

Tuning

تيوننج الشرق
الأوسط وشمال أفريقيا

نقاط مرجعية
لتصميم وتقديم
برامج جامعية في
السياحة

ميرنا مصطفى (المحرر)



نقاط مرجعية لتصميم وتقديم
برامج جامعية في السياحة

مشروع تيوننج الشرق الأوسط و شمال أفريقيا

نقاط مرجعية لتصميم وتقديم برامج جامعية في السياحة

ميرنا مصطفى (المحرر)

المؤلفون:

ميرنا مصطفى، حميد الدبس، خالد مقابلة، رشاد بريدان، اسلام الجمال، سامر حمزة، مأمون الموسوي،
عمر السوادي، هاشم ابو سنينة، عمر خماري، نبيل السكر، نبيل داسي، جيرالد بيار، باسكال ميسر،
الفارو دي لاريكا، انا جوتيا برات

2016

جامعة ديوستو

بلباو

نقاط مرجعية لتصميم وتقديم برامج جامعية في السياحة

النقاط المرجعية هي مؤشرات غير إلزامية وتوصيات عامة تهدف إلى دعم تصميم وتنفيذ وصياغة برامج درجات جامعية في السياحة. عمل في إعداد هذه الوثيقة مجموعة متخصصة في هذا المجال ضمت خبراء من منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأوروبا مع توزيع استبيان على عدد من أصحاب المصلحة (أكاديميون وأصحاب عمل وطلاب وخريجون). وجاء إعداد هذه النشرة ضمن مشروع ثيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

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 تحميل المفوضية المسؤولية عن أي استخدام للمعلومات الواردة فيها

المحرر: ميرنا مصطفى

المؤلفون: ميرنا مصطفى، حميد الدبس، خالد مقابلة، رشاد بريدان، اسلام الجمال، سامر حمزة، مأمون الموسوي، عمر السوادي، هاشم ابو سنينة، عمر خماري، نبيل السكر، نبيل داسي، جيرالد بيار، باسكال ميسر، الفارو دي لاريكا، انا جوتيا برات

© Tuning

على الرغم من أن المادة جميعها قد تم إعدادها كجزء من مشروع ثيوننج، 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 مجموعة، بما في ذلك تصميم الغلاف، بأي شكل ولا بأي وسيلة سواء كانت إلكترونية أو ميكانيكية أو بصرية، 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

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

63

المراجع

65

ملاحق

- الملحق 1: الملف الأصلي لتوصيف الدرجة العلمية / الذي أعدته مجموعة تخصص السياحة 65
- الملحق 2: تطبيق ملف توصيف الدرجة العلمية لجامعة اليرموك 79
- الملحق 3: الربط بين نماذج الوصف 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 و شمال أفريقيا (2013-2016) 91
- الملحق 4 : استبانة دراسة العبء الدراسي للطلاب 119

مقدمة عامة

يعتبر التقارب بين النظم التعليمية الوطنية داخل الاتحاد الأوروبي معلماً 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 الموازنة بين نظم التعليم العالي في أوروبا، وهي عملية يتمثل هدفها النهائي في إنشاء منطقة التعليم العالي الأوروبية (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 مخرجات برامجها. لا بد من إعطاء دور بارز لتوصيفات الخريجين والدرجات الجامعية بحيث تلبي احتياجات كل من سوق العمل والمجتمع، فضلاً عن المهام المحددة التي ينبغي أن تحققها المؤسسة الأكاديمية. 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 تجرى لنظم التعليم العالي الأوروبية، في وقت كان يشهد فيه المجتمع بأسره تغيرات سريعة. وقد جاء اختيار تيوننج اسماً للمشروع ليعكس فكرة مؤداها 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 مشترك لا غير. وقد احتلت حماية التنوع الغني للتعليم الأوروبي

أولوية قصوى في مشروع تيوننج منذ بدايته، وهو لا يسعى قطعاً بأي شكل من الأشكال إلى تقييد استقلالية الأكاديميين أو الاختصاصيين، ولا إلى تفويض السلطات الأكاديمية المحلية والوطنية.

يسعى مشروع تيوننج إلى ربط الأهداف السياسية لمشروع بولونيا، وفي مرحلة لاحقة استراتيجية لشبونة، بقطاع التعليم العالي. ومع مرور الوقت، تطور تيوننج وأصبح عملية ونهجاً ل (إعادة) تصميم وتطوير وتنفيذ وتقييم وتعزيز جودة برامج الدرجات الجامعية بحلقاتها الثلاث الأولى والثانية والثالثة. يشكل مشروع تيوننج ومنهجيته واحدة من الأدوات الأكاديمية لإيجاد منطقة التعليم العالي الأوروبية (EHEA). هذا وتعكس الحاجة إلى تعليم عالٍ توافقي ومتجانس وقادر 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 يطلبون معلومات موثوقة حول المؤهلات التي تمنحها الجامعات وحول ما تعنيه هذه المؤهلات في الممارسة العملية وفي بيئة سوق العمل. ولذلك، فإن عملية إنشاء أطر وطنية للمؤهلات الأكاديمية هي جزء لا يتجزأ من عملية تطوير المنطقة الأوروبية للتعليم العالي.

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

وقد نشأ تيوننج 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 استراتيجيات الابتكار في ميدان التعليم العالي. إن تيوننج 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 الأوروبية (EHEA).

مشروع تيوننج في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

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

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

وقد تم تصميم مشروع تيوننج لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا كمشروع مستقل تديره الجامعات بالاشتراك مع موظفي جامعات من مختلف البلدان. ومشروع تيوننج لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يعكس فكرة مؤداها أن الجامعات لا ترمي إلى تجانس 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 تقييد استقلالية الأكاديميين أو الاختصاصيين، ولا إلى تقويض السلطات الأكاديمية المحلية والوطنية. الأهداف مختلفة تماماً. يركز تيوننج على نقاط مرجعية مشتركة، والنقاط 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 انجيه (فرنسا)، جامعة بادوفا (إيطاليا)، جامعة مالطا (مالطة) وجامعة قبرص (قبرص)؛

22 جامعات من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هي:

جامعة مولود معمري - تيزي وزو من تيزي 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 المنستير، جامعة جندوبة وجامعة تونس (تونس)، الجامعة الحديثة للإدارة والعلوم، جامعة الروح القدس - الكسليك، 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 إضفاء 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 خصيصًا 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 أفريقيا. 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 جدا لجميع مؤسسات التعليم العالي التي ترغب في تطبيق نهج الكفاءة هذا 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 نظرًا للعمل الجماعي لمجموعة التخصص وفرق المشروع من الجامعات المشاركة من أوروبا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وموظفيها الأكاديميين والإداريين الذين نود أن نعرب عن امتناننا الصادق لهم. كما نؤكد تقديرنا العميق لجميع الخبراء من أوروبا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا الذين قدموا إسهامًا كبيرًا في تطوير النقاط المرجعية لتصميم وتقديم برامج لدرجات جامعية في مختلف التخصصات.

نأمل أن يجد القراء هذا الكتيب مفيدًا وممتعًا على حدّ سواء.

Pablo Beneitone
مدير أكاديمية تيوننج، جامعة دوستو (إسبانيا)

Ivan Dyukarev
مدير المشروع، أكاديمية ديوستو (إسبانيا)

يهدف مشروع **تيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (2013-2016)** إلى تقديم إيضاح وفهم أكثر للمؤهلات الجامعية، مسهلاً بذلك المقارنة بين الجامعات المختلفة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ولم يكن هذا ليحقق إلا من خلال تشكيل مجموعات تخصص في (هندسة العمارة، القانون، التمريض، والسياحة) من مختلف الجامعات المشاركة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. كانت هذه المجموعات مسؤولة عن تعريف الكفاءات العامة والكفاءات 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 وتقييم 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. وبالإضافة الى وضع هذا الكتيب الذي يتضمن النقاط المرجعية لتصميم وتقديم البرامج الجامعية في تخصص السياحة لإقليم الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، فقد تم تطبيق دليل الدرجة الجامعية الذي تم وضعه من قبل المجموعة في جامعة اليرموك في الاردن.

أعضاء مجموعة تخصص السياحة

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

الجدول 1

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

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

الجامعة	البلد	البرنامج (البرامج) الذي تطرحه/تطرحها الجامعة	مدة البرنامج
الجامعة الحديثة للإدارة والعلوم	لبنان	درجة الماجستير في الفنادق سياحة/ بكالوريوس ضيافة/ بكالوريوس	برنامج 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 للبكالوريوس (6 إلى 11 مادة كل سنة)
جامعة مولاي إسماعيل		سياحة وإدارة فنادق/ بكالوريوس	2-3 سنوات للبكالوريوس 1800 ساعة تواصل/ سنتان 2160 ساعة تواصل/ 3 سنوات
جامعة محمد الأول	المغرب	دبلوم في التكنولوجيا والسياحة والتراث/ ماجستير	سنتان لكل من الدبلوم والماجستير 1800 ساعة تواصل/ سنتان 2160 ساعة تواصل/ 3 سنوات للماجستير 1400 ساعة تواصل للماجستير
كلية فلسطين الأهلية الجامعية	فلسطين	سياحة طبية/ بكالوريوس سياحة طبية/ دبلوم	4 سنوات للبكالوريوس (135 ساعة معتمدة) سنة 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 للليسانس (180 ساعة معتمدة)
جامعة تونس		ماجستير في تطوير السياحة التراثية	سنتان 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 إقليميّ قناة السويس وسيناء. وكان أول افتتاح لكلية السياحة والضيافة عام 1995 ، حيث تخرّجت أول دفعة من طلابها عام 1999. تضم الكلية ثلاثة أقسام هي الدراسات السياحية، وإدارة الفنادق، والإرشاد السياحي. وتعمل الكلية على إنشاء مبنى تعليمي جديد وفندقٍ داخل حرم جامعة قناة السويس. وللكلية فرعان،

أحدهما يقع في شرم الشيخ والآخر في العريش، و في كليهما وحدات سكنية ومراكز 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 2000/1999 لتلعب دورًا مهمًا في تأهيل موارد بشرية مميزة في مجال السياحة وحماية الآثار وإدارة الموارد الثقافية. بدأت الكلية باستقبال الطلاب في العام الدراسي 2002/2001، وهي تمنح درجة البكالوريوس في في ثلاثة تخصصات، هي الإدارة السياحية، علم المحافظة على الآثار، ادارة الموارد التراثية والمتاحف.

جامعة اليرموك

(http://www.yu.edu.jo/en/?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&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 اللازمة من أجل الإسهام في ديمومة التطور 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 سنتان.

الجامعة الحديثة للإدارة و العلوم

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

تطرح كلية إدارة الأعمال خلال الفصول الأولى متطلبات أساسية لكافة طلاب الإدارة، وفي الفصول اللاحقة وبعد أن يكون الطلاب قد اكتسبوا معرفة كافية لتقييم اهتماماتهم الإدارية، يتسنى لهم التخصص في نواحي وظيفية معينة، وفي الوقت نفسه يستمرون في تطوير معرفتهم الإدارية ومهاراتهم القابلة للتحويل. ومن التخصصات المتوفرة أيضًا: المحاسبية، العلوم المالية والمصرفية، إدارة الأعمال، أنظمة المعلومات الإدارية، إدارة الموارد البشرية، الإدارة، التسويق، والسياحة 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،

بِنصاب مقداره 99 ساعة معتمدة لتخصص السياحة وإدارة الفنادق الذي يُدرّس باللغة الإنجليزية. ويحتوي المنهاج 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 ومدته 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، وتقدّم الجامعة درجتين علميتين هما: ماجستير في السياحة والآثار ودبلوم جامعي في تكنولوجيا إدارة السياحة. تهدف المواد الرئيسية الإثنتا عشرة إلى التدريب على التوسط 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 عالٍ تأسست في العام 2006 كتنويع للمشروع المشترك بين نخبة من الأكاديميين والمستثمرين والذي يهدف إلى تطوير وحماية رأس المال القومي في البلاد. تضم الكلية أقسامًا تطرح برامج لدرجة البكالوريوس مثل: قسم الآداب والعلوم، قسم القانون، قسم العلوم الطبية، 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 وعدداً من المعاهد. ومن بين هذه المعاهد المعهد العالي للدراسات التطبيقية في العلوم الإنسانية في المهديّة 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 بالإمكانيات السياحية المختلفة في البلاد وتدريبهم على مهارات التواصل والمهارات اللغوية اللازمة 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.

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

الوظيفة	المؤسسة	اسم الخبير
منسق	جامعة ديوستو	ألفارو دي لاريكا
منسق	جامعة ديوستو	أنا جوتيا برات
منسق	جامعة انجيه	جيرالد بيير
موظف ارتباط	جامعة انجيه	باسكال ميسير

يأتي هنا التحليل الرباعي SWOT لتقييم الوضع الحالي لبرامج السياحة والضيافة في الجامعات المشاركة، وهو يلخص ما قدمه اعضاء المجموعة من تقارير فردية حول تخصصات المؤسسات التي ينتمون لها، والتي كانت قد نوقشت أيضاً في الاجتماع الاول للمشروع، وكان لها الاثر 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 الاوسط وافريقيا من حيث طرح برامج السياحة والضيافة، فمثلا لا نجد ذلك في سوريا بشكل كبير فيما لو قورن بمصر والاردن ولبنان)

التحديات	الفرص	نقاط الضعف	نقاط القوة
<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. 	<ul style="list-style-type: none"> • وجود بعض كليات السياحة المشاركة في مشاريع مثل ايرازموس و مشروع تطوير التعليم للشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ستسهل هذه المشاريع التطور المستقبلي لتعليم السياحة. • توقيع اتفاقيات تعاون بين بعض كليات السياحة والبنديفة في الاقليم مع مثيلاتها من الكليات المعروفة والرائدة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الافتقار إلى دعم وزارتي التربية و التعليم/ التعليم العالي فيما يتعلق بمعايير القبول والمناهج المدرسية. • الانطباع السلبي للمجتمعات المحلية فيما يتعلق بالوظائف في قطاع السياحة • اعتبار الكليات على أنها أكاديمية بحتة، وتقوم بتدريس المهارات وتطبيقها في سياق منعزل، وليس المهارات الأساسية واللازمة لإدارة الأعمال • 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 فعلي لتطوير الطلاب لمثل تلك المناصب. وهناك تركيز قليل على مهارات تحديد المشكلات ومهارات التواصل ومهارات التحليل، بالإضافة إلى القدرة على جمع المعلومات ومهارات القيادة والإبداع. • افتقار الكثير من الجامعات إلى المرافق التقنية كالمختبرات والتكنولوجيا التي تدعم المناهج. 	<ul style="list-style-type: none"> • العدد الكبير من الفنادق ووكالات السياحة والسفر اللازمة للتدريب العملي. • تميز رجال الأعمال الرياديين في مفاهيم الطعام والشراب الجديدة وترخيصها والتي يمكن ترجمتها إلى عدد لا بأس به من فرص العمل (ينطبق بشكل أساسي على لبنان) • العدد الكبير من فرص العمل التي يقدمها القطاع الخاص

إعداد قوائم الكفاءات العامة والكفاءات 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 قِبَل 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 الرُّكَّاب على الطائرة و ضيافتهم)
 - الأدلاء والمرافقون السياحيون (عدة لغات)
 - فنادق/ طعام وشراب: الإدارة و العمليات (كافة الأقسام)
 - منظمات سياحية حكومية و غير حكومية (كافة الأقسام)
 - تعليم وتدريب في مجال السياحة والضيافة
 - مستشار سباحي
 - مُرافق جولات بحرية
 - منظم فعاليات
 - مديرو وجهات ومواقع إقليمية
 - رياديون 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 والكفاءات الخاصة ، طُلبَ من أعضاء مجموعة تخصص السياحة في جلسة العصف الذهني أن يخرجوا بقائمة من الكفاءات الأساسية المتعلقة بالمعرفة والمهارات اللازمة للتوظيف في قطاع السياحة. مثلًا: الإدارة، أخلاقيات العمل، الاستدامة، القيادة، التعددية الثقافية، التواصل، الابتكار، حل المشكلات، الخ. لقد قام الخبراء/ الشركاء من الاتحاد الأوروبي (كُمساعدين) بجمع هذه الكفاءات المقترحة، حيث تم حذف بعضها وأعيد صياغة بعضها الآخر. وبناءً على هذه المفاهيم تم إعداد قائمة مبدئية بالكفاءات العامة ووافق عليها أعضاء مجموعة تخصص السياحة. وهذه الكفاءات هي:

1. التعددية والتنوع 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 التعلُّم مدى الحياة
10. القدرة على إبداء الرأي وتقديم تغذية راجعة
11. القدرة على تحمل المسؤولية الاجتماعية والوعي المدني
12. الالتزام بالعدل الاجتماعي

تم وضع جميع الكفاءات العامة - التي اقترحتها مجموعات التخصص الأخرى - معًا، 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- المرونة والتكيف مع المواقف المختلفة
- كفاءة عامة 16- تمكين الآخرين
- كفاءة عامة 17- البحث عن المعلومات في مصادر متنوعة
- 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 الانتماء 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 - التحفيز الذاتي
- كفاءة عامة 28 - الحزم

من المعروف أنّ كافة وظائف قطاع السياحة والضيافة تتفق على ضرورة معرفة الموظفين وإلمامهم بكفاءات معينة من أجل أداء العمليات المختلفة بشكل مهني وفعال. وهذه الكفاءات هي: التمتع بمهارات تواصل جيدة (التواصل اللفظي وغير اللفظي وإتقان لغات أجنبية)، العمل ضمن فريق، اكتساب معرفة ومهارات إدارية عالية، العمل في بيئة متعددة الثقافات، استخدام مهارات تكنولوجيا المعلومات، تطبيق إجراءات الصحة والسلامة والسلوكيات الأخلاقية. ولذلك قامت مجموعة تخصص السياحة بإعداد قائمة بالكفاءات الخاصة بموضوع معين تغطي المهارات والنواحي المعرفية اللازمة للوظائف المذكورة آنفاً، وهذه الكفاءات هي:

القدرة على:

- كفاءة خاصة 1- تقييم وفهم إمكانات السياحة العالمية والمحلية
- 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 والتشبيك 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 والتوريد (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. تُبين الفقرات التالية نتائج هذه العملية وأهم الاستنتاجات حولها.

