



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

دور جودة مخرجات التعليم الفندقى في تحسين الخدمات الفندقية (من وجهة نظر سوق العمل الفندقى)

إعداد

| | |
|--|--|
| د. أحمد أنور السعيد مدرس بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة | طالب هادى طالب باحث دكتوراه بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة |
| أ.د/ محمد عبد الفتاح زهرى أستاذ الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة | أ.د/ شريف جمال سليمان أستاذ الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة |

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة
عدد (١٦) - ديسمبر ٢٠٢٤

دور جودة مخرجات التعليم الفندقى فى تحسين الخدمات الفندقية
(من وجهة نظر سوق العمل الفندقى)

The Role of Hotel Education Outcomes Quality in Improving Egyptian Hotels Services (From Hotel Market Perspectives)

Abstract:

The study aimed to evaluate the impact of the quality of hotel education outcomes on improving hotel services in Egyptian hotels. A random sample method was used to select ٢٥٠ managers from various departments in five-star hotels in Egypt. The results showed a statistically significant positive correlation between the quality of hotel education and the improvement of hotel services. The study also highlighted the impact of hotel education quality on dependent variables such as productive skills, technical skills, behavioral skills, and leadership skills. The findings confirmed the hypothesis that there is a statistically significant effect at a significance level of ٠.٠٥ between the quality of hotel education and the improvement of hotel services. The study revealed that productive and technical skills are the most prominent among the general skills of hotel education graduates. It recommended the planning and preparation of curricula that meet labor market requirements in collaboration with stakeholders and the integration of life skills such as problem-solving, effective communication, critical thinking, and decision-making and independent time management into the hotel education curriculum.

Keywords: Quality of hotel education, hotel services, Egyptian Hotels.

دور جودة مخرجات التعليم الفندقى فى تحسين الخدمات الفندقية (من وجهة نظر سوق العمل الفندقى)

المخلص

يهدف البحث إلى تقييم دور جودة مخرجات التعليم الفندقى على تحسين الخدمات الفندقية فى فنادق مصر. تطرق البحث إلى مفهوم الجودة فى المؤسسات التعليمية، مع التركيز على وضع التعليم الثانوى الفنى الفندقى فى مصر. تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لإختيار ٢٥٠ مديراً من مختلف الأقسام (المكتب الأمامى، التدبير الفندقى، الأطفمة والمشروبات) فى فنادق الخمس نجوم فى مصر. إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى التحليلى لجمع وتحليل البيانات بهدف توضيح العلاقة بين جودة مخرجات التعليم الفندقى وتحسين الخدمات الفندقية. وأظهرت النتائج وجود علاقة إرتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم الفندقى وتحسين مستوى الخدمات الفندقية. كما أوضحت الدراسة تأثير جودة التعليم الفندقى على المحاور التابعة مثل المهارات الإنتاجية، المهارات التقنية (الفنية)، المهارات السلوكية، والمهارات القيادية. وأكدت النتائج صحة الفرضية بوجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين جودة التعليم الفندقى وتحسين الخدمات الفندقية. وأوضحت الدراسة أن المهارات الإنتاجية والتقنية هى الأفضل بين المهارات العامة لخريجي التعليم الفندقى. وأوصت بضرورة تخطيط وإعداد مناهج تلبية لمتطلبات سوق العمل بالتعاون مع أصحاب المصلحة، ودمج المهارات الحياتية مثل حل المشكلات، التواصل الفعال، التفكير النقدي، اتخاذ القرار، وإدارة الوقت بشكل مستقل فى محتوى منهج التعليم الفندقى.

الكلمات المفتاحية: جودة التعليم الفندقى، الخدمات الفندقية، الفنادق المصرية.

المقدمة:

تعد صناعة السياحة والفندقة من أهم القطاعات الاقتصادية في مصر، إذ تلعب دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الوطني وتوفير فرص عمل متعددة. ومع تزايد التنافسية العالمية في هذا القطاع، أصبح من الضروري تحسين جودة الخدمات المقدمة في الفنادق المصرية لضمان استدامة هذا النجاح (El-Sayed, ٢٠٢١: ٢٠٢٢, Abdel-Aziz). من هنا تبرز أهمية جودة مخرجات التعليم الفندقي كعامل رئيسي في تعزيز كفاءة العاملين في هذا القطاع. يناقش هذا البحث دراسة تأثير جودة التعليم الفندقي على مستوى الخدمات المقدمة في الفنادق المصرية، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين كفاءة الخريجين الفندقيين وجودة الخدمة الفندقية.

مشكلة الدراسة:

إن صناعة الفندقة تحتاج إلى أيدي عاملة مدربة ومؤهلة تستطيع مواكبة التطور الحالي والمستقبلي في العالم المتقدم؛ وهذا لا يتأتى إلا من خلال وجود إستراتيجية تعليمية واضحة لتنمية الموارد البشرية في المجال السياحي والفندقي، بحيث يتم فيها تأهيل وتدريب الشباب، بما يؤدي إلى النهوض بهذا القطاع المهم من القطاعات الاقتصادية، الذي من المتوقع أن يقود الاقتصاد العالمي ويكون له دور ملحوظ في الحياة الاقتصادية في المرحلة المقبلة (أبو العينين، ٢٠١٨). على الرغم من أنه يوجد في الفترة الأخيرة محاولات عديدة من قبل وزارة التربية والتعليم بمصر لتطوير وتحسين جودة خريجي المدارس الفندقية وفق احتياجات سوق العمل، إلا أن العديد من الدراسات (عبد النبي وآخرون، ٢٠٢٠: الشوربجي، ٢٠٢٠: زغلول، ٢٠١٩: أبو العينين، ٢٠١٨: أحمد، ٢٠١٦) أوضحت وجود فجوة بين مخرجات التعليم الفندقي ومتطلبات سوق العمل.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة فى الاجابة على التساؤلات التالية:

١. هل تساهم البرامج الدراسية فى تحسين المهارات العامة لخريجي التعليم
الفندقى؟

٢. هل يتمتع خريجي المدارس الفندقية فى مصر بالمهارات الفنية اللازمة
لسوق العمل؟

٣. كيف يطور التعليم الفندقى المهارات القيادية (الإدارية) للخريجين؟

٤. ما المهارات السلوكية التي يكتسبها خريجي التعليم الفندقى؟

٥. إلى أي مدى تساهم جودة مخرجات التعليم الفندقى فى تحسين جودة
الخدمات الفندقية فى مصر؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تقييم أثر جودة خريجي المدارس الفندقية فى تحسين الخدمات
الفندقية بفنادق مصر وذلك من خلال الآتي:

١. التحقق من مساهمة البرامج الدراسية فى تحسين المهارات العامة
لخريجي التعليم الفندقى.

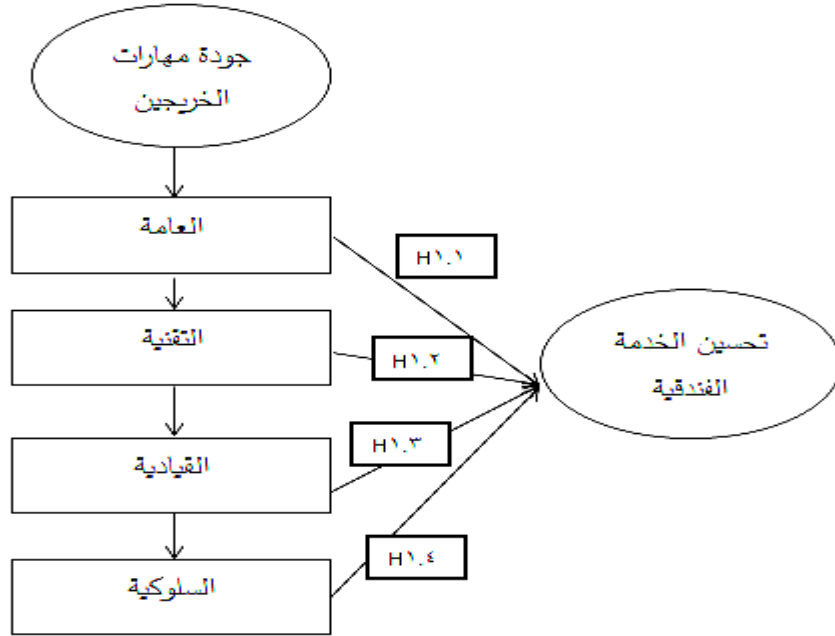
٢. التحقق من مدى تمتع خريجي التعليم الفندقى فى مصر بالمهارات الفنية
اللازمة لسوق العمل.

