



كلية السياحة وادارة الفنادق جامعة فاروس بالاسكندرية

لائحة وحدة الخدمات السياحية
2022-2021

اعتماد مجلس قسم السياحة بتاريخ 2022/3/14

اعتماد مجلس الكلية بتاريخ 2022/3/21



المحتويات

الصفحة	العنوان
2	مقدمة
3	عن الوحدة
3	مقر الوحدة
3	خدمات الوحدة
4	رؤية الوحدة
4	رسالة الوحدة
4	أهداف الوحدة
4	مواد اللائحة مادة (1) الهيكل التنظيمي للوحدة
5	مادة (2) المهام والمسئوليات
6	مادة (3) الدورات التدريبية
6	مادة (4) التسويق
6	مادة (5) البيع
6	مادة (6) الصيانة
7	مادة (7) المراجعة
7	مادة (8) سريان اللائحة
7	مادة (9) الجزاءات
12-8	المرفقات



مقدمة

يمثل مفهوم خدمة المجتمع وتنمية البيئة بعداً محورياً ويضيف مهمة أساسية من المهام التي تطلع إليها الكلية وفقاً لخططها الاستراتيجية. وهذه المهمة تتمثل في التفاعل مع المجتمع المحيط والمشاركة الفعلية في تقديم الخدمات وتوظيف خبرات أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وإمكانيات الكلية المادية في سبيل تحقيق رسالة الكلية عن طريق المشاركة الفعالة في دعم مسيرة التنمية.

ولقد كانت كلية السياحه وإدارة الفنادق جامعة فاروس سباقة دائماً فى مفهوم خدمة المجتمع وتنمية البيئة من خلال تشجيع إنشاء وتفعيل وحدة الخدمات السياحية، وإذا كان الهدف العام لهذه الوحدات هو تفعيل دور الكلية في تلبية احتياجات المجتمع والإسهام في تنمية فكر ريادة الاعمال ، فإن هناك العديد من الأهداف الفرعية ، والمشاركة في تنمية قدرات ومهارات الأفراد وإعداد كوادر عن طريق تدريب الطلاب، وتقديم خدمة تنظيم برامج سياحية وتقديم خدمات سياحية لمواجهة احتياجات المجتمع وتوفير برامج وورش تدريبية متميزة تخدم المجتمع وتعمل علي زيادة وعي ورفع مهارات الفئات المستهدفة. فمن ثم تم انشاء وحدة الخدمات السياحية لتقديم تلك الخدمات ، من خلال استخدام محاكيات الكلية (وحدة الخدمات السياحية) ، بالإضافة الي ذلك المشاركة في تدبير موارد مالية لتشغيل الوحدات والمشاركة في دعم موازنة الكلية، وتقدم وحدة الخدمات السياحية بكلية السياحه وإدارة الفنادق - جامعة فاروس بالاسكندرية العديد من الخدمات إلى الطلاب واعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين بالجامعة والمجتمع المحيط بها من خلال خدماتها.

عن الوحدة

وحدة الخدمات السياحية بكلية السياحة وإدارة الفنادق هي إحدى وحدات خدمة المجتمع التابعة لكلية السياحة وإدارة الفنادق - جامعة فاروس بالإسكندرية تعمل على تقديم خدمات تنظيم برامج سياحية وتقديم خدمات سياحية لخدمة المجتمع الداخلي والخارجي لجامعة فاروس من طلاب وعاملين وأعضاء هيئة التدريس وهيئة معاونة وذلك لدعم وتعزيز الموارد المادية و الذاتية للكلية ورفع كفاءة استخدامها وتجتمع بصفة دورية لعرض الموضوعات المتعلقة بالوحدة ويتم اعتماد محاضر اجتماعها من مجلس الكلية ويتم دعوة خبراء من الصناعة للمناقشة في بعض الموضوعات المتعلقة بها وسبل تطوير العمل بها .

مقر الوحدة

كلية السياحة وإدارة الفنادق جامعة فاروس بالإسكندرية (الدور السادس -وحدة الخدمات السياحية D620).

خدمات الوحدة

- تنظيم الرحلات والبرامج السياحية للوفود الاجنبية الخاصة بالجامعة.
- تنظيم البرامج السياحية وحجز الفنادق لمجتمع الكلية والجامعة .
- تدريب الطلاب والخريجين ورفع كفاءتهم وصقل خبراتهم.
- تنفيذ دورات تدريبية لخدمة مجتمع جامعة فاروس سواء أعضاء هيئة تدريس، إداريين أو طلاب وفقا لاحتياجات كل فئة.