الاستبيان

طُلبَ من المشاركين والأكاديميين والطلاب والخريجين وأرباب العمل أن يملأوا استبانة إلكترونية، حيث تم تقييم الكفاءات العامة والكفاءات 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 طُلبَ من المستجيبين أن يختاروا الكفاءات الخمس الأكثر أهمية بالنسبة لهم، كما قاموا بإعطاء درجات بالترتيب التنازلي من 5 إلى 1.

كانت النتيجة هي أنّ هناك تركيز على ثلاثة مؤشرات رئيسية في تحليل و تفسير النتائج:

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

كما طُلبَ من كل عضو من أعضاء مجموعة التخصص أن يستهدف 30 مستجيبًا على الأقل لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة (أي ما مجموعه 11 عضوًا \times 4 فئات \times 30 = 1320 مستجيبًا لمجموعة التخصص).

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

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

تمت استجابة أصحاب المصلحة للاستبانة خلال الفترة الواقعة ما بين 2015/6/16 و2015/7/17، 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).

التحليل والنتائج

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

الجدول 3

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

عدد المستجيبين				أصحاب المصلحة
الكفاءات الخاصة		الكفاءات العامة		
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 بالكفاءات الخاصة في مجال تخصص السياحة، كان عدد المستجيبين 444 من أصل 1874 كانوا قد استجابوا للكفاءات الخاصة لمجموعات التخصص الأربع.

الجدول 4

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

عدد المستجيبين		أصحاب المصلحة		
الكفاءات الخاصة		الكفاءات العامة		
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

بالإطلاع على نتائج تقييم الكفاءات العامة، نلاحظ أن معظم متوسطات العلامات في مقياس الأهمية كانت تتراوح بين 3 (مقبول) و4 (قوي)، بينما تراوحت كافة النسب في مقياس التحقيق بين 2 (ضعيف) و3 (مقبول). وكانت أعلى وأدنى متوسطات 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- التحلي 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 متنوعة (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 متنوعة (2,54)

الكفاءات الخمس التي حصلت على أدنى متوسط علامات هي:

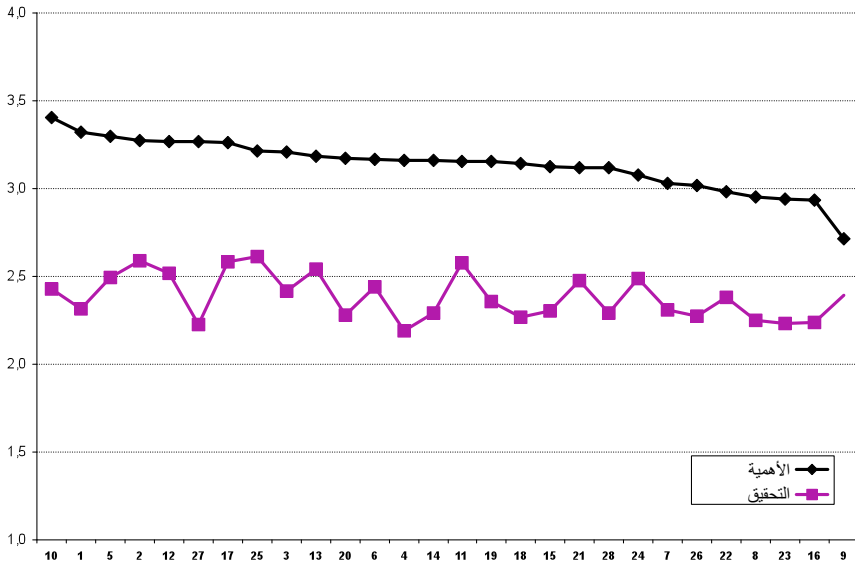
- الكفاءة العامة 4- القدرة على التفكير الناقد والتحليل والتأليف (2,19)
- الكفاءة العامة 27- التحلي بالتحفيز الذاتي (2,23)
- الكفاءة العامة 23- التمتع بروح الانتماء والولاء (2,23)
- الكفاءة العامة 16- القدرة على تمكين الآخرين (2,24)
- الكفاءة العامة 8- القدرة على القيادة بشكل فعال (2,25)

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 اعتُبرت الأكثر أهمية من قِبَل 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 قدمها الأكاديميون من حيث الأهمية والتحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2016-2013)

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)

الكفاءات 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 الست 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 والتراث 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)

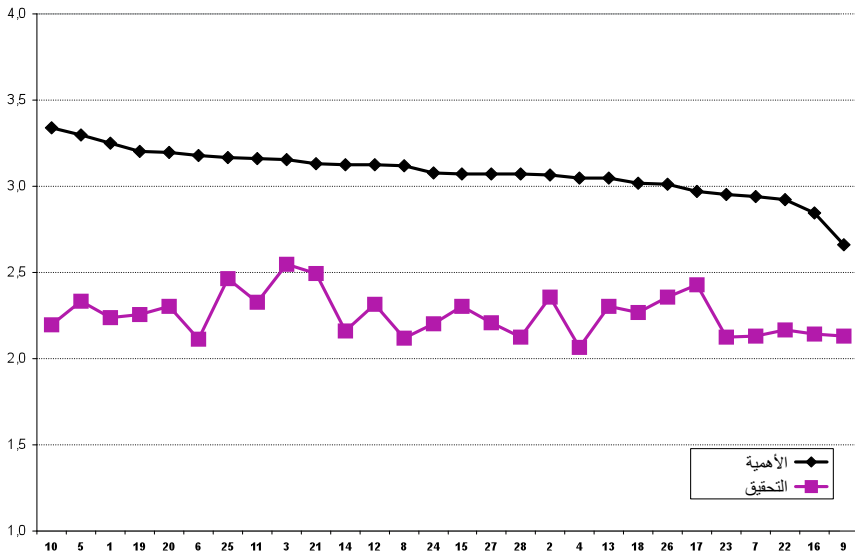
الكفاءات الخمس التي حصلت على أدنى متوسط علامات هي:

- 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- التحلي بالحزم (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 اعتُبرت الأكثر أهمية من قِبَل 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 والتحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي 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- التحلي بالتحفيز الذاتي (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- القدرة على العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات (2,73)
- الكفاءة العامة 9- القدرة 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- القدرة على المحافظة على جودة العمل (2,72)
- الكفاءة العامة 21- الالتزام بالمحافظة على القيم والتراث الثقافي (2,67)
- الكفاءة العامة 3- القدرة 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:

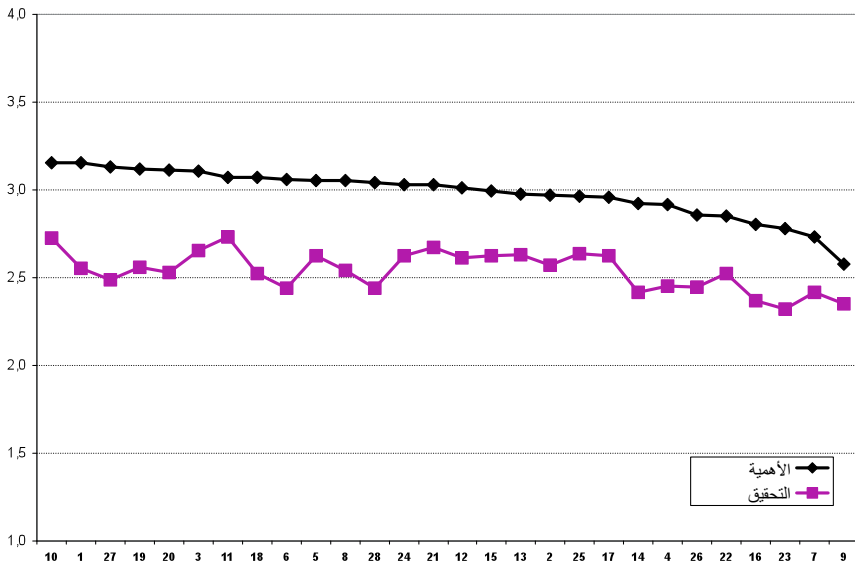
- الكفاءة العامة 28- التحلي بالحرص (2,44)
- الكفاءة العامة 6- القدرة على اتخاذ قرارات منطقية (2,44)
- الكفاءة العامة 14- القدرة على الإبداع والابتكار (2,41)
- الكفاءة العامة 9- القدرة على العمل بشكل فردي (2,35)
- الكفاءة العامة 23- روح الانتماء والولاء (2,32)

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 اعتُبرت الأكثر أهمية من قِبَل 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 والتحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2013-2016)

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 والتنوع 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 متنوعة (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:

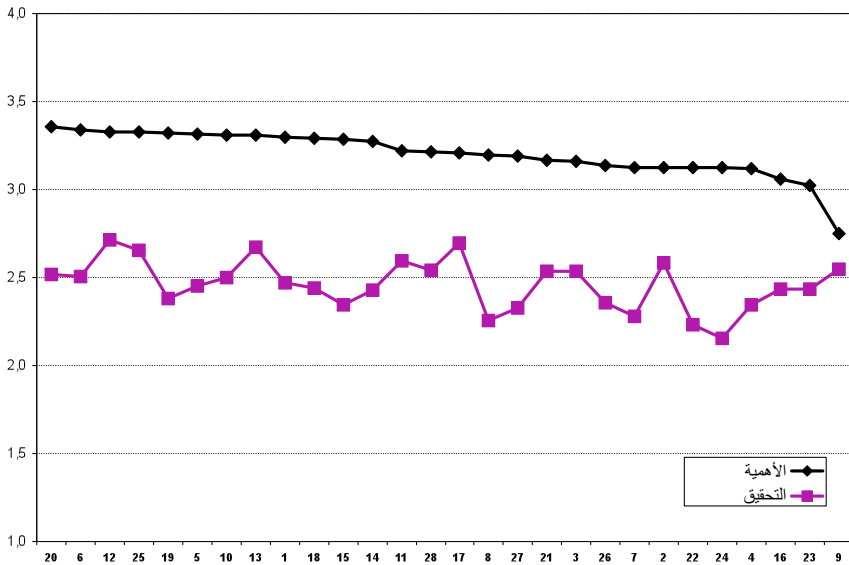
- الكفاءة العامة 27- التحفيز الذاتي (2,33)
- الكفاءة العامة 7- القدرة على العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات (2,28)
- الكفاءة العامة 8- القدرة على القيادة بشكل فعال (2,26)
- الكفاءة العامة 22- التمتع بمهارات تنظيمية (2,23)
- الكفاءة العامة 24- احترام التعددية والتنوع الثقافي (2,16)

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 اعتُبرت الأكثر أهمية من قِبَل 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 الخريجون من حيث الأهمية والتحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (2016-2013)

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 (ضعيف) و3 (مقبول). وكانت أعلى وأدنى ثلاث 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)

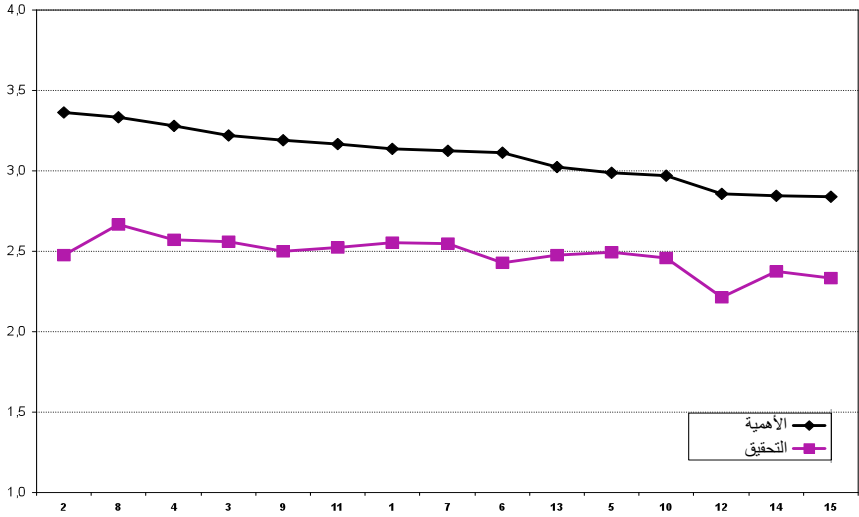
المجموعة	الكفاءات ذات أدنى متوسط حسابي	الكفاءات ذات أعلى متوسط حسابي
الأكاديميون	الكفاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات) (2,85)	الكفاءة الخاصة 2 - القدرة على عرض الخبرة العملية على أرض الواقع (3,36)
	الكفاءة الخاصة 14 - القدرة على تحديد الموارد السياحية الطبيعية والثقافية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

كانت أعلى 3 متوسطات وأدنى ثلاث متوسطات بالنسبة للكفاءات على مقياس التحقيق كما يبينها الجدول 6:

الجدول 6

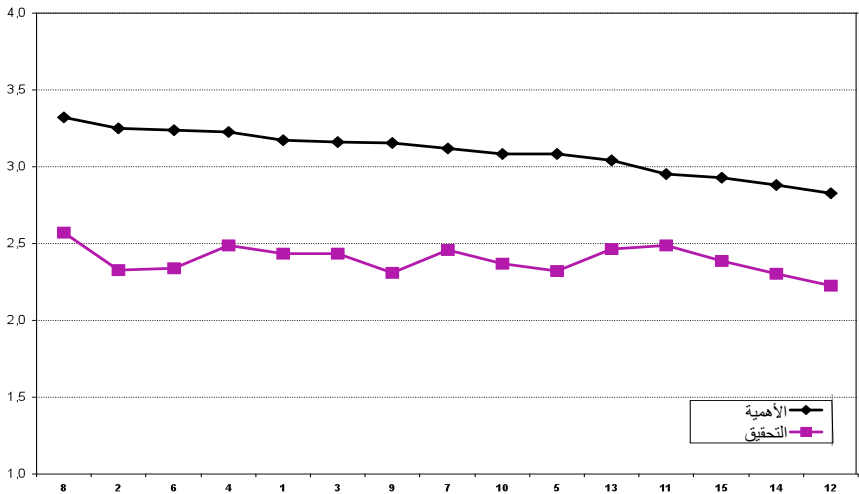
متوسط علامات استجابات أصحاب المصلحة بالنسبة للكفاءات العامة والكفاءات الخاصة على مقياس التحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2016-2013)

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



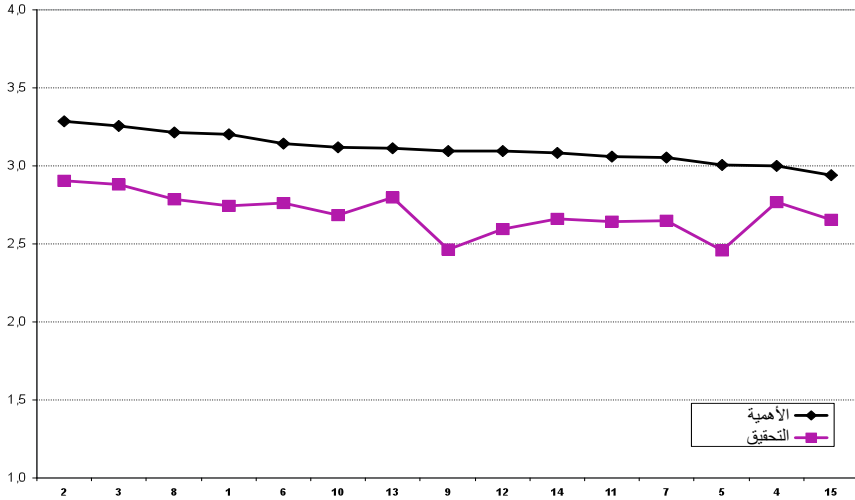
الشكل 5

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



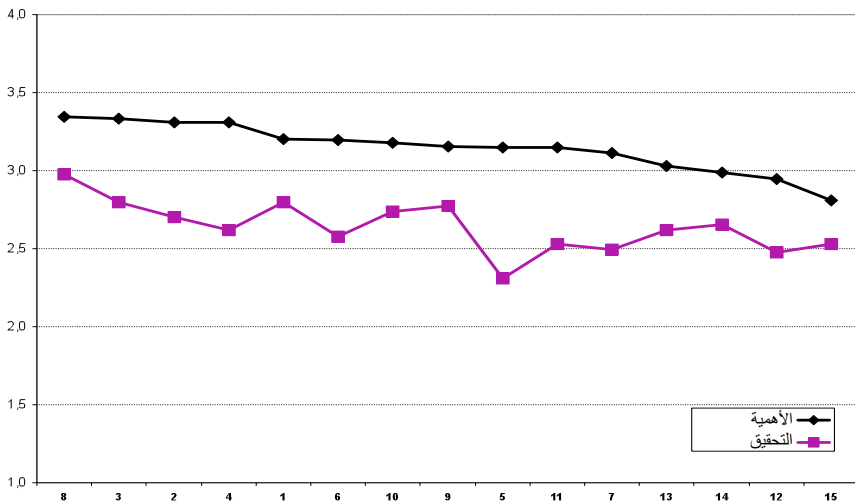
الشكل 6

يبين الشكل البياني متوسطات تقييم الكفاءات الخاصة التي قدمها أرباب العمل من حيث الأهمية والتحقيق (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 والتحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي 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 والتحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي 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 قَدِّمها 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 إجراء 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 العملاء 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 إجراء 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 إجراء 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 العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى
الخريجون	الكفاءة الخاصة 12 - امتلاك المعرفة بأساليب التمويل والتوريد (المشتريات)	الكفاءة الخاصة 8 - القدرة على إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى
	الكفاءة الخاصة 13 - تطوير المعرفة بالمفاهيم والنظريات والممارسات الأساسية في النشاطات السياحية	الكفاءة الخاصة 1 - القدرة على تقييم وفهم الإمكانيات السياحية المحلية والعالمية
	الكفاءة الخاصة 15 - القدرة على إجراء 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 لمقياسي التحقيق والاهمية 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 مختلفا بالنسبة للكفاءات الخاصة حيث ان معظم قيم معاملات بيرسون كانت بين المتدنية والمتوسطة (0.30-0.50)، وتبين 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