٣. معرفة دور التعليم الفندقى فى المهارات القيادية (الإدارية) للخريجين.

٤. تحديد المهارات السلوكية التي يكتسبها خريجي التعليم الفندقى .
٥. معرفة مدى تناسب جودة مخرجات التعليم الفندقى مع جودة الخدمات الفندقية فى مصر .

فرض البحث:

توجد علاقة إيجابية عند درجة معنوية ٠.٠٥ بين جودة مهارات خريجي المدارس الفندقية (العامة - التقنية - القيادية - السلوكية) وتحسين جودة الخدمات الفندقية.



شكل (١): الإطار الفكرى البحث

المصدر: من إعداد الباحث.

محددات الدراسة:

تشمل محددات الدراسة أربعة محددات رئيسية وهى:

- محددات مكانية:

تم تطبيق الدراسة فى فنادق الخمس نجوم القاهرة الكبرى وشرم الشيخ نظرا لإستحواذهم على أكبر عدد من الفنادق الخمس نجوم مقارنة بالمدن الأخرى (بيانات غرفة المنشآت الفندقية).

- محددات زمنية:

تم اتمام الدراسة الميدانية عن طريق توزيع استمارات الاستقصاء على المديرين بالفنادق عينة الدراسة وذلك خلال الفترة من اكتوبر ٢٠٢٣ إلى ديسمبر ٢٠٢٣. تم إختيار تلك الفترة لقلّة نسب الإشغال وخفض ضغوط العمل على المديرين مما يتيح توزيع الإستبيانات بسهولة.

- محددات بشرية:

تم إختيار المديرين فى الأقسام المختلفة (المكتب الأمامي، التدبير الفندقى، الأطعمة والمشروبات) بالفنادق عينة الدراسة لأنهم الأكثر دراية بجودة مهارات خريجي المدارس الفندقية.

الإطار النظري للبحث

الجودة فى المؤسسات التعليمية

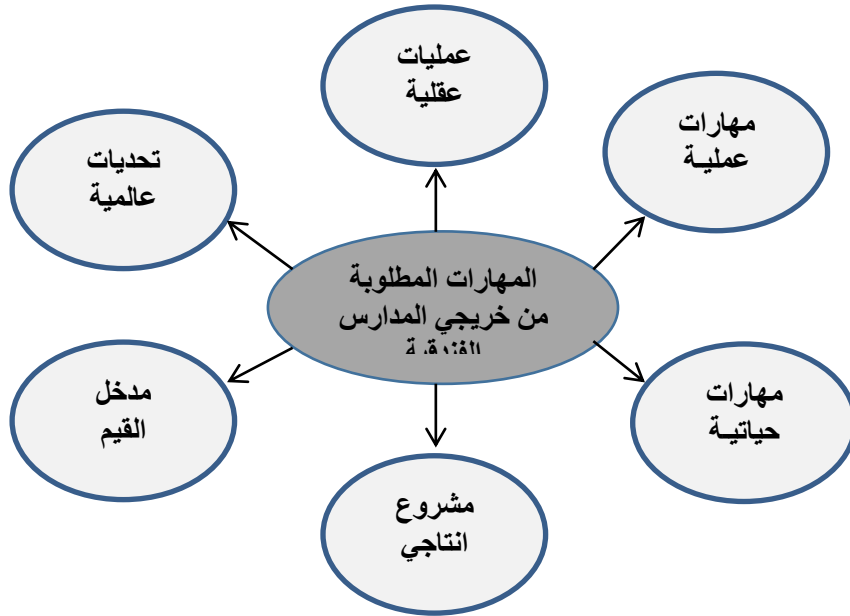
تعد جودة العملية التعليمية مفهوماً حديثاً نشأ إستجابةً لمشكلة واجهت وزارة الخارجية الأمريكية تتعلق بإختبارات القبول لشغل إحدى الوظائف الحساسة. حيث تبين بعد إستخدامها لسنوات عديدة عدم وجود علاقة بين نتائج إختبارات المتقدمين ومستوى الأداء الفعلي للمعينين فى ميدان العمل (راضى، ٢٠١٩).

عرفت العملية التعليمية الجيدة بأنها مجموعة الممارسات والمناهج والانشطة التي تدعم السمات والمؤهلات الشخصية العلمية والعملية التي تمكن الخريجين من تحقيق معدلات أداء عالية وقياسية تفوق معدلات الأداء العادية (الزهراني، ٢٠١٢). عبر طه (٢٠١٣) عن جودة العملية التعليمية بأنها الإمكانيات التميزية بكونها الخصائص وأسلوب الأداء الذي يميز بين الأداء المتفوق ومعدل الأداء

للطلاب والخريجين. أما فرعون وآخرون (٢٠١٥) فقد عرفوا جودة العملية التعليمية بأنها قدرة المدرس والأفراد العاملين فيها على العمل في إطار محددات عقلية ومعرفية بطريقة تمكنهم من المحافظة على مستوى استجابة لمختلف المواقف بصورة ملائمة ومنسجمة.

المهارات المطلوبة من خريجي المدارس الفندقية:

وفقا للجبالي (٢٠١٢) يحتاج الخريج إلى قدرات عقلية بجانب مهاراته العملية والشخصية. شكل (٢) يوضح المهارات المطلوبة من خريجي المدارس الفندقية:



شكل (٢) المهارات المطلوبة من خريجي المدارس الفندقية

المصدر: الجبالي (٢٠١٢) ص : ٣٩.

- يركز منظومة التعليم فى المدارس الفندقية على تطوير خريجين متكاملين عبر
مداخل متعددة تشمل ما يلي: (عامر، ٢٠١٨ : حسين، ٢٠١٧ : المزين، ٢٠١٧ :
عبد المعطى، ٢٠١٠ : الطوس، ٢٠١٥ : مهدي ويارى، ٢٠١٧) :
- المهارات العملية: دمج المهارات التطبيقية فى المواد الدراسية.
 - العمليات العقلية: تنمية مهارات الملاحظة والتحليل والتفكير.
 - التحديات العالمية: إعداد الطلاب لمواجهة تحديات العولمة والتطورات المستقبلية.
 - المهارات الحياتية: بناء مهارات التواصل وحل المشكلات وإدارة الوقت.
 - القيم: غرس القيم الاجتماعية والأخلاقية والتقنية.
 - المشروعات الإنتاجية: تنفيذ مشاريع عملية لتنمية مهارات التخطيط والتنفيذ والإدارة.
 - تهدف جميع هذه المداخل إلى إعداد فرد متكامل قادر على أداء مهامه بفعالية وتلبية احتياجات سوق العمل.
- والجدول الآتى يبين حزم المهارات الوظيفية المطلوبة من خريج المدارس
الفندقية :

