاءات العامة - التي اقترحتها مجموعات التخصص الأخرى - معاً، وفيما يلي قائمة نهائية مشتركة بين كافة المجموعات:

القدرة على:

- كفاءة عامة 1- إدارة الوقت بشكل فعال
- كفاءة عامة 2- التواصل اللفظي والكتابي مع فئات مختلفة من الناس
- كفاءة عامة 3- المحافظة على التعلم المستمر
- كفاءة عامة 4- القدرة على التفكير الناقد والتحليل والتأليف
- كفاءة عامة 5- تحديد المشكلات وحلها

- كفاءة عامة 6- اتخاذ قرارات منطقية
- كفاءة عامة 7- العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات
- كفاءة عامة 8- القيادة بشكل فعال
- كفاءة عامة 9- العمل بشكل فردي
- كفاءة عامة 10- المحافظة على جودة العمل
- كفاءة عامة 11- التصرف الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية
- كفاءة عامة 12- تطبيق المعرفة في مواقف عملية
- كفاءة عامة 13- التواصل بلغة ثانية
- كفاءة عامة 14- الابتكار والإبداع
- كفاءة عامة 15- المرؤنة والتکلف مع المواقف المختلفة
- كفاءة عامة 16- تمكين الآخرين
- كفاءة عامة 17- البحث عن المعلومات في مصادر متعددة
- كفاءة عامة 18- حماية البيئة والمحافظة عليها

الالتزام بـ:

- كفاءة عامة 19- حقوق الإنسان
- كفاءة عامة 20- إجراءات الصحة والسلامة
- كفاءة عامة 21- الحفاظ على القيم والتراث الثقافي

التمتع بـ:

- كفاءة عامة 22- مهارات تنظيمية
- كفاءة عامة 23- روح الانتقاء والولاء
- كفاءة عامة 24- احترام التعددية والتنوع الثقافي
- كفاءة عامة 25- مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التحلي بـ:

- كفاءة عامة 26 - روح المبادرة
- كفاءة عامة 27 - التحفير الذاتي
- كفاءة عامة 28 - الحزم

من المعروف أنَّ كافة وظائف قطاع السياحة والضيافة تتوقف على ضرورة معرفة الموظفين والمامهم بكتفاهات معينة من أجل أداء العمليات المختلفة بشكل مهني وفعال. وهذه الكفاءات هي: التمتع بمهارات تواصل حيدة (التواصل اللظي وغير اللظي وإتقان لغات أجنبية)، العمل ضمن فريق، اكتساب معرفة ومهارات ادارية عالية، العمل في بيئه متعددة الثقافات، استخدام مهارات تكنولوجيا المعلومات، تطبيق إجراءات الصحة والسلامة والسلوكيات الأخلاقية. ولذلك قامت مجموعة تخصص السياحة بإعداد قائمه بالكتفاهات الخاصة بموضوع معين تغطي المهارات والتواهي المعرفية الازمة للوظائف المذكورة آنفاً، وهذه الكفاءات هي:

القدرة على:

- كفاءة خاصة 1- تقييم وفهم إمكانات السياحة العالمية والمحليه
- كفاءة خاصة 2- تطبيق الخبرة العملية على أرض الواقع
- كفاءة خاصة 3- تطبيق المعرفة والمهارات في وظائف السياحة
- كفاءة خاصة 4- فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والتواصل
- كفاءة خاصة 5- استيعاب بعض المفاهيم مثل القدرة الاستيعابية والبصمة البيئية
- كفاءة خاصة 6- تشغيل شركات السياحة بشكل فعال
- كفاءة خاصة 7- تحديد وعرض البيئة السياحية بشكل فعال
- كفاءة خاصة 8- إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باللغة الإنجليزية / أو بلغة أجنبية أخرى
- كفاءة خاصة 9- التنسيق والتثبيك مع أصحاب المصلحة
- كفاءة خاصة 10- الإدارة المالية للخدمات السياحية
- كفاءة خاصة 11- فهم القضايا الحالية في السياحة والمعارف العامة الأخرى
- كفاءة خاصة 12- امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريق (المشتريات)
- كفاءة خاصة 13- تكوين معرفة بالمفاهيم والنظريات والممارسات الأساسية المعمول بها في الأنشطة السياحية
- كفاءة خاصة 14- تحديد الموارد السياحية الطبيعية والثقافية
- كفاءة خاصة 15- إجراء المعاملات المالية والمحاسبية

لقد عمل أعضاء المجموعة على ترجمة النسخة الإنجليزية من الكفاءات إلى اللغتين العربية والفرنسية من أجل تسهيل عملية الاستبيان. ثُبّين الفقرات التالية نتائج هذه العملية وأهم الاستنتاجات حولها.

4

الاستبيان

طلبَ من المشاركين والأكاديميين والطلاب والخريجين وأرباب العمل أن يملأوا استبانة إلكترونية، حيث تم تقييم الكفاءات العامة والكافاءات الخاصة على مقياس من واحد إلى أربعة كالتالي:

- .1 لا يوجد
- .2 ضعيف
- .3 مقبول
- .4 قوي

تم تقييم كل كفاءة من حيث الأهمية والتحقيق، كما طلبَ من المستجيبين أن يختاروا الكفاءات الخمس الأكثر أهمية بالنسبة لهم، كما قاموا بإعطاء درجات بالترتيب التنازلي من 5 إلى 1.

كانت النتيجة هي أن هناك ترکيز على ثلاثة مؤشرات رئيسية في تحليل وتقسيم النتائج:

- الوسط الحسابي للتقييم
- الترتيب
- معامل الارتباط بين الأهمية والتحقيق.

كما طلبَ من كل عضو من أعضاء مجموعة التخصص أن يستهدف 30 مستجيباً على الأقل لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة (أي ما مجموعه 11 عضواً × 4 فئات = 30 = 1320 مستجيباً لمجموعة التخصص).

أعطت إدارة المشروع كل عضو من أعضاء مجموعة التخصص ما يلي من أجل الوصول إلى المستجيبين:

- اسم مستخدم
- رسائل تطلب تعيينة الاستبانة
- رابط إلكتروني وكلمة مرور من أجل الدخول إلى الاستبانة الإلكترونية.

تمت استجابة أصحاب المصلحة للاستبانة خلال الفترة الواقعة ما بين 16/6/2015 و17/7/2015، وقامت إدارة المشروع بعدها بمعالجة البيانات والخروج بالنتائج النهائية للاستبيان التي تم عرضها في الاجتماع العام الثاني الذي انعقد خلال الفترة (28) أيلول حتى 2 تشرين الأول من العام 2014 في جامعة ديوسنو- بلباو / إسبانيا).

5

التحليل والنتائج

بالنسبة للكفاءات العامة، قام 2687 مستجيباً بتبنيه الجزء ذي الصلة من الاستبانة في مجالات التخصص الأربع، كان 645 منها في مجال السياحة. تم توزيع هذه الاستجابات ضمن الفئات الأربع المنقولة عليها كالتالي:

الجدول 3

عدد المستجيبين للاستبيان فيما يتعلق بقوائم الكفاءات العامة والكافاءات الخاصة (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

الكافاءات الخاصة		الكافاءات العامة		أصحاب المصلحة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
24.77	110	22.950	148	الأكاديميون
20.95	93	20.160	130	أرباب العمل
28.15	125	30.323	195	الطلاب
26.13	116	26.670	172	الخريجون
100	444	100	645	المجموع

وفيما يتعلق بالكافاءات الخاصة في مجال تخصص السياحة، كان عدد المستجيبين 444 من أصل 1874 كانوا قد استجاوا للفاءات الخاصة لمجموعات التخصص الأربع.

الجدول 4

عدد المستجيبين للاستبيان فيما يتعلق بقوائم الكفاءات العامة والكافاءات الخاصة حسب الدول الأعضاء (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

الكافاءات الخاصة		الكافاءات العامة		أصحاب المصلحة	عدد المستجيبين
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
3.15	14	2.95	19	مصر	
32.66	145	29.46	190	الأردن	
50.23	223	35.35	228	لبنان	
1.13	5	18.60	120	ليبيا	
3.60	16	4.50	29	المغرب	
9.23	41	9.15	59	تونس	
100	444	100	645	المجموع	

نتائج الكفاءات العامة

بالاطلاع على نتائج تقييم الكفاءات العامة، نلاحظ أن معظم متواسطات العلامات في مقياس الأهمية كانت تتراوح بين 3 (مقبول) و 4 (قوى)، بينما تراوحت كافة النسب في مقياس التحقيق بين 2 (ضعيف) و 3 (مقبول). وكانت أعلى وأدنى متواسطات حسابية للمجموعات الأربع من أصحاب المصلحة كالتالي:

الأكاديميون

من حيث الأهمية، كانت الكفاءات الست التي حصلت على أعلى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 10- القدرة على المحافظة على جودة العمل (3,41)
- الكفاءة العامة 1- القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال (3,32)
- الكفاءة العامة 5- القدرة على تحديد المشكلات وحلها (3,30)
- الكفاءة العامة 2- القدرة على التواصل اللفظي والكتابي مع فئات مختلفة من الناس (3,27)
- الكفاءة العامة 12- القدرة على تطبيق المعرفة في المواقف العملية (3,27)
- الكفاءة العامة 27- التحلي بالتحفيز الذاتي (3,27)

الكفاءات الخمس التي حصلت على أدنى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 22- التمتع بمهارات تنظيمية (2,98)
- الكفاءة العامة 8- القدرة على القيادة بشكل فعال (2,95)
- الكفاءة العامة 23- التحليل بروح الانتماء والولاء (2,94)
- الكفاءة العامة 16- القدرة على تمكين الآخرين (2,93)
- الكفاءة العامة 9- القدرة على العمل بشكل فردي (2,71)

من حيث التحقيق، كانت الكفاءات الخمس التي حصلت على أعلى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 25- التمتع بمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2,61)
- الكفاءة العامة 17- القدرة على البحث عن المعلومات من مصادر متعددة (2,59)
- الكفاءة العامة 2 - القدرة على التواصل اللفظي والكتابي مع فئات مختلفة من الناس (2,59)
- الكفاءة العامة 11- القدرة على التصرف الأخلاقي والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية (2,58)
- الكفاءة العامة 12- القدرة على البحث عن المعلومات من مصادر متعددة (2,54)

الكفاءات الخمس التي حصلت على أدنى متوسط علامات هي:

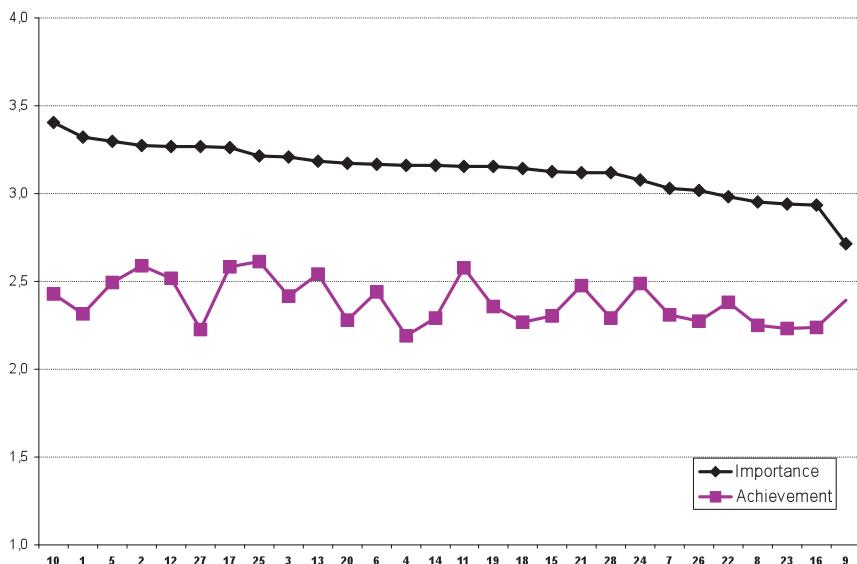
- الكفاءة العامة 4- القدرة على التفكير الناقد والتحليل والتأليف (2,19)
- الكفاءة العامة 27- التحليل بالتحفيز الذاتي (2,23)
- الكفاءة العامة 23- التمتع بروح الانتماء والولاء (2,23)
- الكفاءة العامة 16- القدرة على تمكين الآخرين (2,24)
- الكفاءة العامة 8- القدرة على القيادة بشكل فعال (2,25)

يمكن ملاحظة الأمور التالية (من حيث متوسط العلامات):

- كانت الكفاءة العامة 12 واحدة من أعلى خمس كفاءات من حيث الأهمية والتحقيق
- كانت الكفاءة العامة 27 واحدة من أعلى خمس كفاءات من حيث الأهمية، ولكنها كانت واحدة من الكفاءات الأدنى من حيث التحقيق
- كانت الكفاءة العامة 16 واحدة من أدنى خمس كفاءات من حيث الأهمية والتحقيق

أما فيما يتعلق بالترتيب، فقد كانت الكفاءات العامة التالية الأعلى من حيث متوسط العلامات (أي أنها اعتبرت الأكثر أهمية من قبل مجموعة المستجيبين هذه):

- الكفاءة العامة 1 - القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال
- الكفاءة العامة 2- القدرة على التواصل اللفظي والكتابي مع فئات مختلفة من الناس
- الكفاءة العامة 12- القدرة على تطبيق المعرفة في المواقف العملية
- الكفاءة العامة 4- القدرة على التفكير الناقد والتحليل والتأليف
- الكفاءة العامة 3- القدرة على المحافظة على التعلم المستمر



الشكل 1

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات العامة التي فهمها الأكاديميون من حيث الأهمية والتحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان الذي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

أرباب العمل

بالنسبة للأهمية ، كانت الكفاءات الخمس التي حصلت على أعلى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 10- القدرة على المحافظة على جودة العمل (3,34)
- الكفاءة العامة 5- القدرة على تحديد المشكلات وحلها (3,30)

- الكفاءة العامة 1- القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال (3,25)
- الكفاءة العامة 19- الالتزام بحقوق الإنسان (3,20)
- الكفاءة العامة 20- الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة (3,20)

الكافاءات الخمس التي حصلت على أدنى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 7- القدرة على العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات (2,94)
- الكفاءة العامة 23- التمتع بروح الانتماء والولاء (2,95)
- الكفاءة العامة 22- التمتع بمهارات تنظيمية (2,95)
- الكفاءة العامة 16- القدرة على تمكين الآخرين (2,85)
- الكفاءة العامة 9- القدرة على العمل بشكل فردي (2,66)

بالنسبة للتحقيق، كانت الكفاءات السبعة التي حصلت على أعلى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 3- القدرة على المحافظة على التعلم المستمر (2,55)
- الكفاءة العامة 21- الالتزام بالمحافظة على القيم والترااث الثقافي (2,50)
- الكفاءة العامة 25- التمتع بمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2,46)
- الكفاءة العامة 17- القدرة على البحث عن المعلومات من مصادر متنوعة (2,43)
- الكفاءة العامة 2- القدرة على التواصل اللفظي والكتابي مع فئات مختلفة من الناس (2,36)
- الكفاءة العامة 26- التمتع بروح المبادرة (2,36)

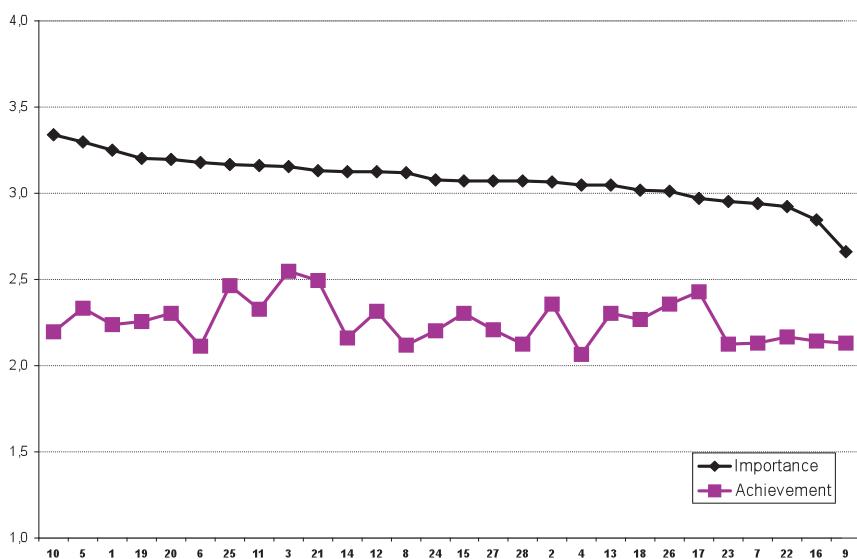
الكافاءات الخمس التي حصلت على أدنى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 9- القدرة على العمل بشكل فردي (2,13)
- الكفاءة العامة 7- القدرة على العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات (2,13)
- الكفاءة العامة 28- التطعي بالحرزم (2,12)
- الكفاءة العامة 8- القدرة على القيادة بشكل فعال (2,12)
- الكفاءة العامة 6- القدرة على اتخاذ قرارات منطقية (2,11)

من الملاحظ أن الكفاءة العامة رقم 9 كانت واحدة من الكفاءات الخمس الأدنى في متوسط العلامات من حيث الأهمية والتحقيق.

أما فيما يتعلق بالترتيب، فقد كانت الكفاءات العامة التالية هي الأعلى (أي اعتبرت الأكثر أهمية من قبل مجموعة المستجيبين هذه):

- الكفاءة العامة 1- القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال
- الكفاءة العامة 3- القدرة على المحافظة على التعلم المستمر
- الكفاءة العامة 5- القدرة على تحديد المشكلات وحلها
- الكفاءة العامة 10- القدرة على المحافظة على جودة العمل
- الكفاءة العامة 11- القدرة على التصرف بشكل أخلاقي مع الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية



الشكل 2

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات العامة التي قدمها أرباب العمل من حيث الأهمية والتحقق (المصدر: نتائج الاستبيان الذي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (2013-2016)

الطلاب

بالنسبة للأهمية، كانت الكفاءات الخمس التي حصلت على أعلى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 10- القدرة على المحافظة على جودة العمل (3,16)
- الكفاءة العامة 1- القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال (3,15)

- الكفاءة العامة 27- التحلی بالتحفیز الذاتی (3,13)
- الكفاءة العامة 19- الالتزام بحقوق الإنسان (3,12)
- الكفاءة العامة 20- الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة (3,11)

الكفاءات الخمس التي حصلت على أدنى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 22- التمتع بمهارات (2,81)
- الكفاءة العامة 23- الإحساس بالانتماء والولاء (2,78)
- الكفاءة العامة 7- القرة على العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات (2,73)
- الكفاءة العامة 9- القرة على العمل بشكل فردي (2,58)

بالنسبة للتحقيق ، كانت الكفاءات الخمس التي حصلت على أعلى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 11- القدرة على التصرف بشكل أخلاقي والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية (2,73)
- الكفاءة العامة 10- القرة على المحافظة على جودة العمل (2,72)
- الكفاءة العامة 21- الالتزام بالمحافظة على القيم والترااث التقاوی (2,67)
- الكفاءة العامة 3- القرة على المحافظة على التعلم المستمر (2,65)
- الكفاءة العامة 25- التمتع بمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2,64)

الكفاءات الخمس التي حصلت على أدنى متوسط علامات هي:

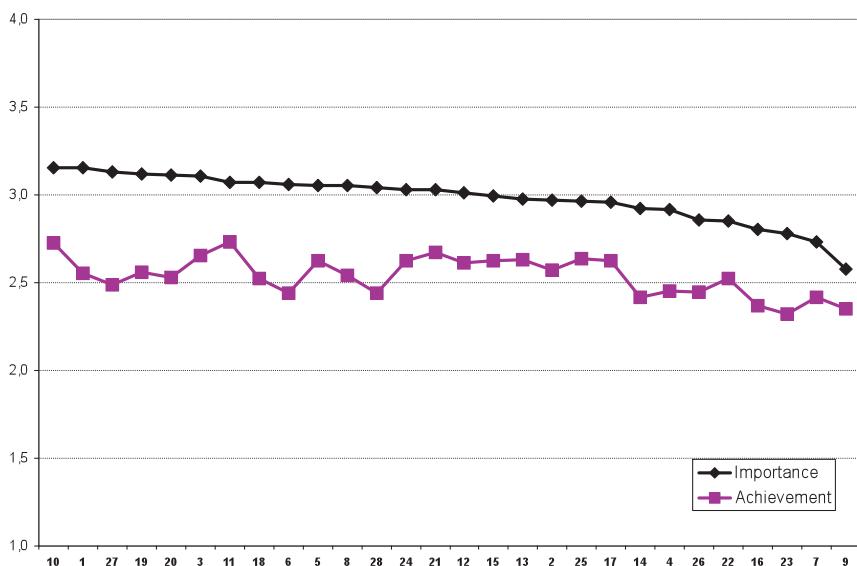
- الكفاءة العامة 28- التحلی بالحزم (2,44)
- الكفاءة العامة 6- القرة على اتخاذ قرارات منطقية (2,44)
- الكفاءة العامة 14- القرة على الإبداع والابتكار (2,41)
- الكفاءة العامة 9- القرة على العمل بشكل فردي (2,35)
- الكفاءة العامة 23- روح الانتماء والولاء (2,32)

يرجى ملاحظة ما يلي:

- كانت الكفاءة العامة رقم 10 واحدة من أعلى خمس كفاءات من حيث الأهمية والتحقيق
- كانت الكفاءة العامة رقم 9 واحدة من أدنى خمس كفاءات من حيث الأهمية والتحقيق

أما فيما يتعلق بالترتيب، كانت الكفاءات العامة التالية هي الأعلى (أي أنها اعتبرت الأكثر أهمية من قبل مجموعة المستجيبين هذه):

- الكفاءة العامة 1- القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال
- الكفاءة العامة 3- القدرة على المحافظة على التعلم المستمر
- الكفاءة العامة 2- القدرة على التواصل اللفظي والكتابي مع فئات مختلفة من الناس
- الكفاءة العامة 5- القدرة على تحديد المشكلات وحلها
- الكفاءة العامة 27- التحلي بالتحفيز الذاتي



الشكل 3

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات العامة التي قدمها الطلاب من حيث الأهمية والتحقق (المصدر: نتائج الاستبيان الذي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (2016-2013)

الخريجون

بالنسبة للأهمية ، كانت الكفاءات الخمس التي حصلت على أعلى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 20- الالتزام بإجراءات الصحة والسلامة (3,36)
- الكفاءة العامة 6- القدرة على اتخاذ قرارات منطقية (3,34)

- الكفاءة العامة 25- التمتع بمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (3,33)
- الكفاءة العامة 12- القدرة على تطبيق المعرفة في المواقف العملية (3,33)
- الكفاءة العامة 19- الالتزام بحقوق الإنسان (3,32)

الكفاءات الخمس التي حصلت على أدنى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 24- احترام التعددية والتوعي الثقافي (3,12)
- الكفاءة العامة 4- القدرة على التفكير الناقد والتحليل التأليف (3,12)
- الكفاءة العامة 16- القدرة على تمكين الآخرين (3,06)
- الكفاءة العامة 23- التمتع بروح الانتماء والولاء (3,02)
- الكفاءة العامة 9- القدرة على العمل بشكل مستقل (2,75)

بالنسبة للتحقيق، كانت الكفاءات الخمس التي حصلت على أعلى متوسط علامات هي:

- الكفاءة العامة 17- القدرة على البحث عن المعلومات من مصادر متعددة (2,70)
- الكفاءة العامة 13- القدرة على التواصل بلغة ثانية (2,67)
- الكفاءة العامة 25- التمتع بمهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2,66)
- الكفاءة العامة 11- القدرة على التصرف بشكل أخلاقي والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية (2,59)
- الكفاءة العامة 2- القدرة على التواصل اللفظي والكتابي مع فئات مختلفة من الناس (2,58)

الكفاءات الخمس التي حصلت على أدنى متوسط علامات هي:

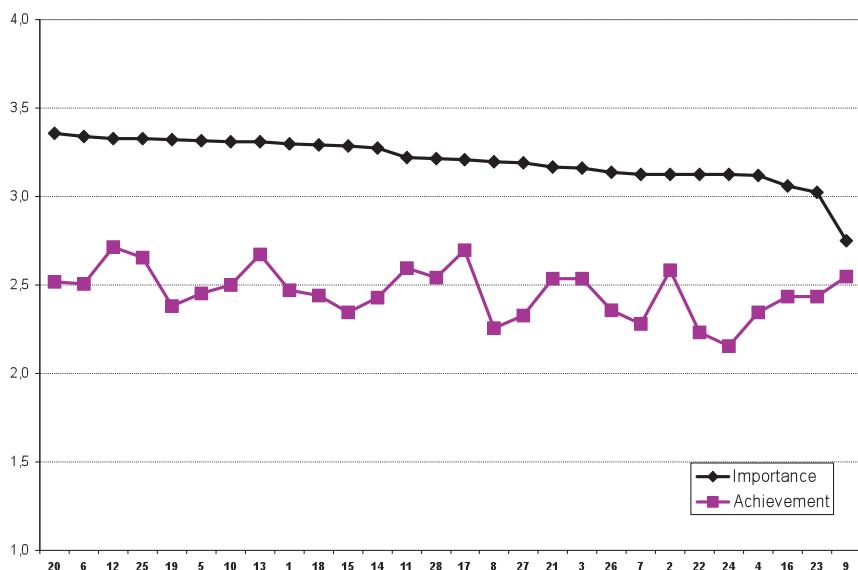
- الكفاءة العامة 27- التحفيز الذاتي (2,33)
- الكفاءة العامة 7- القدرة على العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات (2,28)
- الكفاءة العامة 8- القدرة على القيادة بشكل فعال (2,26)
- الكفاءة العامة 22- التمتع بمهارات تنظيمية (2,23)
- الكفاءة العامة 24- احترام التعددية والتوعي الثقافي (2,16)

يرجى ملاحظة ما يلي:

- كانت الكفاءة العامة رقم 24 واحدة من أدنى خمس كفاءات من حيث الأهمية والتحقيق
- كانت الكفاءة العامة رقم 25 واحدة من أعلى خمس كفاءات من حيث الأهمية والتحقيق