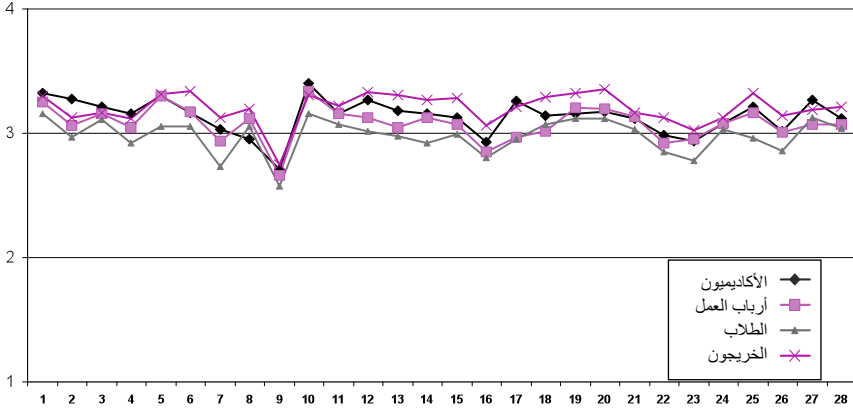
جدول معامل الارتباط للكفاءات الخاصة لمقياس التحقيق (المصدر: نتائج الاستبيان التي توصل إليها مشروع تطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 2010-2016)

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:

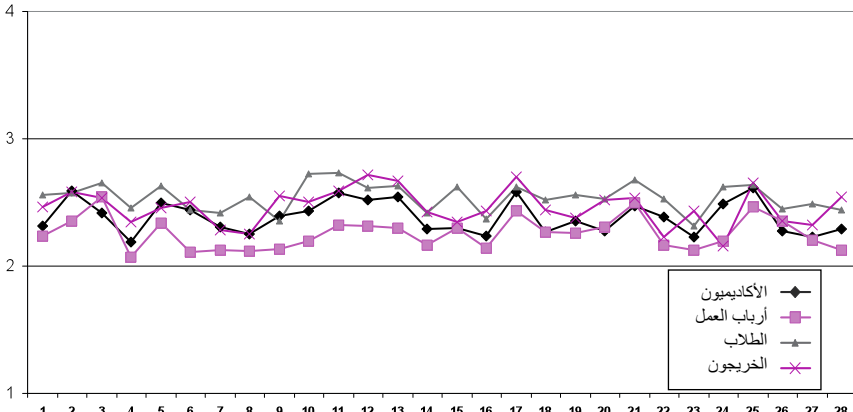
- أن هناك علاقة خطية قوية بين استجابات أصحاب المصلحة بالنسبة لمقياس الأهمية لكل من الكفاءات العامة والكفاءات الخاصة (معاملات الارتباط أعلى للكفاءات العامة)
- أن العلاقة بين استجابات أصحاب المصلحة بالنسبة لمقياس التحقيق ضعيفة إذا ما قورنت بالمقياس الآخر للكفاءات العامة والكفاءات الخاصة (معاملات الارتباط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

توضح الأشكال التالية هذه النتائج :



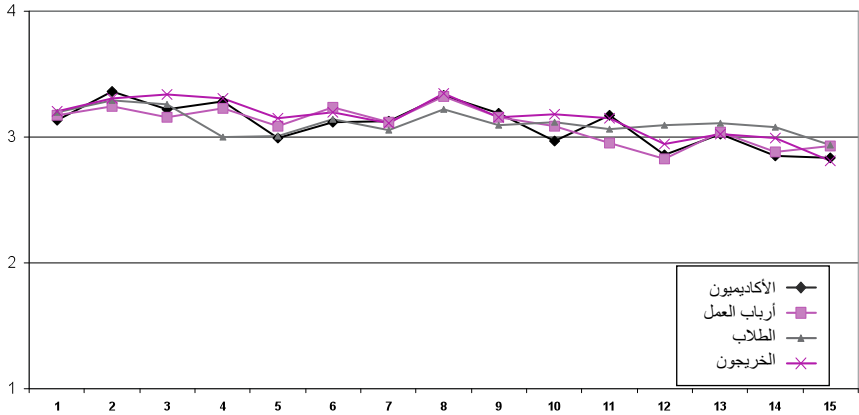
الشكل 9

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)



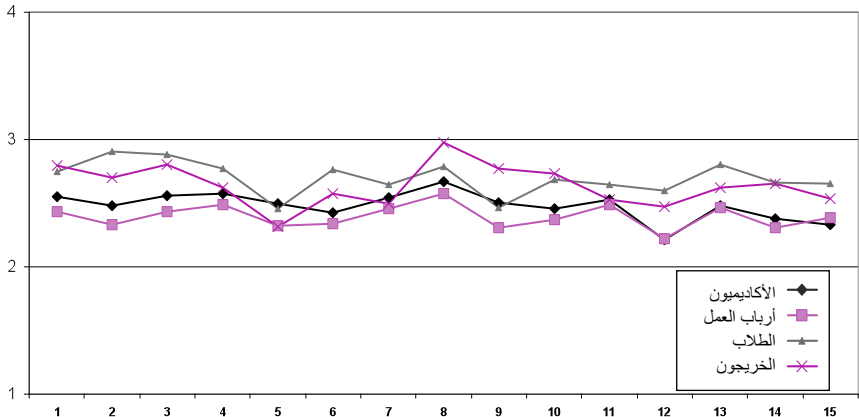
الشكل 10

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)

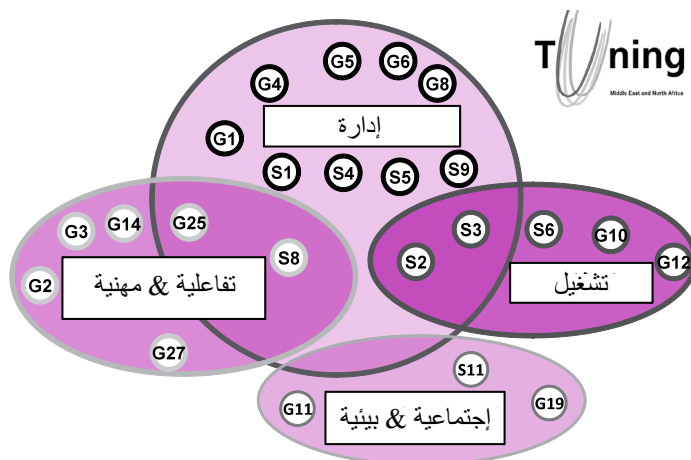
- كان هناك اتفاق عام بين المجموعات المشاركة الأربع على أنّ الكفاءات العامة التالية مهمة بشكل كبير إذا ما قورنت بغيرها: المحافظة على جودة العمل، إدارة الوقت بشكل فعال، تحديد المشكلات وحلها، الالتزام بحقوق الإنسان وتطبيق إجراءات الصحة والسلامة. من جهة أخرى، تم اعتبار الكفاءات العامة التالية على أنها ليست بتلك الأهمية: العمل بشكل فردي، تمكين الآخرين، المهارات التنظيمية، واحترام التعددية والتنوع الثقافي.
- لوحظ أنّ المجموعات الأربع اتفقت على أنّ 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 أنّ بعض الكفاءات ضرورية إلى حد كبير مثل: تطبيق الخبرة العملية على أرض الواقع، القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية، والقدرة على إدارة العملاء 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 العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / أو لغة أجنبية أخرى.
- واعتُبرت 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.

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

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



تم توضيح المجموعات الأساسية للكفاءات على النحو التالي:

تفاعلية ومهنية: تركز هذه المجموعة الأساسية على المهارات الخاصة للطلاب التي تتعلق بالتنمية الذاتية والتواصل مع بيئة 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 بيئة 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 والتشبيك 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

طُلب 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 أنّ الكفاءات التالية لم تكن مشمولة بشكل مباشر إذا ما قورنت بغيرها:

- فهم القضايا الحالية في عالم السياحة
- المحافظة على التعلّم 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

مقارنة برامج السياحة الحالية في الجامعات الأعضاء مع المخطط الوصفي للكفاءات (الخانات المظلمة: تعني أنّ الكفاءة مشمولة بشكل مباشر في مساقات الخطة، والخانات الفارغة تعني أنّ الكفاءة ليست مشمولة بشكل مباشر في مواد الخطة)

الأردن	لبنان	مصر	ليبيا	فلسطين	العراق	تونس	الكفاءات	
							الجامعة الهاشمية	جامعة البرemek
								الكفاءات العامة
								إدارة الوقت بشكل فعال
								المحافظة على التعلم المستمر
								تحديد المشكلات وحلها
								اتخاذ قرارات منطقية
								التصرّف بشكل أخلاقي مع الإحساس بالمسؤولية
								المحافظة على جودة العمل
								الإبداع والابتكار
								الالتزام بحقوق الإنسان
								التحفيز الذاتي
								الكفاءات الخاصة
								فهم و تقييم إمكانات السياحة المحلية والعالمية
								تطبيق الخبرة العملية على أرض الواقع
								فهم عناصر السوق المختلفة
								إدارة النشاطات السياحية بطريقة مستدامة
								تشغيل المنظمات السياحية بشكل فعال
								التعامل مع أصحاب المصلحة في السياحة باستخدام اللغة الإنجليزية / أو لغة أجنبية أخرى
								التنسيق والتنسيق مع أصحاب المصلحة
								فهم القضايا الحالية في عالم السياحة

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

- أنّ تخصص السياحة والضيافة غالباً ما تطرحه أقسام غير ذات صلة وفي مسافات لا علاقة لها به، وعادة ما تكون هذه الحقول العرفية في العديد من الجامعات والكليات في ميادين مختلفة بما فيها الجغرافيا، وعلم الاجتماع، والغابات، ودراسات الترفيه، والدراسات البيئية، ودراسات التنمية (Mayaka & Akama 2009). كذلك فإن العديد من مواد السياحة والضيافة مشمولة 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 المُركّز، مما يتسبب في ضعف تقديم توجيهات واضحة في تعليم المسافات السياحية (Mayaka & Akama 2007).
 - غياب التنسيق بين المؤسسات التربوية وصناعة السياحة من الناحية العملية. فإذا أدركنا حقيقة أنّ صناعة السياحة والضيافة هي مجال تطبيقي عملي يتعين فيه على كل من الأكاديميين والطلاب أن يبقوا على صلة وثيقة بالواقع العملي لصناعة السياحة أثناء مراحل تطوير المناهج وأثناء عمليتي التدريب والتوظيف، نجد أنّ استراتيجيات مشاركة الصناعة نفسها في المؤسسات التربوية غالباً ما تكون عرضيةً وتفقر إلى التركيز والالتزام والموارد (Solnet et al 2007).
 - بعد التخرُّج 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 أنّ الكثير من التنفيذيين في مجال الضيافة لم يطوروا برامج تساعد الطلاب على الانطلاق بشكل منظم (Berger 2008).
 - إنّ معظم أرباب العمل في ميدان السياحة لا يدركون أهمية التعليم الأكاديمي ولا يقدرّون العلوم السياحية والنظريات والأطر والمفاهيم المنضوية تحتها والتي توجّه صناعة السياحة كظاهرة اجتماعية واقتصادية عالمية أساسية (Zagonari 2009).
 - من المحتمل أن يكون للخبرات المحددة التي حصل عليها الطلاب 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 المسافات 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 للكفاءات 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 التعلّم 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 والابتكار
- الكفاءة العامة 10 - الالتزام بحقوق الإنسان
- الكفاءة العامة 11 - تطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- الكفاءة العامة 12 - التحفيز الذاتي
- الكفاءة الخاصة 1 - فهم وتقييم إمكانات السياحة المحلية والعالمية
- الكفاءة الخاصة 2 - تطبيق الخبرة العملية على ارض 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 والتشبيك مع أصحاب المصلحة بالسياحة
- الكفاءة الخاصة 9 - فهم القضايا الحالية في عالم السياحة (تمت إضافة هذه الكفاءة في مجموعة أساسية أخرى)

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

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

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

- الكفاءة الخاصة 7- التعامل مع أصحاب المصلحة في السياحة باللغة الإنجليزية/ أو بلغة 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 والتشبيك مع أصحاب المصلحة
- الكفاءة الخاصة 5 - إدارة النشاطات السياحية بطريقة مستدامة
- الكفاءة الخاصة 1 - فهم وتقييم إمكانات السياحة المحلية والعالمية
- الكفاءة الخاصة 9 - فهم القضايا الحالية في عالم السياحة

العملياتية: 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 للمسابقات بما يتناسب مع الكفاءات
- مخرجات التعلّم
- المستويات

تم القيام بجزء من العمل خلال الاجتماع العام الثالث (15 – 19 شباط 2015 الذي عقد في جامعة قبرص - نيقوسيا/ قبرص)، بينما أوكل الجزء المتبقي لأعضاء مجموعة تخصص السياحة، وتم تقديم مخرجات التعلّم من قِبَل 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 هذا). 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 التجريبي. وركزت الجلسة الأولى للورشة على التعرف 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 نهائيتين على النحو التالي:

الكفاءات العامة لتوصيف الدرجة العلمية في جامعة اليرموك

الكفاءة العامة 1- إدارة الوقت بشكل فعال

الكفاءة العامة 2- المحافظة على التعلّم 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 وتقييم إمكانيات 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 والتنسيق 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 أيضاً (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. إن مثل هذه المهمة ستساعد في اكتشاف مدى التوافق بين هذه المجموعات من حيث مقدار الوقت اللازم لإتمام متطلبات المسابقات.

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

الجدول 13

يبين الجدول قائمة بالجامعات المشاركة في دراسة العبء الدراسي للطلاب، وعدد المسابقات 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 المسابقات / الموضوعات	عدد الطلاب	عدد الاكاديميين	العدد الكلي للإجابات
جامعة قناة السويس	8	82	8	90
الجامعة الهاشمية	4	86	4	90
جامعة اليرموك	4	44	4	48
الجامعة 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 المسافات 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 المسافات يجب أن يكون الطلاب على دراية بساعات التواصل المباشر الخاصة بالمسافات التي مروا بها، إلى جانب وضوح ساعات العمل الذاتي بالمواد النظرية التي 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 إعطاؤها من أفراد 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 / الأكاديميين

الجدول 15

النسب المئوية لساعات العمل الذاتي إلى ساعات التواصل المباشر كما تم إعطاؤها من أفراد 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 أن هذا لم يكن كذلك بالنسبة لأنواع العمل المختلفة في مجموعة السياحة، التي كانت كما يلي:

الجدول 16

العبء الدراسي للطلاب بالنسبة لأعمال المسابقات المختلفة الخاصة بالمادة كما تراه مجموعة الأكاديميين والطلاب ، (المصدر :نتائج دراسة العبء 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 الى ساعات العمل الذاتي وساعات التواصل المباشر لدى مجموعتي الأكاديميين والطلاب، ففي ساعات العمل المستقل، يوجد فارق بنسبة 24%، مما يشير الى فجوة بين توقعات الأكاديميين وما يتصوره الطلاب لتلبية متطلبات المسابقات. ومع ذلك، من الصعب بناء اية استنتاجات على المتوسط الحسابي لعدد الساعات، ففي النهاية قد نجد مبالغة من قبل الأكاديميين او عدم اهتمام من قبل الطلاب لوضع تصور حول العمل المطلوب في اي مساق. والاهم من كل ذلك ان البرامج الأكاديمية للجامعات المشاركة في هذا الاستبيان تتبع انظمة مختلفة (الامريكي القائم على عدد الساعات، والاوروبي القائم على الموضوعات)، مما قد يشير الى انحرافات معيارية لم يتم تناولها لدى استعراض النتائج. كذلك يمكن القول ان 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 المسابقات

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

- حصول مضاعفة للعبء (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 العبء الدراسي للطلاب:

- يجب إبراز عدد الأسابيع في كل مؤسسة
- هيكل المناهج (بالنسبة للفصل الواحد يجب أن يؤخذ عدد المساقات والعبء الدراسي 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 (لوحظ التباين ضمن أنواع العمل المختلفة التي قام بها الطلاب)

قدّمت المجموعة التوصيات التالية بناءً على نتائج الاستبانة المذكورة آنفاً :

- يجب أن تقوم الكلية بإعطاء تعليمات حول ما هو مطلوب (رفع مستوى الوضوح والشفافية فيما يتعلق بتوقعات عبء العمل (مثل القراءة، المختبر، الاختبارات، التحضير، الخ ، والساعات المتوقعة اللازمة لإتمامها) إضافة إلى التقييم.
- إخضاع الطالب لتقييمات مستمرة ومتقدمة تقيّم الطالب في المراحل المختلفة باستخدام أدوات مختلفة. كما يجب ذكر عبء العمل لكل تقييم (التواصل المباشر والعمل الذاتي)
- مراجعة هيكله الخطة الدراسية حيث يتم ذكر الجوانب السابقة بشكل واضح
- تكامل طرق التقييم المختلفة لكي تتطابق مع الكفاءات المختلفة (مثل : الاختبارات، التقارير، أوراق العمل، الخ)
- توضيح مخرجات التعلّم المختلفة للمادة من خلال معايير التقييم و عبء 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 يفتقر إلى الإسهام الفعال من قبل أصحاب المصلحة خاصة أرباب العمل الذين هم أفضل من يعرف ما يحتاجه هذا المجال.

إن لم تُبَنَ كافة الخطط الدراسية على تحليل الكفاءات، فإنّها، على الأرجح، سُنَبِن على ما تعتقد الهيئة التدريسية أنه سفي بالعرض. تعتمد معظم الخطط الدراسية على التعليم النظري وتفتقر 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 أفريقيا لا تضمن مرشحين متميزين على دراية بمجال الاختصاص ويرغبون بالانضمام إلى عملياته وبناء وظيفة المستقبل (انظر الملحق 3).

كذلك لا توجد ثقة متبادلة بين العاملين في الميدان والمؤسسات الأكاديمية، حيث أنّ الأهمية والجوانب المستقبلية لتعليم السياحة لا تزال أقل بكثير من تلك الخاصة بالتخصصات الأخرى مثل العلوم الطبية، والهندسة، وإدارة الأعمال / الإدارة. ويشكل توفر الطواقم الأكاديمية في مجال السياحة والضيافة تحديًا كبيرًا في وجه المؤسسات المشاركة في المشروع.

وأخيرًا، 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 التعلّم 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، مرّكين أكثر على تطوير المهارات العملية والمهارات المهنية واللغات الأجنبية، ... الخ.