جدول (١) حزم المهارات الوظيفية المطلوبة من الخريج

| م | المكونات | حزم الجدارات الوظيفية |
|----|---|---|
| ١. | التركيز على الأهداف. | <p><u>الحزمة الإنتاجية</u> وتشمل السمات الخاصة بأسلوب الموظف في تجاوز الحدود المعتادة للإنجاز والارتقاء بالنتائج إلى حدودها العليا.</p> |
| ٢. | الاهتمام بالجودة ومواعيد التسليم. | |
| ٣. | الرغبة في التطوير والابتكار. | |
| ٤. | الرغبة في البحث عن الحلول بدلاً من التوقف عند المشكلات. | |
| ٥. | الإخلاص في العمل دون رقابة خارجية. | |
| ٦. | المبادرة والحماس. | |
| ١. | قدرة التعامل مع البرمجيات والأجهزة والأدوات الضرورية للعمل. | <p><u>الحزمة الفنية (التقنية)</u> وتشمل السمات الخاصة بالمهارات والقدرات والخبرات العملية للموظف.</p> |
| ٢. | درجات المؤهلات والخبرة العملية. | |
| ٣. | القدرة على حل المشكلات بالطريقة التقليدية. | |
| | القدرة على التعامل مع المعلومات | |

| | | |
|---|---|-----|
| | | . ٤ |
| <p><u>الجزمة القيادية</u> وتشمل السمات الخاصة بأسلوب الموظف فى التأثير على الآخرين، من عملاء وزملاء. وهى تعتمد بدرجة كبيرة على نضج الموظف وخبرته ومهاراته الاجتماعية.</p> | القدرة على التعامل مع المشكلات وحلها بالطرق الابتكارية. | . ١ |
| | القدرة على تنظيم الوقت والمكان وادارة المشروعات. | . ٢ |
| | القدرة على التأثير الاجتماعى وتعزيز النفوذ داخل المنشأة. | . ٣ |
| | القدرة على الإشراف والتوجيه والتدريب. | . ٤ |
| <p><u>الجزمة الشخصية (السلوكية)</u> وتشمل المواصفات الشخصية التى تمكن الموظف من التعامل مع الضغوط والزملاء والمديرين والمساعدين داخل المنظمة ومع العملاء والرسميين ووسائل الإعلام خارج المنشأة.</p> | القدرة على الالتزام وإدارة الذات. | . ١ |
| | درجة عالية من الثقة بالذات. | . ٢ |
| | المرونة فى معاملة الزملاء والعمل فى فريق. | . ٣ |
| | القدرة على الاستفادة من التغذية المرتدة. | . ٤ |
| | وجود رؤية واضحة للأهداف الذاتية . | . ٥ |
| | المقدرة على التعامل مع الرؤساء وتلقي الأوامر وتنفيذها. | . ٦ |

المصدر: أبو قرن (٢٠١٢) ص : ٨٩.

واقع التعليم الثانوي الفني الفندقى بمصر

واقع الأداء المؤسسى للتعليم الثانوي الفني الفندقى فى مصر يعانى من غياب رؤية شاملة وتخطيط إستراتيجى طويل الأمد. هناك ضعف فى التنسيق بين الجهات المعنية، نقص فى برامج تدريب المعلمين، وتدنى جودة الكتب الدراسية. كما يعانى النظام من غياب التوجيه المهني للطلاب، نقص فى البنية التحتية والمرافق، وارتفاع كثافة الفصول. إضافة إلى ذلك، تتفشى ظاهرة الغش والدروس الخصوصية، ويعانى إعداد المعلمين من تفاوت وضعف تنسيق، مما يؤثر سلباً على جودة التعليم. (أحمد، ٢٠٢١: الحبشى، ٢٠٢١: عبد الرحمن، ٢٠١٩: سكران، ٢٠١٣: عبد ربه، ٢٠١١)

جهود ومبادرات الدولة المصرية فى تطوير التعليم الثانوي الفني الفندقى:

أكد الرئيس عبدالفتاح السيسى فى منتدى شباب العالم أهمية تطوير التعليم الفني لتعزيز التصنيع والخدمات، ودعا إلى تغيير النظرة المجتمعية لخريجى هذا التعليم، مشدداً على ضرورة تقدير كفاءتهم بدلاً من التركيز فقط على الشهادات الجامعية (زيدان، ٢٠١٩). من مبادرات الدولة المصرية لتطوير التعليم الثانوي الفني الفندقى:

- مبادرة "اشتغل فني": بدعم من الحكومة المصرية والاتحاد الأوروبي، تهدف لإنشاء منظومة موحدة للتعليم الفني والتدريب المهني، وتأهيل الطلاب والعمالة الفنية لسوق العمل وريادة الأعمال.

- مبادرة "الطاهي الصغير": أطلقت فى المدارس الفندقية والجامعات لتأهيل كوادر للعمل فى المؤسسات الفندقية والسياحية، وتعزيز تصدير العمالة الفنية بما يتماشى مع رؤية ٢٠٣٠، وتشجيع الشباب على المشاركة فى المسابقات المحلية والدولية أو بدء مشاريعهم الخاصة. (الهيئة العامة للاستعلامات، ٢٠١٧).

- مبادرة دعم الاتحاد الأوروبى تعزز التعاون مع الحكومة المصرية لتحقيق التنمية الاقتصادية. بين ٢٠٢١-٢٠٢٤، سيركز الاتحاد على تطوير سوق العمل المصري، ودعم التعليم الفني لتعزيز القطاع الخاص وبناء صناعات تنافسية وتحسين الخدمات الفندقية. (الهيئة العامة للاستعلامات، ٢٠١٨).
- تسعى الدولة ضمن رؤية مصر ٢٠٣٠ إلى تطوير التعليم الفني لتزويد الخريجين بالمهارات المطلوبة لسوق العمل. تشمل الخطة تحديث المدارس والمناهج بحلول ٢٠٢١، والتوسع في التدريب العملي، مع تعزيز التعاون الدولي لتطوير جودة التعليم. كما تركز على تأهيل المعلمين وتطوير نظام التعليم المزدوج بالتعاون مع القطاع الخاص. (جاد، ٢٠١٧: مراس، ٢٠١٧: حجاب والجيوشي، ٢٠٢٠: وزارة التربية والتعليم ٢٠٢٠: مهناوي، ٢٠١٤).

الإطار المنهجي للدراسة:

تحديد عينة الدراسة

تم اختيار المؤسسات الفندقية تحديداً فنادق الخمس نجوم المتعاونة مع المدارس من خلال برتوكول تعاون معها عن طريق وحده تيسير الانتقال إلى سوق العمل والتي ترسل لها طلاب المدارس الفندقية المطبقة لنظام ثلاث سنوات سواء تدريب أو توظيف. تم توزيع عدد (٤٥٠) استمارة على المديرين بالأقسام المختلفة في فنادق الخمس نجوم في مصر وخاصة بمدن القاهرة الكبرى و شرم الشيخ.

جدول رقم (٢) عدد الاستمارات الموزعة بمصر ونسب الردود الصحيحة

| الاستمارات الصحيحة | | الاستمارات الواردة | | الاستمارات الموزعة | | بيان |
|--------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|-----------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| ٩٧.١ | ٤٣٧ | ٩٨ | ٤٤١ | ١٠٠ | ٤٥٠ | سوق العمل |

نلاحظ من الجدول رقم (٢) ان الإستثمارات الموزعة بمصر بلغت ٢٥٠ أما الإستثمارات الواردة بلغت ٤٤١ بنسبة ٩٨% في حين بلغ عدد الإستثمارات الصحيحة ٤٣٧ بنسبة ٩٧.١% .