أما فيما يتعلق بالترتيب، فقد كانت الكفاءات العامة التالية هي الأعلى (أي أنها اعتبرت الأكثر أهمية من قبل مجموعة المستجيبين هذه):

- الكفاءة العامة 1- القدرة على إدارة الوقت بشكل فعال
- الكفاءة العامة 10- القدرة على المحافظة على جودة العمل
- الكفاءة العامة 11- القدرة على التصرف بشكل أخلاقي والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية
- الكفاءة العامة 3- القدرة على المحافظة على التعلم المستمر
- الكفاءة العامة 14- القدرة على الإبداع والابتكار



الشكل 4

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات العامة التي قدمها الحريجون من حيث الأهمية والتحقق (المصدر: نتائج الاستبيان الذي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (2013-2016)

نتائج الكفاءات الخاصة

بالنسبة للكفاءات الخاصة كان الفرق واضحاً بين متوسط علامات الأهمية ومتوسط علامات التحقيق، حيث كان متوسط علامات الأهمية أعلى وكانت معظم المتوسطات تتراوح بين 2 (ضعف) و 3 (مقبول). وكانت أعلى وأدنى ثلاثة متوسطات للكفاءات على مقياس الأهمية كما يلي:

الجدول 5

أعلى وأدنى متوسط علامات الاستجابات التي قدمها أصحاب المصلحة بالنسبة للكفاءات العامة والخاصة على مقياس الأهمية (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

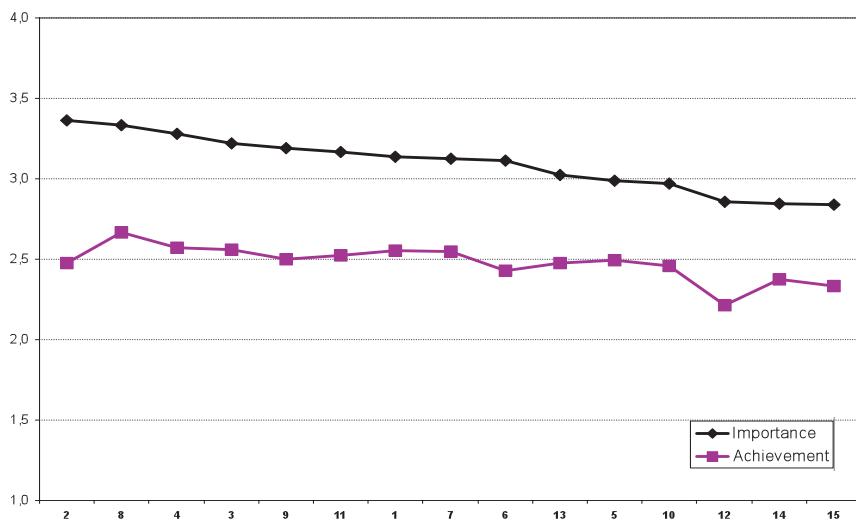
المجموعة	الكفاءات ذات أعلى متوسط حسابي	الكفاءات ذات أدنى متوسط حسابي
الأكاديميون	الكفاءة الخاصة 2 - القدرة على عرض الخبرة العملية على أرض الواقع (3,36)	الكفاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات) (2,85)
	الكفاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العملاء والمساهمين باستخدام اللغة الإنجليزية/لغة أجنبية أخرى (3,33)	الكفاءة الخاصة 14 - القدرة على تحديد الموارد السياحية الطبيعية والثقافية (2,85)
	الكفاءة الخاصة 4 - القدرة على فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال (3,28)	الكفاءة الخاصة 15 - القدرة على إجراء المعاملات المالية والمحاسبية (2,84)
أرباب العمل	الكفاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العملاء والمساهمين باستخدام اللغة الإنجليزية/لغة أجنبية أخرى (3,32)	الكفاءة الخاصة 15 - القدرة على إجراء المعاملات المالية والمحاسبية (2,93)
	الكفاءة الخاصة 2 - القدرة على عرض الخبرة العملية على أرض الواقع (3,25)	الكفاءة الخاصة 14 - القدرة على تحديد الموارد السياحية الطبيعية والثقافية (2,88)
	الكفاءة الخاصة 6 - القدرة على تشغيل شركات السياحة بشكل فعال (2,24)	الكفاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات) (2,83)
الطلاب	الكفاءة الخاصة 2 - القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات في وظائف السياحة (3,29)	الكفاءة الخاصة 5 - القدرة على فهم مفاهيم مثل القدرة الاستيعابية والبصرة البينية (3,01)
	الكفاءة الخاصة 3 - القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات في وظائف السياحة (3,26)	الكفاءة الخاصة 4 - القدرة على فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال (3,00)
	الكفاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العملاء والمساهمين باستخدام اللغة الإنجليزية/لغة أجنبية أخرى (3,22)	الكفاءة الخاصة 15 - القدرة على إجراء المعاملات المالية والمحاسبية (2,95)
الخريجون	الكفاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العملاء والمساهمين باستخدام اللغة الإنجليزية/لغة أجنبية أخرى (3,35)	الكفاءة الخاصة 14 - القدرة على تحديد المصادر السياحية الطبيعية والثقافية (2,99)
	الكفاءة الخاصة 3 - القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات في وظائف السياحة (3,34)	الكفاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات) (2,95)
	الكفاءة الخاصة 2 - القدرة على عرض الخبرة العملية على أرض الواقع (3,31)	الكفاءة الخاصة 15 - القدرة على إجراء المعاملات المالية والمحاسبية (2,81)

كانت أعلى 3 متوسطات وأدنى ثلات متوسطات بالنسبة للكفاءات على مقاييس التحقيق كما يبينها الجدول 6:

الجدول 6

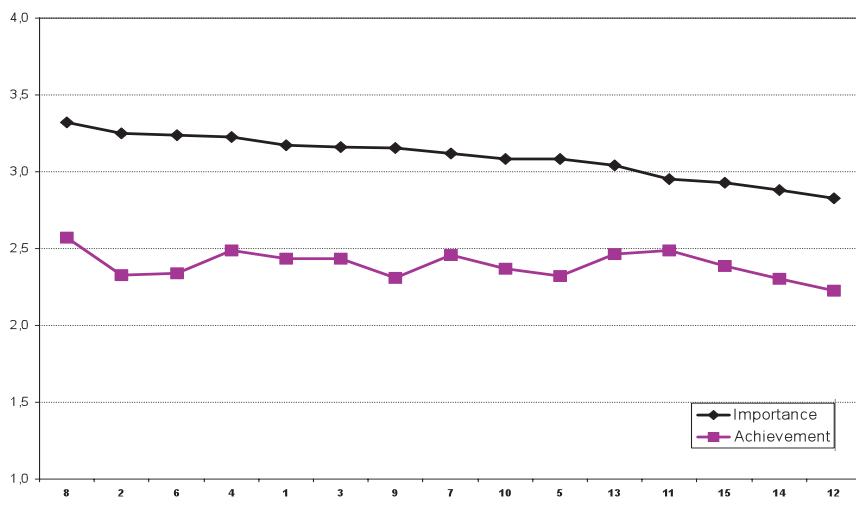
متوسط علامات استجابات أصحاب المصلحة بالنسبة للكفاءات العامة والكافاءات الخاصة على مقاييس التحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (2013-2016)

المجموعة	الكافاءات ذات أعلى متوسط حسابي	الكافاءات ذات أدنى متوسط حسابي
الأكاديميون	<p>الكافاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية/لغة أجنبية أخرى (2,67)</p> <p>الكافاءة الخاصة 4- القدرة على فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال (2,57)</p> <p>الكافاءة الخاصة 3 - القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية (2,56)</p>	<p>الكافاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات) (2,21)</p> <p>الكافاءة الخاصة 15 - القدرة على إجراء المعاملات المالية والمحاسبية (2,33)</p> <p>الكافاءة الخاصة 14 - القدرة على تحديد المصادر السياحية الطبيعية والقافية (2,38)</p>
أرباب العمل	<p>الكافاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية/لغة أجنبية أخرى (2,57)</p> <p>الكافاءة الخاصة 4- القدرة على فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال (2,49)</p> <p>الكافاءة الخاصة 11 - القدرة على فهم القضايا الحالية في مجال السياحة والمعرف العامة الأخرى (2,49)</p>	<p>الكافاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات) (2,22)</p> <p>الكافاءة الخاصة 14 - القدرة على تحديد المصادر السياحية الطبيعية والقافية (2,31)</p> <p>الكافاءة الخاصة 9 - القدرة على التنسيق والتثبيك مع أصحاب المصلحة (2,31)</p>
الطلاب	<p>الكافاءة الخاصة 2 - القدرة على تطبيق الخبرة العملية على أرض الواقع (2,90)</p> <p>الكافاءة الخاصة 3 - القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية (2,88)</p> <p>الكافاءة الخاصة 13- تطوير المعرفة بالمفاهيم والنظريات والمهارات الأساسية في نشاطات السياحة (2,80)</p>	<p>الكافاءة الخاصة 5 - القدرة على استيعاب مفاهيم مثل القدرة الاستيعابية والبصرة البينية (2,46)</p> <p>الكافاءة الخاصة 9 - القدرة على التنسيق والتثبيك مع أصحاب المصلحة (2,46)</p> <p>الكافاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات) (2,60)</p>
الخزيجون	<p>الكافاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية/لغة أجنبية أخرى (2,97)</p> <p>الكافاءة الخاصة 3- القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية (2,80)</p> <p>الكافاءة الخاصة 1 - القدرة على تقييم وفهم الإمكانيات السياحية المحلية والعالمية (2,80)</p>	<p>الكافاءة الخاصة 5 - القدرة على استيعاب مفاهيم مثل القدرة الاستيعابية والبصرة البينية (2,31)</p> <p>الكافاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات) (2,48)</p> <p>الكافاءة الخاصة 15 - القدرة على إجراء المعاملات المالية والمحاسبية (2,53)</p> <p>الكافاءة الخاصة 11- القدرة على فهم القضايا الحالية في مجال السياحة والمعرف العامة الأخرى (2,53)</p>



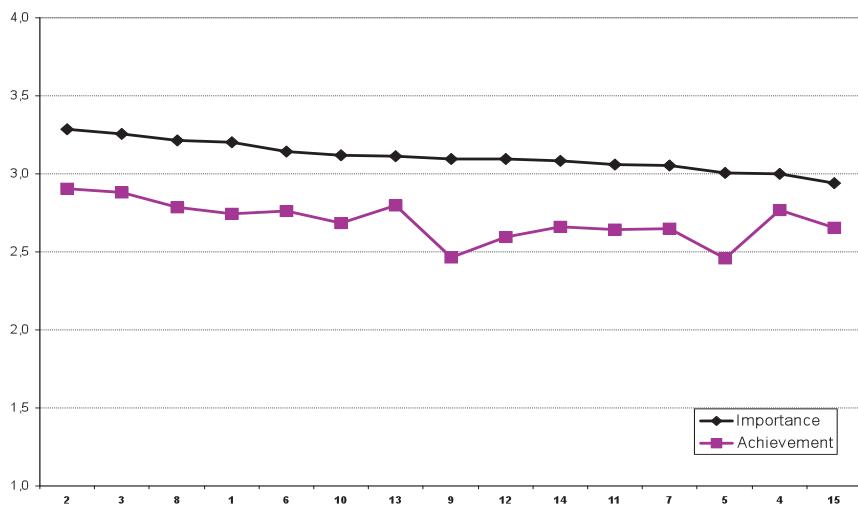
الشكل 5

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات الخاصة التي قدمها الأكاديميون من حيث الأهمية والتحقق
المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
(2016-2013)



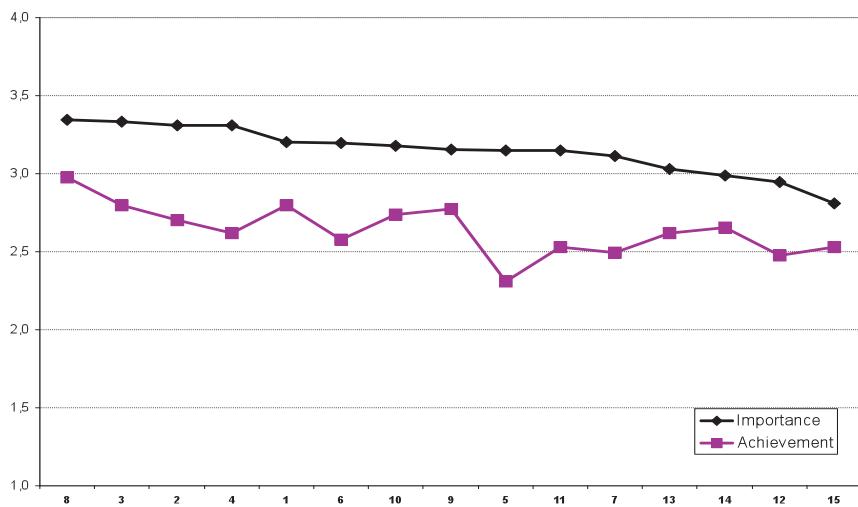
الشكل 6

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات الخاصة التي قدمها أرباب العمل من حيث الأهمية والتحقق
المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
(2016-2013)



الشكل 7

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات الخاصة التي قدمها الطلاب من حيث الأهمية والتحقق (المصدر: نتائج الاستبيان الذي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (2016-2013)



الشكل 8

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات الخاصة التي قدمها الخريجون من حيث الأهمية والتحقق (المصدر: نتائج الاستبيان الذي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (2016-2013)

بالنسبة للترتيب كانت النتائج كالتالي في جدول 7:

الجدول 7

أعلى وأدنى ترتيب قدمها أصحاب المصلحة بالنسبة للكفاءات العامة والخاصة (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

المجموعة	الكفاءات ذات الترتيب الأدنى	الكفاءات ذات الترتيب الأعلى
الأكاديميون	الكفاءة الخاصة 15 - القدرة على اجراء المعاملات المالية والمحاسبية	الكفاءة الخاصة 3 - القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية
	الكفاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات)	الكفاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العمالة وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى
	الكفاءة الخاصة 14 - القدرة على تحديد المصادر السياحية الطبيعية والثقافية	الكفاءة الخاصة 1 - القدرة على تقييم وفهم الإمكانيات السياحية المحلية والعالمية
أرباب العمل	الكفاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات)	الكفاءة الخاصة 1 - القدرة على تقييم وفهم الإمكانيات السياحية المحلية والعالمية
	الكفاءة الخاصة 15 - القدرة على اجراء المعاملات المالية والمحاسبية	الكفاءة الخاصة 6 - القدرة على تشغيل شركات السياحة بشكل فعال
	الكفاءة الخاصة 7 - القدرة على تحديد وتمثيل البيئة السياحية بشكل فعال	الكفاءة الخاصة 4 - القدرة على فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال
الطلاب	الكفاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات)	الكفاءة الخاصة 1 - القدرة على تقييم وفهم الإمكانيات السياحية المحلية والعالمية
	الكفاءة الخاصة 15 - القدرة على اجراء المعاملات المالية والمحاسبية	الكفاءة الخاصة 2 - القدرة على تطبيق الخبرة العملية على أرض الواقع
	الكفاءة الخاصة 11 - القدرة على فهم القضايا الحالية في مجال السياحة والمعارف العامة الأخرى	الكفاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العمالة وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى
الخريجون	الكفاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات)	الكفاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العمالة وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى
	الكفاءة الخاصة 13 - تطوير المعرفة بالمفاهيم والنظريات والمارسات الأساسية في النشاطات السياحية	الكفاءة الخاصة 1 - القدرة على تقييم وفهم الإمكانيات السياحية المحلية والعالمية
	الكفاءة الخاصة 15 - القدرة على اجراء المعاملات المالية والمحاسبية	الكفاءة الخاصة 9 - القدرة على التنسيق والتشبيك مع أصحاب المصلحة

معامل الارتباط

بالنسبة لتحليل الارتباط الاحصائي، يلاحظ في حالة الكفاءات العامة ان قيم معامل بيرسون كانت بين المتوسطة والمرتفعة (0.50-0.70) بين كل المجموعات عدا بين الطلاب والخريجين، حيث كانت قيم معامل الارتباط ضمن (0.30-0.50) لمقياس التحقيق، مما يعني علاقة احصائية ضعيفة بين استجابات هاتين المجموعتين، تبين الجداول التالية نتائج تحليل معامل الارتباط لمقياس التحقيق والأهمية للمجموعات المختلفة التي شملها الاستبيان:

الجدول 8

جدول معاملات الارتباط للكفاءات العامة لمقياس الأهمية (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

المجموعة	الأكاديميون	أرباب العمل	الطلاب	الخريجون
الأكاديميون				
أرباب العمل	0.8011			
الطلاب	0.7711	0.8608		
الخريجون	0.7610	0.8167	0.7788	

الجدول 9

جدول معامل الارتباط للكفاءات العامة لمقياس التحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

المجموعة	الأكاديميون	أرباب العمل	الطلاب	الخريجون
الأكاديميون				
أرباب العمل	0.5936			
الطلاب	0.6699	0.6641		
الخريجون	0.6007	0.5110	0.3051	

كان الحال مختلفاً بالنسبة للكفاءات الخاصة حيث ان معظم قيم معاملات بيرسون كانت بين المتوسطة والمتوسطة (0.50-0.30)، وتبيّن الجداول التالية نتائج تحليل الارتباط:

الجدول 10

جدول معامل الارتباط للكفاءات الخاصة لمقياس الأهمية (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

المجموعة	الأكاديميون	أرباب العمل	الطلاب	الخريجون
الأكاديميون				
أرباب العمل	0.8481			
الطلاب	0.5677	0.5215		
الخريجون	0.8825	0.8498	0.6440	

الجدول 11

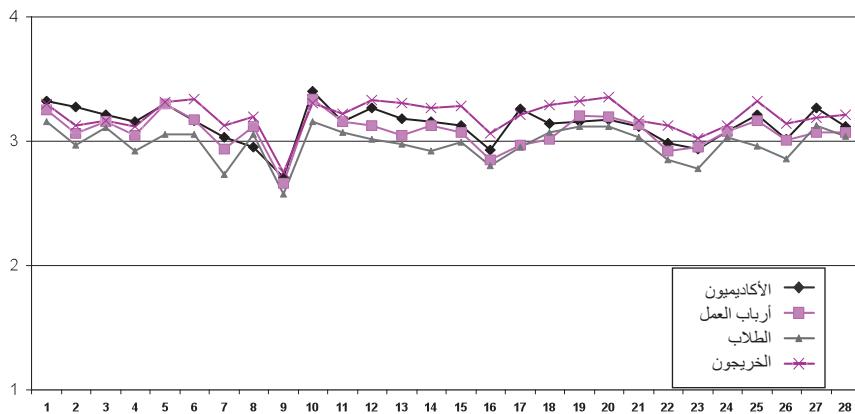
جدول معامل الارتباط للكفاءات الخاصة لمقياس التحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2012-2016)

المجموعة	الأكاديميون	أرباب العمل	الطلاب	الخريجون
الأكاديميون				
أرباب العمل	0.7998			
الطلاب	0.3023	0.4265		
الخريجون	0.5033	0.4057	0.5112	

يمكن استخلاص ما يلي:

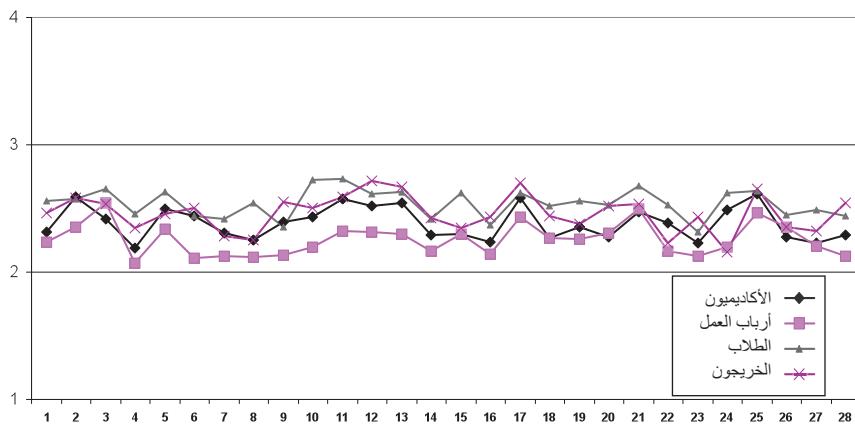
- أن هناك علاقة خطية قوية بين استجابات أصحاب المصلحة بالنسبة لمقياس الأهمية لكل من الكفاءات العامة والكافاءات الخاصة (معاملات الارتباط أعلى للكفاءات العامة)
- أن العلاقة بين استجابات أصحاب المصلحة بالنسبة لمقياس التحقيق ضعيفة إذا ما قورنت بالقياس الآخر للكفاءات العامة والكافاءات الخاصة (معاملات الارتباط أعلى للكفاءات العامة)

توضيح الأشكال التالية هذه النتائج :



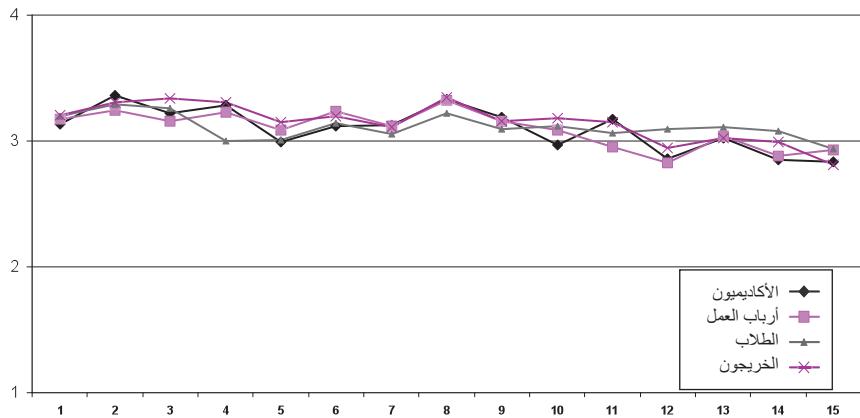
الشكل 9

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات العامة التي قدمها أصحاب المصلحة من حيث الأهمية (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (2016-2013)



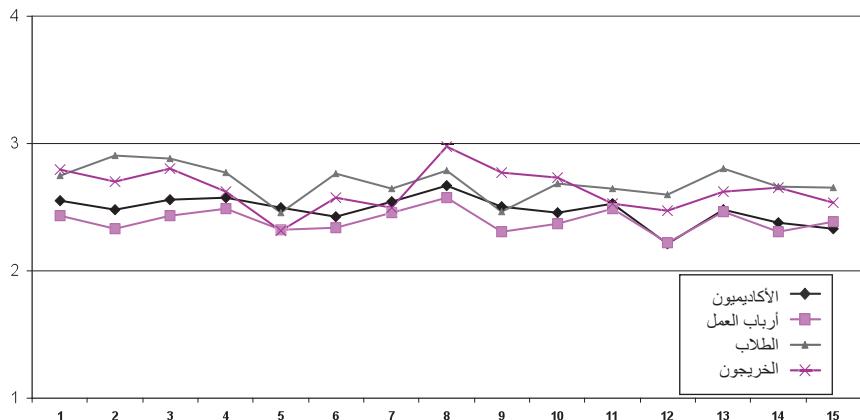
الشكل 10

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات العامة التي قدمها أصحاب المصلحة من حيث التحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (2016-2013)



الشكل 11

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات الخاصة التي قدمها أصحاب المصلحة من حيث الأهمية
(المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
(2016-2013)



الشكل 12

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات الخاصة التي قدمها أصحاب المصلحة من حيث التحقيق
(المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
(2016-2013)

الاستنتاجات

- كان هناك اتفاق عام بين المجموعات المشاركة الأربع على أن الكفاءات العامة التالية مهمة بشكل كبير إذا ما قورنت بغيرها: المحافظة على جودة العمل، إدارة الوقت بشكل فعال، تحديد المشكلات وحلها، الالتزام بحقوق الإنسان وتطبيق إجراءات الصحة والسلامة. من جهة أخرى، تم اعتبار الكفاءات العامة التالية على أنها ليست بتلك الأهمية: العمل بشكل فردي، تمكين الآخرين، المهارات التنظيمية، واحترام التعددية والتنوع الثقافي.
- لوحظ أن المجموعات الأربع اتفقت على أن الكفاءات العامة التالية كانت الأعلى من حيث التحقيق: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، القدرة على المحافظة على جودة العمل، الالتزام بحقوق الإنسان، القدرة على المحافظة على التعليم المستمر، والقدرة على التواصل اللفظي والكتابي مع فئات مختلفة من الناس. بينما كانت الكفاءات العامة التالية هي الأدنى من حيث التحقيق: القدرة على القيادة بشكل فعال، القدرة على العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات، والحزم.
- وعلى مقياس الأهمية الخاص بالكفاءات الخاصة، اعتبرت المجموعات المشاركة الأربع أن بعض الكفاءات ضرورية إلى حد كبير مثل: تطبيق الخبرة العملية على أرض الواقع، القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية، والقدرة على إدارة العمال وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / أو لغة أجنبية أخرى.
- أما على مقياس التحقيق، فقد اعتبرت الكفاءات الخاصة التالية على أنها عالية التحقيق وهي : القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية، القدرة على فهم قطاعات السوق للتسويق والبحث والاتصال، والقدرة على إدارة العمال وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / أو لغة أجنبية أخرى.
- وأعتبرت الكفاءات التالية الأقل أهمية من حيث مستوى التحقيق المطلوب وهي: القدرة على إجراء المعاملات المالية والمحاسبية، امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات)، والقدرة على تحديد الموارد السياحية الطبيعية والثقافية.