كذلك ظهر توجّه واعدٌ جديد تمثل في إنشاء كليات سياحة وضيافة مستقلة تعطىها قدرة أفضل على اتخاذ القرارات التي تؤثر على خططها وعلى كيفية تحقيقها للمهام. إنّ عدد المؤسسات المعنية بتعليم السياحة والضيافة أخذ في الازدياد، وكذلك الحال بالنسبة لعدد الموظفين الذين يلتحقون بهذه المؤسسات. وبالتالي فإنّ التنافس أخذ 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

- 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 لتوصيف الدرجة العلمية / الذي
أعدته 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 ان يشمل كليهما السنة الثالثة والرابعة حسب فترة الدراسة للتخصص في الجامعة)

الفصل والسنة	مخرجات التعلم	المستوى			المساق	الكفاءة الخاصة	الكفاءة العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1				
السنة الأولى الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> تحديد القضايا الحالية في عالم السياحة تقديم تأثير مثل هذه القضايا على أداء قطاع السياحة اقتراح عدد من الإجراءات للتعامل مع هكذا قضايا 			X	قضايا معاصرة في السياحة والضيافة	الكفاءة الخاصة 9 - فهم القضايا الحالية في علم السياحة		
السنة الأولى الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> فهم الجوانب المختلفة المتعلقة بحقوق الإنسان ربط قضايا حقوق الإنسان بسباق التطور السياحي 			X	حقوق الإنسان	الكفاءة العامة 10 - الالتزام بحقوق الإنسان		
السنة الثانية الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> فهم العلاقة بين التطوير المستدام والسياحة تحديد الأهداف المختلفة للسياحة المستدامة والسياسات اللازمة لتحقيقها فهم عملية صياغة استراتيجية التطور المستدام 		X		السياحة المستدامة	الكفاءة العامة 8 - التصرف بشكل أخلاقي والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية		اجتماعية وبيئية
السنة الأولى الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> فهم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ربط مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالأعمال السياحية تقديم دور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في أداء المنظمة 			X	المسؤولية الاجتماعية			
السنة الثانية الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> تحديد المسؤوليات المختلفة لنشاطات الموارد البشرية مناقشة الجوانب المختلفة لتطوير الموارد البشرية في المنظمة فهم عملية تطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية مراجعة الأساليب الأساسية لتطوير و تدريب الموارد البشرية 			X	إدارة الموارد البشرية		الكفاءة العامة 2 : المحافظة على التعلم مدى الحياة	
السنة الأولى الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> إنشاء تدريب وتنمية ذاتية حسب المشروع المختار اكتساب الأدوات المناسبة لتوظيفها وبناء مشروع مهني من قبل الطالب 			X	مشروع خاص ومهني			تفاعلية ومهنية

المجموعة الأساسية	الكفاءة العامة	الكفاءة الخاصة	المساق	المستوى			مخرجات التعلم	الفصل والسنة
				3	2	1		
المجموعة الأساسية	الكفاءة العامة 12- الكفاءة الذاتية		الريادة الأعمال في عالم السياحة	X			<ul style="list-style-type: none"> فهم الدور الاقتصادي والاجتماعي للمشاريع السياحية تصوّر وتصميم مشروع سياحي معين تطبيق جنوى وإمكانية تطبيق المشروع المختار 	الفصل الثاني السنة الأولى
			التدريب الميداني	X			<ul style="list-style-type: none"> الحصول على خبرة عملية في المشاريع السياحية تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع تطبيق الخبرة الذاتية 	
المجموعة الأساسية			القيادة في مجال السياحة والضيافة		X		<ul style="list-style-type: none"> المقارنة بين القيادة والإدارة فيما يتعلق بالمفاهيم والمهارات معرفة سمات وصفات القائد التمييز بين نظريات القيادة وتأثيرها على سلوك الموظف 	الفصل الأول السنة الثالثة
			ريادة الأعمال في عالم السياحة	X			<ul style="list-style-type: none"> فهم الدور الاقتصادي والاجتماعي للمشاريع السياحية تصوّر وتصميم مشروع سياحي معين تطبيق جنوى وإمكانية تطبيق المشروع المختار 	
المجموعة الأساسية			مشروع تخرّج			X	<ul style="list-style-type: none"> تحديد مشكلة بحثية معينة قياس وتحليل المؤشرات المتعلقة بالمشكلة البحثية كتابة تقارير عن كيفية التعامل مع مختلف جوانب المشكلة 	الفصل الثاني السنة الثالثة
			التدريب الميداني	X			<ul style="list-style-type: none"> الحصول على خبرة عملية في المشاريع السياحية تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع تطبيق الخبرة الذاتية 	
المجموعة الأساسية	الكفاءة العامة 9- الإبداع والابتكار		إدارة المناسبات	X			<ul style="list-style-type: none"> تخطيط وتصميم وتنسيق عمليات فعالة في الموقع وفي المرافق تطبيق مبادئ المهنية والأخلاقيات في إدارة المناسبات إعداد وتخطيط وتنفيذ برامج فعالة للمناسبات تصميم عملية تخطيط تتضمن أدوات إعداد الميزانية وإدارة المشروع ووسائل التواصل والتقييم 	الفصل الأول السنة الثانية

تفاعلية ومهنية

الفصل والسنة	مخرجات التعلم	المستوى			المساق	الكفاءة الخاصة	الكفاءة العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1				
السنة الثانية الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق مهارات التواصل الكتابي الفعال في مجال السياحة والضيافة تطبيق مهارات التواصل اللفظي الفعال العمل بكفاءة ضمن مجموعات أو فرق 	X			مهارات التواصل			
السنة الثالثة الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق معرفة استثنائية ومميزة في تكنولوجيا المعلومات في مجال السياحة والضيافة تطبيق القدرة على تعريف وتحديد الممارسات الحالية لتكنولوجيا المعلومات في مجال السياحة والضيافة 	X			تكنولوجيا المعلومات للسياحة والضيافة	الكفاءة العامة 11 - تطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		
السنة الثانية الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> تقدير وتأمين دور ووظائف الإنترنت والتوزيع الإلكتروني في مجال السياحة تحفيز وإدارة المخزون السياحي إلكترونياً توضيح مختلف أدوات قياس الشبكة العنكبوتية ودورها في توفير المعلومات الإدارية تخطيط وتنفيذ استراتيجيات رفع مستوى أداء محركات البحث وأستر اتجيبات تسويقياً 		X		السياحة الإلكترونية			
السنة الأولى/ السنة الثانية/ الثالثة	<ul style="list-style-type: none"> فهم المفردات / التعابير المستخدمة في مجال السياحة والضيافة واستخدامها بالشكل الصحيح تطبيق المهارات الرئسية الأربع في هذه اللغات الأجنبية وهي القراءة و الكتابة والاستماع والمحادثة إجراء محادثات بشكل صحيح وفعال مع مختلف أصحاب المصلحة والتعامل مع الشكاوى الترّد على المراسلات بشكل مهني 	X	X	X	اللغة الأجنبية (مستويات مختلفة) للسياحة والضيافة	الكفاءة الخاصة 7 - التواصل بشكل مهني مع أصحاب المصلحة في مجال السياحة		

تفاعلية ومهنية

المجموعة الأساسية	الكفاءة العامة	الكفاءة الخاصة	المساق	المستوى			مخرجات التعلم	الفصل والسنة
				3	2	1		
تفاعلية ومهنية	الكفاءة العامة -1 إدارة الوقت بشكل فعال	الكفاءة الخاصة 7 - التواصل بشكل مهني مع أصحاب المصلحة في مجال المصلحة	التواصل عبر الثقافات	X			<ul style="list-style-type: none"> استخدام المبادئ الأساسية للتواصل البشري من أجل زيادة الكفاءة الخاصة للطلاب في الخطابات الخاصة المتبادلة وضمن مجموعات صغيرة و الخطابات العامة توضيح أهمية الثقافة في عملية التواصل وكيف يمكننا التواصل بشكل أكثر فعالية في عالم أصبحت فيه التعددية اخذة في الازدياد المشاركة في المحادثات التي تعود بالرضا والقائدة المشتركة مراعاة الاختلافات الثقافية القائمة بين أصحاب المصلحة من أجل التواصل بشكل أكثر فاعلية 	السنة الثانية الفصل الثاني
			التدريب الميداني	X			<ul style="list-style-type: none"> اخترام قواعد إدارة الوقت الأساسية والالتزام بها إدارة الوقت بشكل فعال من أجل أداء المهام المؤكدة وفقاً للموعد المحدد تقدير الوقت اللازم لأداء مهام معينة 	السنة الثانية الفصل الثاني
إدارية	الكفاءة العامة -4 تحديد المشكلات وحلها		مشروع تخرج		X		<ul style="list-style-type: none"> تحديد مشكلة بحثية معينة قياس وتحليل المؤثرات المرتبطة بالمشكلة البحثية كتابة تقرير عن كيفية التعامل مع الجوانب المختلفة للمشكلة 	السنة الثانية الفصل الثاني
			التدريب الميداني	X			<ul style="list-style-type: none"> تحديد المشكلات التشغيلية ونقلها إلى الإدارة التعامل مع شكوى الضيوف وإيجاد حلول فورية لها التنسيق مع الإدارة لحل المشكلات المختلفة الحصول على خبرة عملية في المشاريع السياحية تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع تطبيق الخبرة الذاتية 	السنة الثانية الفصل الأول
			أساليب البحث	X			<ul style="list-style-type: none"> إدراك أهمية البحث وأنواعه والوسائل المختلفة لاكتساب المعرفة فهم العلاقة بين النظرية والبحث إعداد ورقة بحثية وإجراء عرض لها تطبيق وسائل مختلفة لجمع البيانات فهم أخلاقيات الكتابة والنشر العلمي 	السنة الثانية الفصل الأول

الفصل والسنة	مخرجات التعلم	المستوى			المساق	الكلية الخاصة	الكلية العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1				
السنة الثالثة الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> تقييم المعلومات المالية والتشغيلية لأغراض صناعة القرار تطبيق أساليب مالية كمية على تحليل البيانات المالية إيصال وتقديم العروض التي تتناول القضايا المالية والتجارية 	X			اتخاذ قرارات مالية			
السنة الثالثة الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> فهم الاستخدام المتعدد لقيود التوزيع وأنظمة المحوزات تحديد قرارات تسعير الأفعال وجمع معلومات السوق فيما يتعلق بسلوك العملاء تقديم استراتيجيات لتحسين توافر المنتج والأسعار بشكل أمثل من أجل تعظيم الربح تحليل البيانات التي تم جمعها من أجل اتخاذ قرارات التسعير 	X			إدارة العوائد			
السنة الثانية الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> فهم دورة إدارة أداء الموظفين وكيفية إجراء عملية تقييم الأداء بشكل فعال تحديد الأنواع المختلفة لأساليب التدريب، وإعداد برنامج تدريبي وتطويري فعال للموظفين يكون مبنياً على تقييم الاحتياجات التدريبية إعداد وصف وظيفي وظيفي نهائي إعداد خطة لاستقطاب وتطبيق أساليب انتقاء الموظفين تقييم البيئة الداخلية والخارجية للموارد البشرية من أجل إعداد خطة عمل للموارد البشرية تصميم نظام تعويضات شامل كوسيلة للاحتفاظ بالموظفين 		X		إدارة الموارد البشرية		الكلية العامة 5- اتخاذ قرارات منطقية	
السنة الثانية الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> فهم طرق حساب التكاليف وتحليل النتائج تقييم وتطبيق أساليب مراقبة التكاليف 		X		مراقبة التكاليف			

المجموعة الأساسية	الكفاءة العامة	الكفاءة الخاصة	المساق	المستوى		
				3	2	1
الفصل والسنة السنة الثانية الفصل الثاني			إدارة الموارد البشرية	X		
الفصل الثانية الفصل الثاني	الكفاءة العامة 6- القيادة بشكل فعال		الإدارة الاستراتيجية	X		
الفصل الثالثة الفصل الأول			القيادة في قطاع السياحة والضيافة	X		

مخرجات التعلم

- فهم ودعم دور وقيمة الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في نجاح المنظمات الحديثة
- فهم عملية تطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية
- مراجعة الأساليب الأساسية لتطوير وتدريب الموارد البشرية
- القدرة على صياغة سياسة لاستقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم بناءً على الهدف الاستراتيجي للشركة
- تحديد وتصميم أساليب الانتقاء والقدرة على إجراء مقابلات مبنية على الكفاءة
- إجراء مقابلات لتقييم الأداء وتقييم هذه المقابلات
- صياغة مشكلة بحثية معينة وإجراء بحث بربطه بالإدارة الاستراتيجية من خلال دمج النظريات والممارسات
- التعرف على المراحل المختلفة لتطور الصناعة واقتراح استراتيجيات مناسبة لكل مرحلة
- تقييم موارد وإمكانات الشركة من حيث القدرة على منح مزايا دائمة ومنافسة، وصياغة استراتيجيات ترفع من مستوى الكفاءات الأساسية للشركة
- تطبيق معرفة واسعة في القيادة الفعالة واستراتيجيات عمل الفريق والمهارات الإدارية وتقييم نوعية الخدمة واحتياجات العميل من خلال الاستطلاعات والخبرة العملية
- تطبيق أساليب تدل على امتلاك ثقافة الكرامة والاحترام في مكان العمل
- تطبيق خصائص عمل الفريق والقيادة في إيجاد بيئة عمل منتجة

المجموعة الأساسية	القطاع العامة	القطاع الخاصة	المساق	المستوى		
				3	2	1
السنة الثالثة الفصل الأول	القطاع العامة 3- ممارسة التفكير الناقد والتحليل والتأليف		اتخاذ القرارات المالية	X		
السنة الثانية الفصل الأول			أساليب البحث		X	
السنة الثانية الفصل الثاني			مراقبة التكاليف		X	
السنة الثانية الفصل الأول		القطاع الخاصة 4- فهم القطاعات المختلفة لسوق السياحة	التسويق السياحي		X	
السنة الثانية الفصل الثاني			سلوك المستهلك	X		

إدارية

مخرجات التعلم

- تطبيق أساليب محاسبية في التعامل مع حالات عدم اليقين والمخاطر في التخطيط المالي واتخاذ القرارات
- مقارنة أوجه التشابه والاختلاف بين الأساليب الأساسية المستخدمة في تحديد سلوك الكلفة
- إعداد وتحليل وتقييم المؤشرات الأساسية للأداء في قطاع السياحة والضيافة
- فهم أهمية البحث وأنواعه والأساليب المختلفة لاكتساب المعرفة
- فهم العلاقة بين النظرية والبحث
- إعداد ورقة بحثية وعرضها
- تطبيق الوسائل المختلفة لجمع البيانات
- فهم أخلاقيات التأليف والنشر العلمي
- فهم طرق التسمير وتحليل النتائج
- تقييم وتطبيق أساليب مراقبة التكاليف
- توضيح أهمية أبحاث السوق وأنظمة معلومات التسويق بالنسبة لمؤسسة خدمية بحركتها السوق
- فهم الخصائص الأساسية للعميل والسلوك الشرائي في مجال السياحة والضيافة
- تطبيق أساليب تقسيم السوق إلى قطاعات ووضع الأهداف وتحديد المراكز وتأسيس ميزة تنافسية
- فهم نظريات السلوك وعملية اتخاذ القرارات من قبل العميل عند شراء منتج سياحي
- فهم العوامل البيئية والعوامل الفردية الحاسمة التي تؤثر على سلوك العميل
- تطبيق استراتيجيات تسويق فعالة من أجل الوصول إلى العميل بغالبية أكبر

الفصل والسنة	مخرجات التعلم	المستوى			المساق	الكفاءة الخاصة	الكفاءة العامة	المجموعة الأساسية
		3	2	1				
السنة الثانية الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> الحصول على خبرة عملية في المشاريع السياحية تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع تطبيق الخبرة الذاتية 	X			التدريب الميداني			
السنة الثالثة الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> تحديد مشكلة بحثية معينة قياس وتحليل المؤشرات المرتبطة بالمشكلة البحثية كتابة تقارير عن كيفية التعامل مع مختلف جوانب المشكلة 	X			مشروع تخرج	الكفاءة الخاصة 8- التطبيق والتشبيك مع أصحاب المصلحة في قطاع السياحة		
السنة الأولى الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> فهم الدور الاجتماعي والاقتصادي للمشاريع السياحية تصوّر وتصميم مشروع سياحي معين تطبيق جدوى وإمكانية تطبيق المشروع المختار 			X	ريادة الأعمال في قطاع السياحة			
السنة الثانية الفصل الأول	<ul style="list-style-type: none"> وصف دور إدارة العمليات في إدارة المنظمات والوجهات السياحية الناجحة فهم المتطلبات التشغيلية لعدة منظمات سياحية تحديد النواحي الأساسية للتشريعات والأنظمة التي تؤثر على صناعة السياحة في العديد من السياقات الدولية تطبيق مهارات التشغيل والتخطيط التي تعتبر ذات قيمة لصناعة السياحة 	X			إدارة العمليات السياحية	الكفاءة الخاصة 5- إدارة النشاطات السياحية بطريقة مستدامة		إدارية
السنة الأولى الفصل الثاني	<ul style="list-style-type: none"> شرح مفهوم الاستدامة في مجال السياحة تفسير مفهوم السياحة النبيلة وأنواعها تمييز أوجه التشابه والاختلاف بين أنواع السياحة النبيلة وأنواع سياحة الأماكن ذات الأهمية الخاصة تقييم إجراءات الاستدامة في نشاطات السياحة 			X	السياحة النبيلة			

المجموعة الأساسية	الكفاءة العامة	الكفاءة الخاصة	المساق	المستوى		
				3	2	1
السنة الأولى الفصل الأول			مقدمة في السياحة		X	
			جغرافية السياحة العالمية		X	
السنة الأولى الفصل الأول			المصادر والأنماط السياحية		X	
السنة الأولى الفصل الأول			السياحة والتراث الوطني		X	