إجراءات ثبات وصدق الاستقصاء

١. صدق الاستقصاء:

لإختبار صدق استمارة الاستبيان، تم عرضها على المدراء والخبراء في مجال الإدارات الفندقية لتقييم وضوح وترابط الفقرات ومدى توافق الأسئلة مع موضوع الدراسة. بعد إعداد النسخة المبدئية، عُرضت على المحكمين، وتم إجراء التعديلات بناءً على ملاحظاتهم، بما في ذلك تعديل أو حذف أو إضافة فقرات جديدة. أخذ الباحث بتوجيهاتهم بما يتناسب مع أهداف الدراسة وفرضياتها، حتى الوصول إلى النسخة النهائية من الاستبيان.

٢. الاتساق الداخلي:

تم حساب معامل الارتباط سبيرمان Sperman correlation coefficient لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد من الأبعاد الفرعية بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه البند، كما توضح ذلك الجدول التالي.

جدول رقم (٣): الإتساق الداخلي ومدى ارتباط الأبعاد الفرعية بالمجموع الكلي لمحاور

استبيان سوق العمل

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط | الأبعاد | |
|--|----------------|---------------------------|--|
| محاور المتغير المستقل (مهارات الخريجين) | | | |
| ٠.٠٠٠ | ٠.٨٣ | المهارات العامة | |
| ٠.٠٠٠ | ٠.٦٩ | المهارات التقنية (الفنية) | |

دور جودة مخرجات التعليم الفندقى فى تحسين الخدمات الفندقية
(من وجهة نظر سوق العمل الفندقى)

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط | الابعاد | |
|---|----------------|----------------------------------|--|
| ٠ | | | |
| ٠.٠٠٠ | ٠.٧٧ | المهارات القيادية (الإدارية) | |
| ٠.٠٠٠ | ٠.٩١ | محور المهارات السلوكية (الشخصية) | |
| محاور المتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية) | | | |
| ٠.٠٠٢ | ٠.٧٤ | جودة الخدمات الفندقية | |

*الدلالة معنوية عند مستوي ٠.٠٠٥ أو أقل

أظهرت النتائج أن قيم الاتساق الداخلي لأسئلة استبيان سوق العمل وللاستبيان ككل دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) فاقل ، حيث تراوحت ما بين (٠.٦٩ - ٠.٩١) في محاور المتغير المستقل (جودة مهارات الخريجين). بينما كانت (٠.٧٤) في محور المتغير التابع تحسين الخدمات الفندقية وهذا يؤكد أن استبيان الدراسة يتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق والاتساق الداخلي.

إجراءات ثبات المقياس (طريقة ألفا كرونباخ):

تم استخدام إحدى طرق قياس الثبات، وهي حساب معامل ألفا كرونباخ على محاور الاستبيان باستخدام برنامج SPSS ٧.٢٧ ، للتحقق من مدى ثبات البيانات، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول (٤) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أسئلة الاستبيانات

| مستوى الدلالة | عدد العبارات | الاستمارة | مسلسل |
|---------------|--------------|---------------------------------------|-------|
| ٠.٠١٧ | ٦ | المهارات العامة للخريجين | ١ |
| ٠.٠٠٣ | ٤ | المهارات التقنية (الفنية) للخريجين | ٢ |
| ٠.٠٨٩ | ٥ | المهارات القيادية (الإدارية) للخريجين | ٣ |
| ٠.٠٩٢ | ٥ | المهارات السلوكية (الشخصية) للخريجين | ٤ |
| ٠.٠٧٥ | ٩ | جودة الخدمات الفندقية | ٥ |
| ٠.٠٦٢ | ٢٩ | المجموع | |

يتضح من جدول (٤) ان معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا - كرونباخ كانت تتراوح بين ٠.٧٠ - ٠.٩٥ % وهي معاملات موجبة تزيد عن المعدل السائد (٧٠%)، مما يشير أيضا إلى أن الاستبيان على قدر مناسب من الثبات، وبالتالي من الممكن استخدامه للعينة موضوع الدراسة.

تحليل محاور استمارة استبيان أفراد سوق العمل:

يشمل ذلك الجزء مجموعة من المحاور التي بها مجموعة العبارات التي يمكن من خلالها الاجابة علي تساؤلات الدراسة. من خلال جمع الاستمارات التي تم توزيعها علي أفراد عينة الدراسة. تم تحليل النتائج كالاتي:

محاور المتغير المستقل (مهارات الخريجين)

جدول رقم (٥) بُعد المهارات العامة للخريجين

| الدرجة | المؤشرات الإحصائية | | درجة التكرار و النسبة المئوية | | | | | الدرجة | الوصف |
|--------|--------------------|-----------------|-------------------------------|------|------|------|------|--------|--|
| | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | | |
| ٥ | ١.١٥ ٧ | ٣.١٨ | ٢ | ٢٦١ | ٦١ | ٤١ | ٧٢ | ك | خريجي التعليم الفندقى على دراية بمتطلبات سوق العمل |
| | | | ٠.٥ | ٥٩.٧ | ١٤ | ٩.٤ | ١٦.٥ | % | |
| ٣ | ١.٣٣ ٧ | ٣.٣٤ | ١.٠١ | ١٣٩ | ٥١ | ٩٩ | ٤٧ | ك | يتمتع خريجي التعليم الفندقى بالالتزام والدقة |
| | | | ٢٣.١ | ٣١.٨ | ١١.٧ | ٢٢.٧ | ١٠.٨ | % | |
| ١ | ١.٠٠ ٧ | ٤.٢٠ | ٢١٣ | ١٤٩ | ٣٦ | ٢٨ | ١١ | ك | لدى خريجي التعليم الفندقى القدرة التطوير والابتكار |
| | | | ٤٨.٧ | ٣٤.١ | ٨.٢ | ٦.٤ | ٢.٥ | % | |
| ٦ | ٠.٩٤٢ | ٢.٧٩ | ٠ | ٨٤ | ٢٥٠ | ٣٠ | ٧٣ | ك | يدرك خريجي |

دور جودة مخرجات التعليم الفندقى فى تحسين الخدمات الفندقية
(من وجهة نظر سوق العمل الفندقى)

| | | | | | | | | | |
|---|-----------|------|------------------------|----------|----------|-----|----------|---|---|
| | | | | ١٩. ٢ | ٥٧. ٢ | ٦.٩ | ١٦. ٧ | % | التعليم المشكلات الشائعة في سوق العمل ولديهم حلول لها. |
| ٤ | ١.٣٣ ٧ | ٣.٢٩ | ١٠٥ | ٩٢ | ١٢٨ | ٤٨ | ٦٤ | ك | يستطيع خريجي التعليم الفندقى تقييم أدائهم وتصحيح أخطائهم. |
| | | | ٢٤ | ٢١. ١ | ٢٩. ٣ | ١١ | ١٤. ٦ | % | |
| ٢ | ٠.٨٣٢ | ٣.٩٣ | ٨٥ | ٢٧٤ | ٥١ | ١٥ | ١٢ | ك | لدى خريجي التعليم الفندقى الدافعية للمعمل قطاع في الضيافة بعد التخرج |
| | | | ١٩. ٥ | ٦٢. ٧ | ١١. ٧ | ٣.٤ | ٢.٧ | % | |
| | ١.١٠٢ | ٣.٤٦ | المتوسط العام للإجابات | | | | | | |

*ك= تكرارات ، ن=٤٣٧

تم استخدام جداول التكرار الإحصائية لوصف البيانات بالنسب المئوية، واحتساب المتوسط الحسابي لتحديد متوسط الترتيب لكل عبارة حول مهارات الخريجين. كما قِيم الانحراف المعياري تبين الإجابات، حيث يشير الانحراف المعياري ١.١٠٢ إلى عدم تركيز الإجابات حول المتوسط العام. أظهرت نتائج تقييم المديرين أن المهارات العامة للخريجين جيدة جداً بمتوسط ٣.٤٦، وأن لديهم القدرة على التطوير والابتكار بمتوسط ٤.٢٠، والدافعية للعمل في قطاع الضيافة بمتوسط ٣.٩٣. كما أن التزامهم ودقتهم وتقييم أدائهم تصحيح أخطائهم تقدر بمتوسطات تتراوح بين ٣.٣٤ و ٣.٢٩. ومع ذلك، لا يزال هناك نقص في المعرفة بمتطلبات سوق العمل بمتوسط ٣.١٨، وتقدير أقل لمهاراتهم في معالجة المشكلات الشائعة في سوق العمل بمتوسط ٢.٧٩. تتوافق

هذه النتائج مع دراسة أبو قرن (٢٠١٢) حول أهمية تطوير المهارات العامة والإنتاجية للطلاب.