رؤية الوحدة

تطمح وحدة الخدمات السياحية بكلية السياحة وإدارة الفنادق جامعة فاروس بالاسكندرية الى تحقيق الريادة بين الوحدات الخدمية بالكليات المناظرة، وان تصبح مركزا خدميا وتدريبيا وبحثيا من خلال تقديم البرامج والخدمات السياحية المختلفة والدورات التدريبية.

رسالة الوحدة

تلتزم وحدة الخدمات السياحية بكلية السياحة وإدارة الفنادق - جامعة فاروس بالاسكندرية بتقديم خدمات سياحية وبرامج تدريبية مميزة قادرة على التنافس وتفعيل دور الكلية فى خدمة المجتمع وتنمية البيئة بما تمتلكه من إمكانيات بشرية ومادية مما يساهم فى دعم موازنة الكلية.

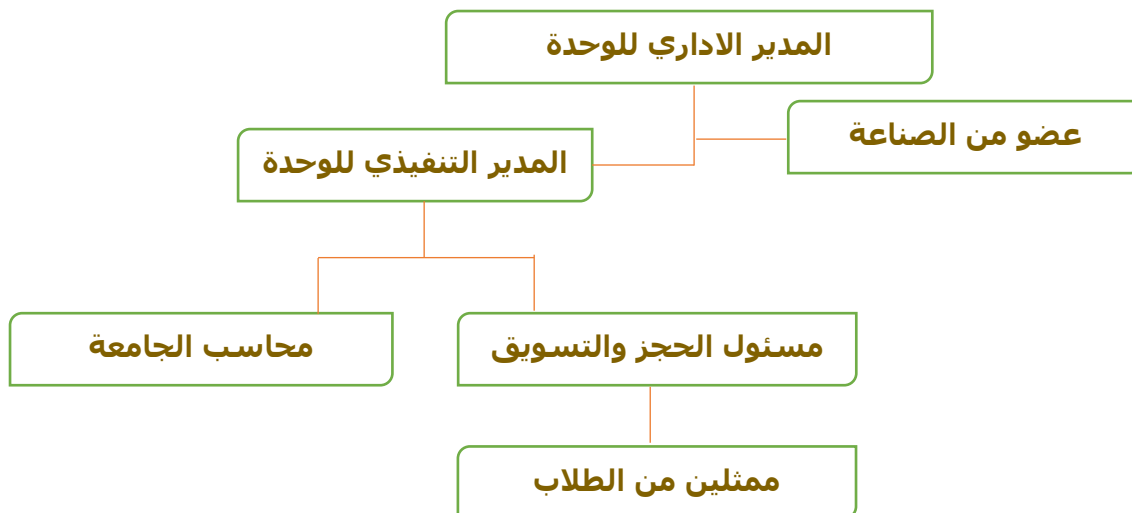
أهداف الوحدة

1. دعم وتحفيز الباحثين وتوفير مناخ واساليب مفعلة لدعم البحث العلمى.
2. تقديم خدمات تدريبية متخصصة فى المجال السياحي .
3. تنمية الموارد المالية للكلية ورفع كفاءة استخدامها.
4. إتاحة الفرصة لاستفادة أفراد المجتمع من إمكانيات الجامعة ومرافقها.
5. تقديم الخدمات السياحية وحجز الفنادق والرحلات لمجتمع الجامعة والمجتمع الخارجى.
6. نشر المعرفة والوعي الثقافى والبيئى والسياحى عن طريق الندوات والمؤتمرات والمحاضرات العامة التى تسهم فى خدمة المجتمع.

مواد اللائحة

مادة (1) الهيكل التنظيمي لوحدة الخدمات السياحية

لوحدة الخدمات السياحية هيكل تنظيمي معتمد يتناسب مع كافة العمليات الخدمية التي تتم داخل الوحدة



مادة (2) المهام والمسئوليات

مهام المدير الإداري لوحدة الخدمات السياحية

يتم اختيار مدير الوحدة عن طريق الاعلان عن المنصب الشاغر بالوسائل المختلفة ثم يتم عرض برنامج التحسين من قبل كل الاعضاء المتقدمين للترشيح فى مجلس الكلية .