الكفاءة الخاصة
1- فهم وتقييم الإمكانات السياحية المحلية والعالمية

إدارية

مخرجات التعلم

- فهم التعريفات المختلفة للسياحة والمفاهيم ذات الصلة مثل الترفيه، التسلية/الاستجمام، الخ
- فهم تطور السياحة كظاهرة، إضافة إلى تطور أماكن الإقامة والمواصلات
- تحديد التأثيرات المختلفة للسياحة على الاقتصاد والبيئة والمجتمعات
- تحديد العناصر المختلفة لأنظمة السياحة، إضافة إلى إمكاناتها المختلفة
- فهم النماذج والنظريات المختلفة المتعلقة بالسياحة وتخفيف السواح وسلوك كل من الزوار المحليين والسواح
- معرفة وتحديد مواقع الدول والمدن الرئيسية في جميع قارات العالم والأقاليم الرئيسية
- تطبيق فهم الثقافة الأخلاقية والدينية لأهم المواقع السياحية
- تحديد أهم أماكن الجذب السياحي من البعثين الدولي والعالمي
- فهم العناصر المناخية الرئيسية التي تؤثر على السياحة، وتحديد المناطق المناخية في العالم وأهميتها بالنسبة للسياحة
- فهم كيفية التعامل مع الموارد المختلفة المتاحة
- بيان الاتجاهات الجديدة المختلفة في صناعة السياحة
- فهم كيفية تخطيط وتقييم الخطط المتعلقة بالموارد
- تكوين معرفة أفضل بالقضايا السياحية المعاصرة
- فهم العلاقة بين السياحة والثقافة والتراث
- فهم النظريات المتعلقة باستيعاب التراث كمنتج/ جاذب سياحي
- تحديد التأثيرات المختلفة للسياحة على الثقافة والتراث
- تحديد القضايا المتعلقة بتطوير الموارد الثقافية والتراثية

المجموعة الأساسية	الكفاءة العامة	الكفاءة الخاصة	المساق	المستوى			مخرجات التعلم	الفصل والسنة
				3	2	1		
إدارية	الكفاءة العامة 7- المحافظة على نوعية العمل	الكفاءة الخاصة 1- فهم وتقييم الإمكانيات السياحية المحلية والعالمية الخاصة	تطوير وإدارة أماكن الجذب السياحي	X			<ul style="list-style-type: none"> • إبراز الوصف الوظيفي لمختلف المناصب الموجودة ضمن أقسام المنتجعات • التأكيد على أهمية وضرورة أسلوب عمل الفريق بين الموظفين والإدارة في مختلف أماكن الجذب السياحي • إيضاح مبادئ ومنهجية وممارسات إدارة العوائد في صناعة الضيافة 	الفصل الأولي الفصل الثاني
			إدارة الضيافة	X			<ul style="list-style-type: none"> • وصف تكوين وحجم ونمو القطاعات الدولية المختصة بالترفيه والاستجمام والمسابقات والمؤتمرات والفعاليات الدولية • تحديد العوامل المؤثرة على القطاعات الدولية الخاصة بالترفيه والاستجمام والمؤتمرات والفعاليات • إدراك الطبيعة المتنامية الأعمال التجارية الدولية في قطاعي السياحة والسفر والضيافة 	الفصل الأولي الفصل الثاني
عملياتية	الكفاءة العامة 7- المحافظة على نوعية العمل	الكفاءة الخاصة 9- فهم القضايا المعاصرة في مجال السياحة	قضايا معاصرة في عالم السياحة والضيافة	X			<ul style="list-style-type: none"> • معرفة القضايا المعاصرة في مجال السياحة والضيافة • تقييم تأثير هذه القضايا على أعمال السياحة والضيافة 	الفصل الأولي الفصل الثاني
			إدارة الجودة الشاملة	X			<ul style="list-style-type: none"> • فهم وتقييم المبادئ والممارسات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في سياق السياحة والضيافة • تطبيق دور إدارة الجودة في مشاريع السياحة والضيافة • تقييم وتطبيق المفاهيم المرتبطة بإدارة الجودة المتكاملة لقطاعي السياحة والضيافة 	الفصل الثاني الفصل الثاني
			إدارة الأوزم	X			<ul style="list-style-type: none"> • فهم النشاطات المختلفة المرتبطة بتخطيط وإدارة ميزانيات الأقسام المختلفة • تصميم وتخطيط المهام لمختلف الدوائر • إدارة وتحديد السياسات والإجراءات المتعلقة بالشراء • إعداد تقارير وسجلات مالية 	الفصل الثاني الفصل الثاني

المجموعة الأساسية	الكفاءة العامة	الكفاءة الخاصة	المساق	المستوى		
				3	2	1
السنة الثانية الفصل الثاني	الكفاءة العامة 2- تطبيق الخبرة العملية في النشاطات السياحية والضيافة		التدريب الميداني	X		
			تكنولوجيا المعلومات للسياحة والضيافة	X		
السنة الثانية الفصل الثاني	الكفاءة العامة 3- تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية		التدريب الميداني	X		
			تكنولوجيا المعلومات للسياحة والضيافة	X		
السنة الثانية الفصل الأول			الإبتكيت والتكنولوجيا للسياحة والضيافة	X		

مخرجات التعلم

- الحصول على خبرة عملية في مشاريع السياحة
- تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع
- تطبيق الخبرة الذاتية
- تطبيق معرفة، استثنائية ومميزة تتعلق بتكنولوجيا المعلومات في مجال مشاريع السياحة والضيافة
- تطبيق القدرة على تحديد ومعرفة وتقييم ممارسات تكنولوجيا المعلومات الحالية في مجال السياحة والضيافة
- الحصول على خبرة عملية في مشاريع السياحة
- تطبيق المهارات المهنية على أرض الواقع
- تطبيق الخبرة الذاتية
- تطبيق معرفة استثنائية ومميزة تتعلق بتكنولوجيا المعلومات في مجال مشاريع السياحة والضيافة
- تطبيق القدرة على تحديد ومعرفة وتقييم ممارسات تكنولوجيا المعلومات الحالية في مجال السياحة والضيافة
- فهم المبادئ الأولية للتكنولوجيا والإبتكيت والبيئة والسلوكيات
- معرفة أصول عقد التفاوض والاجتماعات والمساومات العامة
- تطبيق إبتكيت عقد الأعمال التجارية الدولية
- التفاعل باحترام مع الناس من مختلف الثقافات والدول والمناطق

المجموعة الأساسية	الكفاءة العامة	الكفاءة الخاصة	المساق	المستوى		
				3	2	1
الفصل والسنة						
السنة الثانية الفصل الأول	الكفاءة العامة 6- تنشغيل المنظمات السياحية بشكل فعال		إدارة تنظيم الرحلات وكالات السياحة والسفر	X		
السنة الثانية الفصل الأول			التشريعات والقوانين السياحية	X		
السنة الثانية الفصل الأول			إدارة الفعاليات السياحية	X		
السنة الأولى الفصل الثاني	الكفاءة العامة 9- فهم القضايا المعاصرة في عالم السياحة		قضايا معاصرة في مجال السياحة والضيافة	X		

عملياتية

مخرجات التعلم

- فهم دور منظم الرحلات والسفرات في الأعمال السياحية
- تصميم وإعداد برامج الرحلات
- إبلاغ العملاء بشؤون السفر بما في ذلك الوثائق اللازمة والأموال المالية
- القيام بعمليات حساب الأسعار وسياسات الدفع الموافقة له
- معرفة التنظيم العام لقطاع السياحة على المستويين المحلي والدولي، بالإضافة إلى مبادئ القوانين التي تنظم قطاع السياحة
- تقييم النماذج الإدارية المختلفة للتنظيم في قطاع السياحة على المستوى المحلي.
- تحليل المبادئ العامة للقوانين السياحية والأنظمة القانونية المتعلقة بالسياحة المحلية
- شرح التطبيق العملي للقوانين ضمن قطاع السياحة
- فهم اسس وقواعد صناعة المؤتمرات والفعاليات المختلفة
- فهم ديناميكيات واستراتيجيات وفنون إدارة الفعاليات بانواعها
- تحديد الأنواع المختلفة للفعاليات
- تحديد مزودي وخدمات وصانعي وجمهور الفعاليات
- تحديد عملاء وجمهور الفعاليات
- القيام بتخطيط/تنظيم فعالية
- تحديد القضايا الحديثة في عالم السياحة
- تقييم تأثير مثل هذه القضايا على أداء قطاع السياحة
- اقتراح عدد من الإجراءات للتعامل مع قضايا من هذا النوع

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 مُطبّق 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 مدربة من الكوادر في قطاع السياحة كمحاولة للمساعدة في تحقيق أهداف الاستراتيجيات المتعاقبة للسياحة المحلية والتي تهدف بشكل أساسي إلى تعزيز دور قطاع السياحة وقدرته التنافسيه. 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 برنامجين أكاديميين هما: بكالوريوس في إدارة السياحة وماجستير في السياحة.

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

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

تم قبول الدفعة الأولى من طلاب إدارة الفنادق في العام الدراسي 2011-2012 كاستجابة للتوسع العمودي والأفقي في مرافق 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 صورة الأردن 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 الفندقي 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 نُنَمِّي روح الاعتراز بالنفس فيما بينهم. و تتيح هذه الفرص للطلاب التطبيق العملي أثناء التعلم. كما أنّ لهم حرية الدراسة في الخارج في أي مؤسسة شريكة تتبادل التعامل معنا. وسنستمر في تطوير مجال أكثر تشويقاً وفي توفير مزيد من الفرص الدولية لطلابنا.

ونحن نفخر في تلبية الاحتياجات التربوية لطلابنا وفي تلبية احتياجات الصناعة من خلال شبكة قوية من العلاقات التي نحفظ بها مع مؤسسات تربوية مرموقة ومع مهنيين متخصصين. كما أننا نكرس أنفسنا لتربخ اعترازنا برويتنا ورسالتنا من أجل إعداد قادة الجيل القادم. ولذلك قد تكون كليتنا متفردة في تعيين موظف ارتباط مختص يكون مسؤولاً عن سد الفجوة بين الاحتياجات الأكاديمية 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 مرشحيها. واليوم لا توجد معايير اختيار للطلاب ما عدا اختبارهم الخاص بالانضمام إلى البرامج المتاحة إضافة إلى درجاتهم في الثانوية العامة.

تضم الكلية 194 طالبًا في مستوى بكالوريوس السياحة، و164 طالبًا في بكالوريوس إدارة الفنادق، و43 طالبًا في ماجستير السياحة (أرقام متقلبة). وهذا تقريبًا 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 وفنيين.

فرص التوظيف

يحصل معظم خريجينا على فرص عمل في الأردن ودول الخليج المجاورة في مناصب ذات مستوى مبتدئ، ثم ينتقلون بسرعة إلى مستويات إشرافية وإدارية في الكثير من الحالات. وبما أن 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 مغرية والرواتب متدنية في هذا المجال.

العلاقة مع صناعة السياحة

من المزايا التي تتفرد بها الكلية أيضًا 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 خريجينا وفي العديد من مذكرات التفاهم التي أبرمت بين الكلية والمعنيين في قطاع السياحة من أجل تدريب وتعيين طلابها وخريجينا. 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 برامج 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 وموضوعات أخرى ملحقه.

أما الخطة الدراسية فتقسم بشكل أساسي إلى ثلاث فئات رئيسية هي: متطلبات الجامعة (20%)، متطلبات الكلية (14%) ومتطلبات التخصص (66%). وتعتبر 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 ممثل 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 تدريسها. 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 أية تعديلات جوهرية في محتواه.

لم تُذكر الكفاءات الأساسية ولا مخرجات التعلّم بشكل واضح، كما لم تتم استشارة أصحاب المصلحة الرئيسيين.

فبعض الكفاءات العامة قد تم التركيز عليها وتغطيتها بشكل كبير مثل تحديد المشكلات وحلها، واتخاذ قرارات منطقية، والقيادة بشكل فعال، والتصرف بشكل أخلاقي والإحساس بالمسؤولية الاجتماعية، وتطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. من جهة أخرى، لم تتم تغطية الكثير من الكفاءات العامة مثل إدارة الوقت بشكل فعال، والمحافظة على التعلّم 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 وتقييم إمكانات السياحة المحلية والعالمية، 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 أنّ هذا أحدث فجوة بين ما يهدف البرنامج إليه من جهة وإنتاجيته من جهة أخرى.

ملف التوصيف الجديد للدرجة العلمية

بعد أن اختارت جامعة اليرموك 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 تيوننج والمخطط الوصفي للكفاءات. تم اقتراح ملف التوصيف الجديد من قِبَل الموظفين واللجان ليشمل الكفاءات والمساقات ومخرجات التعلّم التالية. ويتوقع أن يحسن هذا الملف من جودة البرنامج ومن إمكانية توظيفه وتنافسيته والعلاقات في ميدان هذه الصناعة.

الخطة الدراسية المقترحة

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

- متطلبات جامعة 27 ساعة معتمدة (12 إجبارية و15 اختيارية).
- متطلبات كلية 18 ساعة معتمدة (إجبارية).
- متطلبات تخصص 87 ساعة معتمدة (81 ساعة إجبارية و6 ساعات اختيارية)

كانت الخطة الدراسية القديمة ذات طبيعة نظرية بالكامل بينما الأخرى المعدلة شملت مواد نظرية (65%) ومواد عملية (35%) من أجل تعزيز فرص التوظيف أمام خريجينا.

اشتملت الخطة على المساقات التالية:

١- متطلبات كلية : (15) ساعة معتمدة

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

٢- المسافات الإجبارية (81 ساعة معتمدة)

عدد الساعات المعتمدة		اسم المساق	رقم المساق
عملي	نظري		
	3	آثار الأردن عبر العصور	103 إدارة سياحة
	3	اللغة الإنجليزية المتقدمة للسياحة (1)	201 إدارة سياحة
	3	إدارة وكالات السياحة والسفر	202 إدارة سياحة
	3	جغرافية السياحة	250 إدارة سياحة
	3	أنماط السياحة البديلة	288 إدارة سياحة
	3	إحصائيات السياحة	293 إدارة سياحة
6		لغة إنجليزية متقدمة للسياحة (2)	301 إدارة سياحة
6		أنظمة المعلومات السياحية	305 إدارة سياحة
	3	إرشاد سياحي	310 إدارة سياحة
	3	سياحة ومجتمعات محلية	330 إدارة سياحة
12		التدريب (1)	350 إدارة سياحة
	3	سياحة إلكترونية	353 إدارة سياحة
	3	إدارة المواقع	384 إدارة سياحة
	3	التسويق لأغراض السياحة والضيافة	385 إدارة سياحة
	3	الأداب والتشريعات السياحية	391 إدارة سياحة
	3	التخطيط السياحي الاستراتيجي	433 إدارة سياحة
	3	الاستدامة في مجال السياحة والضيافة	436 إدارة سياحة
12		التدريب (2)	450 إدارة سياحة
6		سلوك المستهلك في مجال السياحة والضيافة	485 إدارة سياحة
6		مشروع التخرج	495 إدارة سياحة
	3	إدارة الموارد البشرية في مجال السياحة و السفر	382 إدارة فنادق
	3	المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجال السياحة والضيافة	389 إدارة فنادق
	3	القرارات المالية في مجال السياحة والضيافة	487 إدارة فنادق
	3	إدارة الجودة في مجال السياحة والضيافة	489 إدارة فنادق

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

عدد الساعات المعتمدة		اسم المساق	رقم المساق
عملي	نظري		
	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	موضوعات 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

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

الملف الجديد لتوصيف الدرجة العلمية في جامعة اليرموك

مخرجات التعلم	CK LEVEL	C/E	المساقات	الكفاءات	الكفاءة العامة
<ul style="list-style-type: none"> فهم التعريفات المختلفة للسياحة والمفاهيم 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	الكفاءة 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 والفعاليات. 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 بيئة الأعمال السياحية في الأردن فهم العناصر الأساسية للمنتج السياحي المحلي وتطوره فهم استراتيجيات وسياسات التطور والتخطيط السياحي المحلي معرفة أهم أصحاب المصلحة في القطاع ودور كل منهم 	1		إدارة سياحة 102: السياحة في الأردن		
<ul style="list-style-type: none"> فهم تطور الآثار في الأردن عبر الحقب والحضارات الماضية معرفة أهم المواقع الأثرية لكل حضارة معرفة كيفية حماية واستخدام الموارد الأثرية والثقافية من أجل تطوير السياحة 	1		إدارة سياحة 103: الآثار في الأردن عبر العصور		
<ul style="list-style-type: none"> معرفة الدول ومواقعها وأهم المدن والخصائص الطبيعية لأهم القارات والأقاليم في العالم تطبيق وفهم الثقافة العرقية والأديان الخاصة بأهم المواقع السياحية معرفة أهم أماكن الجذب 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 والتراث وتعزيز التطور الاجتماعي والاقتصادي للمواطنين المحليين تعلم تقنيات فعالة لتخطيط وتطوير وتسويق المتاحف 	2	E	إدارة سياحة 401: دراسات المتاحف		

مخرجات التعلم	CK LEVEL	C/E	المساقات	الكفاءات	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		إدارة 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		إدارة سياحة 495: مشروع تخرج	الكفاءة 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 للوقت المحدد • تعلم المهارات الخاصة والمهنية الأساسية في الحياة العملية على أرض الواقع 		2	إدارة سياحة 350: تدريب (1)		
<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		إدارة سياحة 450: تدريب (2)		الكفاءة العامة 4- تحديد المشكلات وحلها
<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق معرفة استثنائية في تكنولوجيا المعلومات الخاصة بأعمال السياحة والضيافة • تطبيق القدرة على معرفة وتحديد وتقييم ممارسات تكنولوجيا المعلومات الحالية في مجال السياحة والضيافة 	3		إدارة سياحة 305: أنظمة المعلومات السياحية		الكفاءة العامة 11 - تطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
<ul style="list-style-type: none"> • معرفة الثقافات والاحتياجات المختلفة • تطبيق مهارات القيادة والتنظيم • تطبيق المهنية في ترويج المواقع 		2	إدارة سياحة 310: إرشاد سياحي		الكفاءة العامة 6 - القيادة بشكل فعال
<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 آداب الكتابة والنشر العلمي 		1	إدارة سياحة 105: أساليب البحث للسياحة والضيافة		الكفاءة العامة 3- ممارسة التفكير الناقد والتحليل والتأليف