٢. المهارات التقنية (الفنية)

جدول رقم (٦) بُعد المهارات التقنية (الفنية)

| الترتيب | المؤشرات الإحصائية | | درجة التكرار و النسبة المئوية | | | | | الدرجة | البيان |
|---------|--------------------|-----------------|-------------------------------|-----|------|------|------|--------|---|
| | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | | |
| ٤ | .٦٢٤ | ١.٦٩ | ٠ | ٠ | ٣٨ | ٢٢٥ | ١٧٤ | ك | خريجي التعليم الفندقى على دراية بالأجهزة و الأدوات والمعدات والبرامج الحاسوبية المستخدمة في سوق العمل |
| | | | ٠ | ٠ | ٨.٧ | ٥١.٥ | ٣٩.٨ | % | |
| ٣ | ١.١٦١ | ٢.٣٤ | ٤٧ | ٣٣ | ١٢ | ٢٧٤ | ٧١ | ك | تتناسب مهارات وقدرات خريجي التعليم الفندقى مع الخبرات المطلوبة منهم بعد التخرج |
| | | | ١٠.٨ | ٧.٦ | ٢.٧ | ٦٢.٧ | ١٦.٢ | % | |
| ٢ | .٨٩٩ | ٢.٤٠ | ٠ | ٣٩ | ١٨٠ | ١٣٣ | ٨٥ | ك | يستطيع الخريجين بعد التخرج حل المشكلات التي تواجههم في سوق العمل |
| | | | ٠ | ٨.٩ | ٤١.٢ | ٣٠.٤ | ١٩.٥ | % | |
| ١ | ١.٠٧٥ | ٣.٦٨ | ٨٢ | ٢٢٦ | ٦١ | ٤١ | ٢٧ | ك | لدى الخريج المعلومات الكافية لدخول |
| | | | ١٨. | ٥١. | ١٤ | ٩.٤ | ٦.٢ | % | |

دور جودة مخرجات التعليم الفندقى فى تحسين الخدمات الفندقية
(من وجهة نظر سوق العمل الفندقى)

| | | | | | | | | |
|--|-------|------|------------------------|---|--|--|--|-----------|
| | | | ٨ | ٧ | | | | سوق العمل |
| | ٠.٩٣٩ | ٢.٥٢ | المتوسط العام للإجابات | | | | | |

*ك= تكرارات ، ن=٤٣٧

تم استخدام جداول التكرار الإحصائية لعرض البيانات بالنسب المئوية، واحتساب المتوسط الحسابي لتقييم المهارات التقنية (الفنية) للخريجين. كما قيّم الانحراف المعياري تباين الإجابات، حيث يشير الانحراف المعياري ٠.٩٣٩ إلى تقارب الإجابات.

أظهرت النتائج أن المهارات التقنية (الفنية) للخريجين ضعيفة بمتوسط ٢.٥٢، بينما تتوفر لديهم المعلومات الكافية لدخول سوق العمل بمتوسط ٣.٦٨. ومع ذلك، يعاني الخريجون من ضعف في حل المشكلات بمتوسط ٢.٤٠، وعدم توافق مهاراتهم مع متطلبات سوق العمل بمتوسط ٢.٣٤، كما أنهم ليسوا على دراية كافية بالأجهزة والبرامج الحاسوبية بمتوسط ١.٦٩. تتفق هذه النتائج مع تأكيد أبو قرن (٢٠١٢) على أهمية تطوير المهارات الفنية والتقنية للطلاب.

٣. المهارات القيادية (الإدارية)

جدول رقم (٧) بُعد المهارات القيادية (الإدارية)

| الدرجة | المؤشرات الإحصائية | | درجة التكرار و النسبة المئوية | | | | | الدرجة | الوصف |
|--------|--------------------|-----------------|-------------------------------|----|-----|------|------|--------|--|
| | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | | |
| ٤ | ٠.٤٩١ | ١.٩٥ | ٠ | ٠ | ٤٣ | ٣٣١ | ٦٣ | ك | خريجي التعليم الفندقى مؤهلين للعمل بالمناصب الادارية العليا. |
| | | | ٠ | ٠ | ٩.٨ | ٧٥.٧ | ١٤.٤ | % | |
| ٢ | ٠.٦٠٢ | ٣.٢٤ | ٠ | ١٤ | ٢٥٤ | ٣٩ | ٠ | ك | يتمتع خريجي التعليم الفندقى بمهارات ادارة |
| | | | ٠ | ٣٣ | ٥٨ | ٨.٩ | ٠ | % | |

| وتنظيم الوقت. | | ١ | | ٢ | | ٣ | | ٤ | |
|---------------|------|------|------------------------|-----|------|------|------|---|---|
| ٣ | .٨٨٠ | ٢.٢٨ | ١٣ | ٢١ | ١٠.٦ | ٢٣٢ | ٦٥ | ك | يتوفر لدى خريجي التعليم الفندقي مهارات إشرافية. |
| | | | ٣ | ٤.٨ | ٢٤.٣ | ٥٣.١ | ١٤.٩ | % | |
| ١ | .٧٣٨ | ٣.٢٦ | ١١ | ١٥ | ٢١٣ | ٥٧ | ٣ | ك | قدرات خريجي التعليم الفندقي على التواصل الاجتماعي أفضل من غيرهم |
| | | | ٢.٥ | ٣٥ | ٤٨.٧ | ١٣ | ٠.٧ | % | |
| ٥ | .٥١٧ | ١.٢٩ | ٠ | ٠ | ١٣ | ١٠.٢ | ٣٢٢ | ك | لدى خريجي التعليم الفندقي مهارات المتابعة وتقييم الأداء. |
| | | | ٠ | ٠ | ٣ | ٢٣.٣ | ٧٣.٧ | % | |
| | | ٢.٤٠ | المتوسط العام للإجابات | | | | | | ٠.٦٤٥ |

*ك= تكرارات ، ن=٤٣٧

تم استخدام جداول التكرار والنسب المئوية لتحليل بيانات المهارات القيادية (الإدارية) للخريجين، مع حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. يشير الانحراف المعياري ٠.٦٤٥ إلى تقارب في إجابات الخريجين. أظهرت النتائج أن المهارات القيادية (الإدارية) لدى الخريجين ضعيفة بمتوسط ٢.٤٠. الخريجون أظهروا مهارات تواصل اجتماعي بمتوسط ٣.٢٦ وتنظيم وقت بمتوسط ٣.٢٤، لكنهم يفتقرون للمهارات الإشرافية بمتوسط ٢.٢٨، ولا يتأهلون للمناصب الإدارية العليا بمتوسط ١.٩٥، ولا يمتلكون مهارات متابعة وتقييم الأداء بمتوسط ١.٢٩. تتماشى هذه النتائج مع تأكيد أبو قرن (٢٠١٢) على أهمية تطوير المهارات القيادية للطلاب.