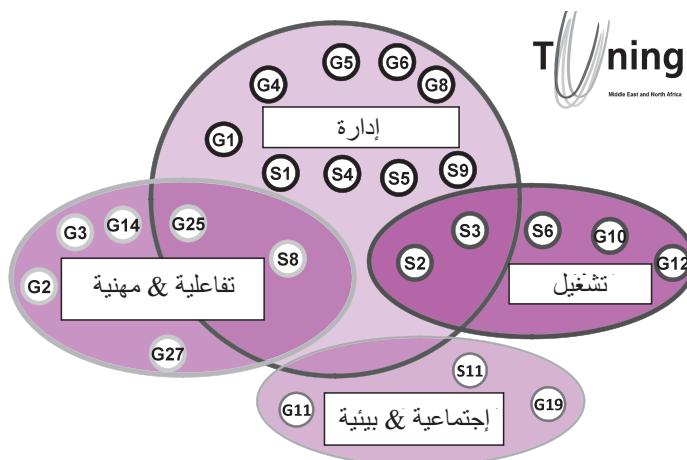
6

المخطط الوصفي للكفاءات

بناءً على نتائج الدراسة (متوسطات وترتيب الكفاءات من حيث الأهمية)، تم حذف بعض الكفاءات لأنها حصلت على أدنى قيم (انظر الجداول التي تبين النتائج الإحصائية المذكورة أعلاه)، وهذه الكفاءات هي :

- الكفاءات العامة: 7، 23، 16، 9، 22، 20، 24، و 26
- الكفاءات الخاصة: 12، 14، 15، 7، 13، 11، و 10.

أما باقي الكفاءات فقد تم وضعها ضمن مجموعات أساسية على النحو التالي:



تم توضيح المجموعات الأساسية للكفاءات على النحو التالي:

تفاعلية ومهنية: ترکز هذه المجموعة الأساسية على المهارات الخاصة للطالب التي تتعلق بالتنمية الذاتية والتواصل مع بيئه العمل.

- الكفاءة العامة 3 - المحافظة على التعلم المستمر
- الكفاءة العامة 27 - التحفيز الذاتي
- الكفاءة العامة 14 - الإبداع والابتكار
- الكفاءة العامة 25 - تطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- الكفاءة الخاصة 8 - التعامل مع أصحاب المصلحة في السياحة باستخدام اللغة الإنجليزية / أو لغة أجنبية أخرى

إدارية: تتضمن هذه المجموعة الأساسية الكفاءات المتعلقة بمهارات الإدارة والنشاطات الذهنية، إضافة إلى المصادر المختلفة في بيئه العمل الداخلية والخارجية.

- الكفاءة العامة 1 - إدارة الوقت بشكل فعال
- الكفاءة العامة 5 - تحديد المشكلات وحلها
- الكفاءة العامة 6 - اتخاذ قرارات منطقية
- الكفاءة العامة 8 - القيادة بشكل فعال
- الكفاءة العامة 4 - ممارسة التفكير الناقد والتحليل والتأليف
- الكفاءة الخاصة 4 - فهم عناصر السوق المختلفة
- الكفاءة الخاصة 9 - التنسيق والتثبيك مع أصحاب المصلحة
- الكفاءة الخاصة 5 - إدارة النشاطات السياحية بطريقة مستدامة
- الكفاءة الخاصة 1 - فهم وتقييم إمكانات السياحة المحلية والعالمية

تشغيلية: تتناول هذه المجموعة الأساسية الأداء المرتبط بالعمليات المختلفة التي تقوم بها النشاطات السياحية.

- الكفاءة العامة 10 - المحافظة على جودة العمل
- الكفاءة الخاصة 2 - تطبيق الخبرة العملية على أرض الواقع
- الكفاءة الخاصة 3 - تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية
- الكفاءة الخاصة 6 - تشغيل المنظمات السياحية بشكل فعال

اجتماعية /بيئية: تركز هذه المجموعة الأساسية على الجوانب الاجتماعية والبيئية التي تتأثر بـ / تؤثر على أداء الأنشطة والعمليات السياحية.

- الكفاءة الخاصة 11 - فهم القضايا الحالية في مجال السياحة
- الكفاءة العامة 19 - الالتزام بحقوق الإنسان
- الكفاءة العامة 11 - التصرف بشكل أخلاقي والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية

ربط المخطط الوصفي للكفاءات بالواقع

طلب من ممثلي الجامعات الأعضاء أن يقارنوا برامجهم الجامعية الحالية بالمخطط الوصفي للكفاءات النهائية، وتم تقديم النتائج من خلال تقارير تضمنت نتائج هذه المقارنات. بشكل عام، وُجد أن معظم الكفاءات مغطاة في هذه البرامج، ولكن لوحظ أن الكفاءات التالية لم تكن مشمولة بشكل مباشر إذا ما قورنت بغيرها:

- فهم القضايا الحالية في عالم السياحة
- المحافظة على التعلم مدى الحياة
- التحفيز الذاتي
- المحافظة على جودة العمل
- إدارة الوقت بشكل فعال
- التعامل مع أصحاب المصلحة في عالم السياحة باستخدام لغة أجنبية
- اتخاذ قرارات منطقية

يوضح الجدول المدرج أدناه وجود كفاءات المخطط الوصفي للكفاءات في برامج الدراسة المذكورة أعلاه:

الجدول 12

مقدارنة برامج السياحة الحالية في الجامعات الأعبناء مع المخطط الوصفي للكفاءات (الخانات المطللة: تعني أن الكفاءة مشتملة بشكل مباشر في مساقات الخطبة، والخانات الفارغة تعني أن الكفاءة ليست مشتملة بشكل مباشر في مواد الخطبة)

إن ما يفسر مثل هذه النتائج هو حقيقة أن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (كغيرها من الأقاليم حول العالم) تواجه بعض المشاكل المتعلقة بتعليم السياحة والضيافة:

- أن تخصص السياحة والضيافة غالباً ما تطرحه أقسام غير ذات صلة وفي مساقات لا علاقة لها به، وعادة ما تكون هذه الحقول العرفية في العديد من الجامعات والكليات في ميادين مختلفة بما فيها الحغرافية، وعلم الاجتماع، والغابات، ودراسات الترفيه، والدراسات البيئية، ودراسات التنمية (Mayaka & Akama 2009). كذلك فإن العديد من مواد السياحة والضيافة مشتملة في مهن وتخصصات أخرى ضمن برامج الجامعة (مثل التجارة والإدارة)، وهو ما يجعل الأساتذة العاملين في تخصصات أخرى على غير دراية بنطاق التعليم الذي يشمل السياحة (Berger 2008).
- افتقار معظم الدراسات السياحية إلى الفهم الأكاديمي الصحيح والإطار النظري المركّز، مما يتسبّب في ضعف تقديم توجيهات واضحة في تعليم المساقات السياحية (Mayaka & Akama 2007).
- غياب التنسيق بين المؤسسات التربوية وصناعة السياحة من الناحية العملية. فإذا أدركنا حقيقة أن صناعة السياحة والضيافة هي مجال تطبيقي عملي يتبع فيه على كل من الأكاديميين والطلاب أن يبقوا على صلة وثيقة بالواقع العملي لصناعة السياحة أثناء مراحل تطوير المناهج وأثناء عملية التدريب والتوظيف، نجد أن استراتيجيات مشاركة الصناعة نفسها في المؤسسات التربوية غالباً ما تكون عَرَضِيَّةً وتقتصر إلى التركيز والالتزام والموارد (Solnet et al 2007).
- بعد التخرج يجد الكثير من طلاب السياحة أنفسهم في وظائف مملة وشاقة ولا تطور فيها، ولا تتطلب التعليم والتدريب اللذين تلقوهما، ولا يجدون فيها أي مجال للتطور. وهذا يعود إلى حقيقة أن الكثير من التنفيذيين في مجال الضيافة لم يطوروا برامج تساعد الطلاب على الانطلاق بشكل منظم (Berger 2008).
- إن معظم أرباب العمل في ميدان السياحة لا يدركون أهمية التعليم الأكاديمي ولا يقدرون العلوم السياحية والنظريات والأطر والمفاهيم المنضوية تحتها والتي توجه صناعة السياحة كظاهرة اجتماعية واقتصادية عالمية أساسية (Zagonari 2009).
- من المحتمل أن يكون للخبرات المحددة التي حصل عليها الطالب خلال برنامجهم الجامعي تأثير على تكوين التطلعات الواقعية لوظائف في قطاع السياحة، ولكن ليس هذا هو الحال عند اتخاذ قرار دراسة تخصص السياحة (Koyuncu et al 2008).
- الافتقار إلى مرافق وطواقم تدريب في العديد من المؤسسات التعليمية التي تطرح برامج السياحة والضيافة، فمعظم المساقات التي تعطى للطلاب هي مواد نظرية بينما يقتصر الجانب العملي فقط على الرحلات الميدانية المبنية على الملاحظة بالدرجة الأولى دون ممارسة فعلية.

والآن بعد أن قام أعضاء مجموعة التخصص بعرض نقاط التشابه والاختلاف بين المخطط الوصفي للκفاءات وبرامج السياحة، تم القيام ببعض التعديلات على هذا المخطط حيث أعيدت صياغة وترقيم كفاءاته، وتم التوصل إلى قائمة نهائية على النحو التالي :

- الكفاءة العامة 1 - إدارة الوقت بشكل فعال

- الكفاءة العامة 2 - المحافظة على التعلم مدى الحياة (تمت إعادة صياغة كلمة "مستمر")
- الكفاءة العامة 3 - ممارسة التفكير الناقد والتحليل والتأليف
- الكفاءة العامة 4 - تحديد المشكلات وحلها
- الكفاءة العامة 5 - اتخاذ قرارات منطقية
- الكفاءة العامة 6 - القيادة بشكل فعال
- الكفاءة العامة 7 - المحافظة على جودة العمل
- الكفاءة العامة 8 - التصرف بشكل أخلاقي والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية
- الكفاءة العامة 9 - الإبداع والإبتكار
- الكفاءة العامة 10 - الالتزام بحقوق الإنسان
- الكفاءة العامة 11 - تطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- الكفاءة العامة 12 - التحفيز الذاتي
- الكفاءة الخاصة 1 - فهم وتقدير إمكانات السياحة المحلية والعالمية
- الكفاءة الخاصة 2 - تطبيق الخبرة العملية على أرض الواقع
- الكفاءة الخاصة 3 - تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية
- الكفاءة الخاصة 4 - فهم العناصر المختلفة لسوق السياحة
- الكفاءة الخاصة 5 - إدارة النشاطات السياحية بطريقة مستدامة
- الكفاءة الخاصة 6 - تشغيل المنظمات السياحية بشكل فعال
- الكفاءة الخاصة 7 - التعامل مع أصحاب المصلحة بالسياحة باللغة الإنجليزية / أو بلغة أجنبية
- الكفاءة الخاصة 8 - التنسيق والتثبيك مع أصحاب المصلحة بالسياحة
- الكفاءة الخاصة 9 - فهم القضايا الحالية في عالم السياحة (تمت إضافة هذه الكفاءة في مجموعة أساسية أخرى)

هذه الكفاءات شكلت المخطط الوصفي للكفاءات الجديدة التي تضمنت المجموعات الأساسية التالية:

التفاعلية والمهنية: تركز هذه المجموعة الأساسية على المهارات الخاصة للطالب المتعلقة بالتنمية الذاتية والتواصل مع بيئته العمل.

- الكفاءة العامة 12 - التحفيز الذاتي
- الكفاءة العامة 9 - الإبداع والإبتكار
- الكفاءة العامة 11 - تطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- الكفاءة الخاصة 7- التعامل مع أصحاب المصلحة في السياحة باللغة الإنجليزية / أو لغة أجنبية أخرى
- الكفاءة الخاصة 9- فهم القضايا الحالية في عالم السياحة

الإدارية: وهذه المجموعة الأساسية تتضمن الكفاءات المرتبطة بمهارات الإدارة والنشاطات الذهنية، إضافة إلى المصادر المختلفة في بيئة العمل الداخلية والخارجية

- الكفاءة العامة 1- إدارة الوقت بشكل فعال
- الكفاءة العامة 4 - تحديد المشكلات وحلها
- الكفاءة العامة 5 - اتخاذ قرارات منطقية
- الكفاءة العامة 6 - القيادة بشكل فعال
- الكفاءة العامة 3- ممارسة التفكير الناقد والتحليل والتأليف
- الكفاءة الخاصة 4 - فهم عناصر السوق المختلفة
- الكفاءة الخاصة 8 - التنسيق والتثبيك مع أصحاب المصلحة
- الكفاءة الخاصة 5 - إدارة النشاطات السياحية بطريقة مستدامة
- الكفاءة الخاصة 1 - فهم وتقدير إمكانات السياحة المحلية والعالمية
- الكفاءة الخاصة 9 - فهم القضايا الحالية في عالم السياحة

العملية: تتعامل هذه المجموعة الأساسية مع الأداء المرتبط بالعمليات المختلفة التي تديرها النشاطات السياحية

- الكفاءة العامة 7 - المحافظة على جودة العمل
- الكفاءة الخاصة 2- تطبيق الخبرة العملية على أرض الواقع
- الكفاءة الخاصة 3- تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية
- الكفاءة الخاصة 6- تشغيل المنظمات السياحية بشكل فعال
- الكفاءة الخاصة 9 - فهم القضايا الحالية في عالم السياحة

الاجتماعية / البيئية: تركز هذه المجموعة الأساسية على الجوانب الاجتماعية والبيئية التي تؤثر على/ تتأثر بأداء عمليات ونشاطات السياحة

- الكفاءة الخاصة 9 - فهم القضايا الحالية في عالم السياحة
- الكفاءة العامة 10- الالتزام بحقوق الإنسان
- الكفاءة العامة 8 - التصرف بشكل أخلاقي مع الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية

بعد ذلك عمل أعضاء مجموعة تخصص السياحة على تطوير توصيف جديد للدرجة العلمية يستند إلى المخطط الوصفي للكفاءات الجديدة، حيث تم تحديد ما يلي :

- عناوين للمساقات بما يتاسب مع الكفاءات
- مخرجات التعلم
- المستويات

تم القيام بجزء من العمل خلال الاجتماع العام الثالث (15 - 19 شباط 2015 الذي عقد في جامعة قبرص - نيكوسيا/قبرص)، بينما أوكل الجزء المتبقى لأعضاء مجموعة تخصص السياحة، وتم تقديم مخرجات التعلم من قبل أعضاء المجموعة في 31 آذار 2015، كما قام المنسق بإكمال المسودة الأولى للبرنامج في 10 نيسان 2015 (يعطي الملحق 1 عرضاً لتوصيف الدرجة العلمية الأصلي لهذا). اتفق أعضاء مجموعة تخصص السياحة على هذا البرنامج الجديد ومدته 4 سنوات (فصلين في كل سنة) ليتم تطبيقه في جامعة اليرموك حيث عقد خبراء المشروع ورشة عمل من 19 إلى 20 أيار من أجل تطبيق برنامج الدرجة العلمية التجاري. وركزت الجلسة الأولى للورشة على التعريف ببرنامج تيوننج وأهميته للتعليم العالي، وتبع ذلك جلسة تدريبية حول كيفية عمل وتصميم برنامج أكاديمي عالي الجودة. كما تمت مناقشة نتائج الاستبيان والمخطط الوصفي للكفاءات مع أعضاء الهيئة التدريسية. إضافة إلى تعديل قائمتين من الكفاءات العامة والكفاءات الخاصة حيث تم حذف بعضها والخروج بقائمتين نهائتين على النحو التالي:

الكفاءات العامة لتوصيف الدرجة العلمية في جامعة اليرموك

الكفاءة العامة 1- إدارة الوقت بشكل فعال

الكفاءة العامة 2- المحافظة على التعلم مدى الحياة

الكفاءة العامة 3- ممارسة التفكير الناقد والتحليل والتأليف

الكفاءة العامة 4- تحديد المشكلات وحلها

الكفاءة العامة 5- اتخاذ قرارات منطقية

الكفاءة العامة 6- القيادة بشكل فعال

الكفاءة العامة 7- المحافظة على جودة العمل

الكفاءة العامة 8- التصرف بشكل أخلاقي والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية

الكفاءة العامة 9- الإبداع والابتكار

الكفاءة العامة 10- الالتزام بحقوق الإنسان

الكفاءة العامة 11- تطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الكفاءة العامة 21- التحفيز الذاتي

الكفاءات الخاصة لملف توصيف الدرجة العلمية في جامعة اليرموك

الكفاءة الخاصة 1- فهم وتقدير إمكانات السياحة المحلية والعالمية

الكفاءة الخاصة 2- تطبيق الخبرة العملية في النشاطات السياحية والضيافة

الكفاءة الخاصة 3- تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية

الكفاءة الخاصة 4- فهم العناصر الأساسية لسوق السياحة

الكفاءة الخاصة 5- إدارة النشاطات السياحية بطريقة مستدامة

الكفاءة الخاصة 6- تشغيل المنظمات السياحية بشكل فعال

الكفاءة الخاصة 7- التعامل مع أصحاب المصلحة في السياحة باللغة الإنجليزية / أو بلغة أجنبية

الكفاءة الخاصة 8- التنسيق والتسيير مع أصحاب المصلحة في السياحة

الكفاءة الخاصة 9- فهم القضايا الحالية في عالم السياحة

لقد تمت مراجعة ملف توصيف شهادة السياحة الحالي لجامعة اليرموك ليشمل الكفاءات المتفق عليها، ومستويات هذه الكفاءات، كما تم تحديد مخرجات التعلم أيضًا (انظر الملحق 2).

تحليل دراسة العبء الدراسي للطلاب

بعد انعقاد الاجتماع العام الرابع (27 أيلول 1 - تشرين الأول 2015) (في جامعة مالطا، فاليتا/ مالطا، شاركت مجموعة تخصص السياحة في توزيع استبيان ذات طبيعة إلكترونية تهدف إلى تقييم ساعات التواصل المباشر وساعات العمل الذاتي كما لاحظها الأكاديميون والطلاب إنّ مثل هذه المهمة ستساعد في اكتشاف مدى التوافق بين هذه المجموعات من حيث مقدار الوقت اللازم لإنتمام متطلبات المساقات.

اتفقت المجموعة على اختيار الفصل الخامس (الفصل الثاني من السنة الثالثة) لهذا الغرض. ولكن مساق تم اختيار مدرس واحد و 30 طالباً لتعبئة الاستبانة. ورغم ذلك، كان هناك اختلاف في عدد الوحدات وفي نسب الاستجابة كما يلاحظ في الجدول (13)، انظر الملحق 4 لنماذج الاستبيان. تم عرض النتائج في الاجتماع العام الخامس (26-23 ايار 2016) في بلباو / إسبانيا.

الجدول 13

يبين الجدول قائمة بالجامعات المشاركة في دراسة العبء الدراسي للطلاب، وعدد المساقات والطلاب والأكاديميين المشتركين في الدراسة، والعدد الإجمالي للإجابات (المصدر: نتائج دراسة العبء الدراسي للطلاب التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

الجامعة	عدد المساقات / الموضوعات	عدد الطلاب	عدد الأكاديميين	العدد الكلي للإجابات
جامعة قناة السويس	8	82	8	90
جامعة الهاشمية	4	86	4	90
جامعة اليرموك	4	44	4	48
جامعة الحديثة للعلوم والإدارة	5	49	5	54
جامعة البلمند	5	55	6	61
كلية فلسطين الأهلية الجامعية / بيت لحم	5	46	7	53
جامعة المنستير	5	50	11	61
المجموع	36	412	45	457

بالنسبة لمجموع ساعات التواصل المباشر خلال المساقات طوال الفصل، لوحظ تقارب كبير عند مقارنة إجابات الأكاديميين والطلاب فقد كان مجموع ساعات الأكاديميين 276,36 ساعة بينما كان مجموع ساعات الطلاب 279,67 ساعة، أي بفارق 1%.

هذا منطقي، فبعد إكمال هذه المساقات يجب أن يكون الطالب على دراية بساعات التواصل المباشر الخاصة بالمساقات التي مررها بها، إلى جانب وضوح ساعات العمل الذاتي بالمورد النظري الذي يتضمنها هذا السؤال (الجدول 14). كما لوحظ التقارب في النسب المئوية التي تتعلق بهذه المؤشرات (الجدول 15).

الجدول 14

مجموع ساعات العمل الذاتي إلى ساعات التواصل المباشر كما تم اعطاؤها من افراد العينة (الأكاديميون والطلاب)، (المصدر: نتائج دراسة العبء الدراسي للطلاب التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

المجموع	ساعات العمل الذاتي	ساعات التواصل المباشر	المجموعة
893.00	616.64	276.36	الأكاديميون
749.18	469.51	279.67	الطلاب
0.84	0.76	1.01	الطلاب / الأكاديميون

الجدول 15

النسب المئوية لساعات العمل الذاتي إلى ساعات التواصل المباشر كما تم اعطاؤها من افراد العينة (الأكاديميون والطلاب)، (المصدر: نتائج دراسة العبء الدراسي للطلاب التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

ساعات العمل الذاتي	ساعات التواصل المباشر	المجموعة
69.05%	30.95%	الأكاديميون
62.67%	37.33%	الطلاب

إلا أنّ هذا لم يكن كذلك بالنسبة لأنواع العمل المختلفة في مجموعة السياحة، التي كانت كما يلي:

الجدول 16

العبء الدراسي للطلاب بالنسبة لأعمال المساقات المختلفة الخاصة بالمادة كما تراه مجموعة الأكاديميين والطلاب ، (المصدر: نتائج دراسة العباء الدراسي للطلاب التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

الطلاب/الأكاديميون	الطلاب	الأكاديميون	العمل
0.33	85.38	254.38	قراءات المادة
1.89	52.47	27.71	العمل الميداني
1.78	33.37	18.71	المختبرات/ دون اشراف مباشر
1.72	93.19	53.93	تحضير المادة
0.83	95.61	113.45	التعلم من الانترنت
0.75	95.84	127.05	التحضير للامتحان النهائي
1.02	11.65	11.40	اعمال اخرى
0.74	459.51	616.14	المجموع

يمكن ملاحظة تشتت واضح لدى النظر إلى ساعات العمل الذاتي وساعات التواصل المباشر لدى مجموعة الأكاديميين والطلاب، ففي ساعات العمل المستقل، يوجد فارق بنسية 24%， مما يشير إلى فجوة بين توقعات الأكاديميين وما يتصوره الطلاب لتأدية متطلبات المساقات. ومع ذلك، من الصعب بناء آية استنتاجات على المتوسط الحسابي لعدد الساعات، ففي النهاية قد نجد مبالغة من قبل الأكاديميين أو عدم اهتمام من قبل الطلاب لوضع تصور حول العمل المطلوب في أي مساق. والآهم من كل ذلك أن البرامج الأكademie للجامعات المشاركة في هذا الاستبيان تتبع انظمة مختلفة (الأمريكي القائم على عدد الساعات، والأوروبي القائم على الموضوعات)، مما قد يشير إلى انحرافات معيارية لم يتم تناولها لدى استعراض النتائج. كذلك يمكن القول إن هناك:

- وجود قصور في تقييم الطلاب
- وجود قصور في تعريف الطلبة بمتطلبات المساق
- وجود قصور في ربط مخرجات التعلم بالتقييم
- وجود قصور لدى الطلاب في إتمام متطلبات المساقات

يفيد التفسير الإجمالي للنتائج بأن ما حصل لا يخرج عن واحد من الاحتمالين التاليين:

- حصول مضاعفة للعد (الحساب) عند تقييم العمل الذاتي في فئات العمل المختلفة التي وردت أسئلة حولها في الدراسة والتي اجاب عنها الأكاديميون والطلاب.

- الخطأ الذي تأتى من تقييم الأعمال التي لم يتم إنجازها كل أسبوع خلال الفصل وتم تقييمها على أنها كذلك (مثل الاختبارات).

لقد كان لمجموعة تخصص السياحة ملاحظاتها حول طريقة إجراء دراسة العيوب الدراسية للطلاب:

- يجب إبراز عدد الأسابيع في كل مؤسسة
- هيكل المناهج (بالنسبة للفصل الواحد يجب أن يؤخذ عدد المساقات والعيوب الدراسية بعين الاعتبار)
- يجب أن يؤخذ التفاوت في الاستجابات بالنسبة للفصل مقابل ساعات التواصل المباشر في الأسبوع / ساعات العمل الذاتي، كذلك يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند تفسير النتائج (للحظة التباليين ضمن أنواع العمل المختلفة التي قام بها الطلاب)

قدمت المجموعة التوصيات التالية بناءً على نتائج الاستبانة المذكورة آنفًا :

- يجب أن تقوم الكلية بإعطاء تعليمات حول ما هو مطلوب (رفع مستوى الوضوح والشفافية فيما يتعلق بتوقعات عيوب العمل (مثل القراءة، المختبار، التحضير، الخ ، وال ساعات المتوقعة اللازمة لإتمامها) إضافة إلى التقييم.
- إخضاع الطالب لتقييمات مستمرة ومتقدمة تقييم الطالب في المراحل المختلفة باستخدام أدوات مختلفة. كما يجب ذكر عيوب العمل لكل تقييم (التواصل المباشر والعمل الذاتي)
- مراجعة هيكلة الخطة الدراسية حيث يتم ذكر الجوانب السابقة بشكل واضح
- تكامل طرق التقييم المختلفة لكي تتطابق مع الكفاءات المختلفة (مثال : الاختبارات، التقارير، أوراق العمل، الخ)
- توضيح مخرجات التعلم المختلفة للمادة من خلال معايير التقييم و عيوب العمل.

الانعكاسات

تسعى كافة الجامعات المشاركة بمشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى تطوير برامجها الأكاديمية لتخصص السياحة بطريقة منهجية. فهي تدرك أهمية تبني أدوات وتقنيات علمية تساعد في تحسين جودة تعليم السياحة في مؤسساتها. كما أن جميع المؤسسات تدرك الفجوة القائمة فيما بينها من جهة والعاملين في هذا المجال من جهة أخرى. وبالتالي، فإن الهدف الأساسي من تطوير المناهج يقتصر إلى الإسهام الفعال من قبل أصحاب المصلحة خاصة أرباب العمل الذين هم أفضل من يعرف ما يحتاجه هذا المجال.