مخرجات التعلم	CK LEVEL		C/E	المساقات	الكفاءات	الكفاءة العامة
<ul style="list-style-type: none"> • شرح دور إدارة العمليات في إدارة المنظمات السياحية الناجحة • فهم المتطلبات التشغيلية للعديد من المنظمات 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 			1	إدارة سياحة 202: إدارة أعمال وكالات السياحة والسفر	الكفاءة الخاصة 3: تطبيق المعرفة والمهارات في الوظائف السياحية	
<ul style="list-style-type: none"> • صياغة مشكلة بحثية وإجراء بحث مرتبط بالإدارة الاستراتيجية من خلال ربط النظريات بالممارسات • معرفة المراحل المختلفة لتطور تخصص السياحة واقتراح استراتيجيات مناسبة لكل مرحلة • تقييم موارد وإمكانات الشركة من حيث قدرتها على منح ميزة تنافسية دائمة وصياغة استراتيجيات ترفع من كفاءتها الأساسية 	3			إدارة سياحة 433: التخطيط الاستراتيجي للسياحة		الكفاءة العامة 6- القيادة بشكل فعال
<ul style="list-style-type: none"> • فهم وظائف الموارد البشرية وعملية تطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية • مراجعة أهم تقنيات تدريب وتطوير الموارد البشرية • القدرة على صياغة سياسة استقطاب الموظفين والاحتفاظ بالموظف بناءً على الهدف الاستراتيجي للشركة 	3			إدارة سياحة 382: الموارد البشرية في مجال السياحة والضيافة		الكفاءة العامة 10- الالتزام بحقوق الإنسان
<ul style="list-style-type: none"> • فهم الدور الاقتصادي والاجتماعي للمشاريع السياحية • تصوّر وتصميم مشروع سياحي • إيضاح إمكانية مرونة وتنفيذ المشروع المختار • تطبيق القدرة على تشجيع مشاريع السياحة والضيافة 	3			إدارة فنادق 389: المشاريع المتوسطة والصغيرة في مجال السياحة والضيافة		الكفاءة العامة 12- التحفيز الذاتي
<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 	3		E	إدارة سياحة 417: إدارة مطارات		
<ul style="list-style-type: none"> • فهم المبادئ الدولية للبروتوكول والإيتيكييت واللباقة وأداب السلوك • توجيه وإدارة ديناميكيات التفاعل في اللقاءات المهمة • تطبيق الإيتيكييت الدولي المناسب الخاص بالعمل في السياقات المختلفة • التفاعل باحترام مع فئات مختلفة من الثقافات والقوميات والأديان 			1	E: إدارة فنادق 220: مهارات متقدمة في السياحة والضيافة		

مخرجات التعلّم	CK LEVEL		C/E	المساقات	الكفاءات	الكفاءة العامة
<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق مهارات التواصل الكتابي الفعال في مجال السياحة والضيافة • تطبيق مهارات التواصل اللفظي الفعال العمل بشكل فعال ضمن المجموعات أو الفرّق 		1		إدارة سياحة 110: مهارات التواصل في مجال السياحة والضيافة		الكفاءة العامة 7 - المحافظة على جودة العمل
<ul style="list-style-type: none"> • تعلّم كيفية تصميم وتنفيذ رحلة سياحية • تطبيق فعالية في إدارة وقت الرحلة 				إدارة سياحة 310: إرشاد السياحي		الكفاءة العامة 1- إدارة الوقت بشكل فعال
<ul style="list-style-type: none"> • تمييز دور ووظائف الإنترنت والتوزيع الإلكتروني في مجال السياحة • إيضاح الأدوات المختلفة لقياس الشبكة، ودور هذه الأدوات في توفير معلومات إدارية • تخطيط وتنفيذ استراتيجيات رفع مستوى أداء محركات البحث واستراتيجيات تسويقها 	2			إدارة سياحة 353: سياحة إلكترونية		الكفاءة العامة 11- تطبيق مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق التقنيات المحاسبية في التعامل مع حالات عدم التيقن والمخاطر المتعلقة بالتخطيط واتخاذ القرارات المالية • مقارنة أوجه التشابه والاختلاف بين أهم الوسائل المستخدمة في تحديد سلوك التكاليف • إعداد وتحليل وتقييم أهم مؤشرات الأداء ضمن قطاع السياحة/الضيافة 	3			إدارة فنادق 487: قرارات مالية في مجال السياحة والضيافة		
<ul style="list-style-type: none"> • استيعاب مفهوم وتطور إدارة الجودة في مجال السياحة • فهم دور إدارة الجودة السياحية في مجال السياحة والضيافة • مراجعة دور إدارة الجودة السياحية في المحافظة على جودة العمل في مجال السياحة والضيافة والأعمال التجارية 	3			إدارة 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 إدارة العوائد في عمليات الضيافة • تطبيق دور إدارة العوائد في تنافسية أعمال الضيافة 	3		E	إدارة 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	إدارة سياحة 395 الاتصالات التسويقية في مجال السياحة		

الملحق 3

الربط بين نماذج الوصف 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 و شمال أفريقيا (2013-2016)

الربط بين نماذج الوصف 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 أيضًا. ويعود السبب في ذلك إلى عدة عوامل مثل: الافتقار إلى الطاقم الأكاديمي المؤهل في مجال السياحة والضيافة كتخصص جديد في العديد من الدول، ضعف استقلالية برامج السياحة والضيافة المرتبطة بالعلوم الإدارية والأثار والجغرافيا ... الخ، وجود التخصصات عادةً في ميادين مختلفة مثل الجغرافيا و علم الاجتماع و علم 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 بنطاق التدريس المرتبط بالسياحة (Berger 2008)، الافتقار إلى التوجيهات الواضحة في تدريس مواد السياحة بسبب غياب الإطار النظري المُركّز الخاص بمعظم الدراسات السياحية (Mayaka & Akama 2007)، الافتقار إلى التنسيق بين المؤسسات التربوية وصناعة السياحة في مراحل إعداد المناهج الدراسية والتدريب والاستقطاب، ولأنّ استراتيجيات دمج هذه الصناعة في العديد من المؤسسات التربوية غالبًا ما يكون عشوائيًا عرضيًا ويفتقر إلى التركيز والالتزام والموارد (Solnet et al, 2007)، كذلك عدم تزويد الطلاب بالتدريب المناسب والكافي 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 فعّلية للمهن السياحية. والأكثر أهمية الافتقار إلى أدوات قياس أداء ذات صلة بقياس أداء خريجي السياحة في وظائفهم سواء من قِبَل المؤسسات التربوية أو القطاعات الخاصة. وهذه هي قضية أخرى رئيسية لأنّ مخرجات البرامج التربوية لا تُقيّم من حيث الديمومة والجودة والافتقار إلى مرافق التدريب داخل الحرم الجامعي، وموسمية الأعمال السياحية وتأثيرها على استقرار القوى العاملة، إضافة إلى عدم وجود وظائف مغرية بما يكفي في هذا المجال، ويتمثل ذلك بشكل أساسي في بيئة العمل والرواتب المتدنية. تأتي مثل هذه الأدوات عادةً على شكل وصف وظيفي، والذي يفتقر أحيانًا 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 غالبًا ما توجد على شكل مواد تشريعية و/ أو أنظمة ودساتير مهنية في هذه المنطقة.

هناك تباين بين دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في التصريح رسميًا بوجود قوانين مهنية أو أنظمة تشريعية للتوظيف في مجال السياحة. فبعض هذه القوانين موسع وشامل (كما في تونس) حيث يتم بوضوح بيان المعرفة والمهام المطلوبة، بينما يركز البعض الآخر بشكل أساسي على الخبرة اللازمة 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 أنّ 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 تركيزًا على بعض فرص العمل كذلك الموجودة في إدارة الرحلات ووكالات السياحة والسفر والفنادق والمطاعم والإرشاد السياحي، بينما الوظائف الموجودة في إدارة المناسبات والجزف اليدوية والمواقع 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 لأنه يحدد المتطلبات الجسدية والذهنية لوظيفة معينة، ويعتبر معيارًا أساسيًا للأداء. هذه الوثيقة الخطية يجب أن تتضمن العناصر التالية: العنوان، الهدف، الموقع، الشروط، المعرفة والمهارات والمؤهلات والمهام والتفويض 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 أن هذه النماذج معرضة للانتقاد لعدة أسباب وهي أنها تركز أكثر على طريقة القيام بالعمل أكثر من إسهام الموظف في المؤسسة التي يعمل بها. كما أنها ليست مرنة لتغير 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 مرونة وتتمتع

بالمهارات اللازمة للأداء الناجح، وبخاصة مع التنافس الكبير الذي لوحظ بين هذه المنظمات. إضافة إلى أنّ جانب الكفاءة يركّز بشكل أساسي على مهارات وإمكانيات الأفراد، فإنّ المنظمات التي تتبناه ستكون مغرية أكثر للأفراد الذين يبحثون عن فرص للتعلّم والنمو (Lawler, 2014). وبالنسبة لـ "Boyatzis" (1982/21) تُعرف الكفاءة على أنها "صفة كامنة قد تكون محفّزاً، أو ميزة، أو مهارة، أو جانباً من الشخصية، أو دوراً اجتماعياً أو مجموعة من المعارف المستخدمة" (كما ورد عن Izquierdo et al, 2005, P.3).

بما أنّ الهدف الأساسي من مشروع تيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هو تسهيل المقارنة والتوافق بين مختلف الجامعات في المنطقة من خلال تطبيق وتقييم البرامج الجديدة بناءً على تطوير الكفاءات، ثمّ يتبعها التحسين والتعزيز المستمرين 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 الجانبين لوظائف مثل: منظم الرحلات، وكيل السياحة والسفر، صاحب الفندق، والمرشد السياحي.

تم أخذ نماذج الوصف الوظيفي لوظائف السياحة والضيافة من المصادر التالية:

1- لبنان

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

2- الأردن

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

3- مصر

- القانون 1977/38 لوكالات السياحة والسفر
- القانون 1983/121 للأدلاء 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
- الأدلاء 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>

المهنة	المصدر/ البند	التعريف	المطلبات/ الشروط	المهام	كفاءات المبرمج التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة
مدير وكالة سياحة وسفر	القانون الأردني رقم (14/1996) (11/2005)	وكالات السياحة والسفر: وتعرف على أنها تلك المؤسسات التجارية التي تبني تذاكر الأفراد والجماعات على متن شركات النقل العاملة في لبنان أو خارجها. وهذه الوكالات مقفولة بأجرهء العمليات التالية: بيع التذاكر أو سندات الصرف، تنظيم الرحلات للأفراد أو الجماعات. وهي تصنف إلى ثلاث فئات: الفئة 1: 1- الحصول على تذاكر السفر وبيعها 2- تنظيم رحلات الذهاب والعودة للأفراد والجماعات الفئة 2: تنظيم الرحلات البرية (ذهاب وعودة) للأفراد والجماعات الفئة 3: تأجير سيارات دون سائقين	الشروط الواجب تفرها في أصحاب ومراء هذه الوكالات: • لفئة 1 (الوكالات): خبرة في هذه الوكالات لمدة لا تقل عن 5 سنوات أو تدوم في السياحة من مؤسسة معتمدة بالإضافة إلى سنتين من الخبرة العملية. • لفئة 2 (الوكالات): خبرة في هذه الوكالات لمدة لا تقل عن 3 سنوات أو تدوم في السياحة من مؤسسة معتمدة بالإضافة إلى سنتين من الخبرة العملية.	1- بيع وإصدار تذاكر السفر 2- تنظيم رحلات الذهاب والعودة للأفراد والجماعات 3- تأجير السيارات 4- بيع تذاكر التذاكر والتأمين والتأمينات 5- صرف العملة 6- حجوزات الفنادق وغيرها من بيوت الضيافة 7- بيع وشراء الطرعة التذكارية 8- والتفريات السياحية	الكفاءة العامة 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكفاءة العامة 17: البحث عن المعلومات في مصادر متنوعة. الكفاءة الخاصة 10: الإدارة العملية للخدمات السياحية الكفاءة الخاصة 9: التنسيق والتشبيك مع أصحاب المصلحة
مدير وكالة سياحة وسفر	القانون الأردني رقم (14/1996) (11/2005)	أنواع وكالات السياحة والسفر في الأردن (المادة 3): 1- المجموعة أ: رحلات قادمة من الخارج ورحلات ذاهبة إلى الخارج ورحلات داخلية ذهاب وعودة 2- المجموعة ب: رحلات قادمة من الخارج 3- المجموعة ج: رحلات ذاهبة إلى الخارج وبيع الرحلات التي تنظمها مكتب المجموعة (أ)	1- أن يكون أردني الجنسية 2- أن لا يكون له سجل إجرامي 3- أن يكون لديه خبرة في مجال السياحة والسفر لا تقل عن: أ - 4 سنوات إذا كان يحمل شهادة بكالوريوس ب - 6 سنوات إذا كان يحمل دبلوم كلية مجتمع ج - 8 سنوات إذا كان يحمل شهادة ثانوية عامة د - إقتان لغة أجنبية واحدة على الأقل هـ- توفيق عند لا تقل سنته عن ستة مع صاحب الوكالة	1- بيع الرحلات والتذاكر للسياح والمسافرين بالتعاون مع شركات النقل 2- العمل مع مكتب تأجير السيارات وشركات النقل السياحي لتقديم خدمات للسياح 3- حجز الفنادق 4- بيع تذاكر النشاطات الثقافية 5- الحصول على تأشيرات المسافرين 6- إتمام إجراءات تأميم أمتعة المسافرين 7- تزويد السياح والمسافرين بمعلومات خاصة بالمواقع والخدمات	الكفاءة العامة 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكفاءة العامة 17: البحث عن المعلومات في مصادر متنوعة الكفاءة الخاصة 10: الإدارة العملية للخدمات السياحية الكفاءة الخاصة 9: التنسيق والتشبيك مع أصحاب المصلحة الكفاءة الخاصة 8: إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باللغة الإنجليزية / بلغة أجنبية أخرى. الكفاءة العامة 13: التواصل باستخدام لغة ثانية (غير اللغة الأم)

كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة	المهام	المتطلبات/ الشروط	التعريف	المصدر/ البنية	المهينة
لا يمكن معارفته بالكفاءات	غير مذكور في المراجع	يجب أن تكون لدى أي مدير عام في وكالة السياحة والسفر خبرة لمدة لا تقل عن 10 سنوات (إذا كان يحمل شهادة دبلوم)، على أن يكون عمل خلال 4 سنوات منها كمدبر في السياحة، أو الطيران المدني في حال عدم وجود شهادة دبلوم، يجب أن لا تقل الخبرة العملية عن 15 سنة، وأن يكون قد عمل خلال 6 سنوات منها كمدير في السياحة أو الطيران المدني بالنسبة لمدير الفرع، يجب أن لا تقل خبرته عن سنتين إذا كان يحمل شهادة الدبلوم، وأن لم يكن يحمل شهادة الدبلوم فيجب أن لا تقل خبرته عن 5 سنوات.	وكالات السياحة والسفر هي تلك المؤسسات التي تدير بعض أو كل النشاطات التالية: 1- تنظيم رحلات داخل وخارج مصر حسب البرامج المُعدة بما في ذلك المواصلات والإقامة والخدمات الأخرى (وكالات النوع أ) 2- بيع وإصدار تذاكر السفر وتسهيل نقل الأمتعة وحجز مختلف وسائل المواصلات، كذلك وكلاء مندوبون عن شركات النقل (، إبحار، الحج) (وكالات النوع ب) 3- تشغيل واستخدام مختلف وسائل النقل من أجل نقل السياح (وكالات النوع ج)	مصر قانون وكالات السياحة والسفر 38/1977	مدبر وكالة سياحة وسفر

المهنة	المصدر/ البلد	التعريف	المتطلبات/ الشروط	المهام	مخاءات المشروع الوظيفي أو قانون المهنة التي يشهدها الوصف
مدير وكالة سياحة وسفر	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Fiche1211.02Ar.mht	غير مذكور في المراجع	<ol style="list-style-type: none"> 1- الإلمام بكافة العمليات التي يقوم بها الموظفون مثل بيع التذاكر، المحاسبة، الحج 2- معرفة القوانين والأنظمة الخاصة بمختلف النشاطات السياحية 3- معرفة النشاطات المالية والإدارية 4- إجابة استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرامج ذات الصلة 5- الإلمام بلغتين أجنبيةتين على الأقل 	<ol style="list-style-type: none"> 1- إدارة النشاطات المختلفة للوكالة والتحكم بها 2- إعداد وإدارة الميزانيات 3- الإشراف على الموظفين وإدارتهم 4- ترويج وتسويق المنتجات المختلفة للوكالة 5- شراء المنتج وتطويره عن طريق التواصل/العودة مع مقدمي الخدمات مثل منظفي الرحلات وأماكن الإقامة وشركات النقل، وشركات التأمين، الحج 6- متابعة العوائد والنفقات بشكل يومي 7- ضمان جودة الخدمات المقدمة للعملاء 	<p>الكفاءة الخاصة بـ 6 : تشغيل شركات السياحة بشكل فعال</p> <p>الكفاءة الخاصة بـ 10 : الإدارة المالية للخدمات السياحية</p> <p>الكفاءة الخاصة بـ 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات</p> <p>الكفاءة العامة بـ 8: القيادة بشكل فعال</p> <p>الكفاءة الخاصة بـ 4: فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال</p> <p>الكفاءة الخاصة بـ 1: تقييم وفهم إمكانيات السياحة المحلية والعالمية</p> <p>الكفاءة الخاصة بـ 15: إجراء المعاملات المالية والمحاسبية</p> <p>الكفاءة العامة بـ 10 : المحافظة على نوعية العمل</p> <p>الكفاءة العامة بـ 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</p> <p>الكفاءة الخاصة بـ 8: إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى</p> <p>الكفاءة العامة بـ 13: التواصل باستخدام لغة ثانية (غير اللغة الأم)</p>