٤. المهارات السلوكية (الشخصية)

جدول رقم (٨) بُعد المهارات السلوكية (الشخصية)

| الترتيب | المؤشرات الإحصائية | | درجة التكرار و النسبة المئوية | | | | | الدرجة | الوصف |
|---------|--------------------|-----------------|-------------------------------|------|------|------|-----|--------|--|
| | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | | |
| ٢ | .٨٥٧ | ٤.٠١ | ١١٣ | ٢٥٧ | ٣٧ | ٢٠ | ١٠ | ك | يتمتع خريجي التعليم الفندقى بالالتزام والانضباط |
| | | | ٢٥.٩ | ٥٨.٨ | ٨.٥ | ٤.٦ | ٢.٣ | % | |
| ١ | .٩٢٢ | ٤.٠٣ | ١٣٢ | ٢٣٦ | ٢٩ | ٣٠ | ١٠ | ك | لدى خريجي التعليم الفندقى ثقة بالنفس |
| | | | ٣٠.٢ | ٥٤ | ٦.٦ | ٦.٩ | ٢.٣ | % | |
| ٣ | ١.٢٨٣ | ٣.٩٧ | ٢٢٩ | ٧٣ | ٤٢ | ٧٨ | ١٥ | ك | يستطيع خريجي التعليم الفندقى العمل في شكل مجموعات وفرق عمل |
| | | | ٥٢.٤ | ١٦.٧ | ٩.٦ | ١٧.٨ | ٣.٤ | % | |
| ٤ | .٨٦٤ | ٣.٨٢ | ٧٣ | ٢٦٥ | ٥٥ | ٣٧ | ٧ | ك | يستطيع خريجي التعليم الفندقى التعامل مع الرؤساء وتلقي الأوامر وتنفيذها |
| | | | ١٦.٧ | ٦٠.٦ | ١٢.٦ | ٨.٥ | ١.٦ | % | |
| ٥ | ١.٠٧٥ | ٣.٦٨ | ٨٢ | ٢٢٦ | ٦١ | ٤١ | ٢٧ | ك | لدى خريجي التعليم الفندقى تطلعات وآمال للنجاح في عملهم بعد التخرج |
| | | | ١٨.٨ | ٥١.٧ | ١٤ | ٩.٤ | ٦.٢ | % | |
| | ١.٠٠٢ | ٣.٩٠ | المتوسط العام للإجابات | | | | | | |

*ك= تكرارات ، ن=٤٣٧

تم استخدام جداول التكرار والنسب المئوية لتحليل بيانات المهارات السلوكية (الشخصية) لدى الخريجين، مع حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. يشير الانحراف المعياري ١.٠٠٢ إلى تباين في الإجابات. أظهرت النتائج أن المهارات السلوكية (الشخصية) للخريجين جيدة جداً بمتوسط ٣.٩٠. الخريجون يظهرون ثقة بالنفس بمتوسط ٤.٠٣، والتزام وانضباط بمتوسط ٤.٠١، ويعملون بشكل جيد في الفرق بمتوسط ٣.٩٧. كما يتعاملون مع الرؤساء بمتوسط ٣.٨٢، ولديهم تطلعات للنجاح بمتوسط ٣.٦٨.

المتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية)

جدول رقم (٩) بُعد جودة الخدمات الفندقية

| الترتيب | المؤشرات الإحصائية | | درجة التكرار و النسبة المئوية | | | | | ك | % | الوصف |
|---------|--------------------|-----------------|-------------------------------|-----|-----|----|----|-----|--|-------|
| | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | ٥ | ٤ | ٣ | ٢ | ١ | | | |
| ٢ | ٠.٩٧٠ | ٣.٧٣ | ٨٩ | ٢١١ | ٧٠ | ٦٤ | ٣ | ٠.٧ | يقدم العاملین من خريجي المدارس الفندقية كافة الخدمات التي يحتاجها العميل | |
| ١ | ٠.٩٠٨ | ٣.٨٠ | ٨٥ | ٢٢٦ | ٩٤ | ١٨ | ١٤ | ٣.٢ | يلتزم العاملین من خريجي المدارس الفندقية بعودهم الخاصة مع العملاء ويتم تنفيذها بدقة | |
| ٥ | ٠.٧٣٢ | ٣.١٦ | ٠ | ١٤٢ | ٢٣٥ | ٤٦ | ١٤ | ٣.٢ | يستجيب العاملین من خريجي المدارس الفندقية فوراً لاحتياجات العميل حتى في أوقات الذروة | |

دور جودة مخرجات التعليم الفندقى فى تحسين الخدمات الفندقية
(من وجهة نظر سوق العمل الفندقى)

| | | | | | | | | | |
|---|-----------|------|------------------------|------|------|------|------|---|--|
| ٣ | ١.١٤ ٠ | ٣.٥٤ | ٨٠ | ١٩١ | ٨٣ | ٥٠ | ٣٣ | ك | بيدي العاملين من خريجي المدارس الفندقية الاستعداد الدائم للتعاون مع العملاء |
| | | | ١٨.٣ | ٤٣.٧ | ١٩ | ١١.٤ | ٧.٦ | % | |
| ٦ | ١.١٢ ٩ | ٢.٩٥ | ٢٨ | ١٣٨ | ٩٩ | ١٢٧ | ٤٥ | ك | يثق العملاء بخبرات ومهارات ومؤهلات العاملين من خريجي المدارس الفندقية وخدماتهم |
| | | | ٦.٤ | ٣١.٦ | ٢٢.٧ | ٢٩.١ | ١٠.٣ | % | |
| ٤ | ١.١٥ ٣ | ٣.٤٩ | ٧٧ | ١٨٧ | ٧٥ | ٦٨ | ٣٠ | ك | يتسم سلوك العاملين من خريجي المدارس الفندقية بالأدب وحسن المعاملة مع العملاء |
| | | | ١٧.٦ | ٤٢.٨ | ١٧.٢ | ١٥.٦ | ٦.٩ | % | |
| ٩ | .٤٩١ | ١.٩٥ | ٠ | ٠ | ٤٣ | ٣٣١ | ٦٣ | ك | مظهر العاملين من خريجي المدارس الفندقية لائق ويمتازون بحسن المظهر والهندام. |
| | | | ٠ | ٠ | ٩.٨ | ٧٥.٧ | ١٤.٤ | % | |
| ٨ | .٨٩٩ | ٢.٤٠ | ٠ | ٣٩ | ١٨٠ | ١٣٣ | ٨٥ | ك | بولي العاملين من خريجي المدارس الفندقية تفهم كبير والاهتمام بالاحتياجات الخاصة للعملاء |
| | | | ٠ | ٨.٩ | ٤١.٢ | ٣٠.٤ | ١٩.٥ | % | |
| ٧ | .٩٤٢ | ٢.٧٩ | ٠ | ٨٤ | ٢٥٠ | ٣٠ | ٧٣ | ك | يعطي العاملين من خريجي المدارس الفندقية الوقت الكافي للاهتمام بكل عميل |
| | | | ٠ | ١٩.٢ | ٥٧.٢ | ٦.٩ | ١٦.٧ | % | |
| | .٩٢٩ | ٣.٠٩ | المتوسط العام للإجابات | | | | | | |

تم استخدام جداول التكرار والنسب المئوية لتحليل بيانات جودة الخدمات الفندقية المقدمة من خريجي المدارس الفندقية، مع حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. أظهرت النتائج وجود تقارب في الإجابات بمتوسط انحراف معياري ٠.٠٩٢٩.