إن لم تُتبَّن كافة الخطط الدراسية على تحليل الكفاءات، فإنها، على الأرجح، ستُتبَّن على ما تعتقد الهيئة التدريسية أنه سيفي بالغرض. تعتمد معظم الخطط الدراسية على التعليم النظري وتفتقـر بشكل واضح إلى الخبرة العملية من جانب الهيئات التدريسية. إضافة إلى عدم توفر المرافق والخدمات

العملية. إن إجراءات القبول في بعض دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لا تضمن مرشحين متميزين على دراية بمحال الاختصاص ويرغبون بالانضمام إلى عملياته وبناء وظيفة المستقبل (انظر الملحق 3).

كذلك لا توجد ثقة متباينة بين العاملين في الميدان والمؤسسات الأكاديمية، حيث أن الأهمية والجوانب المستقبلية لتعليم السياحة لا تزال أقل بكثير من تلك الخاصة بالتخصصات الأخرى مثل العلوم الطبيعية، والهندسة، وإدارة الأعمال / الإدارية. ويشكل توفر الطواقم الأكاديمية في مجال السياحة والضيافة تحدياً كبيراً في وجه المؤسسات المشاركة في المشروع.

وأخيراً، فخلال السنوات القليلة الماضية شاركت العديد من المؤسسات في مشاريع ونشاطات دولية كثيرة، كما تم تمثيلها في العديد من الفعاليات السياحية الدولية، مما شجع الكثير منها على التعلم من قصص النجاح وأفضل الخبرات العالمية. كما لوحظت محاولات فردية (غير مؤسسية) كثيرة لتعديل الخطط الدراسية لتخصص السياحة لتغطي الكفاءات الأساسية. وهو ما يعني إشراك العاملين في هذا الميدان في تطوير وتطبيق المناهج، مركزين أكثر على تطوير المهارات العملية والمهارات المهنية واللغات الأجنبية، ... الخ.

كذلك ظهر توجّهٌ واعِدُّ جيد تمثل في إنشاء كليات سياحة وضيافة مستقلة تعطيها قدرة أفضل على اتخاذ القرارات التي تؤثر على خططها وعلى كيفية تحقيقها للمهام. إن عدد المؤسسات المعنية بتعليم السياحة والضيافة آخذ في الازدياد، وكذلك الحال بالنسبة لعدد الموظفين الذين يلتحقون بهذه المؤسسات. وبالتالي فإن التنافس آخذ بالازدياد كذلك، وهو ما يزيد من فرص تحسين جودة وتطبيق الخطط الدراسية ونوعية الخريجين.

مجموعة تخصص السياحة / تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

تم التعديل النهائي في حزيران 2016

المراجع

- Berger, A. (2008). Tourism in Society. *Society*, 45(4), 327-329. <http://dx.doi.org/10.1007/s12115-0089112-6>
- Koyuncu, M., Burke, R., Fiksenbaum, L., & Demirer, H. (2008). Predictors of Commitment to Careers in the Tourism Industry, *Anatolia*, 19(2), 225-236.
- Mayaka, M., & Akama, J. (2007). Systems Approach to Tourism Training and Education: The Kenyan Case Study. *Tourism Management*, 28, 298-306. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.023>
- Okumus, F., & Wong, K. (2005). In Pursuit of Contemporary Content for Courses on Strategic Management in Tourism and Hospitality Schools. *Hospitality Management*, 24, 259-279. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.06.009>
- Solnet, D., Robinson, R., & Cooper, Ch. (2007). An Industry Partnerships Approach to Tourism Education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 6(1), 66-70. <http://dx.doi.org/10.3794/johlste.61.140>
- Zagonari, F. (2009). Balancing Tourism Education and Training. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 2-9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.03.006>

الملحق 1

الملف الأصلي لتصنيف الدرجة العلمية / الذي
أعدّته مجموعة تخصص السياحة

الملحق 1

الملف الجديد لتصنيف الدرجة العلمية / مجموعة تخصص السياحة (مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

ملاحظة: ما تتضمنه السنة الثالثة في الجدول يمكن أن يشمل كليهما السنة الثالثة والرابعة حسب قترة الدراسة التخصص في الجامعة)

الفصل والسنة	مفرجات التعلم	المستوى			الكلاء الخاصة	الكلاء العامة	المجموعة الأكاديمية
		3	2	1			
الفصل الأول السنة الأولى الفصل الثاني	تحديد التحصيليات في علوم السياحة	X			قضيباً معاصرة	الكلاء الخاصة 9	الكلاء العامة
الفصل الأول السنة الأولى الفصل الأول	• تحديد التحصيليات في علوم السياحة • تقييم تأثير مثل هذه القديمات على أداء قطاع السياحة • اقتراح عدد من الإجراءات التعامل مع هكذا قديمتها	X			في السياحة والتوصيف	في عالم السياحة	
الفصل الأول السنة الثانية الفصل الثاني	• فهم الجوانب المختلفة المتعلقة بحقوق الإنسان • ربط فضليات حقوق الإنسان بمتانق النظر السياحي	X			حقوق الإنسان	الكلاء العاملة الإنسان 10	الكلاء العاملة الإنسان
الفصل الأول السنة الثانية الفصل الثاني	• فهم العلاقة بين التطوير المستدام والسياحة • تحديد الأهداف المختلطة للبيئة المستدامة • فهم عملية صياغة استراتيجية التطوير المستدام	X			السياحة المستدامة	الكلاء العاملة 8	الكلاء العاملة البيئة البيئة البيئية والأخلاقي والإنسان والمسؤولية الاجتماعية
الفصل الأول السنة الثانية الفصل الثاني	• فهم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات • ربط مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالعمل السياحي • تقييم دور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في أداء المؤسسة	X			المسؤولية الاجتماعية	الكلاء العاملة 2	الكلاء العاملة على التعلم مدى الحياة
الفصل الأول السنة الأولى الفصل الثاني	• تحديد المسؤوليات المختلفة لتنمية الموارد البشرية في • ملائكة الحراثنـبـ المختلطة لتطوير الموارد البشرية في • المنظمة • فهم عملية تطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية • مراعاة الأساليب الأساسية لتطوير وتدريب الموارد البشرية	X			إدارة الموارد البشرية	الكلاء العاملة على التعلم مدى الحياة	الكلاء العاملة على التعلم مدى الحياة
الفصل الأول السنة الأولى الفصل الثاني	• إنشاء تدريب وتنمية ذاتية حسب المشروع المختار • اكتساب الأدوات المناسبة لتنظيمها وبناء مشروع مهني من قبل الطالب	X			مشروع خاص ومهني	مشروع خاص ومهني	الكلاء العاملة والمهنية

الفصل والسنوات	مخرجات التعلم	المستوى			المفاهيم الخاصة	الكتابات العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1			
السنة الأولى الفصل الثاني	فهم الوراق الاقتصادي والاخلاقي للمشاريع البيانية تعمير وتصميم مشروع سياحي معين تطبيق جوبي وأدراكية تطبيق المشروع المختار	X			الريادة الاعمال في عالم السياحة		
السنة الثانية الفصل الثاني	الحصول على خبرة عملية في المشاريع البيانية تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع تطبيق الخبرة الذاتية	X			التدريب الميداني		
السنة الثالثة الفصل الأول	المقارنة بين القيادة والإدارة فيما يتعلق بالأهداف والمهمات معروفة مسارات وخطط القائدة وتأثيرها على سلوك الموظف المتغير بين نظرات القائدة وتأثيرها على سلوك الموظف	X			القيادة في مجال السياحة والضيافة		
السنة الأولى الفصل الثاني	فهم الوراق الاقتصادي والاخلاقي للمشاريع البيانية تعمير وتصميم مشروع سياحي معين تطبيق جوبي وأدراكية تطبيق المشروع المختار	X			ريادة الأعمال في عالم السياحة		
السنة الثالثة الفصل الثاني	تحديد مشكلة بحثية معينة قياس وتحليل المؤشرات المتعلقة بالمشكلة البحثية كتابية تقارير عن كيفية التعامل مع مختلف جوانب المشكلة	X			مشروع تخرج		
السنة الثانية الفصل الثاني	الحصول على خبرة عملية في المشاريع البيانية تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع تطبيق الخبرة الذاتية	X			التدريب الميداني		
السنة الأولى الفصل الأول	تطبيق وتصميم وتنمية عاليات فعالة في الموقع وفي المراافق تطبيق مبدئي المهنية والأخلاقيات في إدارة المنشآت إعداد وتحفيظ وتنفيذ برنامج فعال للمنشآت تصميم عملية وتطبيق تصميم اoward المعايير وإدارة المشروع ووسائل التوصل والتنفيذ	X			ادارة المنشآت		

المحصل و المسنة	مخرجات التعلم	المستوى			التفاهم الخاصة	التفاهم العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1			
السنة الثانية الفصل الأول	مهارات التسلاسل السيادية	X			مهارات التواصل		
	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق مهارات التواصل الكتابي الفعال في مجال السياحة والضيافة • تطبيق مهارات التواصل اللغطي الفعال • العمل بكفاءة ضمن مجموعات أو فرق • العمل بكفاءة ضمن مجموعات أو فرق 						
السنة الثالثة/السنة الثانية	السلاسل الحالية	X			تكتلوجيا المعلومات المعلومات السياحة والضيافة	القيادة العامة [1] - تطبيق مهارات تكتولوجيا المعلومات والتواصل	تفاعلية ومهنية
	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق معرفة استثنائية ومميزة في تكتلوجيا المعلومات في مجال السياحة والضيافة • تطبيق القراءة على تعرف وتحديد وتقييم الممارسات الحالية • تكتلوجيا المعلومات في مجال السياحة والضيافة 						
السنة الثانية الفصل الثاني	الاتصال الإلكتروني	X			الاتصال الإلكترونية		
	<ul style="list-style-type: none"> • تقدّر وتشجّع دور وظائف الإنترن特 والترويج الإلكتروني في مجال السياحة • تغذّي وادارة المخزون السياحي الكترونياً • توسيع مختار أدوات قياس الشبكة العنكبوتية ودورها في توفير المعلومات الإدارية • تغذّي وتنمية ستراتيجيات رفع مستوى أداء محركات البحث واستراتيجيات تسويقها 						
السنة الأولى/ السنة الثانية/السنة الثالثة	القيادة الاجنبية	X	X	X	القيادة الاجنبية (القيادة الاجنبية) مشتريات متطلبات السياحة والضيافة	القيادة الاجنبية [7] - التوصل المهني مع أصحاب مصلحة في مجال السياسة	
	<ul style="list-style-type: none"> • فهم المفردات / التعابير المستخدمة في مجال السياحة والضيافة ويشتمل بها بالشكل الصحيح • تطبيق المهارات الرئيسية الأربع في هذه الممارسات الاجنبية • وهي القراءة والكتابية والاممائية والمحلية • إجراء محادثات بشكل صحيح وفعال مع مختلف أصحاب المصلحة والتحليل مع التكاليف • الرد على المراسلات بشكل مهني 						

الفصل والسنّة	مُرَجِّع التَّفْلِيم	المسنٰتِي			المسار	المقدمة المُخَاصَّة	الكتابَةُ العامَّة	المجموعَةُ الأَسْمَاسِيَّة
		1	2	3				
السنّة الثانىة الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> استخدام المعايير الأسماسية للتواصل الشري من أجل زيادة الكفاءة الخاصة للطلاب الخامسة المتقدمة و ضمن مجموعات صغيرة في حلول التواصل العامة وكيف يمكننا توضيح أهمية الشفافية في عملية التواصل بشكل أكثر فاعلية في عالم أصبحت فيه التعديدية المنشورة في الإرث. الشاركة في المحادثات التي تعود بالرضا والفائدة المنشورة من مراء الاختلافات القليلة القائمة بين أصحاب المصلحة من أجل التواصل بشكل أكثر فاعلية. 	X	X	X	ال التواصل عبر التقنيات	(الكتابَةُ الخاصَّةُ 7 - التواصل بشكل مهني مع أصحاب المصلحة في مجال السياحة	كتابَةُ العامَّة	كتابَةُ العامَّة
السنّة الثانىة الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> احترام قواعد إدارة الوقت الأساسية والاتصال بها. إدارة الوقت بشكل فعل من أجل أداء المهام الموكولة وفقاً للموعد المحدد لأداء مهم معيّنة. تقدير الوقت اللازم لأداء مهم معيّنة. 	X			التدريب الميداني	الكتابَةُ العاديَّة - 1- إدارة الوقت بشكل فعل	كتابَةُ العامَّة	كتابَةُ العامَّة
السنّة الثانىة الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> تحديد مكانته بحثية معينة. قياس وتحليل المؤشرات المرتبطة بالمشكلة البحثية. كتابَة تقرير عن كيفية التعامل مع الجوانب المختلفة للمشكلة 	X	X		مشروع تخرج		كتابَةُ العامَّة - 4- تحديد المشكلات وحلها	كتابَةُ العامَّة
السنّة الثانىة الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> تحديد المشكلات التشغيلية ونقلها إلى الإدارية. التعامل مع شكاوى الضيوف وإيجاد حلول فوريّة لها. الحصول على خبرة عملية في المشاريع السياحية. تنمية المهارات المبنية على أرض الواقع. تطبيق الخبرة الدائمة. 	X			التدريب الميداني		كتابَةُ العامَّة	كتابَةُ العامَّة
السنّة الثانىة الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> إبراز أهمية البحث وأنواعه والوسائل المختلفة لاكتساب المعرفة. فهم العلاقة بين النظريّة والبحث. إعداد درجة بحثية وأجراء عرض لها. تنمية وسائل مختلفة لمحض البيانات. فهم أخلاقيات الكتابة والتشرُّف العلمي. 	X			أساليب البعث		كتابَةُ العامَّة	كتابَةُ العامَّة

المحصل و المسنة	مخرجات التعلم	المستوى			التفاهم الخاصة	التفاهم العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1			
السنة الثالثة الفصل الأول	تقدير المطومات المالية و التشغيلية لأغراض صناعة القرار متضمنة ملخص البيانات المالية على تحويل القضايا المالية إيصال وتقدير العروض التي تتولى	X		X	أخذ قرارات مالية		
السنة الثالثة الفصل الأول	فهم الاستخدام المتعدد لقوف ذات التوزيع وأختيارات المجموعات فيما تحديد قوارات تشغيل الأعمال وجمع معلومات السوق فيما ينبع بسلوك العملاء تقديم استراتيجيات لتحسين توافر المنتج والاسعار بشكل أمثل من أجل تعظيم الربح	X		X	ادارة العائد		
السنة الثانية الفصل الثاني	فهم ثورة ادارة اداء الموظفين وكيفية اجراء عملية تقدير الأداء بشكل فعال تحديد الأدوار المختلفة لأساليب التربیہ واعداد برنامج تدريبی وتطويری فعال للموظفين يكون مبنیاً على تقديم الاحتياجات التدريبیة إعداد ووصف اساليب انتقاء الموظفين إعداد خطة لاستقطاب و تطبيق كبحاجات وظيفی نهائی	X	X		ادارة الموارد البشرية	ادارة العائد الكتاب العدلية 5- اتخاذ قرارات منطقية	
السنة الثانية الفصل الثاني	تقدير وتنشیط اساليب مرافقه التکالیف فهم طرق حساب التکالیف وتحليل النتائج	X		X	مراقبة التکالیف		

الفصل والسنوات	مخرجات التعلم	المستوى			المفاهيم الخاصة	الكتابات العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1			
السنة الثانية الفصل الثاني	القدرة على تطبيق المعايير الأخلاقية في إدارة الموارد البشرية	X	X	X	ادارة الموارد البشرية		
السنة الثالثة الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> • فهم ودعم دور قيمة الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية • في بحث دور المعايير الأخلاقية في إدارة الموارد البشرية • فهم اهمية تطوير مهارات الموارد البشرية واجراءات الموارد البشرية • مراجعة الاساليب الامثلية لتطوير وتدريب الموارد البشرية • الشروط على صياغة مذكرة لاستقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم بناء على الهدف التجاري للشركة • تحديد وتخصيص اساليب الانتقاء والقدرة على اجراء مقابلات منينة على الكفاءة • اجراء مقابلات لتقدير الاداء وتقديمه هذه المقابلات 	X	X	X	ادارة الموارد البشرية	الادارة العامة	المجموعة الأساسية
السنة الثالثة الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> • صياغة مشكلة بحثية معينة وابراه بحث يربطه بالإدارة • التعرف على البراعم المعنوية اقتصاد الصناعة واقتراح اساليب امنية لكل مرحلة • اقتراح مذكرة مناسبة لكل مرحلة • تقييم موارد وامكانيات الشركة من حيث القدرة على منح مزايا دائمة ومنافعه وصياغة استراتيجية الشركة • ترتيب مناقصات وصياغة استراتيجيات الشركة • مسحى الكفاءات الأساسية للشركة 	X	X	X	ادارة الموارد البشرية	الادارة العامة	المجموعة الأساسية
السنة الثالثة الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق معرفة واسعة في القيادة الفعلية واستراتيجيات عمل الفريق والمهارات واكتسابات العمل • تطبيق معارف ومهارات الادارة وتقدير نوعية الخدمة واحتياجات العملاء من خلال الامتناعات والخبرة العملية • تطبيق اساليب تدليل امتلاك ثقافة الكرامة والاحترام في مكان العمل • خصائص عمل الفريق والقيادة في ايجاد بيئة عمل مناسبة 	X	X	X	ادارة قطاع	الادارة في قطاع	المجموعة الأساسية

الفصل والسنّة	مُرَدِّجات التعلم	ال المستوى	المُهْمَّةُ الْأَسْسَاسِيَّةُ		
			المسار	المُفَاهِمُ الْخَاصَّةُ	الْمُفَاهِمُ الْعَامَّةُ
السنّة الثالثة الفصل الأول	• تطبيق أساليب محاسبية في الشامل مع حلات عدم اليقين • وتحليل في التخطيط المالي والتخاذل القرارات • مقارنة أوجه التشابة والاختلاف بين الأساليب الأساسية • المستخدمة في تحديد سلوك الكلفة • إعداد وتحليل وتقديم المؤشرات الأساسية للأداء في قطاع البيئة والصناعة	X	التخاذل القرارات المالية	الكلاء العامة الكلاء الصالحة 3- مصادر التغيير التأقلم والتحليل والتأليف	
السنّة الثانية الفصل الأول	• فيه أهمية البحث وأنواع وأسلوب المختارة لاكتساب المعرفة • فيه العلاقة بين النظرية والبحث • فيه ورقة بحثية وعرضها • إعداد ورقة بحثية وعرضها • تطبيق الوسائل المختلفة لجمع البيانات • فيه أنواع التأليف والنشر العلمي	X	أساليب البحث		
السنّة الثانية الفصل الثاني	• فيه طرق التسويق وتحليل النتائج • تقديم وتحليل أسلوب مرافق التأليف	X	مرافق التأليف		
السنّة الثانية الفصل الأول	• توضيح أهمية أدوات السوق وأنظمة معلومات التسويق بالتبسيط لمدرسة خدمة بحرها السوق • فيه الشخصيات الأساسية للمعلم والسلوك الشهري في مجال المبيالة والضيقية • تطبيق أساليب تقسيم السوق إلى قطاعات ووضع الأهداف وتحديد المراكز وتأسيس مبرأة تنافسية	X	التسويق السياحي	الكلاء الخاصة 4- فيه القطاعات المختلفة لسوق السياسة	
السنّة الثانية الفصل الثاني	• فيه نظريات السلوك وعملية اتخاذ القرارات من قبل المعلم عند شراء منتج سياحي • فيه الوسائل التعليمية والوسائل الفردية الحساسة التي تؤثر على سلوك المعلم • تطبيق استراتيجيات تسويق فعالة من أجل الوصول إلى المعلم بفاعلية أكبر	X	سلوك المستهلك		

الفصل والسنوات	مخرجات التعلم	المستوى			المفاهيم الخاصة	الكتابات العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1			
السنة الثانية الفصل الثاني	الحصول على خبرة عملية في المشاريع السياحية • تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع • تطبيق الخبرة الذاتية	X	X	X	التدريب الميداني	الكتابات العامة	الكتابات العامة
السنة الثالثة الفصل الثاني	تحديد مشكلة بحثية معينة • قيس وتحليل المؤشرات المرتبطة بالمشكلة البحثية • كفاية تقرير عن كيفية التعامل مع مختلف جوانب المشكلة	X	X	X	مشروع تنزيل مشروب نترخ مع أصحاب الصلة في السياحة قطاع	الكتابات الخاصة -8	الكتابات الخاصة
السنة الأولى الفصل الثاني	فهم الدور الاجتماعي والاقتصادي للمشاريع السياحية • تصور وتصميم مشروع مطباق معين • تطبيق جهوى وأكاديمية تطبيق المشروع المختار	X	X	X	ريادة الأعمال في قطاع السياحة	ادارية	الكتابات الخاصة
السنة الثانية الفصل الأول	وصف دور إدارة العاملات في إدارة المنظمات والوجهات • فهم التأثيرات التشغيلية لعدة منظمات سياحية • تحديد النواحي الأساسية للتشريعات والأنظمة التي تؤثر على صناعة السياحة في العديد من الأسواق الدولية • تطبيق مهارات التشغيل والتخطيط التي تغير ذات قيمة لصناعة السياحة	X	X	X	ادارة العاملات السياحية	ادارة الخاصة -5 ادارة الشاملات السياحية ضررية مستدامة	الكتابات الخاصة
السنة الأولى الفصل الثاني	شرح مفهوم الاستدامة في مجال السياحة • تفسير مفهوم السياحة البدنية وأنواعها • تمييز أنواع السياحة البدنية • وأنواع مبنية الأشكال والاختلاف بين أنواع السياحة • تقييم إجراءات الاستدامة في نشاطات السياحة	X	X	X	السياحة البدنية	الكتابات العامة	الكتابات العامة

المصل والستة	مخرجات التعلم	ال المستوى			الخاتمة الخالصة	الكتابعة العاملة	المجموعة الأساسية
		3	2	1	المسار		
السنة الأولى الفصل الأول	• فهم التغيرات المختلفة للسياسة والمفاهيم ذات الصلة مثل الترقى، التسلية، الاستجاهة والذوق، إضافة إلى تطور ملكي القيادة والمواصلات المختلفة للسياسة على الاقتصاد والبيئة والمجتمعات المختلفة لازنة للسياسة، إضافة إلى تحديد الفاعل المختار المختلطة بالسياسة والسواء وتحفيز إمكانات المختار المختلطة بالسياسة بالسواء وتحفيز	X	X	X	مقدمة في السياسة		
السنة الأولى الفصل الأول	• معرفة وتحديد موقع الدول والمدن الرئيسية في جميع قارات العالم والأقاليم الرئيسية لأهم الموقع السياسية قربات العالم والذوق، إضافة إلى تحديد التراث لهم أمكن الجنب والذوق من التبعين التراثي وتحقيق لهم الشفافية والذوقية لأهم الموقع السياسية وتحديد لهم الشفافية والذوقية التي يؤثر على السياسة، والملاهي والمناظر المائية الرئيسية التي يؤثر على السياسة، وتحديد المناظر المائية في العالم وأهميتها بالسياسة للسياسة	X	X	X	جغرافية السياسة العالمية	الكتابعة الخاصة	ادارة
السنة الأولى الفصل الثاني	• فهم كثافة التعامل مع الموارد المختلفة المتاحة في صناعة السياسة • بيان الأجهزة الجديدة المختلفة في صناعة السياسة • فهم كيفية تحطيط وتقدير الخطط الشاملة بالموارد • تكوين معرفة أفضل بالقضايا السياسية المعاصرة	X	X	X	المصادر والاندماج السياسية		
السنة الأولى الفصل الأول	• فهم العلاقة بين السياسة والثقافة والترااث كمنشئ / جاذب سياحي • تحديد التأثيرات المختلفة للسياسة على الثقافة والترااث • تحديد القضايا المختلفة المختلطة بتنظير الموارد الثقافية والتراثية	X	X	X	السياحة والترااث الوطني		

الفصل والسنوات	مخرجات التعلم	المستوى			المسار	المادة الخاصة	الكتابعة العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1				
السنة الأولى الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> لائز التوسيع الوظيفي لمختلف المناصب الموجودة ضمن أقسام المنجعات الذكير على أهمية وضرورة أسلوب عمل الفريق بين الموظفين والإهارة بمنفذ لأماكن الجذب السياحي إيضاح بدائي ودقيق ومحرك ومرسلات إدارة العودة في صناعة الضيافة 	X	X	X	تطوير وادارة أماكن الجذب السياحي	الكتابعة الخاصة	الكتابعة العامة	الكتابعة الأساسية
السنة الأولى الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> وصف تكوين وحجم ونحو القطاعات الدولية المتخصصة بالترفه والاستعاضم والمسليات والمؤتمرات والمعاريف تحديد العوامل المؤثرة على القطاعات الدولية الخاصة بالترفه والاستخدام والمؤتمرات والفعاليات إنراك الطبيعة المتداشكة للأسعار والقيمة التجارية الدولية في قطاع السياحة والسفر والضيافة 	X	X	X	ادارة الضيافة	ادارة الضيافة	ادارة الضيافة	ادارة
السنة الأولى الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> معرفة الفضيحة المعاصرة في محل السياحة والضيافة تأثير هذه الفضيحة على أعمال السياحة والضيافة 	X	X	X	قضيباً معاصرة في عالم السياحة والضيافة	الكتابعة الخاصة	الكتابعة الخاصة	الكتابعة الأساسية
السنة الثانية الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> فهم وتقدير المبادئ والمراسلات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في سياق السياحة والضيافة تطبيق دور إدارة الجودة في مشروع السياحة والضيافة المتكاملة تقدير وتحليل المفاهيم المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة أقطاعي السياحة والضيافة 	X	X	X	ادارة الجودة الشاملة	ادارة الجودة	ادارة	الكتابعة العامة
السنة الثانية الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> فهم الشاشات المختلفة المرتبطة بتحليل وادارة مغير اثبات تصميم وتحليل المهام ل مختلف الدوائر ادارة وتحديد السياسات والإجراءات المتعلقة بالشراكة إعداد تقارير وسجلات مالية 	X	X	X	ادارة اللوازم	ادارة اللوازم	ادارة	الكتابعة الأساسية