المهنة	المصدر / اليب	التعريف	المتطلبات / الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة
مساعد وكيل سياحة وسفر	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourism.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3414.01Ar.mht	غير مذكور في المراجع	1- الإلمام بسلسلة خدمات المسافر والمرحل المختلفة لإقامة المسافرين 2- معرفة كافة العمليات التي يقوم بها الموظفون 3- معرفة القوانين الخاصة بالأنشطة السياحية المختلفة 4- إجادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرامج ذات الصلة 5- الإلمام بلغتين أجنبيةتين على الأقل	1- تخطيط وتنظيم الرحلات 2- بحث وحساب تكاليف برامج الرحلات / السفريات 3- تخطيط وتنظيم حجوزات الإقامة 4- إعطاء العملاء توصيات وصالح تتعلق بالسفر 5- تحمل مسؤولية المسافرين أثناء إقامتهم 6- إعداد وتصميم البرامج السياحية 7- تلبي احتياجات العملاء 8- إدارة وحفظ الملفات الخاصة بمقضي الخدمات (أماكن الإقامة، المطاعم، المتاحف، المواقع، الخ) 9- إدارة تكاليف الخدمات والمنتجات التي تقدمها الوكالة 9- مفاوضة ومناقشة العقود المبرمة مع مقضي الخدمات 10- ضمان جودة الخدمات المقدمة للعملاء 11- تدريب الموظفين والإشراف عليهم	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 المحلية والعالمية : السياحة المحلية والعالمية الكفاءة الخاصة : 15 : إجراء المعاملات المالية والمحاسبية الكفاءة العامة : 10 : المحافظة على جودة العمل الكفاءة الخاصة : 8 : إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى الكفاءة الخاصة : 6 : تشغيل الشركات السياحية بشكل فعال الكفاءة العامة : 25 : مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكفاءة العامة : 13 : التواصل باستخدام لغة ثانية

المهنة	المصدر/ البلد	التعريف	المتطلبات/ الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة
وكيل تناكر	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3414.01Ar.mht	غير منكور في المراجع	<ol style="list-style-type: none"> 1- معرفة واسعة بعمليات حجز وعرف الفنادق وإقامة السائح 2- معرفة تشغيل معات الوكالة 3- معرفة شركات النقل الجوي والبحري والسكك الحديدية 4- معرفة الأجور والطرق ونقاط الالتقاء 5- معرفة أنواع الطائرات 6- معرفة التثريعات المحلية والولاية المتعلقة بالنقل والسياحة 7- إتقان استخدام الحاسوب والبرامج الخاصة 	<ol style="list-style-type: none"> 1- استقبال العملاء والترتيب لهم 2- إبلاغ العملاء بالمنتجات السياحية وترويجها لهم (الجو، البحر، المسكك الحديدية) 3- حجز أماكن الإقامة 4- إدارة عمليات وكالة السياحة والسفر (الموظفين، المعدات، الغرف الفندقية والصفوف). 5- تقديم النصيح والإرشاد للعملاء حول الطرق والأجور والخدمات التي تقدمها شركات النقل الجوي والبحري والسكك الحديدية 6- إصدار التذاكر وحساب الأسعار 7- إدارة العوائد اليومية وإعداد جدول عن حالات الاستقبال اليومية 8- ضمان دفع شركات الطيران والملاحة والسكك الحديدية 9- إجراء أبحاث للعملاء الجدد 10- المحافظة على علاقات دائمة مع شركات الطيران والشحن (خدمة العملاء) 11- المحافظة على سجل العملاء المنتظمين 12- استقبال وتدريب الموظفين والإشراف عليهم (تحت إشراف وكيل التناكر) 	<p>الكفاءة الخاصة :10 : الإدارة المالية للخدمات السياحية</p> <p>الكفاءة العامة :7 : العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات</p> <p>الكفاءة العامة :8 : القيادة بشكل فعال</p> <p>الكفاءة الخاص :4 : فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال</p> <p>الكفاءة الخاصة :1 : تقييم وفهم إمكانات السياحة المحلية والعالمية</p> <p>الكفاءة الخاصة :15 : إجراء المعاملات المالية والمحاسبية</p> <p>الكفاءة العامة :0 : المحافظة على جودة العمل</p> <p>الكفاءة الخاصة :8 : إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى</p> <p>الكفاءة العامة :25 : مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</p> <p>الكفاءة العامة :13 : التواصل باستخدام لغة ثانية</p>

المهنة	المصدر / اليب	التعريف	المتطلبات / الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة
وكيل سياحة داخلية	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourismne.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5111.02Ar.mht	غير مذكور في المراجع	1- معرفة مراحل إقامة السياح 2- معرفة قانون السياحة في تونس 3- معرفة الاختلافات الثقافية للعملاء وأهم الخدمات المقدمة لهم 4- الإلمام بالحوادث والتطبيب والترحيل والتأمين	1- ضمان راحة العملاء 2- استلام الحجزات التي يرسلها وكيل السفر أو منظم الرحلات في الخارج وإعداد خطة سير الرحلات 3- ترتيب النقل بالحافلات (من الفندق إلى المطار وبالعكس) والعودة إلى الفنادق، والخدمات الأخرى 4- استقبال الضيوف عند الوصول إلى المطار وعند مغادرتهم 5- ضمان سلامة عملية نقل الأمتعة 6- تنظيم لقاء إعلامي حول إقامة العملاء وإعلامهم به 7- استلام التذاكر وضمان تأكيد الحوادث 8- تلقي الأهرجات والشكاوى وإيجاد حلول مناسبة لها 9- وضع لوحة خاصة بالمعلومات في نيو الفندق (قاعة الانتظار) 10- مساعدة العملاء في حالات الحوادث أو المرض عن طريق معالجتهم من قبل طبيب أو في عيادة أو ترحيلهم	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

المهمة	المصدر/ البند	التعريف	المتطلبات/ الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة
مرشد سياحي	لبنان: قرار رقم 11576 في 1997/12/27 و رقم 7 للقرار رقم 11576 للقرار رقم 15598/70	أي شخص لائق يعمل من أجل السياح والدعم والإرشاد في المواقع الأثرية والمتاحف وأهم أماكن الجذب السياحي يعتبر شخصاً مؤهلاً كمرشد سياحي. وهناك نوعان من المرشدين السياحيين في لبنان: 1- المرشد اللائق: يقوم بإرشاد مجموعة لا تزيد عن 45 سائحاً في كافة الأماكن والحلات السياحية 2- المرشد المحلي: وهذا يقوم بإرشاد مجموعة لا تزيد عن 12 سائحاً في مواقع محددة	1- أن يكون لبناني الجنسية لا يقل عمره عن 18 سنة 2- أن لا يكون لديه سجل إجرامي 3- أن يكون حاصلًا على شهادة البكالوريوس كحد أدنى في تخصص ذي صلة 4- إتقان لغتين أجنبيتين على الأقل (إضافة إلى اللغة العربية) 5- أن يجتاز في اجتياز مقابلات واختبارات التدريب الإجمالي الصادر عن معهد الأدياء السياحيين التابع لوزارة السياحة	1- إرشاد السياح في المواقع الأثرية وتقديم شروحات 2- مرافقة المجموعات إلى مختلف المواقع 3- مرافقة وحماية المواقع من أية سلوكيات سلبية 4- إبلاغ وزارة السياحة بأية مخاطرة محتملة تهدد المواقع السياحية	لا يمكن معارفته بالكفاءات
مرشد سياحي	الأردن قانون رقم (34/1998)	(المادة 2): المرشد السياحي هو شخص يرشد ويرافق السياح إلى مختلف مواقع وأماكن الجذب السياحي مع تقديم شرح عنها. أنواع الأدياء السياحيين في الأردن: (المادة 4) 1- المرشد السياحي العام (يمكن أن يقوم بواجباته في كافة المواقع السياحية في الأردن) 2- المرشد السياحي في موقع معين (محدد بمكان معين)	1. أن يكون أردني الجنسية ولا يقل عمره عن 20 سنة. 2. أن لا يكون لديه سجل إجرامي 3. أن يكون حاصلًا على شهادة البكالوريوس كحد أدنى في تخصص ذي صلة 4. أن يكون قد اجتاز اختبار اللغة الإنجليزية / الأجنبية وغير ها من الاختبارات التي وضعها وزارة السياحة والآثار 5. أن يكون قد اجتاز اختبار التدريب الذي وضعته وزارة السياحة والآثار 6. أن يلتزم بالعمل كمرشد سياحي ولا يجوز له العمل بأي وظيفة حكومية	غير مذكور في المراجع	الكفاءة العامة: 8: القيادة بشكل فعال الكفاءة الخاصة: 1: تقييم وفهم الإمكانيات السياحية المحلية والعالمية الكفاءة الخاصة: 8: إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى الكفاءة العامة: 13: التواصل باستخدام لغة ثانية الكفاءة العامة: 21: المحافظة على القيم والتراث الثقافي الكفاءة العامة: 17: البحث عن المعلومات من مصادر متنوعة الكفاءة الخاصة: 14: تحديد الموارد السياحية الطبيعية والثقافية

كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة	المهام	المتطلبات / الشروط	التعريف	المصدر / البند	المهنة
<p>الكفاءة العامة :8: القيادة بشكل فعال</p> <p>الكفاءة الخاصة :1: تقييم وفهم الإمكانيات السياحية المحلية والعالمية</p> <p>الكفاءة الخاصة :8: إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى</p> <p>الكفاءة العامة :13: التواصل باستخدام لغة ثانية</p> <p>الكفاءة العامة :17: البحث عن المعلومات من مصدر مثنو عنه</p> <p>الكفاءة الخاصة :4: تحديد موارد السياحة الطبيعية والثقافية</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- من اقة السياح أولاً وجماعات 2- أثناء رحلات زوارك في الموقع 3- ضمان سلامة إدارة الرحلات/ الرحلات 4- تحمل مسؤولية السياح وسلامتهم أثناء الرحلات / الرحلات 5- التعامل مع ميزانيت الرحلات و النفقات الثورية الخاصة بها 6- إعطاء السائح معلومات عن الجوانب الجغرافية والطبيعية والاقتصادية والتاريخية للمناطق / الأقاليم أو المواقع التي تتم زيارتها 7- إدارة والاتصال بخطة سير الرحلة الذي وضعه، منظم الرحلة الذي اختاره العملاء 8- تتوبر السياح وأصحبهم عند شراء التحف التقليدية 9- الدفع لمقمتي الخدمات أو إعطائهم كيونيك (أجر دخول المتاحف، المطاعم وأماكن الإقامة) 10- إرضاء مختلف احتياجات السياح وضمان إعطاء صورة جيدة عن البلاد. 	<ol style="list-style-type: none"> 1- معرفة واسعة بالمعامل الجغرافية للبلاد، والخصائص المناخية والبيولوجية المميزة فيها، إضافة إلى الحيوانات والنباتات والزراعة والثروة السمكية فيها 2- الإلمام بتاريخ الحضارات القديمة والتراث الثقافي والفني والمصمري وغيرها من أشكال التجمعات الحضرية 3- الإلمام بالفنون والتقاليد المتصلة بالأزياء التقليدية و الطعام والحرف اليدوية 4- الإلمام بطرق عيش الجماعات المختلفة إضافة إلى التقاليد واللباس التقليدي والولام والاحتفالات 5- معرفة الطرق والمواقع المختلفة وأجور الدخول 	<p>غير مذكور في المراجع</p>	<p>تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourism.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5113.00Ar.mht</p>	<p>مرشد سياهي</p>

المهنة	المصدر/ البند	التعريف	المطلوبات/ الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة		
مرشد سياحي	مصر قانون الأدياء السياحيين 121/1983	المادة 1: المرشد السياحي هو الشخص الذي يعطي الملاحظات و يرشده السائح في لقاء اجر مدفوع	<ol style="list-style-type: none"> 1. أن يكون مصري الجنسية وعمره لا يقل عن 21 سنة 2. أن لا يكون لديه سجل إجرامي 3. أن يتمتع بصحة جيدة 4. أن يكون حاصلًا على شهادة الكالوريوس كحد أدنى في تخصص ذي صلة 5. أن يكون قد اجتاز الاختبارات التي وضعتها وزارة السياحة (باستثناء حملة بكالوريوس أو علوم الإرشاد السياحي) 6. أن يلتزم بالعمل كمرشد سياحي ولا يجوز له العمل بأي وظيفة حكومية إلا إذا أخذ إجازة غير مدفوعة الأجر 	غير مذكور في المراجع	<ol style="list-style-type: none"> 1- الإلمام بختلف العمليات والوظائف التي تقوم بها مختلف الأقسام (التسويق، قسم العرف، التكوين، المحاسبة، الخ) 2- معرفة واسعة بالمنتجات التي تقدمها المؤسسة ومناقضها 3- معرفة واسعة في الاتجاهات السياحية 4- معرفة تامة بالقوانين السياحية 5- الكفاءة ليختبر مختلفين على الأقل 	<ol style="list-style-type: none"> 1- القدرة على إدارة (وحدة فنية كبيرة) بالتعاون مع رؤساء أقسام الفندق 2- إدارة والإشراف على أداء المؤسسة 3- تمثيل المؤسسة أمام السلطات والمنظمات 4- إعداد الميزانية بالتعاون مع رؤساء الأقسام 5- إجراء التغييرات اللازمة لتعزيز أداء الفندق 6- متابعة التقارير التي يعدها رؤساء الأقسام وكذلك المواعيد والتفقات والتغيرات 7- اتخاذ قرارات الشراء والمقتنيات 8- قيادة الاجتماعات الثورية مع رؤساء الأقسام 9- ضمان الالتزام بمعايير الجودة وتقديم الخدمات العملاء 10- الحصول على تغذية راجعة من العملاء من أجل تحسين أداء الفنادق والخدمات المقدمة 11- المحافظة على الصورة الجيدة للمؤسسة 	<p>لا يمكن مقارنته بالكفاءات</p> <p>الكفاءة الخاصة 6: تشغيل شركات السياحة بشكل فعال</p> <p>الكفاءة الخاصة 10: الإدارة المالية للخدمات السياحية</p> <p>الكفاءة العامة 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات</p> <p>الكفاءة العامة 8: القيادة بشكل فعال</p> <p>الكفاءة الخاصة 4: فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال</p> <p>الكفاءة الخاصة 15: إجراء المعاملات المالية والمحاسبية</p> <p>الكفاءة العامة 10: المحافظة على جودة العمل</p> <p>الكفاءة العامة 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</p> <p>الكفاءة الخاصة 8: إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى</p> <p>الكفاءة العامة 13: التواصل باستخدام لغة ثانية</p> <p>الكفاءة العامة 5: تحديد استراتيجيات وحلها</p>

المهنة	المصدر / الابد	التعريف	المطلبات/ الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة
مساعد مدير فندق	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourismme.gov.tn/fileadmin/FichesProfessionn/Ar/Code3439.00Ar.mht	غير مذكور في المراجع	<ol style="list-style-type: none"> 1- معرفة واسعة بالإجراءات المختلفة المرتبطة بالخدمات 2- معرفة تامة باحتياجات وميلوكيت العملاء 3- معرفة تامة بمختلف التشريعات والعمليات القفائية داخل المؤسسة وخارجها 4- القدرة على استخدام أنظمة وبرامج تكنولوجيا المعلومات المتنامية 5- إتقان استخدام لغتين أجنبيةتين على الأقل 	<ol style="list-style-type: none"> 1- الإشراف على الأداء والتنسيق بين المراه في المؤسسة من أجل تقديم الخدمة الأفضل 2- إعداد الميزانية بالتعاون مع مدراء الأقسام 3- إعداد نشرات الإنشغال بالتعاون مع مدير المبيعات 4- المحافظة على الأداء الجيد لمختلف الوظائف وضمان مستويات سلامة جيدة 5- الالتزام بالميزانية 6- القدرة على القيام بدور المدير العام عند الضرورة 	<p>الكفاءة الخاصة: 6: تشغيل شركات السياحة بشكل فعال</p> <p>الكفاءة الخاصة: 10: الإدارة المالية للخدمات السياحية</p> <p>الكفاءة العامة: 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات</p> <p>الكفاءة العامة: 8: القيادة بشكل فعال</p> <p>الكفاءة الخاصة: 4: فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال</p> <p>الكفاءة الخاصة: 15: إجراء المعاملات المالية والمحاسبية</p> <p>الكفاءة العامة: 0: المحافظة على جودة العمل</p> <p>الكفاءة العامة: 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</p> <p>الكفاءة الخاصة: 8: إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى</p> <p>الكفاءة العامة: 13: التواصل باستخدام لغة ثانية</p> <p>الكفاءة العامة: 20: إجراءات الصحة والسلامة</p>

مهمة	المهام	المتطلبات / الشروط	التعريف	المصدر / البند	المهنة
<p>كفاءة المشروح التي يشرحها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة</p> <p>الكفاءة الخاصة: 6: تشغيل شركات السياحة بشكل فعال</p> <p>الكفاءة الخاصة: 10: الإدارة المالية للخدمات السياحية</p> <p>الكفاءة العامة: 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات</p> <p>الكفاءة الخاصة: 4: فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال</p> <p>الكفاءة الخاصة: 15: اجراء المعاملات المالية والمحاسبية</p> <p>الكفاءة العامة: 0: المحافظة على جودة العمل</p> <p>الكفاءة العامة: 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</p> <p>الكفاءة الخاصة: 8: إدارة العملاء وأصحاب الصلة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى</p> <p>الكفاءة العامة: 13: التواصل باستخدام لغة ثانية</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1- الترحيب بالعملاء وتسيبهم 2- توزيع الضيوف على الغرف / إدارة تشغيل الغرف 3- إعلام الزوار بمختلف أنواع الغرف وخصائصها (الشكل العام، واتجاهها، ومعداتها) 4- مراقبة الضيوف التي عرفهم وإعطائهم كتيب الترحيب 5- إعلام الضيوف بالقبوليات داخل المؤسسة وخارجها 6- فتح ملف / سجل للضيوف والعملاء (وتسجيل الأجرور) 7- إعلام الأقسام الأخرى بوصول العميل و التقاضيل اللازمة 8- تخطيط إشغال الغرف والتعاون مع طاقم الموظفين من أجل زيادة فرص الإشغال 9- إعداد قوائم الأسعار 10- مراقبة وتنفيذ إجراءات الصحة والسلامة والتعقيم 11- ضمان تعبئة العميل لتموذج المسافرين (والمساعدة عند الضرورة) 12- إخطار أقسام الخدمات الأخرى ذات الصلة (خدمة الزبائن، والتصليل و الترميم) بوصول العميل (رقم الغرفة، الاسم، النوع) 13- تعديل تقرير مسؤول التدير المئزلي وإعداد بيان مقارن في حال اكتشاف أي مغارقة 	<ol style="list-style-type: none"> 1- معرفة الأقسام المختلفة في الفندق 2- معرفة تامة بالغرف وأنواعها وإدارة مرافقها / معداتها 3- معرفة القبوليات داخل الفندق وخارجحه 4- معرفة تامة بالقرارتين المتعلقة بإقامة المسافرين 5- معرفة تامة بتعبير وممارسات السلامة 6- اجادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والرامج ذات الصلة 	<p>غير مذكور في المراجع</p>	<p>تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4222.01Ar.mht</p>	<p>موظف استقبال</p>