أظهرت النتائج أن جودة الخدمات المقدمة من خريجي المدارس الفندقية جيدة ولكن تحتاج إلى تطوير، بمتوسط ٣.٠٩. يشير المديرون إلى أن الخريجين يلتزمون بوعودهم مع العملاء بمتوسط ٣.٨٠، ويقدمون كافة الخدمات المطلوبة بمتوسط ٣.٧٣، ولديهم استعداد للتعاون مع العملاء بمتوسط ٣.٥٤، ويتسمون بالأدب وحسن المعاملة بمتوسط ٣.٤٩.

تتوافق هذه النتائج مع ما أشار إليه (Gökkaya & Özbağ (٢٠١٥) حيث أكدوا أن الجودة التعليمية تعزز الفوائد الفردية من خلال وضوح المهارات والمعرفة المطلوبة، مما يدعم التعلم والتطوير المستمر ويزيد من الحوافز والفرص المستقبلية.

من جهة أخرى، يستجيب الخريجون لاحتياجات العملاء بمتوسط ٣.١٦، ويتفق العملاء بخبراتهم بمتوسط ٢.٩٥، لكنهم لا يولون اهتماماً كافياً بالاحتياجات الخاصة للعملاء بمتوسط ٢.٤٠، ومظهرهم ليس لائقاً بمتوسط ١.٩٥. تتفق هذه النتائج مع الدراسات السابقة حول أهمية جودة التعليم في تحسين المهارات والخدمات.

اختبار الفرض الإحصائي:

توجد علاقة تأثير عند درجة معنوية ٠.٠٥ " بين جودة مهارات خريجي المدارس الفندقية (العامة -التقنية -القيادية - السلوكية) وتحسين جودة الخدمات الفندقية.

جدول رقم (١٠) : نتائج الانحدار المتعدد للعلاقة بين المحاور المستقلة و المحور التابع.

| جودة الخدمات الفندقية | | | | | المتغيرات |
|-----------------------|--------|----------------|-----------------|----------------|------------------------------|
| الترتيب | الدالة | مستوى المعنوية | قيمة T المحسوبة | معامل الانحدار | |
| | | ٠,٠٠٠ | ١٥,٠٥١ | ٢.٣٥٤ | الثوابت |
| ١ | جوهرية | .٠٠٤ | ٢.٩٣٨ | .١٧٢ | المهارات العامة |
| ٢ | جوهرية | .٠٠٦ | ٢.٧٥٤ | .١٧٠ | المهارات التقنية (الفنية) |
| ٣ | جوهرية | ٠,٠٠٠ | .٨٨٥ | .٠٤٨ | المهارات القيادية (الإدارية) |
| ٤ | جوهرية | .٠٤٦ | ١.٦٧٣ | .٠٩٣ | المهارات السلوكية (الشخصية) |

*التأثير معنوي عند مستوي ٠.٠٥ أو أقل

تشير النتائج في الجدول رقم (١٠) أن العلاقة جوهرية لأن جودة مهارات خريجي المدارس الفندقية (العامة-التقنية-القيادية - السلوكية) يؤثر معنويا في تحسين جودة الخدمات الفندقية، حيث تؤثر جودة المهارات العامة للخريجين على تحسين جودة الخدمات الفندقية ب (٠,١٧٢) في حال ثبات العوامل الأخرى. كما تؤثر جودة المهارات التقنية للخريجين على تحسين جودة الخدمات الفندقية (الفنية) ب (٠,١٧٠) في حال ثبات العوامل الأخرى. أما تؤثر جودة المهارات السلوكية للخريجين على تحسين جودة الخدمات الفندقية بمقدار (٠,٠٩٣) في حال ثبات العوامل الأخرى، كما تؤثر جودة المهارات القيادية للخريجين على تحسين جودة الخدمات الفندقية بمقدار (٠,٠٤٨) في حال ثبات العوامل الأخرى.

إستنتاجات البحث:

تناول البحث "دور جودة مخرجات التعليم الفندقي في تحسين الخدمات بالفنادق المصرية من وجهة نظر سوق العمل الفندقي"، يمكن القول أن جودة التعليم الفندقي تشكل حجر الزاوية في تعزيز كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة في الفنادق المصرية. من خلال تحليل الآراء والتوقعات التي تم رصدها من سوق العمل الفندقي، اتضح أن هناك ترابطاً وثيقاً بين مستوى التدريب والتعليم الذي يتلقاه العاملون في هذا القطاع وبين الجودة الإجمالية للخدمات التي تُقدّم للضيوف.

أظهرت الدراسة أن الاستثمار في تحسين برامج التعليم الفندقي، بما يشمل المناهج والتدريب العملي ورفع مستوى الكفاءات التدريسية، يسهم بشكل مباشر في رفع جودة الخدمة في الفنادق. كما أكدت النتائج على ضرورة التفاعل المستمر بين مؤسسات التعليم الفندقي وسوق العمل لضمان توافق مخرجات التعليم مع متطلبات السوق المتغيرة.

بناءً على ما سبق، يوصى بضرورة تعزيز الشراكات بين المؤسسات التعليمية الفندقية والفنادق، وتكثيف برامج التدريب الميداني، بالإضافة إلى تبني استراتيجيات التعليم المستدامة التي تفي بمتطلبات سوق العمل. كل ذلك من شأنه أن يسهم في رفع مستوى الخدمة الفندقية في مصر، مما يعزز من قدرة الفنادق على المنافسة في السوق السياحي المحلي والدولي.

توصيات الدراسة

استناداً إلى نتائج الجزء الميداني تم التواصل الي مجموعة من التوصيات وهي كالاتي:

جدول (١١) يبين التوصيات التي توصل إليها الباحث

| م | التوصية | جهة التنفيذ | آلية التنفيذ |
|---|--|--|---|
| ١ | <p>إعطاء وقتا كافيا عند التخطيط والإعداد للمناهج القائمة على المعايير الأكاديمية للوفاء بمتطلبات سوق العمل، من قبل المعلمين ، والتربويون ، والمتخصصين من رجال الصناعة والاقتصاد ، وغيرهم من أصحاب المصلحة.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • وزارة التربية والتعليم • مديرية التربية والتعليم • إدارة المدرسة • المعلمين • المهنيين المتخصصين | <p>١. تحدد الوزارة المهنيين عند تصميم البرامج الدراسية</p> <p>٢. الاستعانة بالمعلمين لاخذ رأيهم في المناهج</p> <p>٣. تدريب المعلمين على اختبار مهارات الطلاب</p> <p>٤. ربط المعايير الأكاديمية للمناهج بسوق العمل</p> |
| ٢ | <p>مراعاة دمج المهارات الحياتية (مثل حل المشكلات ، والتواصل الفعال ، والتفكير الناقد ، اتخاذ القرار ،</p> | <ul style="list-style-type: none"> • وزارة التربية والتعليم • أساتذة الجامعات | <p>١. اسناد تصميم البرامج الدراسية لاساتذة جامعات متخصصين</p> <p>٢. مشاركة المهنيين والمعلمين في تصميم البرامج</p> <p>٣. عمل مصفوفة للبرامج الدراسية تعتمد على</p> |