1. متابعة تنفيذ الخطط التشغيلية لضمان توازنها مع اهداف القسم العلمى.
2. وضع مبادئ وضوابط لإدارة وتوجيه العمليات وتحسين الخدمات.
3. تعزيز العلاقات مع الشركاء الداخليين والخارجيين لضمان تقديم خدمات وفق أفضل المعايير.
4. المتابعة الدورية لمؤشرات الأداء واعداد تقارير نسب الانجاز بالقسم ورفعها لمدير الوحدة.
5. المشاركة في إعداد الموازنة الختامية للوحدة بالتنسيق مع الوحدات المختصة بالجهة (محاسب الجامعة).
6. اقتراح دورات تدريبية متخصصة وغير متخصصة تخدم مجتمع جامعة فاروس.
7. الإشراف الكامل على جميع أعمال الوحدة الخدمية من الناحية الفنية والإدارية.
8. القيام بأي مهام يكلف بها ضمن اختصاصه وما يسند إليه من أعمال أخرى.

مهام المدير التنفيذي لوحدة الخدمات السياحية

1. الاشراف علي تقديم الخدمات السياحية للاطراف المستفيدة.
2. الاشراف علي جميع عمليات حجز البرامج والخدمات السياحية المختلفة داخل الوحدة.
3. الإشراف الكامل على جميع أعمال الوحدة السياحية من الناحية الفنية. .
4. متابعة تنفيذ الدورات والورش التدريبية بشكل ملائم.
5. مراجعة إعلانات الوحدة والتأكد من ملائمتها للنشر.
6. التواصل مع الشركاء الخارجيين من أجل الحصول على أفضل البرامج والخدمات السياحية بأسعار تنافسية.
7. إستطلاع رأى العملاء فيما يخص جودة الخدمات السياحية المقدمة ومدى رضاهم عنها.
8. إعداد التقارير الدورية عن سير العمل ورفعها لمدير الوحدة.
9. القيام بأي مهام يكلف بها ضمن اختصاصه وما يسند إليه من أعمال أخرى.

مهام مسئول الحجز والتسويق

1. القيام بجميع العمليات الخدمية بالوحدة السياحية.
2. تجهيز كشوفات حجز البرامج والخدمات السياحية
3. تجهيز اعلانات البرامج والخدمات السياحية المختلفة وارسالها على ايميلات العملاء.
4. استطلاع رأى العملاء فيما يخص احتياجاتهم ورغباتهم من البرامج السياحية.
5. متابعة صفحة وحدة الخدمات السياحية والرد على استفسارات العملاء والتسويق للبرامج.
6. المساعدة في التنسيق مع الأقسام ذات العلاقة لتوفير إحتياجات الوحدة من الصيانة الدورية والإمدادات والتجهيزات اللازمة.
7. القيام بأي مهام يكلف بها ضمن اختصاصه وما يسند إليه من أعمال أخرى.

مادة (3) الدورات التدريبية

بناء علي قرار مجلس الكلية بتاريخ 2022/2/22 - تقرر دمج نشاط وحدة التدريب فى أنشطة وحدات خدمة المجتمع بالكلية وذلك بناءً على المستجدات التى فرضتها جائحة كورونا ومتطلبات الصناعة التى تم التعرف عليها من خلال الشراكات والاتفاقيات مع مؤسسات الصناعة، وكذلك التطور الحادث فى مجال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال التدريب و توجه الجامعة نحو الرقمنة و هو ما يؤكد ضرورة ان يكون التدريب **عملياً** (داخل الوحدات) وخاصة وأن بعض الشركاء للكلية من الصناعة لديهم منصة إلكترونية مجهزة لبرامج تدريبية عن بعد يمكن الاستعانة بها في مجالات التدريب وفقاً لاتفاقيات تعاون مبرمة معهم.

و باعتبار التدريب احد الركائز الأساسية في بناء الموارد البشرية العاملة في صناعة السياحة والضيافة الهادفة الى تنمية المهارات التخصصية لتحقيق أهداف المؤسسات التابعة لهذه الصناعة، تقوم الوحدة بصفة دورية بدراسة احتياجات المجتمع و متطلبات الصناعة للدورات التدريبية و تقوم بتبليتها بمقابل او بدون مقابل وفقاً لما تقترحه الوحدة و يقره مجلس الكلية.