المحصل و المسنة	مخرجات التعلم	المستوى			التفاهم الخاصة	التفاهم العامة	المجموعة الأسسية
		3	2	1			
السنة الثانية الفصل الثاني	• الحصول على خبرة عملية في مشاريع السياحة • تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع	X	X	X	التدريب الميداني		الكتابه العلمية 2- تطبيق الخبرة العملية في النشاطات السيجية و الضيافة
السنة الثالثة الفصل الثاني	• تطبيق الخبرة الذاتية • تطبيق معرفة استثنائية ومميزة تتلقي بـتكنولوجيـا المعلومات	X	X	X	تكنولوجيـا المعلومات تكـنـوـلـوـجيـا المعلومات السياحة و الضيافة		
السنة الثانية الفصل الثاني	• تطبيق معرفة استثنائية ومميزة تتلقي بـتكنولوجيـا المعلومات • تطبيق الخبرة الذاتية • تطبيق القراءة على تحديد و معرفة و تقييم ممارسات تـكـنـوـلـوـجيـا المعلومات المحلية في مجال السياحة و الضيافة	X	X	X	التدريب الميداني		الكتابه العلمية 3- تطبيق المعرفة و المهارات في الوظائف السياجية
السنة الثالثة الفصل الثاني	• الحصول على خبرة عملية في مشاريع السياحة • تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع	X	X	X	التدريب الميداني		الكتابه العلمية 4- تطبيق الخبرة و المهارات في الوظائف السياجية
السنة الثالثة الفصل الثاني	• تطبيق معرفة استثنائية ومميزة تتلقي بـتكنولوجيـا المعلومات • تطبيق معرفة استثنائية ومميزة تتلقي بـتكنولوجيـا المعلومات	X	X	X	تكنولوجيـا المعلومات تكـنـوـلـوـجيـا المعلومات السياحة و الضيافة		
السنة الثانية الفصل الأول	• تطبيق القراءة على تحديد و معرفة و تقييم ممارسات تـكـنـوـلـوـجيـا المعلومات المحلية في مجال السياحة و الضيافة • فهم المبادئ الاولية للبروتوكول والإنترنيت و السلكيات و معرفة اصول عقد الالعاب والتجارب والمناسبات العلمية	X	X	X	الإنترنيت والبروتوكول السياحة و الضيافة		
	• تطبيق الإنترنيت عقد الاعمال التجارية الدولية • التفاعل بالاتصال من مختلف الثقافات والدول و المناطق						

الفصل والسنة	مخرجات التعلم	المستوى			المادة الخاصة	المادة العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1			
السنة الثانية الفصل الأول	فهم دور منظمه الرحلات والسفرات في الأعمال السياحية	X			ادارة تنظيم الرحلات او الالات السياحية وسفر	ادارة العامة	الكتابه العامة -6- الكتبه العلميه - تشريعات المنظمات السياحية بشكل فعل
السنة الثانية الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> فهم دور منظمه الرحلات والسفرات في الأعمال السياحية تصنيف واعداد برامج الرحلات السياحية بما في ذلك الوثائق المازمة والأمور المالية الأمور بحسب الأصول وسياسات الدفع المتفقة له 				ادارة تنظيم الرحلات او الالات السياحية وسفر	ادارة العامة	الكتابه العامة -6- الكتبه العلميه - تشريعات المنظمات السياحية بشكل فعل
السنة الثانية الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> معرفة التقديم العام لقطاع السياحة على المستويين المحلي والتولى، بالإضافة إلى مبادئ القانون التي تنظم قطاع السياحة التنمية الإدارية المستدامة للتنظيم في قطاع السياحة تقدير النماذج المحلي على المستوى العادي للقانون السياحية والأنظمة القانونية تحليل العلاقة بالمبادئ العامة للقانون السياحية والأنظمة المحلية شرح التطبيق العملي للقانون ضمن قطاع السياحة 	X			الشوريات والقوانين السياحية	ادارة الفعاليات	الكتابه العامة -6- الكتبه العلميه - تشريعات المنظمات السياحية
السنة الثانية الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> فهم وقوف صناعة المؤتمرات وأهميتها المختلفة فهم ديناميكيات واستراتيجيات وقوف ادارة الفعاليات بأنواعها تحديد الأنواع المختلفة للفعاليات تحديد مزودي وصناعي وجهات الفعاليات تحديد عصام وجمهور الفعاليات القيم تحديد تنظيم فعالية 				ادارة الفعاليات	ادارة الفعاليات	الكتابه العامة -6- الكتبه العلميه - تشريعات المنظمات السياحية
السنة الأولى الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> تحديد التحسينات الحديثة في علم السياحة تقدير تأثير مثل هذه التحسينات على أداء قطاع السياحة اقرار عدد الإجراءات اللعمل مع قصصا من هذا النوع 				قصصا معاصرة في مجال السياحة	قصصا معاصرة في مجال السياحة	الكتابه العامة -6- الكتبه العلميه - تشريعات المنظمات السياحية

الملحق 2

تطبيق ملف توصيف الدرجة العلمية لجامعة اليرموك

يتضمن هذا التقرير:

- نبذة عن الكلية والبرامج الحالية
- الخطة الدراسية والملف الجديد لتوصيف الدرجة العلمية

برنامج جديد مطبق في جامعة اليرموك - الأردن

خالد مقابلة

نبذة عن الكلية

تأسست كلية السياحة وإدارة الفنادق في جامعة اليرموك في العام الدراسي 2011-2012 كجزء من توجه الجامعة نحو توفير القوى العاملة المؤهلة والمتخصصة واللازمة للمساعدة في تعزيز التطور الاقتصادي والاجتماعي في المملكة. كما هدفت هذه الكلية إلى دعم جودة الخدمات السياحية محلياً وإقليمياً من خلال مجموعة مدرئية من الكوادر في قطاع السياحة كمحاولة للمساعدة في تحقيق أهداف الاستراتيجيات المتعاقبة للسياحة المحلية والتي تهدف بشكل أساسي إلى تعزيز دور قطاع السياحة وقدرتها التنافسية. تضم الكلية قسمين هما : قسم السياحة والسفر وقسم إدارة الفنادق.

قسم السياحة والسفر

تأسس قسم السياحة والسفر في العام الدراسي 2011-2012 ضمن كلية السياحة وإدارة الفنادق. يطرح القسم برامجين أكاديميين هما: بكالوريوس في إدارة السياحة وماجستير في السياحة.

ووفقاً للرؤية والرسالة الجديدين للكلية، فإن قسم السياحة والسفر على دراية تامة بالتطور السريع من حولنا، ولذلك يعمل على مراجعة وتصميم خططه لتلبى احتياجات سوق العمل السياحي من المهنيين المؤهلين.

كما يطرح قسم السياحة درجة الماجستير في السياحة، وهو يعتبر البرنامج الوحيد للدراسات العليا في مجال السياحة في الأردن، إضافة إلى منح درجة البكالوريوس في إدارة السياحة والتي تهدف إلى تأهيل الرؤاد الشباب المؤهلين بشكل جيد نظرياً وعملياً.

تم قبول الدفعة الأولى من طلاب إدارة الفنادق في العام الدراسي 2011-2012 كاستجابة للتوسيع العمودي والأفقي في مراافق الضيافة والفنادق محلياً وإقليمياً. تهدف الكلية إلى تلبية الاحتياجات المتزايدة من الخدمات والمرافق السياحية وبالتالي الحاجة إلى قوى عاملة مؤهلة في مختلف مجالات الضيافة في محاولة لتعزيز صورةالأردن كموقع جذب سياحي وتعزيز تطوير توجهات السياحة ونموها في الدول المجاورة. تعتبر الخطة الدراسية خطة فريدة في التركيز على اللغات الأجنبية والمعارف والمهارات النظرية والعملية اللازمة للموظف من أجل ضمان جودة تنافسية للخدمات المقدمة إلى الضيوف المحليين والأجانب على حد سواء.

يعطي منهجنا العصري والمبتكر (ومدته 4 سنوات) توازناً جيداً ودقيقاً بين المعرفة الأكاديمية والتطبيق العملي. كما يقدم تغطية واسعة للتعليم الفندي متعدد الأبعاد، بما في ذلك إدارة المطاعم والضيافة، وخدمة وإنتاج الطعام، وإدارة المناسبات، والتزويد، والتسويق، واتخاذ القرارات المالية في الضيافة، وغيرها الكثير.

نقدم لطلابنا فرصاً متنوعة للمشاركة في نشاطات وفعاليات الكلية، وبذلك تُنمي روح الاعتزاز بالنفس فيما بينهم. وتنتج هذه الفرص للطلاب التطبيق العملي أثناء التعلم. كما أن لهم حرية الدراسة في الخارج في أي مؤسسة شريكة تتبادل التعامل معنا. وسنستمر في تطوير مجال أكثر تشويقاً وفي توفير المزيد من الفرص الدولية لطلابنا.

ونحن نفخر في تلبية الاحتياجات التربوية لطلابنا وفي تلبية احتياجات الصناعة من خلال شبكة قوية من العلاقات التي نحتفظ بها مع مؤسسات تربوية مرموقة ومع مهنيين متخصصين. كما أننا نكرس أنفسنا لترسيخ اعتزازنا بروبيتنا ورسالتنا من أجل إعداد قادة الجيل القادم، ولذلك قد تكون كليتنا متقدرة في تعين موظف ارتبط مختص يكون مسؤولاً عن سد الفجوة بين الاحتياجات الأكademie واحتياجات الصناعة.

شروط القبول

أحد التحديات التي تواجه الكلية هو نظام القبول الموحد الذي تفرضه وزارة التعليم العالي في الأردن، حيث لا تملك الكلية القرار في اختيار مرشحها. واليوم لا توجد معايير اختيار للطلاب ما عدا اختبارهم الخاص بالانضمام إلى البرامج المتأهلة إضافة إلى درجاتهم في الثانوية العامة.

تضم الكلية 194 طالباً في مستوى بكالوريوس السياحة، و164 طالباً في بكالوريوس إدارة الفنادق، و43 طالباً في ماجستير السياحة (أرقام م التقليدة). وهذا تقريباً هو العدد الأقصى المسموح به للكلية في برامجها الحالية وحسب أنظمة وقوانين هيئة الاعتماد في المملكة.

كما تضم الكلية 13 عضو هيئة تدريس و10 أعضاء إداريين وفنين.

فرص التوظيف

يحصل معظم خريجيها على فرص عمل في الأردن ودول الخليج المجاورة في مناصب ذات مستوى متين، ثم ينتقلون سرعة إلى مستويات إشرافية وإدارية في الكثير من الحالات. وبما أنّ معظم وكالات السياحة والسفر في الأردن صغيرة وهي مشاريع عائلية في معظمها، فإننا لا نجد إلا القليل من الخريجين الذين يحصلون على مناصب إدارية. وبالتالي يزداد معدل الانسحاب لأن الوظائف ليست مغربية والرواتب متينة في هذا المجال.

العلاقة مع صناعة السياحة

من المزايا التي تفرد بها الكلية أيضاً وجود ضابط علاقات الصناعة وهو مسؤول عن تطوير علاقة مهنية أفضل مع أصحاب المصلحة وتعزيز هذه العلاقة مع مرور الوقت. وقد تمثل هذا ببساطة في اليوم الوظيفي الذي نظمته الكلية للدفعة الأولى من خريجيها وفي العديد من مذكرات التفاهم التي أبرمت بين الكلية والمعنيين في قطاع السياحة من أجل تدريب وتعيين طلابها وخربيتها. كما تنظم الكلية مؤتمراً دولياً كل عام حيث تُعقد شراكات وثيقة بين الكلية وأرباب الصناعة من القطاعين العام والخاص على حد سواء.

ملف توصيف البرنامج

برنامج البكالوريوس في إدارة السياحة هو برنامج مدته 4 سنوات بواقع 132 ساعة معتمدة (الساعة الواحدة تعادل 16 ساعة فعلية فصلية). وهذه الساعات مقسمة إلى خمسة مجالات معرفية هي: عمليات السياحة، مهارات التفاعل الخاص ومهارات مهنية، مهارات إدارية، والبيئة المحلية ومواضيع أخرى ملقة.

أما الخطة الدراسية فتقسم بشكل أساسى إلى ثلاثة فئات رئيسية هي: متطلبات الجامعة (20%)، متطلبات الكلية (14%) ومتطلبات التخصص (66%). وتحتبر اللغة الإنجليزية هي لغة التدريس الأساسية، أما المواد العملية فتشكل حوالي (35%) من مجموع مواد تخصص السياحة.

تعكس الخطة الدراسية رسالة الكلية المتمثلة في خلق تفاعل وتكامل عمودي وأفقي بين البرامج المختلفة، حيث تجد أي برنامج منها مماثل بشكل جيد في البرامج الأخرى.

الربط مع المخطط الوصفي للكفاءات

تم إعداد البرنامج والخطة الدراسية بشكل أساسي لتلبية احتياجات التخصص المتمثلة في أدلاء سياحيين مؤهلين، وبناءً على فهم الموظفين لصفات الدليل السياحي، وبالتالي تحديد المساقات التي يجب تدريسيها. في عام 2011 أصدرت هيئة الاعتماد الوطنية قوانين جديدة تنص على حصر تخصصات السياحة والضيافة في ما يلي: -1- إدارة السياحة -2- إدارة الفنادق -3- إدارة الفعاليات؛ ولذلك تم تعديل اسم البرنامج ليصبح إدارة السياحة بدلاً من الإرشاد السياحي دون آية تعديلات جوهرية في محتواه.

لم تذكر الكفاءات الأساسية ولا مخرجات التعلم بشكل واضح، كما لم تتم استشارة أصحاب المصلحة الرئيسيين.

بعض الكفاءات العامة قد تم التركيز عليها وتغطيتها بشكل كبير مثل تحديد المشكلات وحلها، واتخاذ قرارات منطقية، والقيادة بشكل فعال، والتصرف بشكل أخلاقي والإحسان بالمسؤولية الاجتماعية، وتطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. من جهة أخرى، لم تتم تغطية الكثير من الكفاءات العامة مثل إدارة الوقت بشكل فعال، والمحافظة على التعلم مدى الحياة، وممارسة التفكير الناقد، والتحليل والتأليف، والمحافظة على جودة العمل، والإبداع والابتكار، والالتزام بحقوق الإنسان، والتحفيز الذاتي.

و كذلك الحال بالنسبة للكفاءات الخاصة، فقد تمت تغطية بعضها مثل: فهم وتقدير إمكانات السياحة المحلية والعالية، وتطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية، وإدارة نشاطات السياحة بطريقة مستدامة، والتعامل مع أصحاب المصلحة في السياحة بالإنجليزية / بلغة أجنبية، وفهم العناصر المختلفة لسوق السياحة، وفهم القضايا المعاصرة في عالم السياحة، بينما لم يتم تناول بعضها الآخر مثل تطبيق الخبرة العملية في النشاطات السياحية والضيافة، وتشغيل المنظمات السياحية بشكل فعال، والتنسيق والتشبيك مع أصحاب المصلحة في السياحة.

لا شك أن هذا أحدث فجوة بين ما يهدف البرنامج إليه من جهة وإناجيته من جهة أخرى.

ملف التوصيف الجديد للدرجة العلمية

بعد أن اختارت جامعة البرموك أن تطبق برنامج السياحة في الاجتماع العام الثالث، نظمت إدارة المشروع ورشة عمل لمساعدة الموظفين على إعداد ملف توصيف جديد للدرجة العلمية يعتمد على عملية تيورنج والمخطط الوصفي للكفاءات. تم اقتراح ملف التوصيف الجديد من قبل الموظفين واللجان ليشمل الكفاءات والمساقات ومخرجات التعلم التالية. ويتوقع أن يحسن هذا الملف من جودة البرنامج ومن إمكانية توظيفه وتنافسيته وال العلاقات في ميدان هذه الصناعة.

الخطة الدراسية المقترحة

لكي يحصل الطلاب على درجة البكالوريوس في إدارة السياحة، يتطلب عليهم اجتياز 132 ساعة معتمدة. ويكون البرنامج من المتطلبات التالية:

- متطلبات جامعة 27 ساعة معتمدة (12 إجبارية و 15 اختيارية).
- متطلبات كلية 18 ساعة معتمدة (إجبارية).
- متطلبات تخصص 87 ساعة معتمدة (81 ساعة إجبارية 6 ساعات اختيارية)

كانت الخطة الدراسية القديمة ذات طبيعة نظرية بالكامل بينما الأخرى المعدلة شملت مواد نظرية ومواد عملية (%35) من أجل تعزيز فرص التوظيف أمام خريجيها.

اشتملت الخطة على المساقات التالية:

١- متطلبات كلية : (15) ساعة معتمدة

رقم المساق	اسم المساق	عدد الساعات المعتمدة
100	اللغة الانجليزية للسياحة والضيافة	3
101	مقدمة في السياحة الدولية	3
101	مقدمة في الضيافة الدولية	3
102	السياحة في الأردن	3
105	أساليب البحث	3

٢- المساقات الإجبارية (٨١ ساعة معتمدة)

رقم المساق	اسم المساق	عدد الساعات المعتمدة	نطري	عملي
إدراة سياحة 103	آثار الأردن عبر العصور	3		
إدراة سياحة 201	اللغة الإنجليزية المتقدمة للسياحة (١)	3		
إدراة سياحة 202	إدارة وكالات السياحة والسفر	3		
إدراة سياحة 250	جغرافية السياحة	3		
إدراة سياحة 288	أنماط السياحة البديلة	3		
إدراة سياحة 293	إحصائيات السياحة	3		
إدراة سياحة 301	لغة إنجليزية متقدمة للسياحة (٢)	6		
إدراة سياحة 305	أنظمة المعلومات السياحية	6		
إدراة سياحة 310	ارشاد سياحي	3		
إدراة سياحة 330	سياحة ومجتمعات محلية	3		
إدراة سياحة 350	التدريب (١)	12		
إدراة سياحة 353	سياحة إلكترونية	3		
إدراة سياحة 384	إدارة الواقع	3		
إدراة سياحة 385	التسويق لأغراض السياحة والضيافة	3		
إدراة سياحة 391	الأداب والتشريعات السياحية	3		
إدراة سياحة 433	التخطيط السياحي الاستراتيجي	3		
إدراة سياحة 436	الاستدامة في مجال السياحة والضيافة	3		
إدراة سياحة 450	التدريب (٢)	12		
إدراة سياحة 485	سلوك المستهلك في مجال السياحة والضيافة	6		
إدراة سياحة 495	مشروع التخرج	6		
إدراة فنادق 382	إدارة الموارد البشرية في مجال السياحة و السفر	3		
إدراة فنادق 389	المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجال السياحة والضيافة	3		
إدراة فنادق 487	القرارات المالية في مجال السياحة والضيافة	3		
إدراة فنادق 489	إدارة الجودة في مجال السياحة الضيافة	3		

ج - المساقات الاختيارية (6 ساعات معتمدة) يختارها الطالب من بين المواد التالية

عدد الساعات المعتمدة		اسم المساق	رقم المساق
نظري	عملي		
	3	مبادئ إدارة السياحة	إدارة سياحة 107
	3	التواصل بين الثقافات في مجال السياحة والضيافة	إدارة سياحة 209
	3	السياحة والإعلام	إدارة سياحة 230
	3	لغة الفرنسية للسياحة والضيافة	إدارة سياحة 302
6		لغة الفرنسية للسياحة والضيافة	إدارة سياحة 303
6		وسائل التواصل الاجتماعي في مجال السياحة والضيافة	إدارة سياحة 380
	3	التواصل التسويقي في مجال السياحة	إدارة سياحة 395
	3	دراسات المتاحف	إدارة سياحة 401
	3	إدارة النقل السياحي	إدارة سياحة 416
	3	إدارة المطارات	إدارة سياحة 417
	3	م الموضوعات خاصة في السياحة والضيافة	إدارة سياحة 490
	3	مهارات متقدمة في السياحة والضيافة	إدارة فنادق 220
	3	إدارة الفعاليات	إدارة فنادق 319
	3	إدارة العوائد	إدارة فنادق 488

تعطي هذه الخطة الدراسية المقترحة - والمتوقع تطبيقها لتصبح نافذة المفعول من شهر آذار 2016 - كذلك كافة الكفاءات العامة والخاصة. وقد تم تحديد مخرجات التعلم لكل مادة من أجل تسهيل تحقيق أهدافها وتنقيم أدائها.

الملف الجديد لتصنيف الدرجة العلمية في جامعة اليرموك

مخرجات التعلم	CK LEVEL	C/E	المساقات	القاعات	الكلفاء العامة
<ul style="list-style-type: none"> فهم التعريفات المختلفة للسياحة والمقاهيم ذات الصلة كالترفيه والاستجمام، الخ. فهم تطور السياحة كظاهرة وتطور أماكن الإقامة والنقل معرفة التأثيرات المختلفة للسياحة على الاقتصاد والبيئة والمجتمعات معرفة العناصر المختلفة للأنظمة السياحية وكذلك إمكاناتها المختلفة 		1	إدارة سياحة 101 مقدمة في السياحة الدولية	الكافاءة الخاصة 1 فهم وتقييم إمكانات السياحة المحلية والعالمية	
<ul style="list-style-type: none"> وصف بنية وحجم ونمو الترفيه والاستجمام والفعاليات الدولية معرفة العوامل التي تؤثر على قطاعات الترفيه الدولي والاستجمام والألعاب والمؤتمرات والفالبات. معرفة الطبيعة المترابطة للأعمال الدولية الخاصة بالسياحة والسفر والضيافة. 		1	إدارة فنادق 101 مقدمة في صناعة الضيافة العالمية		
<ul style="list-style-type: none"> فهم بنية الأعمال السياحية في الأردن فهم العناصر الأساسية للمنتج السياحي المحلي وتطوره فهم استراتيجيات وسياسات التطور والتخطيط السياحي المطلي معرفة أهم أصحاب المصلحة في القطاع ودور كل منهم 		1	إدارة سياحة 102 المقدمة في السياحة في الأردن		
<ul style="list-style-type: none"> فهم تطور الآثار في الأردن عبر الحق والحضارات الماضية معرفة أهم الواقع الأثري لكل حضارة معرفة كيفية حماية واستخدام الموارد الأثرية والثقافية من أجل تطوير السياحة 		1	إدارة سياحة 103 في الأردن عبر العصور		
<ul style="list-style-type: none"> معرفة الدول وموقعها وأهم المدن والخصائص الطبيعية لأهم القرارات والأقاليم في العالم تطبيق وفهم الثقافة العرقية والأديان الخاصة بأهم الواقع السياحي معرفة أهم أماكن الجنب السياحي من البعدين الدولي والعالمي فهم أهم العناصر المناخية التي تؤثر على السياحة، ومعرفة المناطق المناخية في العالم وأهميتها للسياحة 	2		إدارة سياحة 250 جغرافية السياحة		
<ul style="list-style-type: none"> فهم أنواع ووظائف المتاحف فهم دور المتاحف في المحافظة على الآثار والترااث وتعزيز التطور الاجتماعي والاقتصادي للمواطنين المحليين تعلم تقنيات فعالة لتأثيث وتطوير وتسويق المتاحف 		2	E	إدارة سياحة 401 المتاحف	

مخرجات التعلم	CK LEVEL	C/E	المساقات	الكتاعات	الكفاءة العامة
<ul style="list-style-type: none"> معرفة التنظيم العام لقطاع السياحة على المستويين المحلي والدولي، بالإضافة إلى مبادئ القوانين الدولية التي تنظم قطاع السياحة. تقييم النماذج الإدارية المختلفة للتنظيم في قطاع السياحة على المستوى المحلي. تحليل الأنظمة القانونية العامة المتعلقة بالنشاطات السياحية المحلية. تقييم تأثير التشريعات السياحية ضمن قطاع السياحة. 	3		ادارة سياحة 391: التشريعات والأخلاقيات		
<ul style="list-style-type: none"> تحديد مشكلة بحثية وأهدافها. إعداد تصميم بحثي للتعامل مع المشكلة البحثية. تحليل البيانات والإبلاغ عن النتائج. 	3		ادارة سياحة 495: مشروع تخرج	الكتاعة الخاصة 2: تطبيق خبرة عملية في نشاطات السياحة والضيافة	
<ul style="list-style-type: none"> احترام قوانين العمل والالتزام بها. إدارة الوقت بشكل فعال لأداء المهام المحددة وفقاً لوقت المحدد. تعلم المهارات الخاصة والمهنية الأساسية في الحياة العملية على أرض الواقع. 	2		ادارة سياحة 350: تدريب (1)		الكفاءة العامة 4- تحديد المشكلات وحلها
<ul style="list-style-type: none"> تحديد المشكلات التشغيلية ونقلها إلى الإدارة. التعامل مع شكاوى الضيوف لإيجاد حلول عاجلة لها. التنسيق مع الإدارة لحل المشاكل المختلفة. الحصول على الخبرة العملية في المشاريع السياحية. تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع. تطبيق الخبرة الذاتية. 	3		ادارة سياحة 450: تدريب (2)		الكفاءة العامة 11 - تطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
<ul style="list-style-type: none"> تطبيق معرفة استثنائية في تكنولوجيا المعلومات الخاصة بأعمال السياحة والضيافة. تطبيق القدرة على معرفة وتحديد وتقدير ممارسات تكنولوجيا المعلومات الحالية في مجال السياحة والضيافة. 	3		ادارة سياحة 305: أنظمة المعلومات السياحية		الكتاعة العامة 6 - القيادة بشكل فعال
<ul style="list-style-type: none"> معرفة الثقافات والاحتياجات المختلفة. تطبيق مهارات القيادة والتنظيم. تطبيق المهنية في ترويج الواقع. 	2		ادارة سياحة 310: ارشاد سياحي		الكتاعة العامة 3- ممارسة التفكير الناقد والتحليل والتأنيف
<ul style="list-style-type: none"> فهم أهمية البحث وأنواعه والطرق المختلفة لاكتساب المعرفة. فهم العلاقة بين النظرية والبحث. إعداد ورقة بحثية وعرضها. تطبيق الطرق المختلفة لجمع البيانات. فهم أداب الكتابة والنشر العلمي. 	1		ادارة سياحة 105: أساليب البحث السياحية والضيافة		