المهنة	المصدر/ الابد	التعريف	المتطلبات/ الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة
القائد/ أماكن الإقامة مدير ضيافة (العلاقات) الكبيرة	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/CodeI225.03Ar.mht	غير مذكور في المراجع	1- معرفة واسعة بالتقنيات والممارسات المتعلقة بالحجز والترحب بالضيوف 2- معرفة تامة بتشغيل كافة المرافق في المكتب الأمامي 3- معرفة تامة بالخدمات المقدمة للضيوف 4- معرفة تامة بقرائن وأنظمة إقامة الضيوف	1- إدارة المكتب الأمامي والإشراف عليه 2- تمثيل المدير العام عند الترحيب بالضيوف والتعامل مع شكاويهم وتغذيتهم بالرجعة 3- متابعة الحجز 4- مراجعة نشرات الإشغال 5- الترحيب بالضيوف المهتمين وتوزيعهم على غرفهم أو أجنحتهم 6- الإسهام في إعداد الميزانية 7- فتح ملف فاتورة حساب التزويل (ترحيل التكاليف) 8- مراقبة وفحص جودة غرف وأجنحة كبار الزوار 9- تخطيط وتنظيم الاجتماعات مع المساعدين من أجل تحسين الخدمات بما يتماشى مع التغذية الراجعة من العميل 10- استقبال الموظفين العاملين في المكتب الأمامي وتدريبهم 11- مراقبة أداء المرافق المختلفة في المكتب الأمامي 12- الالتزام بإجراءات السلامة	الكفاءة الخاصة: 6: تشغيل شركات السياحة بشكل فعال الكفاءة الخاصة: 10: الإدارة المالية للخدمات السياحية الكفاءة الخاصة: 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات الكفاءة العامة: 8: القيادة بشكل فعال الكفاءة الخاصة: 4: فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال 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 باللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى الكفاءة العامة: 13: التواصل باستخدام لغة ثانية الكفاءة العامة: 20: إجراءات الصحة والسلامة

المهنة	المصدر/ اليب	التعريف	المتطلبات/ الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة
أصحاب + وكلاء مطاعم/ بارات/ مقاهي	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourismne. gov.tn/fileadmin/ FichesProfession/Ar/ Code1315.01Ar.mht	غير منكور في المراجع	1- الإلام بمسليات وإدارة المنشأة 2- مطعم أو بار أو مقهى) معرفة تامة بالقوانين التي تحكم هذا النوع من الأعمال (المحاسبة، الضريبة، قانون العمل، والاتفاقيات والأنظمة الشاملة ومعايير الصحة والسلامة، وترخيص المنشأة التي تقدم المشروبات الروحية. 3- معرفة كافة المعدات ووظائفها 4- معرفة المنتجات اللازمة للمنشاء والحصول عليها 5- الإلام بخدمات المائدة وغيرها من الخدمات (الغرف، البار، المطبخ)	1- تحمل مسؤولية إدارة المنشأة (مطعم، أو بار أو مقهى) 2- إدارة العمل التجاري الخاص بهم أو التنبية عن الغير 3- اتخاذ الخطوات اللازمة للحصول على تصاريح تأسيس مصلحة تجارية 4- الأعمال المحاسبية 5- ضمان التوريد بالمنتجات والتحقق من ملائمتها عند الاستلام (من حيث الكم والنوع) 6- إدارة نسبة تكاليف / الطعام والشراب 7- إعداد القوائم وتحصيلها 8- استقطاب وتدريب الموظفين والإشراف عليهم 9- ضمان عمل المعدات بالشكل الصحيح وإصلاحها وتجديدها 10- ضمان إدارة الميزانية بشكل جيد 11- ضمان رضا العميل و إعطاء صوره جيدة عن المنشأة 12- ضمان العمل بأنظمة وقوانين الصحة والسلامة 13- المحافظة على الوثائق المرتبطة بالعقل	الكفاءة الخاصة ب: 6: تشغيل شركات السياحة بشكل فعال الكفاءة الخاصة ب: 10: الإدارة المالية للخدمات السياحية الكفاءة العامة ب: 7: العمل ضمن فريق محدد الاختصاصات الكفاءة العامة ب: 8: القيادة بشكل فعال الكفاءة الخاصة ب: 4: فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال الكفاءة الخاصة ب: 15: إجراء المعاملات المالية والمحاسبية الكفاءة العامة ب: 10: المحافظة على جودة العمل الكفاءة العامة ب: 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكفاءة الخاصة ب: 8: إدارة العملاء وأصحاب المصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى الكفاءة العامة ب: 13: التواصل باستخدام لغة ثانية الكفاءة العامة ب: 20: إجراءات الصحة والسلامة

كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهن	المهام	المتطلبات / الشروط	التعريف	المصدر / البند	المهنة
الكفاءة الخاصة :10 : الإدارة المالية للخدمات السياحية الكفاءة الخاصة :15 : إجراء العمليات المالية والمحاسبية الكفاءة العامة :0 : المحافظة على جودة العمل الكفاءة العامة :25 : مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكفاءة الخاصة :8 : إدارة العملاء وأصحاب الصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى الكفاءة العامة :13 : التأصل باستخدام لغة ثانية الكفاءة العامة :20 : إجراءات الصحة والسلامة	1- تحمل مسؤولية تحصيل المبالغ المستحقة لقاء الخدمات المستهلكة 2- ضمان المحاسبة المالية وصندوق أملاك الفندق 3- تدقيق توافق الاسم والتوقيع ورقم العرقه على الشيكات (التفقات) الموقفة من قبل العميل وتقييد سنداتھا 4- الحصول على إيصالات الفواتير وتبرير التفقات إن أعترض عليها 5- فحص الصندوق لإنهاء الخدمة وتسليم الإيصالات الدائرة المالية	1- معرفة الأقسام المختلفة في الفندق 2- معرفة الإجراءات المختلفة للخدمات المقدمة 3- الإلمام بطرق الدفع المختلفة (شيكات، بطاقات اعتماد، سعر صرف العملات الأجنبية، رسائل الدعم وطلب التراء، الخ) 4- الإلمام بالعملات الأجنبية 5- معرفة التكاليف المختلفة لإجراء الحجوزات الخاصة بمختلف الخدمات المقدمة 6- إجابة استخدام تكنولوجيا المعلومات والتراجع ذات الصلة	غير مذكور في المراجع	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4211.01Ar.mht	أمين صندوق الاستقبال في الفندق

كفاءة المشروع التي يشهدها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة	المهام	المتطلبات / الشروط	التعريف	المصدر / اليند	المهنة
<p>الكفاءة الخاصة 6: تشغيل شركات السياحة بشكل فعال</p> <p>الكفاءة الخاصة 10: الإدارة المالية للخدمات السياحية</p> <p>الكفاءة العامة 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات</p> <p>الكفاءة الخاصة 4: فهم عناصر السوق المختلفة للتسويق والبحث والاتصال</p> <p>الكفاءة الخاصة 15: إجراء المعاملات المالية والمحاسبية</p> <p>الكفاءة العامة 0: المحافظة على جودة العمل</p> <p>الكفاءة العامة 25: مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات</p> <p>الكفاءة الخاصة 8: إدارة العملاء وأصحاب الصلحة باستخدام اللغة الإنجليزية / لغة أجنبية أخرى</p> <p>الكفاءة العامة 13: الاتصال باستخدام لغة ثانية</p>	<ol style="list-style-type: none"> إعداد ميزانية التسويق إعداد وتوقيع معدلات الإشتغال للجنة بالتعاون مع الأقسام الأخرى والحصول على موافقة الإدارة العليا التنسيق مع البرنامج المخطط لجميع الأموال والخاص بالموظفين (مندوبي المبيعات أو موظفي قاعة الانتظار) إقامة حملات إعلانية في تونس وخارجها من خلال الصحف ووسائل الإعلام والشترات والتوثيم والأقلام، الخ ترويج العروض الخاصة التي يقدمها الفندق للمنتجات كجزء من الميزانية استكشاف أسواق جديدة والمشاركة في المعارض والفعاليات في تونس وخارجها مناقشة تقنيات التعاون مع وكلاء السياحة والسفر، ومنظمي الرحلات والمنظمات والشركات العامة والخاصة ضمان تماشي المنتجات مع شكل العلامة التجارية في الفندق من حيث مطابقتها للمعايير متابعة النتائج المحسنة بمقارنتها مع التوقعات، وإجراء التعديلات اللازمة على التوقعات من أجل تعزيز مستوى الأداء 	<ol style="list-style-type: none"> 1- معرفة واسعة بتقنيات التسويق 2- الإلمام بمنتجات الفندق وخصائصه 3- الإلمام بكافة الفعاليات 4- معرفة لغة أجنبية 5- إجادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرامج ذات الصلة 	غير مذكور في المراجع	<p>http://www.tourism.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1225.02Ar.mht</p> <p>قانون الوظائف السياحية تونس</p>	مدير مبيعات الفندق

المهنة	المصدر/ اليلد	التعريف	المتطلبات/ الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة
مدراء/ وكلاء فنادق صغيرة	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourismne.gov.tn/fileadmin/FichesProfessionn/Ar/Code1315.02Ar.mht	غير مذكور في المراجع	1- الإلمام بإدارة عمليات الفندق 2- معرفة قوانين وأنظمة هذا النوع من الأعمال (المطابقة، الضريبة، القانون، قانون العمل، الاتفاقيات الشاملة، معايير الصحة والسلامة) 3- معرفة المعدات والمنتجات واللازم الضرورية لعمل المؤسسة بالشكل الصحيح	1- إدارة عمل الوحدة الفندقية الصغيرة 2- ضمان مسؤولية عمل الفندق بالشكل الصحيح 3- اتباع الخطوات اللازمة للحصول على تصاريح تأسييس مصلحة تجارية 4- إدارة الجوانب المالية للمؤسسة 5- إصدار الفواتير 6- توزيع المهام على الموظفين 7- متابعة مشتريات المعدات والمواد اللازمة لعمل المؤسسة بالشكل الصحيح 8- تخطيط إشغال الغرف 9- ضمان إعداد الغرف بالشكل الصحيح 10- إصلاح معدات ومرافق الفندق	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 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

المهنة	المصدر/ اليند	التعريف	المتطلبات/ الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة
مسؤول التدبير المزملي في الفندق	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourism.tn.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/CodeS124.02Ar.mht	غير مذكور في المراجع	1- معرفة تامة وثلمة بمنتجات التنظيف ونوعية البياضات وفتقيات التنظيف 2- مهارات متعلقة بالميكور	1- إدارة الفريق المسؤول عن نظافة الغرف و المناطق المشتركة في الفندق 2- متابعة مهام الموظفين والإشراف عليها (التنظيف، الغسيل و الكي، الخياطة، الميكور) 3- مسؤوليته توزيع المنتجات اللازمة لعمل القسم بشكل يومي (الأدوات المنزلية، مواد التنظيف، الصلحون، الشامبو، المعامل الورقية، الخ) 4- إدارة مخزون البياضات والزي الرسمي ومنتجات التنظيف و المواد وضمان استخدامها بالشكل الصحيح 5- الإعلان عن المشتريات الواردة لأقسامهم 6- فحص منتجات التنظيف 7- التأكد من أن الأثاث والمعات والبياضات بحالة جيدة في الغرف و المناطق المشتركة 8- ضمان التعامل السلس مع البياضات المتسببة بتبديلها أو تنظيفها (قسم الغسيل و الكي - الموظفين) 9- ضمان النظافة الدائمة للغرف و الممرات المشتركة التي تقع تحت نطاق مسؤوليتهم 10- تتفقد غرف الأشخاص المهيمن 11- تنظيم عملهم حسب توجمات الإشغال (الغرف، الاحتفالات، الاستقبال، المؤتمرات، الخ) 12- تحديث قائمة المناصب المتجدولة	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 العامة: 10: المحافظة على جودة العمل الكفاءة العامة: 20: إجراءات الصحة والسلامة

المهنة	المصدر/ البند	التعريف	المتطلبات/ الشروط	المهام	كفاءات المشروع التي يشتملها الوصف الوظيفي أو قانون المهنة	
ساعي الفندق	تونس قانون الوظائف السياحية http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4224.00Ar.mht	غير مذكور في المراجع	1- معرفة العناوين المهمة والفعاليات المنعقدة في الفندق والمدينة ومعرفة اهتمامات العملاء	<ul style="list-style-type: none"> 13- ضمان تسليم تقرير مشرف الغرف (إشغال الغرف) في الوقت المحدد عند الاستقبال والرقابة المالية. 14- تتقن عمل قسم الصبينة 15- التأكد من أن متروكات العملاء في الغرف متوفرة عند الطلب 16- ضمان تطبيق قواعد الصحة والسلامة 17- إدارة وفحص وإكمال تدريب موظفي قسمهم 	<ul style="list-style-type: none"> 1- ضمان سلامة سبيل نقل الأمتعة وتوزيع البطاقات / المفاتيح، رسائل البريد، وأية خدمات أخرى يطلبها العميل (معلومات، حجوزات، نشاطات ترفيهية، قطار، قارب، طائرة، تناكر، زهور، الخ) 2- متابعة النشاطات القائمة في ردهة الفندق 3- إدارة موظفي (موظف البريد، عامل النظافة، التواب) وضمان سلوكهم وتصرفهم الجيد 4- الإشراف على دخول وخروج الأمتعة 5- تتقن أطلس المدن وخرائط الطرق، وتخطيط الرحلات التي يطلبها العميل 6- تطبيق قواعد السلامة 	<ul style="list-style-type: none"> الكفاءة الخاصة 10: الإدارة المالية للخدمات السياحية الكفاءة العامة 7: العمل ضمن فريق متعدد الاختصاصات الكفاءة العامة 8: القيادة بشكل فعال الكفاءة الخاصة 15: إجراء المعاملات المالية والمحاسبية الكفاءة العامة 10: المحافظة على جودة العمل 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

استنتاجات عامة

- 1- يلاحظ من الجدول أعلاه أنّ 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 يُعطَ إلا عدد قليل من الكفاءات في نماذج الوصف الوظيفي هذه، كان أكثرها ورودًا 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 متنوعة
- الكفاءة العامة 18- حماية البيئة والمحافظة عليها

الالتزام بـ :

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

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

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 الربط بين المخطط الوصفي للكفاءات التي وضعتها مجموعة تخصص السياحة وملفات توصيف الدرجات العلمية للجامعات المشاركة، نلاحظ عدم أخذ 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 التعلّم مدى الحياة
- التحفيز الذاتي
- إدارة الوقت بشكل فعال
- اتخاذ قرارات منطقية

4- أما الكفاءتين التاليتين التاليتين وهما "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.

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

ميرنا مصطفى/ الجامعة الهاشمية

23 تموز 2015

- 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/johlste.61.140>

الملحق 4

استبانة دراسة العبء الدراسي للطلاب

المرفق 1

استبانة المُدرِّسين (مثال)

الزملاء الأعزاء،

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

و سيُقدَّر مشروع تيوننج 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 كُرِّست لودحتكم/ فصلكم/ مادنتكم 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.	
أ.	ساعات قراءة النصوص والمطبوعات	نعم ، ----- لا
ب.	العمل الميداني (زيارة مواقع، الخ ، دون إشراف)	نعم ، ----- لا
ج.	العمل المخبري (دون إشراف)	نعم ، ----- لا
د.	إعداد وتنفيذ / عرض الأعمال الكتابية (كالمقالات، التقارير، أعمال التصميم، والنمجة)	نعم ، ----- لا
هـ.	التعامل مع مصادر الإنترنت	نعم ، ----- لا
و.	إعداد التقييم المرحلي، الامتحانات النهائية والاختبارات، الخ	نعم ، ----- لا
ز.	أخرى (حدد):	نعم ، ----- لا
6.	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
7.	كم عدد الساعات التي يدرس فيها الطالب العادي في الأسبوع الواحد (ساعات التواصل المباشر وساعات العمل الذاتي) لإكمال كافة متطلبات الوحدة/ المساق/ المادة؟	----- ساعة
8.	عند تخطيط عبء العمل الخاص بوحديتك/ مساقك/ مادتك، هل تعتبر من الضروري أن يشمل ذلك ساعات العمل الذاتي للطالب؟	نعم لا
9.	هل تأخذ تطلعات وتقييم الطلاب بعين الاعتبار عند تخطيط عبء عمل المادة؟	نعم لا

(1) ساعات التواصل المباشر - هي مقدار الوقت الذي يتم قضاءه في التدريب مع المدرس أو موظف آخر في الجامعة لدراسة وحدة/ مساق / مادة معينة. ويتضمن المحاضرات وحلقات البحث والممارسات الكليينكية، 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 نيوننج لتطوير التعليم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ونحن نقوم بدراسة تساعدنا على تحديد العبء الدراسي الفعلي للطلاب من خلال جمع معلومات من الطلاب. لذا نرجو منكم تعبئة النموذج والإجابة عن الأسئلة - في الوحدة / المساق / المادة - التي أعطيت لكم ودرستموها وأنهيتموها واجتزتموها خلال العام الأكاديمي الأخير. ستعامل المعلومات التي سيتم جمعها بسرية تامة.

و سيقدّر مشروع نيوننج 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 : _____

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

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

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

شكرًا على مشاركتكم في الدراسة.



Co-funded by
Tempus Programme
of the European Union



Deusto
University of Deusto