مادة (4) التسويق

يتم التسويق من خلال الاعتماد علي استخدام السوشيال ميديا "صفحة وحدة الخدمات السياحية بالفييس بوك" والبريد الالكتروني "Pharos News" والفيديوهات "شاشة العرض بالدور الخامس" و المطبوعات "البرامج السياحية و النشرة الاعلانية" بالإضافة الى " Google Form " لتلقي طلبات العملاء ،بالإضافة الى التواصل مع ادارة الجامعات المعنية – إدارة الأنشطة الطلابية بالجامعة - للمساعدة في توزيع وبيع برامج الوحدة السياحية. مع الاستمرار في خدمة العملاء وقياس مدى رضا العملاء بشكل مستمر من خلال إدارة الوحدة .

مادة (5) البيع

تعمل وحدة الخدمات السياحية من الأحد للخميس من 10 صباحاً وحتى 3 عصراً. ويشمل ذلك طلبات العملاء لتنفيذ برامج سياحية او تذاكر طيران وغيرها من الخدمات التى تقدمها الوحدة من خلال الايميل الخاص بالوحدة او التليفون -يمكن ان يحضر لمقر الشركة اى عملاء من داخل الجامعة-، ثم يتم التواصل مع الشركاء الخارجيين للتأكد من توافر البرنامج او الرحلة التى يحتاجها العميل ثم يتم التواصل مع العميل لتأكيد الحجز والدفع فى خزينة الجامعة وبعد ذلك يتم توريد مستحقات الجهات الخارجية من خلال محاسب الجامعة وفقاً للاجراءات المتبعة فى هذا الشأن .

مادة (6) الصيانة

يتم عمل صيانة دورية للأجهزة داخل الوحدة وفقاً لخطة الصيانة الدورية للجامعة.



مادة (7) المراجعة

تخضع حسابات الوحدة للمراجعة من الإدارة المالية للجامعة كما يتم مراجعة أعمال الوحدة من إدارة الجامعة وعلى القائمين بالعمل بها تقديم كافة المستندات والبيانات لتسهيل القيام بهذه المهمة.

مادة (8) سريان اللائحة

تسرى أحكام هذه اللائحة من تاريخ اعتمادها بمجلس الكلية .

مادة (9) الجزاءات

تتبع وحدة الخدمات السياحية الي لائحة الجزاءات التأديبية الخاصة بجامعة فاروس بالاسكندرية.

المرفقات

نموذج (1) - استعلام عن خدمة



كلية السياحة وإدارة الفنادق
(وحدة الخدمات السياحية)

نموذج إستعلام عن خدمة

الأسم واللقب:

البريد الإلكتروني:

الهاتف المحمول:

الكلية:

الحالة: (عضو هيئة تدريس - إداري - طالب)

نوع الخدمة: (برنامج سياحي - وسائل انتقالات - استشارات - ورش تدريبية)

التفاصيل:

.....

.....

نموذج (2) - حجز رحلة / خدمة

1.م



كلية السياحة وإدارة الفنادق
(وحدة الخدمات السياحية)

نموذج حجز رحلة / خدمة

البرنامج / الرحلة:

مدة الرحلة:

تاريخ السفر: تاريخ الوصول:

عدد المسافرين:

الاسم واللقب:

البريد الإلكتروني:

الهاتف المحمول:

الكلية:

الحالة: (عضو هيئة تدريس - إداري - طالب)

كود البرنامج / الخدمة:

قيمة الرحلة:

ملاحظات:

.....

.....

توقيع مسئول الحجز:

نموذج (3) - تقرير متابعة الإيرادات بشكل شهري

تقرير متابعة الإيرادات بشكل شهري		
(يتم تحرير هذا التقرير بشكل شهري من خلال موظف الوحدة في نهاية الشهر مع إرفاق تقرير محاسب الجامعة بالمبلغ المكتوب بالتقرير ونسخه من نماذج حجز الرحلات خلال الشهر ويتم تسليم نسخه للمراجعة إلى أ.م.د / غادة بسيوني المدير الإداري ونسخة إلى أ. أمل أبو الذهب المدير التنفيذي بعد توقيعه)		
اليوم/التاريخ:	وقت كتابة البيان : م/ص	
اجمالي قيمة الحجوزات / الخدمات التي تم دفعها بخزينة الجامعة خلال الشهر	اجمالي ما تم توريده لشركات السياحة خلال الشهر	الربح (اجمالي قيمة الحجوزات - اجمالي قيمة ما تم توريده لشركات السياحة)
م.ج	م.ج	م.ج
توقيع مسؤول الحجز بالوحدة:		

نموذج (4) - دفتر يومية حجوزات / خدمات وحدة الخدمات السياحية

[illegible]