الكفاءة العامة	الكتفاه	المساقات	C/E	CK LEVEL	مخرجات التعلم
الكفاءة العامة 6-القيادة بشكل فعال	الكفاءة الخاصة 3: تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية	ادارة سياحة 202: ادارة أعمال وكالات السياحة والسفر		1	<ul style="list-style-type: none"> شرح دور إدارة العمليات في إدارة المؤسسات السياحية الناجحة. فهم المتطلبات التشغيلية للعديد من المؤسسات السياحية تحديد أهم الجوانب التشريعية والقانونية التي تؤثر على صناعة السياحة في العديد من السياقات الدولية تطبيق مهارات التخطيط التشغيلي التي تعتبر مهمة في صناعة السياحة
الكفاءة العامة -10-الالتزام بحقوق الإنسان	ادارة سياحة 433: التخطيط الاستراتيجي للسياحة			3	<ul style="list-style-type: none"> صياغة مشكلة بحثية واجراء بحث مرتبط بالادارة الاستراتيجية من خلال ربط النظريات بالمارسات معرفة المراحل المختلفة لتطور تخصص السياحة واقتراح استراتيجيات مناسبة لكل مرحلة تقييم موارد وامكانات الشركة من حيث قدرتها على منح ميزة تنافسية دائمة وصياغة استراتيجيات ترتفع من مكانة اها الأساسية
الكفاءة العامة -12- التحفيز الذاتي	ادارة سياحة 382: الموارد البشرية في مجال السياحة والضيافة			3	<ul style="list-style-type: none"> فهم وظائف الموارد البشرية وعملية تطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية مراجعة أهم تقدّمات تدريب وتطوير الموارد البشرية القدرة على صياغة سياسة استقطاب الموظفين والاحتفاظ بالموظّف بناءً على الهدف الاستراتيجي للشركة
	ادارة فنادق 389: المشاريع المتوسطة والصغرى في مجال السياحة والضيافة			3	<ul style="list-style-type: none"> فهم الدور الاقتصادي والاجتماعي للمشاريع السياحية تصوّر وتصميم مشروع سياحي إيصال إمكانية مرنة وتنقية المشروع المختار تطبيق القراءة على تشجيع مشاريع السياحة والضيافة
	ادارة سياحة 417: إدارة مطارات		E	3	<ul style="list-style-type: none"> معرفة وظائف وخدمات المطارات تعلم كيفية التعامل مع المسافرين بشكل أفضل فهم عملية بيع التذاكر وصعود الركاب إلى الطائرة فهم الإدارة الفعالة للمطارات
	ادارة فنادق 220: مهارات متقدمة في السياحة والضيافة		E	1	<ul style="list-style-type: none"> فهم المبادئ الدولية للبروتوكول والإتيكيت واللائقة وأدب السلوك توجيه وادارة ديناميكيات التفاعل في اللقاءات المهمة تطبيق الإتيكيت الدولي المناسب الخاص بالعمل في السياقات المختلفة التفاعل باحترام مع فئات مختلفة من الثقافات والقيم والأديان

مخرجات التعلم	CK LEVEL	C/E	المساقات	الكتفاعات	الكفاءة العامة
<ul style="list-style-type: none"> تطبيق مهارات التواصل الكتابي الفعال في مجال السياحة والضيافة تطبيق مهارات التواصل الناطقي الفعال العمل بشكل فعال ضمن المجموعات أو الفرق 		1	ادارة سياحة 110: مهارات التواصل في مجال السياحة والضيافة		الكفاءة العامة 7 - المحافظة على جودة العمل
<ul style="list-style-type: none"> تعلم كيفية تصميم وتنفيذ رحلة سياحية تطبيق فعالية في إدارة وقت الرحلة 			ادارة سياحة 310: إرشاد السياحي		الكفاءة العامة 1- إدارة الوقت بشكل فعال
<ul style="list-style-type: none"> تبين دور ووظائف الإنترن特 والتوزيع الإلكتروني في مجال السياحة إيضاح الأدوات المختلفة لقياس الشبكة، ودور هذه الأدوات في توفير معلومات إدارية تطبيق وتنفيذ استراتيجيات رفع مستوى أداء محركات البحث واستراتيجيات تسويقها 	2		ادارة سياحة 353: سياحة الكترونية		الكفاءة العامة 11- تطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
<ul style="list-style-type: none"> تطبيق التقنيات المحاسبية في التعامل مع حالات عدم الثيق والمخاطر المتعلقة بالخطيط واتخاذ القرارات المالية مقارنة أوجه التشابه والاختلاف بين أهم الوسائل المستخدمة في تحديد سلوك التكيف إعداد وتحليل وتقييم أهم مؤشرات الأداء ضمن قطاع السياحة/ الضيافة 	3		ادارة فنادق 487: قرارات مالية في مجال السياحة والضيافة		الكفاءة العامة 7- المحافظة على جودة العمل
<ul style="list-style-type: none"> استيعاب مفهوم وتطور ادارة الجودة في مجال السياحة فهم دور ادارة الجودة السياحية في مجال السياحة والضيافة مراجعة دور ادارة الجودة السياحية في المحافظة على جودة العمل في مجال السياحة والضيافة والأعمال التجارية 	3		ادارة فنادق 489: إدارة الجودة في مجال السياحة والضيافة		الكفاءة العامة 7- المحافظة على جودة العمل
<ul style="list-style-type: none"> مراجعة أهم تطبيقات وجوانب إدارة العوائد تطبيق مفهوم ادارة العوائد في عمليات الضيافة تطبيق دور ادارة العوائد في تنافسية أعمال الضيافة 	3	E	ادارة فنادق 488: إدارة العوائد		الكفاءة العامة 9- الإبداع والابتكار
<ul style="list-style-type: none"> فهم ماهية وتطور التسويق واتصالات التسويق فهم عناصر وأدوات وتطبيقات الاتصالات في مجال السياحة والضيافة القدرة على اقتراح خطة فعالة ومنافسة لاتصالات التسويق 	3	E	ادارة سياحة 395: الاتصالات : التسويقية في مجال السياحة		

الملحق 3

الربط بين نماذج الوظيفي لتخصص السياحة في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (التشريعات والقوانين المهنية) والكفاءات التي وضعتها مجموعات تخصص السياحة المشاركة في مشروع تيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (2013-2016)

الربط بين نماذج الوظيفي لتخصص السياحة في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (التشريعات والقوانين المهنية) والكفاءات التي وضعتها مجموعات التخصص المشاركة في مشروع تيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (2013-2016)

ميرنا مصطفى / الجامعة الهاشمية

كما هو الحال في مختلف مناطق العالم، يواجه تعليم السياحة والضيافة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا مشكلة عدم التوافق بين مخرجات المؤسسات التربوية في هذا المجال وتطلعات أرباب العمل في هذا المجال أيضاً. ويعود السبب في ذلك إلى عدة عوامل مثل: الانفتار إلى الطاقم الأكاديمي المؤهل في مجال السياحة والضيافة كتخصص حديث في العديد من الدول، ضعف استقلالية برامج السياحة والضيافة المرتبطة بالعلوم الإدارية والأثار والجغرافيا ... الخ، وجود التخصصات عادةً في ميادين مختلفة مثل الجغرافيا وعلم الاجتماع وعلم الغابات ودراسات الترفيه والاستجمام، والدراسات

البيئية ودراسات التطوير (Mayaka & Akama 2007)، قيام مختصين آخرين بتدريس مواد السياحة والضيافة ضمن برامج الجامعة (كما في الاعمال والإدارة)، وهؤلاء ليسوا بالضرورة على دراية ببطاق التدريس المرتبط بالسياحة (Berger 2008)، الافتقار إلى التوجيهات الواضحة في تدريس مواد السياحة بسبب غياب الإطار النظري المركّز الخاص بمعظم الدراسات السياحية في تدريس مواد السياحة (Mayaka & Akama 2007)، الافتقار إلى التنسيق بين المؤسسات التربوية وصناعة السياحة في مراحل إعداد المناهج الدراسية والتدريب والاستقطاب، ولأنَّ استراتيجيات دمج هذه الصناعة في العديد من المؤسسات التربوية غالباً ما يكون عشوائياً عرضياً ويفقر إلى التركيز والالتزام والموارد (Solnet et al, 2007)، كذلك عدم تزويد الطلاب بالتدريب المناسب والكافى أثناء فترة الدراسة. ففي كثير من الحالات يقتصر الجانب العملي على جلسات مختبرات / محاكاة قصيرة أو رحلات ميدانية مبنية على الملاحظة بالدرجة الأولى دون ممارسة فعلية للمهن السياحية، والأكثر أهمية الافتقار إلى أدوات قياس أداء ذات صلة تقسيس أداء خريجي السياحة في وظائفهم سواء من قبل المؤسسات التربوية أو القطاعات الخاصة. وهذه هي قضية أخرى رئيسية لأنَّ مخرجات البرامج التربوية لا تُقْيم من حيث الديمومة والجودة والافتقار إلى مرافق التدريب داخل الحرم الجامعي، وموسمية الأعمال السياحية وتتأثيرها على استقرار القوى العاملة، إضافة إلى عدم وجود وظائف مغربية بما يكفي في هذا المجال، ويتمثل ذلك بشكل أساسى في بيئة العمل والرواتب المتقدمة تأثير مثل هذه الأدوات عادةً على شكل وصف وظيفي، والذي يفتقر احياناً إلى نماذج واضحة خاصة به، حيث تحتوي هذه النماذج على مهام وظيفية محددة في معظم دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مما يؤثر على نوعية البرامج الجامعية، حيث أنها غالباً ما توجد على شكل مواد تشريعية و/ أو أنظمة ودستور مهنية في هذه المنطقة.

هناك تباين بين دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في التصريح رسميًّا بوجود قوانين مهنية أو أنظمة تشريعية للتوظيف في مجال السياحة. فبعض هذه القوانين موسوع وشامل (كما في تونس) حيث يتم بوضوح بيان المعرفة والمهام المطلوبة، بينما يركز البعض الآخر بشكل أساسى على الخبرة الالزمة وواجبات المدير (كما في الأردن ولبنان ومصر)، ومنها ما لا ينشر هذه النماذج بشكل رسمي، ولكن يتم التركيز على جوانب أخرى مثل الجانب الجغرافي والتوزيع والحصول على تصاريح (كما في ليبيا). يبدو أن توفر وتطبيق الوصف الوظيفي يعتمد إلى حد كبير على الأولوية المعطاة لصناعة السياحة بالإضافة إلى دورها في الاقتصاد المحلي.

بالنسبة للدول التي يوجد فيها قوانين وتشريعات مهنية، نجد تركيزاً على بعض فرص العمل كذاك الموجودة في إدارة الرحلات وكالات السياحة والسفر والفنادق والمطاعم والإرشاد السياحي، بينما الوظائف الموجودة في إدارة المناسبات والحرف اليدوية والموقع وإدارة المكاتب والنقلات السياحية لم تول الاهتمام نفسه. لقد وضعت بعض دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا معايير اعتماد للتعليم العالي (كما في الأردن)، حيث تذكر مجالات المعرفة ومتطلبات التدريب بشكل واضح الوصف الوظيفي مهم لأنَّه يحدد المتطلبات الجسدية والذهنية لوظيفة معينة، ويعتبر معياراً أساسياً للأداء. هذه الوثيقة الخطية يجب أن تتضمن العناصر التالية: العنوان، الهدف، الموقع، الشروط، المعرفة والمهارات والمؤهلات والمهام والتقويض المطلوب والمسار الوظيفي في الهرم الإداري ومعايير الأداء التي يجب تحقيقها (al-Hajji, 2011). وعندما يتم تصميم نماذج الوصف الوظيفي بشكل جيد، فإنه يمكن ضمان تحفيز الأفراد وقدرتهم على أداء المهام (Lawler, 1994). إلا أنَّ هذه النماذج معرضة للانقاد لعدة أسباب وهي أنها ترتكز أكثر على طريقة القيام بالعمل أكثر من إسهام الموظف في المؤسسة التي يعمل بها. كما أنها ليست مرنة لتغيير من شروط العمل، إضافة إلى أنها لا تتيح بسهولة مقارنة الإبداع بين الموظفين (Howkes, 2014). وهذا جعل المنظمات تستخدم الجانب المبني على الكفاءة، حيث يمكنها الاستفادة من وجود قوى عاملة أكثر مرنة وتتمتع

بالمهارات الالزمة للأداء الناجح، وبخاصة مع التفاس الكبير الذي لوحظ بين هذه المنظمات. إضافة إلى أن جانب الكفاءة يرتكز بشكل أساسي على مهارات وإمكانيات الأفراد، فإن المنظمات التي تتبعه س تكون مغربية أكثر للأفراد الذين يبحثون عن فرص للتعلم والنمو (Lawler, 2014). وبالنسبة لـ "Boyatzis" (1982/21) تعرف الكفاءة على أنها "صفة كامنة قد تكون محفزة، أو ميزة ، أو مهارة، أو جانبًا من الشخصية، أو دورًا اجتماعيًّا أو مجموعة من المعارف المستخدمة". (Izquierdo et al, 2005, P.3) كما ورد عن

بما أن الهدف الأساسي من مشروع تيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هو تسهيل المقارنة والتوازن بين مختلف الجامعات في المنطقة من خلال تطبيق وتقديم البرامج الجديدة بناءً على تطوير الكفاءات، ثم بتعها التحسين والتعزيز المستمر ل لهذه الكفاءات من أجل ضمان جودة مخرجات التعليم، أصبح من الضروري تقييم أهمية ودور الوصف الوظيفي الحالي في دول المنطقة في إعداد وتصميم برامج تربوية ذات جودة في مجال السياحة والضيافة، إضافة إلى إمكانية الاستفادة من الكفاءات التي وضعتها مجموعة تخصص السياحة في إطار المشروع. ويمكن تحقيق ذلك من خلال المقارنة بين هذين الجانبيين لوظائف مثل: منظم الرحلات، وكيل السياحة والسفر، صاحب الفندق، والمرشد السياحي.

تمأخذ نماذج الوصف الوظيفي لوظائف السياحة والضيافة من المصادر التالية:

1- لبنان

- قرار رقم 4216 لوكالات السياحة والسفر (الذي صدر في العام 1972 وُعدَّ جزئيًّا في العام 1996)
- قرار رقم 11576 الصادر في 1997/21/27، ورقم 7 من القرار رقم 1559/70 للأدلة السياحيين

2- الأردن

- القانون (1996/14) + (2005/11) لوكالات السياحة والسفر
- القانون (1998/34) للأدلة السياحيين

3- مصر

- القانون 38/1977 لوكالات السياحة والسفر
- القانون 121/1983 للأدلة السياحيين

4- تونس

- مدير وكالة سياحة وسفر: قانون المهن السياحية 1211.02 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1211.02Ar.mht>
- مساعد وكيل سياحة وسفر: قانون المهن السياحية 3414.01 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3414.01Ar.mht>
- وكيل تذاكر: قانون المهن السياحية 3414.01 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3414.01Ar.mht>
- وكيل سياحة داخلية : قانون المهن السياحية 5111.02 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5111.02Ar.mht>
- الأداء السياحيون: قانون المهن السياحية 5113.00 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5113.00Ar.mht>
- مدير عام فندق / بيت ضيافة (وحدة فندقية كبيرة): قانون المهن السياحية 1225.01 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1225.01Ar.mht>
- مساعد مدير فندق/ مكان الإقامة: قانون المهن السياحية 3439.00 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3439.00Ar.mht>
- موظف استقبال بيوت إضافة: قانون المهن السياحية 4222.01 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4222.01Ar.mht>
- مدير استضافة في الفندق/ بيت ضيافة (الفنادق الكبيرة): قانون المهن السياحية 1225.03 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1225.03Ar.mht>
- أصحاب + وكلاء مطاعم/ بارات/ مقاهي: قانون المهن السياحية 1315.01 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1315.01Ar.mht>
- أمين صندوق استقبال فندق: قانون المهن السياحية 4211.01 :
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4211.01Ar.mht>

- مدير مبيعات في فندق: قانون المهن السياحية 1225.01
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1225.02Ar.mht>
- مدراء/ وكلاء فنادق صغيرة: قانون المهن السياحية 1315.02
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1315.02Ar.mht>
- مشرف عام داخلي : قانون المهن السياحية 5124.02
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5124.02Ar.mht>
- ساعي فندق: قانون المهن السياحية 4224.00
<http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4224.00Ar.mht>

المهتم	المهتم	التعريف	المصدر / البلد	المهنية
كفاءات المشروع الشائعة بشهادة الوصيف للوظيفي أو قانون المهنة	الكفاءة العامة 25 مهارات استخدام تكتيكيو ج المعلومات والاتصالات الكافحة العامة 17: البحث عن المعلومات في مصادر متعددة الكافحة الخاصة 10: الإدارة المالية الكافحة السياحية 9: الإدارية الخدمات الشخصية والتثبيك مع أصحاب المصلحة	<p>الشروط الواجب توفرها في صاحب ومتواهء هذه الوكالات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1- تباع واصدار ذكر السفر وكالات السياحة والسفر. - 2- تباع ورحلات الذهب والعودة لأذكار والجهاز. - 3- تاجر السيارات وكالات الفعاليات - 4- تباع ذكر العملة سنتين أو ينظم في السياحة من موسيس معهد بالإضافة إلى متقى من الخبرة العملية. - 5- صرف العملة الكافحة 2 (الوكالات): خبرة في السفرة والتذاكر - 6- أتمام بيع خدمات التعلم والتثبيك سنتين أو ينظم في السياحة من هذه الوكالات لمدة عن 3 - 7- حجز رحلات النقل والتغيرها من بيروت والسفرة السياحية - 8- تباع وشراء الطيران التذاكري 	<p>لبنان (قرار رقم 4216 صادر في العام 1972 وتعنى جزئياً في العام 1996)</p> <p>ويعرف على أنها تلك المؤسسات التجارية التي تبيع ذكر للأذكار والجهاز على متن شركات النقل العملاقة في لبنان أو خارجها وتقديم الرحلات مفروضة بذكرة العطلات والتجارة، تبيع التذاكر أو سندات الصرف تتنظيم رحلات الأذكار أو الجهاز، وهي تصنف إلى ثلاث فئات:</p> <p>الفئة 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1- الحصول على ذكر السفر ويعيها رجالات الذهب والعودة للأذكار والجهاز - 2- تقطيم الرجالات البرية (ذهب وعودة) للأذكار والجهاز <p>الفئة 2 : تقطيم الرجالات البرية (ذهب وعودة) للأذكار والجهاز</p> <p>الفئة 3 : تأجير سيارات دون سائقين</p>	<p>منظورة وكالة سياحة وسفر</p>
كفاءات المشروع الشائعة بشهادة الوصيف للوظيفي أو قانون المهنة	الكافحة العامة 25 مهارات استخدام تكتيكيو ج المعلومات والاتصالات الكافحة العامة 17: البحث عن المعلومات في مصادر متعددة الكافحة الخاصة 10: الإدارة المالية الكافحة السياحية 9: الإدارية الخدمات الشخصية والتثبيك مع أصحاب المصلحة	<p>تباع الرحلات والتذاكر السياحية وكالات السفر مع شركات الكافحة العامة 7: البحث عن المعلومات في مصادر متعددة الكافحة الخاصة 10: الإدارة المالية الكافحة السياحية 9: الإدارية الخدمات الشخصية والتثبيك مع أصحاب المصلحة</p> <p>الكافحة الخاصة 8: إدارة الصلاة والصلوة بالمواقيع والخدمات بلغة أجنبية أخرى. الكافحة العامة 13: التواصل باستخدام لغة ثانية (غير اللغة الأم)</p>	<p>القانون الأردني رقم (14/1996) (11/2005)</p> <p>أنواع وكالات السياحة والسفر في الأردن</p> <p>الكافحة العامة 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1- تباع الرحلات قادمة من الخارج - 2- المجموعة : رحلات ذاهلة إلى الخارج ورحلات داخلية ذاتية إلى الخارج ورحلات المحولية ذاتية إلى الخارج ورحلات قادمة من الخارج - 3- المجموعة : رحلات ذاهلة إلى الخارج وجموعه رحلات ذاتية إلى الخارج وجموعه رحلات ذاتية إلى الخارج - 4- المجموعة : رحلات ذاتية إلى الخارج وجموعه رحلات ذاتية إلى الخارج <p>الكافحة العامة 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1- أن يكون أردني الجنسية - 2- أن لا يكون له سجل اجرامي - 3- أن يكون لديه خبرة في مجال السفرة والسياحة لتأجير السيارات - 4- سنوات إذا كان يحمل شهادة بكلية أو جامع - 5- خدمات السياحة - 6- جر القيادة - 7- تباع ذكر الشهادات التالية - 8- سنوات إذا كان يحمل شهادة ثانوية عامة - 9- شهادة انجذبية واحدة - 10- تأمين الأذكار - 11- على الأذكار - 12- توقيع عذر متهن عن شنع صاحب الوكالة 	<p>منظورة وكالة سياحة وسفر</p>

مقدمة المشروع التي يشتملها الوصف الموظفي أو قانون المسؤول	المهام لا يمكن مقارنته بالمهامات	غير منكر في المرجع	المتطلبات/ الشروط	التعريف	المصدر/ البند	المهمة
<p>وكالات السياحة والسفر هي تلك المؤسسات التي تدير بعض أو كل الشفطات التالية:</p> <p>1- تظم وحدات داخل وخارج مصر حسب الواقع المفهوم بما في ذلك المؤسسات والأقامة والخدمات الأخرى (وكالات الرغ (أ) 2- بيع وأصدار تذاكر السفر وتسيير نقل الأشخاص وحجز متنافر وسائل الواصلات، وكالة وكافة متذوبون عن شركات النقل (إيجار، الخ) (وكالات النوع (ب)</p> <p>3- تشغيل واستخدام مختلف وسائل النقل من أجل نقل السلاح (وكالات النوع (ج)</p> <p>أ- تقل خبرته عن سنتين إذا كان يحمل شهادة البليد، وأن لم يكن يحمل شهادة البليد ف يجب أن لا تقل خبرته عن 5 سنوات.</p> <p>بما مدة شهادة البكلوريوس فيكون أن تكون عدد سنوات خبرته 4 أو أقل</p>					<p>مصر ووكالات السياحة قانون ووكالات السياحة والسفر 38/1977</p>	<p> مدير وكالة سياسة وسفر</p>

نوع المنشورة	المهمة	المحتوى/ الشروط	التعريف	المصدر / الرابط	المهمة
كتابات المؤلفي أو قانون المهن	الكتافة الخاصة : 6 : تشغيل شركات السياحة بشكل فعل	1- إدارة الشطاطات المختلفة للملكة والحكم بها	غير منذكور في المراجع	تونس مديرية وكالة سياحة وسفر http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code121.02Ar.mht	مدحور وكالة سياحة وسفر
	الكتافة الخاصة : 10 : الإدارة المالية	2- إعداد وإدارة الميزانيات			
	الكتافة الخاصة : 7: العمل ضمن فريق متعدد الأختصاصات	3- ترويج وتسويق المنتجات المختلفة للملكة			
	الكتافة العامة : 8: القيادة بشكل فعل	4- تعميق كفاءة العملاء			
	الكتافة الخاصة : 4: فهم عناصر السوق	5- شراء المنتج وتقطيره عن طريق الوسائل المعقود مع مقدمي خدمات مثل منظفي الرحلات وأصحاب الأقامات وشركات التأمين، وشركات التأمين، التي			
	الكتافة الخاصة : 9: تقييم وفهم إمكانيات	6- مناسبة الواقع والتغيرات بشكل يومي للعملاء			
	الكتافة الخاصة : 1: تطوير وتحسين	7- ضمان جودة المنتجات المقيدة			
	الكتافة الخاصة : 15: إدارة المعاملات المالية والمحاسبية	8- الكفاءة العامة : 10: المدخرة على نوعية العمل			
	الكتافة الخاصة : 25: مهارات استخدام الكمبيوتر والاتصالات	9- الكفاءة العامة : 2: مهارات استخدام اللغة			
	الكتافة الخاصة : 8: إدارة العملاء	10- الكفاءة العامة : 3: التواصل باستخدام لغة أجنبية أخرى			
		11- الكفاءة العامة : 1: التفاهم باللغة الأخرى			

مقدمة المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهن	المهام	المتعلقات/ الشروط	التعريف	المصدر/البلد	المهنة
المقدمة الخاصة : 10- الإدارة المالية المقدمة العامة : 7- العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات	المقدمة الخاصة 8- القادة بشكل فعل المقدمة العامة 4- فهم عناصر السوق المختلفة والبحث والابحاث المقدمة الخاصة 1- تقييم وفهم امكانات السياحة المحلية والعلمية المقدمة الخاصة 15- اجراء المعاملات المالية والمحاسبية المقدمة العامة 10- المساعدة على جودة العمل	1- الامان سلسلة خدمات المسافر والرجال المختلطة لإقامة المسافرين 2- معرفة كافة المعلومات التي يقوم بها الموظفون 3- تخطيط وتنظيم حجوزات الاقامة 4- إعطاء العلاج توقيبات وتصاريح 5- تعلم بالسفر 6- تحمل مسؤولية المسافرين أثناء إقامته 7- إعداد وتقديم البرامج السياحية 8- إثبات احتياجات العلاج 9- إداره وحفظ الملفات الخاصة 10- بيعهم الخدمات (أذن زائر، الإقامة، الطعام، المتاحف، الموقع، الخ) 11- إدارة كثيل الخدمة والمنتخب 12- الذي تقدمها الوكالة 13- مفاصي ومتقدمة الغرد البريء	غير منكر في الرابع قانون الظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code34/4.0/Ar.mht	مساعد وكليل سياحة ويسفر	

المهام للوظيفي أو قانون المهن لكلاء المشروع التي يشملها الوصف	المهارات/ الشروط	التعريف المصدر البلد	المهنة وكليل تذكرة
المهنة العامة: 10: الإدارة المالية الخدمات السياحية	غير مذكور في المرجع 1- معرفة واسعة بعمليات الجزر وغرف الفنادق وأقسامه السياحية 2- معرفة شئون معاشر الملكة وزوجها لهم (الجو، البحر، والسوق) 3- معرفة شركات النقل الجوية والحرفي والملك الجديدة ونقاط معروفة الأجر والطرق ونقاط الإنقاذ 4- معرفة أجزاء عادات وكالة السياحة والسفر (الموظفين، العادات، الطرق التقديمة والمنشوطة) 5- تقديم الصور والإرشادات حوال الطرق والجسور والخدمات والدولية المتقدمة بالنقل والسيارات 6- إيقاف استخدام الحاسوب والجو وشركات النقل الجوية التي تقدمها شركات النقل الجوية والسوق 7- إصدار التذاكر وحساب الأسعار عن حلات الاستئجار للومة 8- ضمان شئون شركات الطيران واللحاجة والملك الجديدة 9- إحياء أحداث العلاء الجديد شركات على عادات دائمة مع شركت الطيران والشخص (خدمة العملاء)، 10- المحافظة على سمع العلاء المحلية على سمع العلاء المحلية 11- استئجار المعلمات والأشخاص 12- استئجار ورتب الموظفين والتراث عليهم (تحت إشراف وكيل التذكرة)	تونس قانون الطلاق السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3414.01Ar.mht	
المهنة العامة: 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات	المهنة الخاصة: 4: فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال		
المهنة العامة: 8: القيادة بشك قوي	المهنة الخاصة: 1: انتقاء وفهم إمكانيات السياحة المحلية وأهميتها		
المهنة الخاصة: 15: إحياء العادات المحلية والمحلية	المهنة العامة: 10: المحافظة على جودة العمل		
المهنة العامة: 8: إدارة العلاء والصلاحية بالستخدام واللغة الإنجليزية / لغة أخرى وكثولوجيا المعلومات والاتصالات	المهنة الخاصة: 8: إدارة العلاء والصلاحية بالستخدام واللغة الإنجليزية / لغة أخرى وكثولوجيا المعلومات والاتصالات		
المهنة العامة: 13: التواصل باستخدام لغة ثانية			

مقدرات المشروع التي يشتملها الوصف الموظفي أو قانون المهن	المهام المتعلقة بالمهن	الشروط/ المتعلقات	التعريف	المصدر/البلد	المهنة
المقدمة الخاصة: 6- تشغيل شركات المقدمة الخاصة: 10- الإدارة المالية	المقدمة الخاصة: 6- تشغيل شركات المقدمة الخاصة: 10- الإدارة المالية	المقدمة الخاصة: 6- تشغيل شركات المقدمة الخاصة: 10- الإدارة المالية	المقدمة الخاصة: 6- تشغيل شركات المقدمة الخاصة: 10- الإدارة المالية	المقدمة الخاصة: 6- تشغيل شركات المقدمة الخاصة: 10- الإدارة المالية	<p>تونس غير مذكور في المرابع</p> <p>1- معرفة مرافق إقامة السياحة 2- معرفة قانون السياحة في تونس 3- معرفة الاختلافات الثقافية للعاء وهم الخدمات المقدمة لهم 4- الامان بالاوداث والمتاحيب والترحال والاثمين</p> <p>1- ضمان راحة العلاء واستلام الحجوزات التي يرسلها وكليل السفر او منظم الرحلات في الخارج وادارة خط سير الرحلات في الى المطارات والخدمات الأخرى 5- ضمان سلامة وعذرته الامومة 6- تنظيم لقاء اعلامي حول إقامة العلاء واعطائهم به 7- استلام التأكير وضمان تأكيد العوائد 8- تنفيذ الاقرارات والشكاوى وإيجاد حلول مشكلة لها 9- وضع لوحة خاصة بالمعلومات في يعبر الفرق وضع لوحه 10- مساعدة العلاء في حالات الحوادث أو المرض عن طريق معالجتهم من قبل طبيب او في عيادة او توجيههم المقدمة الخاصة: 13- التوصل باستخدام الأجهزة الحديثة أخرى المقدمة الخاصة: 8- إدارة العلاء وأصحاب المصانع بستخدام اللغة ولغة ثانية </p> <p>تونس و بكل سلطة قانون الظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5111.02Ar.mht</p>

نوع المنشورة التي ينشرها الموصى به	المهمة	المصدر/ البند	التعريف	المطلب/ الشروط
كتاب أو قانون المهن أو الوظيفي	الكتافة العامة: 8. - الكفاءة المحسنة: 1: تقديم وفهم المأكولات السليمة والمالحة	الكتافة العامة: 8. - الكفاءة المحسنة: 1: تقديم وفهم المأكولات السليمة والمالحة	الكتافة المحسنة: 1: تقديم وفهم المأكولات السليمة والمالحة	1- إرشاد السياح في السوق الأذربيجانية وتقديم شهادات مختلفة إلى مختلف المواقع المحموم على منافذ البيع من أية ملوك وحماية السوق من أي إغراق وزيادة الأسعار بخلاف ذلك
كتاب أو الوظيفي أو قانون المهن	الكتافة العامة: 13: التوصيات بالاستخدام الآمن / الكفاءة المحسنة: الأخرى	الكتافة العامة: 13: التوصيات بالاستخدام الآمن / الكفاءة المحسنة: 21: الدعفحة على القيم	الكتافة المحسنة: 8: إدارة العملاء والحسابات المالية للبنية التحتية لخدمة العملاء	1- أن يكون للمتأهل الجنسي لإبطء عرضه عن 18 سنة 2- أن لا يزيد عن 45 سنة 3- أن يكون حاصلًا على شهادة البكلوريوس كحد أعلى في تخصص في صلة علمية 4- إتقان لغتين على الأقل (الأصلية إلى اللغة العربية) 5- أو اتقان إحدى اللغتين الإنجليزية أو الفرنسية 6- أن يثبت اتقانه لغتين على الأقل 7- أن يثبت اتقانه لغتين على الأقل 8- أن يثبت اتقانه لغتين على الأقل 9- أن يثبت اتقانه لغتين على الأقل 10- أن يثبت اتقانه لغتين على الأقل 11- أن يكون للمتأهل الجنسي لإبطء عرضه عن 18 سنة 12- أن لا يزيد عن 45 سنة 13- أن يكون حاصلًا على شهادة البكلوريوس كحد أعلى في تخصص في صلة علمية 14- تحديد الموارد المطلوبات من مصادر متعددة
كتاب أو قانون المهن أو الوظيفي	الكتافة العامة: 7: البحث عن المعلومات من مصادر متعددة	غير منكر في المراجع	غير منكر في المراجع	غير منكر في المراجع
كتاب أو قانون المهن أو الوظيفي	الكتافة المحسنة: 14: تحديد الموارد	لا يمكن مقارنته بالكلمات	غير منكر في المراجع	غير منكر في المراجع

مقدرات المشروع التي يعيشها الموظف	المهام	المتعلقات/ الشروط	التعريف	المصدر/ البند	المهمة
المقدمة العامة: 8: القىدة بشكل فعل المقدمة الخاصة: 1: تقويم وفهم الميزانية السياحية المحلية والمالية المقدمة العامة: 8: إدارة العمالة والميزانية لغاية أخرى المقدمة الخاصة: 14: تحديد موارد السياحة المحلية وتنمية لغة أجنبية باستخدام المقدمة العامة: 13: التوصل باستخدام لغة أجنبية	المقدمة العامة: 8: القىدة بشكل فعل المقدمة الخاصة: 1: تقويم وفهم الميزانية السياحية المحلية والمالية المقدمة العامة: 8: إدارة العمالة والميزانية لغاية أخرى المقدمة الخاصة: 14: تحديد موارد السياحة المحلية وتنمية لغة أجنبية باستخدام لغة أجنبية	المقدمة العامة: 1: معرفة واسعة بالعالم إثناء ورحلات وزهاد في الموقع المقدمة الخاصة: 2: ضسل سلامة إدارة الرحلات/ الرحلات المقدمة الخاصة: 3: تحمل مسؤولية السياحة وسلامتهم إثناء رحلات / الزهاد المقدمة الخاصة: 4: التعامل مع موزع الرحلات والتوقفات السياحية الخاصة بها المقدمة الخاصة: 5: إعطاء السياحة معلومات عن إجراء العجز أو الشفاعة والأقصانية والتاريخ للمنطقة / المعلومات من مصدر متعددة المقدمة الخاصة: 6: إدارة والتزام بخط سير الرحلة الذي وضعه منظم الرحلة الذي اختار العلاء المقدمة العامة: 7: البحث عن المعلومات بالآباء التقليدية و الأقليات أو المواقع التي يتم زيارتها المقدمة الخاصة: 8: إدارته وإدارة وتحقيقه وتحقيقه المقدمة الخاصة: 9: تحديد الدخول للمدنية والثقافية	المقدمة العامة: 1: غير مذكور في الرابع المقدمة الخاصة: 2: معرفة واسعة بالعالم إثناء ورحلات وزهاد في الموقع المقدمة الخاصة: 3: الأهمية التاريخية والتراثية للوجهات المقدمة الخاصة: 4: الأهمية والتاريخ والتراث الثقافي والبني والعمري وغيرها من أشكال التجمعات الصغرى والصغيرة المقدمة الخاصة: 5: الأهمية التاريخية والتراثية والثقافية المقدمة الخاصة: 6: الأهمية والتاريخ والتراثية والثقافية المقدمة الخاصة: 7: تزود السياحة بمعلومات عن الأهمية والتاريخ المقدمة الخاصة: 8: الأهمية والتاريخ والتراثية والثقافية المقدمة الخاصة: 9: الأهمية والتاريخ والتراثية والثقافية	المقدمة العامة: 1: غير مذكور في الرابع المقدمة الخاصة: 2: معرفة واسعة بالعالم إثناء ورحلات وزهاد في الموقع المقدمة الخاصة: 3: الأهمية التاريخية والتراثية للوجهات المقدمة الخاصة: 4: الأهمية والتاريخ والتراث الثقافي والبني والعمري وغيرها من أشكال التجمعات الصغرى والصغيرة المقدمة الخاصة: 5: الأهمية التاريخية والتراثية والثقافية المقدمة الخاصة: 6: الأهمية والتاريخ والتراثية والثقافية المقدمة الخاصة: 7: تزود السياحة بمعلومات عن الأهمية والتاريخ المقدمة الخاصة: 8: الأهمية والتاريخ والتراثية والثقافية المقدمة الخاصة: 9: الأهمية والتاريخ والتراثية والثقافية	المقدمة العامة: 1: غير مذكور في الرابع المقدمة الخاصة: 2: معرفة واسعة بالعالم إثناء ورحلات وزهاد في الموقع المقدمة الخاصة: 3: الأهمية التاريخية والتراثية للوجهات المقدمة الخاصة: 4: الأهمية والتاريخ والتراثي والبني والعمري وغيرها من أشكال التجمعات الصغرى والصغيرة المقدمة الخاصة: 5: الأهمية التاريخية والتراثية والثقافية المقدمة الخاصة: 6: الأهمية والتاريخ والتراثي والبني المقدمة الخاصة: 7: تزود السياحة بمعلومات عن الأهمية والتاريخ المقدمة الخاصة: 8: الأهمية والتاريخ والتراثي والبني المقدمة الخاصة: 9: الأهمية والتاريخ والتراثي والبني

مقدمة المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهن المهني	المهام غير مذكور في المرجع لا يمثل ممارسته بالذات	المحتلبات/ الشروط المهنية غير مذكور في المرجع	التعريف المصدر/ البند	المهنة محدث سياسي
مقدمة المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهن المهني	غير مذكور في المرجع لا يمثل ممارسته بالذات	<p>1. أن يكون مصرى الجنسية و عمره أقل من 21 سنة و عزبه لا ينكر له سجل اجرامي</p> <p>2. أن يتلقى بصفة جيدة أداء آخر مدفوع أداء آخر مدفوع</p> <p>3. أن يتلقى بصفة جيدة أداء آخر مدفوع</p> <p>4. أن يكون حصل على شهادة بكالوريوس كحد أدنى في تخصصه وذا درجة ابتدائية أو ما يعادلها</p> <p>5. أن يكون قد أجاز صلة بيشتوه وذراً بالسلطات (باستثناء حالة بالدورين أو بتلطم الإرشاد السياحي)</p> <p>6. أن يتمد بالعلم كشرط سياسي ولا يجوز له العمل بأى وظيفة حكومية إلا إذا إجزء غير مفهومه الآخر</p>	<p>المادة: المرشد السياسي هو الشخص الذي يعطي المرشد السياسي الإرشاد والتأهيل ويرشّد السائرين في الطرق الارشادية أو المعاشر في أداء آخر مدفوع</p>	<p>مصر قانون الأداء السياسي 12/1/1983</p>
المقدمة الخاصة، تشغيل شركات السيارات بشكل فعل المقدمة الخاصة، الإدارية المقدمة، المسليمة المقدمة، الخاصية، العمل ضمن فريق محدود الأختصاصات، قياد المقدمة، العامة، 8: القيادة بشكل فعل المقدمة، الخاصة، 4: فتح وتناصر السوق المقدمة، الشفوية والبحث والاتصال المقدمة، الخاصية، 15: إخراج المعاملات المالية، والمحاسبية المقدمة، العامة، 10: المعاشرة على جودة المحل المقدمة، العامة، 25: مهارات استخدام เทคโนโลยياً المعلومات، والاتصالات	غير مذكور في المرجع لا يمثل ممارسته بالذات	<p>1- الإيمان بمختلف العادات والوظائف التي تقويه بها مدحنت، الأقليم (الشواطئ، قسم الغرف، التموين، المحاسبة، (الآن))</p> <p>2- معرفة واسعة بالمناطق التي تقعها المؤسسة ومتاحوها</p> <p>3- معرفة واسعة بالمنتجات التي تصدرها المؤسسة</p> <p>4- إعداد القبور ذاتية بالتعاون مع رؤسائه والمنفذات</p> <p>5- إعداد القبور ذاتية بالتعاون مع رؤسائه والمنفذات</p> <p>6- متابعة تقارير الدارسين وكتاب الأقسام وكذا الموارد والنفقات والذروات</p> <p>7- إتخاذ قرارات الشراء والمقتنيات</p> <p>8- رؤساء الأقسام</p> <p>9- رؤساء الأقسام بمجلس إدارة وتقديم الخدمات بمجلس إدارة</p> <p>10- الحصول على تقدير راجحة من الذائق من أجل تحصيل أداء والخدمات المقدمة</p> <p>11- المعاشرة على جودة المقدمة، العامة، 13: التواصل باستخدام اللغة، لغة أجنبية أخرى</p> <p>المقدمة، العامة، 5: تحديد المنشآت واحتياطها</p>	<p>غير مذكور في المرجع</p>	<p>مدين عالم قانون الوظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/AdminCodeI225.01Ar.mht</p>

مقدرات المشروع التي يشملها الوصف الموظفي أو قانون المهن	المهام	المتعلقات/ الشروط	التعريف	المصدر/ البلد	المهنة
المقدمة الخاصة: 6: تشغيل شركات المقدمة الخاصة: 10: الإدارة المالية المقدمة الخاصة: 11: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 12: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 13: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 14: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 15: اجراء المعاملات المقدمة الخاصة: 16: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 17: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 18: ادارة العملاء المقدمة الخاصة: 19: ادارة العملاء المقدمة الخاصة: 20: اجراءات الصحة والسلامة	الادارة على الاداء والتنسق بين السليحة بشكل فعل المقدمة الخاصة: 10: الإدارة المالية المقدمة الخاصة: 11: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 12: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 13: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 14: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 15: اجراء المعاملات المقدمة الخاصة: 16: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 17: الادارة المالية المقدمة الخاصة: 18: ادارة العملاء المقدمة الخاصة: 19: ادارة العملاء المقدمة الخاصة: 20: اجراءات الصحة والسلامة	1- الإشراف على الاداء والتنسيق بين الدراء في المؤسسة من أجل تقديم الخدمة الأفضل 2- إعداد الميزانية بالتعاون مع دراء الخدمات السياحية 3- إنشاد شركات التشغل بالتعاون مع مدير المبيعات 4- المقدمة على الاداء الجيد لمختلف الوظائف وضمان ممارسات سلامة جيدة 5- الالتزام بالميزانية 6- القدرة على القيام بدور المدير العام عد القدرة عذ الصورة	غير مذكور في الرابع 1- معرفة واسعة بالإجراءات المختلفة المرتبطة بالخدمات المختلفة 2- معرفة كلية بالاحتياجات وسلوكيات العملاء 3- معرفة قيم مختلفة داخل والعائلات الثقافية داخل المؤسسة وخارفها 4- القراءة على استخدام أنظمة البيان على توجيه المعلومات ووضع تكنولوجيا المعلومات المالية 5- إيقان استخدام لغتين أحبنين على الأقل	قانون الوظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code34900Ar.mht	مساعد مديري فنون مديري فنون مديري فنون

المهام للموظفي أو قانوني يمثلها الوصيف	المهارات/ الشروط	التعريف المصدر / البلد	المهنة موظفي اسقبال
النهاية الخاصة 6: تشغيل شركات السباحة بشكل فعال النهاية الخاصة 10: الإدارة المالية للخدمات السياحية النهاية العامة 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات النهاية الخاصة 4: فهم عناصر السوق المختلفة للسوق والبحث والاتصال النهاية الخاصة 5: إحياء العادات والتقاليد والتراث والدين والمحاسبة النهاية العامة 10: المعاشرة على جودة العمل النهاية العامة 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والأدوات النهاية الخاصة 8: إدارة العملاء وأصحاب الصلة باللغة الانجليزية / اللغة الأخرى النهاية العامة 13: التواصل باستخدام لغة ثانية	1- الترحيب بالعماد وتشجيعه على الصعود على الغرف / قوزيه الصبور على الغرف / 2- إدارة شغل الغرف ب مختلف أنواع النواحي 3- إعلام النوار ب مختلف أنواع الغرف وخصائصها (الشكل العلمي واتجهها، و معانها) 4- معرفة تمامه باللغتين المتعلقة 5- معرفة تمامه باللغتين المتعلقة 6- إعلامه استعداده لتقديم خدمات 7- العمل والتاريخ ذات 8- تحضير إشعار الغرف والتأذون 9- إعداد قدم الأعصار 10- مرافق وتنفيم أجرا ذات الصحة 11- سلامة وتنفيم العميل الموزع 12- إخطار أقسام الخدمات الأخرى 13- تحويل تقرير مسؤول التدبير	غير مذكور في المرجع 1- معرفة الأقسام المختلفة في الفرق 2- معرفة كلية بالغرف وأنواعها وإدارتها مرافقها / مدنها 3- معرفة الفعليات داخل الفندق وخارجها 4- معرفة تمامه باللغتين المتعلقة 5- معرفة تمامه باللغتين المتعلقة 6- إعلامه استعداده لتقديم خدمات 7- العمل والتاريخ ذات 8- تحضير إشعار الغرف والتأذون 9- إعداد قدم الأعصار 10- مرافق وتنفيم أجرا ذات الصحة 11- سلامة وتنفيم العميل الموزع 12- إخطار أقسام الخدمات الأخرى 13- تحويل تقرير مسؤول التدبير	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code422.01Ar.mht

مقدرات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة	المهام	المتعلقات/ الشروط	التعريف	المهنة	المصدر/البلد
14- تخطيط إشغال الغرف 15- التعاملون مع مسؤولي التأمين المنزلي لزيادة إشغال الغرف 16- إعداد قائم بالعروض الخاصة والأشخاص المهرةين والقادرين وإلا يدخلون مع مسؤولي التأمين المنزلي	6: تشغيل شركات السياحة بشكل قابل لـ: الادارة المالية المقدرات السياحية المقدرات العامة: 7: العمل ضمن فريق مشغد الاختصاصات المقدرات العامة: 8: القيادة بشكل قابل لـ: الادارة المالية المقدرات الخاصة: 4: في غرفة خضراء السوق المقدرات الخاصة: 15: إجراء المعاملات المالية والمحاسبية المقدرات العامة: 10: المعاشرة على جودة العمل المقدرات العامة: 25: معلومات استخدام تكنولوجي المعلومات والاتصالات المقدرات الخاصة: 8: إدارة العلاج وتحصيل المطلوبات لـ: ايجابية أخرى المقدرات العامة: 13: التواصل باستخدام لغة أجنبية أخرى المقدرات العامة: 20: اجراءات الصحة والسلامة	1- إداره المكتب الامامي والابراوف عليه العلام عند الترحيب 2- تضليل المدير العام عند الترحيب بالضيوف والتعامل مع مشاكلهم وتقديمهم الراجحة 3- متابعة المحرر 4- معرفة شفاعة الأشخاص 5- الترحيب بالضيوف المحظوظين 6- وتوسيعهم على خدمات المغير 7- قيادة الكافوري (أرشد الكافوري) 8- تضليل وتنظيم الاجتماعات وتحفيظ مكان التوار 9- الارجاع من العمل 10- المكتب الامامي ودور مهم لـ: الادارة المالية 11- المكتب الامامي لـ: اقتراح بإجراءات السلاسل	غير متكرر في المراجع	الفنادق/ أماكن الإقامة منظر ضيافة (الكافوري) (الكبير)	قانون الظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1225.03Ar.mht

نوع المنشآت التي يشتملها الوصف	المهمة	المتعلقات/الشروط	التعريف	المصدر /البلد	المهنة
المنفذ أو قانون المهن الوظيفي أو قانون المهني	<p>النفاذ الخاصة: 6. تشفير شبكات المعلومات بشكل بسيط، قليل</p> <p>النفاذ الخاصة: 10: الإدارة المالية</p> <p>النفاذ السياحية: المخدمات العامة 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات</p> <p>النفاذ العامة: 8: القيادة بشكل فعال</p> <p>النفاذ الخاصة: 4: فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والأصل</p> <p>النفاذ الخاصة: 15: إجراء المعاملات المالية والمحاسبية</p> <p>النفاذ العامة: 10: المحافظة على جودة العمل</p> <p>النفاذ العامة: 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</p> <p>النفاذ الخاصة: 8: إدارة العملاء وأصحاب الصلاة باستخدام اللغة الإنجلزية/لغة أجنبية أخرى</p> <p>النفاذ العامة: 13: التوصل باستخدام تقنية المعلومات</p> <p>النفاذ العامة: 20: إجراءات الصحة والسلامة</p>	<p>1- تحمل مسؤولية إداره المنشأة (الإمام بعمليات وإدارة المنشآة) (م Dempster أو بـArabic أو مفهوم) (مجهول تمامًا أو غير المفهوم)</p> <p>2- إداره العمل (التجاري الخاص به) أو التالية عن الغرب</p> <p>3- اتخاذ الخطوات اللازمة لحصول العمل، والتحققات والأطلاع على تصرير تلبیس عملية الشاملة وتعزيز الصحة المنشآة</p> <p>4- العمل التجارى بالمتخصصات والتحقيق</p> <p>5- صisan ملخصها عن الإسلام (من التي تقدم المسروقات الوجهة</p> <p>3- معرفة كافة المعدات ووظائفها</p> <p>4- معرفة كافة المنتجات والمواد الخام والمصادر التي تدخل في إنتاجها</p> <p>5- الإمام بخدمات المساجد وغيرها من خدمات (الغوف، البيرا، المطبخ)</p> <p>6- إداره نسبية كالفيل / الططم والشراب</p> <p>7- إعداد الفتوح وتحصيلها</p> <p>8- استقبال وتدريب الموظفين والتراث عليهم</p> <p>9- ضisan عمل المعادن بالشكل الصحيح واصلاحها وتجديدها</p> <p>10- ضisan إداره العزبة وبشكل جيد</p> <p>11- ضisan رضا العملاء واعطائهم صوره جيدة عن المنشآة</p> <p>12- ضisan العمل بانضباطه ولونه</p> <p>13- المحافظة على الوثائق المرتبطة بالقرار</p>	<p>غير مذكور في المرجع</p> <p>1- الإمام بعمليات وإدارة المنشآة (الإمام بعمليات وإدارة المنشآة) (م Dempster أو بـArabic أو مفهوم) (مجهول تمامًا أو غير المفهوم)</p> <p>2- تحكم هذا النوع من الأعمال (المحاسبة، التربية، قانون العمل، والتحققات والأطلاع على تصرير تلبیس عملية الشاملة وتعزيز الصحة المنشآة)</p> <p>3- معرفة كافة المعدات ووظائفها</p> <p>4- معرفة كافة المنتجات والمواد الخام والمصادر التي تدخل في إنتاجها</p> <p>5- الإمام بخدمات المساجد وغيرها من خدمات (الغوف، البيرا، المطبخ)</p> <p>6- إداره نسبية كالفيل / الططم والشراب</p> <p>7- إعداد الفتوح وتحصيلها</p> <p>8- استقبال وتدريب الموظفين والتراث عليهم</p> <p>9- ضisan عمل المعادن بالشكل الصحيح واصلاحها وتجديدها</p> <p>10- ضisan إداره العزبة وبشكل جيد</p> <p>11- ضisan رضا العملاء واعطائهم صوره جيدة عن المنشآة</p> <p>12- ضisan العمل بانضباطه ولونه</p> <p>13- المحافظة على الوثائق المرتبطة بالقرار</p>	<p>تونس</p> <p>قانون الطلاق التجاري</p> <p>http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code13/5.01Ar.mht</p>	<p>أصحاب ووكاء مطاعم/ بارات/ مقاهي</p>

نوع الموقف	المهام	المتعلقات/ الشروط	التعريف	المصدر/ البد	المهمة
الموظفي أو قانون المهن	المهمة الخاصة: 10: الإدارة المالية للخدمات السياحية المهمة الخاصة: 15: إجراء المعاملات المالية والمحاسبية على جودة المهمة العامة: 10: المساعدة على جودة المهمة العامة: 25: مهلات استخدام التكنولوجيا المعلومات والأدوات المهمة الخاصة: 8: إدارة العلاج ولأصحاب المصابة باستخدام اللغة الإنكليزية / لغة أخرى المهمة العامة: 3: التوصل ببيانات لجنة تنمية المهمة العامة: 20: إجراءات الصحة والسلامة	- تحمل مسؤولية تحصيل المبالغ المستحقة لقاء الخدمات المستهلكة - ضمان الحفظية المالية وصنوف المدخرات المقيدة - ترقية أفق الأسعار ورقم الموقعة على الشيكات (النفقات) - الحصول على اتصالات الفوترة من قبل العميل وتقدير ستدتها - تقييد النفقات أن تخوض عليها - العطل الصندوق لإنهاء الخدمة وتسليم الإوصلات للذارء المالية - التوصيل ببيانات لجنة تنمية	غير مذكور في المرجع 1- معرفة الأقسام المختلفة في النقف 2- معرفة الإجراءات المختلفة للخدمات المقيدة 3- (الإمام طريق النوع المختلفة (شيك، طلبات اعتماد، سعر صرف العملات الأجنبية، رسائل الدسم وطلب الشراء، رسائل الذهاب الأخرى) 4- (الإمام بالهلاك الأجنبية) 5- معرفة التأمين المختلفة لإجزاء الحجورات الخاصة 6- بمختلف الخدمات المقيدة - إجلاء استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرامج ذات الصلة	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code42110/Ar.mht	مدون قانون الظائف السياحية في النقف

المهمة	المصادر / البند	النحو	المحتلات / الشروط	المهنة
كفاءات المشروع التي يشتغل بها الموظفي أو قانون الدوام				
الكافأة الخاصة : 6: تشغيل شركات السياحة بشكل فعل	غير مذكور في المراجع			
الكافأة الخاصة : 10: الادارة المالية للمندوبين مع الأقسام الأخرى والحصول على موافق الادارة العليا عليها	1- معرفة واسعة ببنية السوق 2- الاصدار بمتطلبات الائتمان 3- وضمانية الائتمان 4- معرفة لامة اجنبية 5- اجراء استكمال تكنولوجيا المعلومات والبرامج ذات الصلة			
الكافأة العامة : 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات	1- إعداد ميزانية التسويق 2- إعداد وتقديم عروض الاعمال للسنة بالتعاون مع الأقسام الأخرى والحصول على موافق الادارة العليا لجمع الأموال والخاص بالموظفين (مندوبي المبيعات أو موظفي قاعدة (انتظر))			
الكافأة الخاصة : 4: إيجاد عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال	4- إقامة حلقات اجتماعية في تونس وخارجها من خلال الصحف ووسائل الإعلام والشراكات والتقويم والاقلام الخ			
الكافأة الخاصة : 15: ايجاد المعاملات المالية والمحلية	5- تزويد العروض الشخصية التي يقدمها الفرق للمتحضرات كجزء من الميزانية			
الكافأة العامة : 10: المحافظة على جودة العمل	6- استكشاف أسواق جديدة والمشاركة في المعارض والفعاليات في تونس وخارجها			
الكافأة العامة : 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	7- مقتنة لتقنيات التعاون مع وكالة السياحة / السفر ومنظمه الرحلات والمنظفات وشركات العادة والخاصة			
الكافأة الخاصة : 8: ادارة الاعلام وأصحاب الكلمة بالستخدام الإنجليزية / لامة اجنبية أخرى	8- ضمان تنامي المحتوى الملاحم التجارية في النقد من حيث مطابقيتها			
الكافأة العامة : 3: الانصال باستخدام لغة أجنبية	9- متابعة النتائج المعنوية مع التوفيق، وإيجاد التحديات الإدارية على التوفيق من أجل تعزيز مستوى الاداء			

مقدرات المشروع التي يشتملها الوصف الموظفي أو قانون المهن	المهام	المتعلقات/ الشروط	التعريف	المهنة
المقدمة العامة: 6. تشغيل شركات المقدمة الخاصة: 6. تشغيل شركات المقدمة العامة: 10. الإدارة المالية المقدمة الخاصة: 10. الإدارة المالية المقدمة العامة: 7. العمل ضمن فريق المقدمة الخاصة: 7. العمل ضمن فريق المقدمة العامة: 8. القيام بعمليات المقدمة الخاصة: 8. القيام بعمليات المقدمة العامة: 5. إجراء المعاملات المقدمة الخاصة: 5. إجراء المعاملات المقدمة العامة: 10. المحافظة على جودة المقدمة الخاصة: 10. المحافظة على جودة المقدمة العامة: 25. مهارات استخدام المقدمة الخاصة: 8. إدارة العلاج المقدمة الخاصة: 8. إدارة العلاج المقدمة العامة: 13. التوصل باستخدام المقدمة الخاصة: 13. التوصل باستخدام المقدمة العامة: 20. إجراءات الصحة المقدمة الخاصة: 20. إجراءات الصحة	المقدمة الخاصة: 6. تشغيل شركات المقدمة الخاصة: 10. الإدارة المالية المقدمة الخاصة: 7. العمل ضمن فريق المقدمة الخاصة: 8. القيام بعمليات المقدمة الخاصة: 5. إجراء المعاملات المقدمة الخاصة: 10. المحافظة على جودة المقدمة الخاصة: 10. المحافظة على جودة المقدمة العامة: 25. مهارات استخدام المقدمة الخاصة: 8. إدارة العلاج المقدمة الخاصة: 8. إدارة العلاج المقدمة العامة: 13. التوصل باستخدام المقدمة الخاصة: 13. التوصل باستخدام المقدمة العامة: 20. إجراءات الصحة المقدمة الخاصة: 20. إجراءات الصحة	المقدمة العامة: 6. تشغيل شركات المقدمة الخاصة: 10. الإدارة المالية المقدمة العامة: 7. العمل ضمن فريق المقدمة الخاصة: 8. القيام بعمليات المقدمة الخاصة: 5. إجراء المعاملات المقدمة الخاصة: 10. المحافظة على جودة المقدمة الخاصة: 10. المحافظة على جودة المقدمة العامة: 25. مهارات استخدام المقدمة الخاصة: 8. إدارة العلاج المقدمة الخاصة: 8. إدارة العلاج المقدمة العامة: 13. التوصل باستخدام المقدمة الخاصة: 13. التوصل باستخدام المقدمة العامة: 20. إجراءات الصحة المقدمة الخاصة: 20. إجراءات الصحة	غير منكر في المرابع 1- الإيمان بقدرة مصلفات الفدق 2- معرفة قانون وأنظمة هنا النوع من الأعمال وأنظمة هنا الضريبية، القانون (المطبقة، العمل، الأتفاقات الشاملة، معايير الصحة والسلامة) 3- تبني المطرادات الأذمة للحصول على تصاريح تأمينات 4- إداره الوابن المالية للمؤسسة 5- إصدار الغائب على الموظفين 6- تنزيل المهام على الموظفين 7- مناعة مشتريات المعدات والمواد 8- الادارة لعمل المؤسسة بالشكل الصحيح 8- تنظيف إشغال الغرف 9- ضisan إعداد الغرف بشكل الصحيح 10- اصلاح معدات ومرافق الفنق	المقدمة العامة: 6. تشغيل شركات المقدمة الخاصة: 6. تشغيل شركات المقدمة العامة: 10. الإدارة المالية المقدمة الخاصة: 10. الإدارة المالية المقدمة العامة: 7. العمل ضمن فريق المقدمة الخاصة: 7. العمل ضمن فريق المقدمة العامة: 8. القيام بعمليات المقدمة الخاصة: 8. القيام بعمليات المقدمة العامة: 5. إجراء المعاملات المقدمة الخاصة: 5. إجراء المعاملات المقدمة العامة: 10. المحافظة على جودة المقدمة الخاصة: 10. المحافظة على جودة المقدمة العامة: 25. مهارات استخدام المقدمة الخاصة: 8. إدارة العلاج المقدمة الخاصة: 8. إدارة العلاج المقدمة العامة: 13. التوصل باستخدام المقدمة الخاصة: 13. التوصل باستخدام المقدمة العامة: 20. إجراءات الصحة المقدمة الخاصة: 20. إجراءات الصحة

العنوان	المهم	المحتلبة/ الشروط	النوع	المصدر / البند	المهنية
كلمات المشروع التي يضمها المهن الوظيفي أو قانونيون المهنيون	الخادعة العامة: 7 العمل ضمن فرق متخصصات	غير مذكور في المرجع	غير مذكور في المرجع	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
	الخادعة العامة: 8 القيادة بشكل فعل	1- معرفة شاملة بمتطلبات التوظيف وتقديرات المعايير	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
	الخادعة العامة: 9 القيادة بشكل إشراف	2- مهارات متطلبة بالذكر	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
	الخادعة العامة: 10: المسؤولية على جودة العمل	3- مسؤولية توزيع المنتجات الزرقاء لعمل الشفاعة (الذكور)	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
	الخادعة العامة: 11: المسؤولية على جودة المنتجات والبيئة والأعمال	4- ادارة مهارات البياض والتلوين، الصالون، الشفاعة، المناهج الورقة، الخ	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
	الخادعة العامة: 12: اجراءات الصحة والسلامة	5- الإعلان عن المنشآت الوردية	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
		6- فحص منتجات التوظيف	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
		7- التأكيد من أن الآلات والمعدات والبياضات بحالة جيدة في الغرف والمناظر المنشورة	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
		8- ضمان العامل السلس للبياضات والمناظر المنشورة	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
		9- ضمان النظافة الدائمة للغرف	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
		10- تنظيم مواعيده	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
		11- تنظيم عمليات حسب توقيعات العمل	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية
		12- تحديد قيمة المناشدات المبدولة	غير مذكور في المرجع	http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/Ficheprofession/Ar/Code5/24/02Ar.mht	بيان المزايا والمتطلبات المترتبة على المزايا المقدمة في قانون الوظائف اليدوية

مقدرات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهن	المهام	المتعلقات/ الشروط	التعريف	المصدر/البلد	المهمة
مقدرات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهن	13- مضمون شامل يغطي مشرفي مشرف الغرف (أشغال الغرفة في الوقت المحدد ضد المقابل والرقة المطلبة). 14- تتفق عمل قسم الصيدلة 15- الثاني من أن مواد الطلب الغرف مشغوفة ضد المطلب 16- صسلامة تطبيق قواعد الصحة والسلامة 17- إدارة وفحص وإكمال تدريب موظفي قسمهم	13- مضمون شامل يغطي مشرفي مشرف الغرف (أشغال الغرفة في الوقت المحدد ضد الم مقابل والرقة المطلبة). 14- تتفق عمل قسم الصيدلة 15- الثاني من أن مواد الطلب الغرف مشغوفة ضد المطلب 16- صسلامة تطبيق قواعد الصحة والسلامة 17- إدارة وفحص وإكمال تدريب موظفي قسمهم	غير مذكور في المرجع	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4224.00Ar.mht	مهمة
المقدمة الخاصة: 10: الإدارة المالية	المقدمة الخاصة: 10: الإدارة المالية	1- مضمون سلامية سترال الأهمية وتوسيع العلاقات المتباينة رسائل البريد وأية خدمات أخرى بطلبها المعبر (معلومات، حجز رحلات، لشنطات، تذاكر، رهبر، الخ) 2- متباينة الشفاطات القائمة في ردهة القباق، 3- إدارة موظف (موظفي البريد، عامل النظافة، النزول) وضمان سلوكهم وتصريفهم الجديد 4- الإشراف على دخول وخروج الأئمة 5- تتفق أطلاس المدن وخرائط المطرق 6- تطبيق قواعد السلامة	1- معرفة العملاء المهمة وتقدير المقدمة في التقديف والدينية وعمارة اهتمامات العداد	المقدمة الخاصة: 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات فعال المقدمة الخاصة: 8: القيادة بشكل فعال المقدمة الخاصة: 15: إجراء العمادات المالية والمحاسبية المقدمة العامة: 10: المحافظة على جودة العمل المقدمة الخاصة: 8: إدارة العملاء ولصاحب العملة، باستخدام اللغة الانجليزية/لغة أجنبية أخرى المقدمة العامة: 13: التواصل باستخدام لغة أجنبية المقدمة العامة: 20: إجراءات الصحة والسلامة	مهمة

استنتاجات عامة

1- يلاحظ من الجدول أعلاه أن مصادر الوصف الوظيفي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لا تشمل إلا المهام الأساسية لبعض الوظائف المرتبطة بوكالات السياحة والسفر، وأماكن الإقامة وخدمات الطعام والشراب والإرشاد السياحي.

2- لم يُعْطِ إلا عدد قليل من الكفاءات في نماذج الوصف الوظيفي هذه، كان أكثرها وروداً الكفاءات التالية:

- الكفاءة الخاصة 6- تشغيل شركات السياحة بشكل فعال
- الكفاءة الخاصة 10- الإدارة المالية للخدمات السياحية
- الكفاءة العامة 7- العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات
- الكفاءة العامة 8- القيادة بشكل فعال
- الكفاءة الخاصة 4- فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال
- الكفاءة الخاصة 1- تقييم وفهم إمكانات السياحة المحلية والعالمية
- الكفاءة الخاصة 15- إجراء المعاملات المالية والمحاسبية
- الكفاءة العامة 10- المحافظة على جودة العمل
- الكفاءة العامة 25- مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- الكفاءة الخاصة 8- إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى
- الكفاءة العامة 13- التواصل باستخدام لغة ثانية
- الكفاءة العامة 20- إجراءات الصحة والسلامة

بينما لم يتم ذكر كفاءات أخرى نهائياً أو في معظم الأحيان، ومنها:

الكفاءات العامة

القدرة على:

- الكفاءة العامة 1- إدارة الوقت بشكل فعال
- الكفاءة العامة 2- التواصل اللفظي والتواصل الكتابي مع فئات مختلفة من الناس
- الكفاءة العامة 3- المحافظة على التعلم المستمر

- الكفاءة العامة 4- التمتع بالتفكير الناقد والتحليل والتأليف
- الكفاءة العامة 5- تحديد المشكلات وحلها
- الكفاءة العامة 6- اتخاذ قرارات منطقية
- الكفاءة العامة 9- العمل بشكل فردي
- الكفاءة العامة 11- التصرف الأخلاقي والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية
- الكفاءة العامة 12- تطبيق المعرفة في المواقف العملية
- الكفاءة العامة 14- الإبداع والابتكار
- الكفاءة العامة 15- المرونة والتكيف مع المواقف المختلفة
- الكفاءة العامة 16- تمكين الآخرين
- الكفاءة العامة 17- البحث عن المعلومات في مصادر متعددة
- الكفاءة العامة 18- حماية البيئة والمحافظة عليها

الالتزام بـ :

- الكفاءة العامة 19- حقوق الإنسان
- الكفاءة العامة 21- المحافظة على القيم والتراث التراثي

التمتع بـ :

- الكفاءة العامة 22- مهارات تنظيمية
- الكفاءة العامة 23- روح الانتماء والولاء
- الكفاءة العامة 24- احترام التعددية والتنوع الثقافي

التحلي بـ :

- الكفاءة العامة 26- روح المبادرة
- الكفاءة العامة 27- التحفيز الذاتي
- الكفاءة العامة 28- الحزم

الكافاءات الخاصة

القدرة على:

- الكفاءة الخاصة 2- تطبيق الخبرة العملية على أرض الواقع
- الكفاءة الخاصة 3- تطبيق المعرفة والمهارات في وظائف السياحة
- الكفاءة الخاصة 5- استيعاب مفاهيم مثل القدرة الاستيعابية والبصمة البيئية
- الكفاءة الخاصة 7- تحديد وتمثيل البيئة السياحية بشكل فعال
- الكفاءة الخاصة 11- فهم القضايا المعاصرة في عالم السياحة وغيرها من المعارف العامة
- الكفاءة الخاصة 12- امتلاك المعرفة والإمكانيات الخاصة بطرق التوريد (المشتريات)
- الكفاءة الخاصة 13- تطوير المعرفة بأهم المفاهيم والنظريات والممارسات في النشاطات السياحية

3- إذا عدنا إلى الرابط بين المخطط الوصفي للكفاءات التي وضعتها مجموعة تخصص السياحة وملفات توصيف الدرجات العلمية للجامعات المشاركة، نلاحظ عدمأخذ بعض الكفاءات بعين الاعتبار في هذه الملفات كما هو الحال في نماذج الوصف الوظيفي التي تمت مناقشتها هنا، وهذه الكفاءات هي:

- فهم القضايا المعاصرة في عالم السياحة
- المحافظة على التعلم مدى الحياة
- التحفيز الذاتي
- إدارة الوقت بشكل فعال
- اتخاذ قرارات منطقية

4- أما الكفاءتين التاليتين وهمـا ”التعامل مع أصحاب المصلحة في عالم السياحة بلغة أجنبية“ و ”المحافظة على جودة العمل“، فقد تم ذكرهما في نماذج الوصف الوظيفي ولم يرد ذكرهما في ملفات توصيف الدرجة العلمية للجامعات.

تبين هذه الاستنتاجات أهميةأخذ جانب الكفاءات بعين الاعتبار في تطوير برامج تعليم السياحة والضيافة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. أصبح هذا مهما لأن نماذج الوصف الوظيفي الحالية (المعلنة بشكل رسمي لعدد قليل من دول المنطقة) لا تشمل المعرفة والمهارات والمزايا الأساسية اللازمة لأداء علي الجودة في وظائف السياحة والضيافة.

ميرنا مصطفى/ الجامعة الهاشمية

23 تموز 2015

المراجع

- Berger, A. (2008). Tourism in Society. *Society*, 45(4), 327-329. <http://dx.doi.org/10.1007/s12115-0089112-6>
- El-Hajji, M. (2011). Some Recent Trends in Writing Job Description for the Purpose of Job Evaluation: A Reflective View, *American International Journal of Contemporary Research*, 1(3), 6-14.
- Hawkes, C. & Weathington, B. (2014). Competency-Based Versus Task-Based Job Descriptions: Effects on Applicant Attraction, Institute of Behavioral and Applied Management, available online at: <http://www.ibam.com/pubs/jbam/articles/vol15/No3/article%205%20Final%20Weathington%20Competency%20vs%20Task%20Based%20Job%20Descriptions%20after%20asst%20editor.pdf>
- Izquierdo, E., Descholmeester, D. & Salazar, D. (2005). The Importance of Competencies for Entrepreneurship: A View from Entrepreneurs and Scholars' Perspectives, a paper presented in: Internationalizing Entrepreneurship Education Ent Training Conference, Surrey, United Kingdom. July 11th 2005, available online at: http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/documentos_trabajo/entrepreneurship/Importance.pdf
- Koyuncu, M., Burke, R., Fiksenbaum, L., & Demirer, H. (2008). Predictors of Commitment to Careers in the Tourism Industry, *Anatolia*, 19(2), 225-236.
- Lawler, E.E. (1993). From Job-Based to Competency-Based Organizations, Center for Effective Organizations, G 93-8 (228), available online at: <http://ceo.usc.edu/pdf/G938228.pdf>
- Lawler, E. E. (1994). From job-based to competency-based organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 15(1), 3-15. doi:10.1002/job.4030150103
- Mayaka, M., & Akama, J. (2007). Systems Approach to Tourism Training and Education: The Kenyan Case Study. *Tourism Management*, 28, 298-306. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.023>
- Solnet, D., Robinson, R., & Cooper, Ch. (2007). An Industry Partnerships Approach to Tourism Education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 6(1), 66-70. <http://dx.doi.org/10.3794/johste.61.140>

الملحق 4

استبانة دراسة العبء الدراسي للطلاب

المرفق 1

استبانة المدرسين (مثال)

الزملاء الأعزاء،

هذه الدراسة هي جزء من مشروع تيوننچ لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ونحن نقوم بدراسة تساعدنا على تحديد العبء الدراسي الفعلى للطلاب من خلال جمع المعلومات من المدرسين. لذا نرجو منكم تعبئة النموذج والإجابة عن الأسئلة - في الوحدة / الفصل/ المادة - التي قمنتم بتدريسها خلال العام الأكاديمي الأخير. ستعامل المعلومات التي سيتم جمعها بسرية تامة.

وسيقدّر مشروع تيوننچ لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تعاونكم في تزويدنا بالمعلومات.

تعليمات تعبئة الاستبانة

الرجاء وضع خط أسفل أو دائرة حول إجابة واحدة ("نعم" أو "لا"). إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى تحديد مقدار الوقت.

1. الجامعة :

2. البرنامج :

3. الوحدة/ الفصل/ المادة :

.4	ما هو العدد الإجمالي لساعات التواصل المباشر (1) التي كرست لوحديكم/ فصلكم / مادتكم خلال الفصل؟	----- ساعة
.5	حدد نوع العمل الذاتي الذي تطرحه في وحدتك/ مساقك/ مادتك خلال الفصل. أدخل عدداً تقديرياً للساعات، الذي حسب رأيك يجب أن يقضيه الطالب لإتمام عمله الخاص على الوحدة/ المساق/ المادة.	
.6	ساعات قراءة النصوص والمطبوعات	نعم ، -----
.7	العمل الميداني (زيارة مواقع، الخ ، دون إشراف)	نعم ، -----
.8	العمل المخبري (دون إشراف)	نعم ، -----
.9	إعداد وتنفيذ / عرض الأعمال الكتابية (المقالات، التقارير، أعمال التصميم، والنمدجة)	نعم ، -----
.10	التعامل مع مصادر الإنترن特	نعم ، -----
.11	إعداد التقييم المرحلي، الامتحانات النهائية والاختبارات، الخ	نعم ، -----
.12	آخر (حدد):	نعم ، -----
.13	ما هو عدد الساعات التي يحتاجها الطالب العادي لإكمال كافة متطلبات الوحدة/ المساق/ المادة في هذا الفصل (مع اعتبار ساعات التواصل المباشر وساعات العمل الذاتي)؟	----- ساعة
.14	كم عدد الساعات التي يدرس فيها الطالب العادي في الأسبوع الواحد (ساعات التواصل المباشر وساعات العمل الذاتي) لإكمال كافة متطلبات الوحدة/ المساق/ المادة؟	----- ساعة
.15	عند تخطيط عبء العمل الخاص بوحدتك/ مساقك/ مادتك، هل تعتبر من الضروري أن يشمل ذلك ساعات العمل الذاتي للطالب؟	نعم
.16	هل تأخذ تطلعات وتقييم الطلاب بعين الاعتبار عند تخطيط عبء عمل المادة؟	نعم

(1) **ساعات التواصل المباشر** - هي مقدار الوقت الذي يتم قضاؤه في التدريب مع المدرس أو موظف آخر في الجامعة لدراسة وحدة/ مساق / مادة معينة. ويتضمن المحاضرات وحلقات البحث والممارسات الكلينيكية، المختبرات، أعمال المشروع والعمل الميداني (تحت الإشراف).

شكراً على مشاركتكم في الدراسة.

المرفق 2

استبانة الطلاب (مثال)

الزملاء الأعزاء،

هذه الدراسة هي جزء من مشروع تيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ونحن نقوم بدراسة تساعدنا على تحديد العيوب الدراسي الفعلي للطلاب من خلال جمع معلومات من الطلاب. لذا نرجو منكم تعبئة النموذج والإجابة عن الأسئلة - في الوحدة / المساق / المادة - التي أعطيت لكم ودرستها وأنهيتوها واجتنزتها خلال العام الأكاديمي الأخير. ستعامل المعلومات التي سيتم جمعها بسرية تامة.

وسيُقدّر مشروع تيوننج لتطوير التعليم لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تعاونكم في تزويدنا بالمعلومات.

تعليمات تعبئة الاستبانة

الرجاء وضع خط أسفل أو دائرة حول إجابة واحدة ("نعم" أو "لا"). إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى تحديد مقدار الوقت.

1. الجامعة :

2. البرنامج :

3. الوحدة/ المساق/ المادة :

ساعة -----	ما هو العدد الإجمالي لساعات التواصل المباشر التي كُرِّست لكم لدراسة الوحدة/ المساق/ المادة خلال الفصل؟	.4
	حدد نوع العمل الذاتي الذي تستخدمنه لتعلم الوحدة/ المساق/ المادة خلال الفصل. أدخل عدداً تقريرياً للساعات - الذي حسب رأيك - الذي تحتاجه لإكمال عملك الخاص على الوحدة/ المساق/ المادة.	.5
لا	نعم ، ----- ساعات قراءة النصوص والمطبوعات	.أ
لا	نعم ، ----- العمل الميداني (زيارة موقع، الخ ، دون إشراف)	.ب
لا	نعم ، ----- العمل المخبري (دون إشراف)	.ج
لا	نعم ، ----- إعداد وتنفيذ/ عرض الأعمال الكتابية (المقالات، التقارير، أعمال التصميم، والتشكيل)	.د
لا	نعم ، ----- التعامل مع مصادر الإنترن特	.هـ

لا	نعم ، -----	إعداد التقييم المرحلي، الامتحانات النهائية والاختبارات، الخ	. و.
لا	نعم ، -----	آخرى (حدد):	. ز.
	ساعة -----	ما هو عدد الساعات التي تقضيها خلال الفصل لإتمام كافة متطلبات الوحدة/ المساق/ المادة (مع اعتبار ساعات التواصل المباشر وساعات العمل الذاتي)؟	. 6.
	ساعة -----	ما هو عدد الساعات التي تقضيها في الأسبوع الواحد (ساعات التواصل المباشر وساعات <u>العمل الذاتي</u>) لإكمال كافة متطلبات الوحدة/ المساق/ المادة؟	. 7.
لا	نعم	هل كنت على دراية بعده الساعات المخطة للعمل الذاتي للطالب (<u>العمل على الوحدة/ المساق/ المادة؟</u>)	. 8.
لا	نعم	هل أرشدك أستاذك في بداية الوحدة/ المساق/ المادة حول عبه العمل اللازم لكل جزء من العمل الذاتي؟	. 9.

(1) ساعات التواصل المباشر- هي حجم الوقت الذي يتم قضاوه في التدريب مع المدرّس أو موظف آخر في الجامعة لدراسة وحدة/ مساق/ مادة معينة. و يتضمن المحاضرات وحلقات البحث والممارسات الكlinيكية، المختبرات، أعمال المشروع والعمل الميداني (تحت الإشراف).

شكراً على مشاركتكم في الدراسة.