| المهارات الحياتية | المتخصصين | إدارة لوقت بشكل مستقل) ضمن محتوى منهج التعليم الفندقى. | |
|---|--|--|---|
| <p>للبدء بتحديد المهارات التي يحتاجها التعليم الفندقى، يتم تحديد ما الذي تريد المدارس الفندقية تحقيقه، وذلك من خلال قراءة شاملة لتوصيف الوظائف الخاص بالمدارس الفندقية. وهنا سيقوم المدير بتحديد الآتى:</p> <ul style="list-style-type: none"> - رسم الإطار العام لهيكل المناهج الدراسية. - من الذي يجب أن يشارك في إعداد هيكل المناهج الدراسية وكيفية تحديد نطاقه. - تطوير المعايير الأكاديمية بحيث تشمل جميع الأدوار والوظائف أو مجموعة من الموظفين - هل سيغطي كل المستويات أم يستبعد مستويات معينة مثل المديرين التنفيذيين. - هل سيتم وضع إطار للجداريات يركز على مجموعة معينة بشكل حصري وعلى أدوار ووظائف تلك المجموعة، في حين سيتم عمل إطار آخر ليتم استخدامه في وظائف متعددة ويكون له تركيز أكثر عمومية ويشمل جميع الأدوار والوظائف. | <ul style="list-style-type: none"> • إدارة المدرسة • المعلمين • المهنيين • المتخصصين | <ul style="list-style-type: none"> • تحديد الهدف من المناهج الدراسية | ٣ |
| <ul style="list-style-type: none"> - جمع وتحديد السلوكيات التي يعرضها الموظفون في جميع أنحاء مدارس التعليم الفندقى(مثل: القيادة، العمل الجماعي التفكير النقدي، المبادرة، فطنة العمل، تحمل المسؤولية، الدقة في المواعيد). بالإضافة إلى تحديد المهام والمسؤوليات الخاصة بكل دور في المدارس | <ul style="list-style-type: none"> • إدارة المدرسة • المعلمين • المهنيين | <ul style="list-style-type: none"> • جمع وتقييم وتحليل المناهج الدراسية وبيانات الوظائف | ٤ |

| | | | |
|--|--|---|----------|
| <p>الفندقية.</p> <p>- جمع امثلة عن المهارات والسلوكيات التي ستؤدي إلى تحسين الأداء في التعليم الفندقى. ويمكن اتباع عملية جمع البيانات للمهام والمسؤوليات المحددة المرتبطة بكل دور بنفس طريقة عملية تحليل الوظيفة حيث يتم جمع المعلومات من عينة من الموظفين عبر جميع وظائف ومستويات التعليم الفندقى.</p> | <p>المتخصصين</p> | | |
| <p>- وذلك بتحديد اسم كل مهارات وتحديد السلوكيات المرتبطة بها.</p> <p>- يمكن إكمال هذه المهمة بإنشاء تعريفات لوصف السلوكيات المرتبطة بكل من المهارات التي تم توليدها من الخطوة السابقة.</p> <p>- التحقق من صحة ومراجعة المهارات حيث يمكن مناقشة ذلك مع فريق العمل وعينة من الموظفين وطرح الأسئلة المتعلقة بالسلوك الذي تم تحديده.</p> | <p>إدارة المدرسة المعلمين المهنيين المتخصصين</p> | <p>بناء هيكل يحدد المهارات اللازمة للوظائف المختلفة في المدارس الفندقية</p> | <p>٥</p> |

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

١. ابو العينين، رانيا السيد ابراهيم (٢٠١٨) اثر تطبيق المعايير الاكاديمية القومية المرجعية على جودة خريجي قسم الدراسات الفندقية بالكليات الجامعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة.
٢. أبو قرن علي (٢٠١٢). وضع خطة عربية لتطوير التعليم الفني والمهاري في ضوء الاتجاهات العالمية، مشروع تنفيذ خطة تطوير

- التعليم في الوطن العربي - تطوير التعليم الفني والمهني في الوطن العربي. تونس: المنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة، ص: ٨٩.
٣. أحمد، دعاء نبيل (٢٠١٦). الفساد الإداري في التعليم قبل الجامعي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس.
٤. أحمد، مصطفى عمرو (٢٠٢١): تصور مقترح لدور الحضانات التكنولوجية في تطوير التعليم الفني الصناعي بمصر على ضوء تجارب بعض الدول، مجله رابط التربية الحديثة ، ص٦٠-٦١.
٥. بيانات غرفة المنشآت الفندقية متاح على الإنترنت من خلال الرابط :
<http://www.egyptianhotels.org/Home/InformationAndStatisticsDetails/>
٦. جاد، أحمد (٢٠١٥) ، الهلالي الشربيني يوضح استراتيجية تطوير التعليم الفني أمام النواب في متاح على الإنترنت
<https://www.sis.gov.eg/Story/th-National-٦/١٣٣٤٣٣>
Youth- Conference?lang=ar تاريخ الاسترجاع ٢٠٢٢/٥/١٥ م
٧. الجبالي، سعد أحمد (٢٠١٢). الجدارات التدريسية للتدريس، القاهرة - دار الفكر العربي، ص : ٣٩ .

٨. الحبشى محمد حسن (٢٠٢١): تطوير التعليم الفنى نظام السنوات
الثلاث فى ضوء احتياجات سوق العمل، مجله رابط التربية الحديثة ،
ص ١٧.
٩. حجاب علاء ، الجيوشى أحمد (٢٠٢٠): دستور يحدد مواصفات كل
تخصصات التعليم متاح على الإنترنت الفنى خلال عام، :
[https://www.sis.gov.eg/Story/
th-National-٦/١٣٣٤٣٣](https://www.sis.gov.eg/Story/th-National-٦/١٣٣٤٣٣)Conference?lang=ar -Youth
تاريخ الاسترجاع ١٨/٥/٢٠٢٢م.
١٠. حسين، مظفر أحمد (٢٠١٧). دور القدرات الجوهرية فى تحقيق
التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من الأفراد
العاملين فى مصنع اسمنت كركوك، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد ١١١
: ١٩٤ - ١٧٦.
١١. راضى، وائل أحمد (٢٠١٩): منهج الجدارات الحرفية - مدخل لتطوير
برامج إعداد العامل الفنى بالمدارس الثانوية الفنية الصناعية بمصر،
المؤتمر القومي السنوي العشرين (العربي الثاني عشر) لمراكز تطوير
التعليم الجامعي بعنوان: تطوير التعليم والتعليم الفنى فى ضوء احتياجات
ومتطلبات سوق العمل ، العدد الثالث والأربعون ، الفترة من ٢٠ - ٢١
إبريل ، الجزء الأول ، كلية التربية - جامعة عين شمس ، ص ٦.

١٢. زغلول برهامي و الفار، حمادة (٢٠١٩) " استخدام نموذج قائم على التعلم التشاركي في تنمية مهارات المحاسبة الفندقية لدى طلاب المدارس الفندقية"، مجلة كلية التربية جامعة طنطا ، ٤٧ ، ٢ ٤٦-٦٢
١٣. الزهراني، عبد الله (٢٠١٢). استراتيجية التدريب وأثرها على الجدارات السلوكية للعاملين في المصارف التجارية السعودية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ٨ (٤)، ٧٠٧ - ٧٣٥.
١٤. زيدان، شوقي (٢٠١٩): منتدي شباب العالم اهتمام الدولة بالتعليم الفني نقطة تحول إلى التنمية المستدامة، شرم الشيخ، ٢٠١٩، متاح على الإنترنت في <https://almalnews.com> تاريخ الاسترجاع ٢٠/٥/٢٠٢٢م.
١٥. سكران، محمد محمد (٢٠١٣) ورقة عمل حول تطوير التعليم الفني مدخل للقضاء على الطبقة وت تحقيق العدالة الاجتماعية . مجله رابط التربية الحديثة ، مج ٦ ، ع ١٨ ، ص ٢٣-٢٤.
١٦. الشوربجي، هند (٢٠٢٠) " برنامج مقترح لتنمية الجدارات الإدارية لدى قيادات التعلم الثانوي التجاري الداعمة لتعليم الطلاب ريادة الأعمال"، مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، ٤٤ ، ٤ ١٥-٢٩.
١٧. طه، عاطف (٢٠١٣)، قضايا عالمية معاصرة في الموارد البشرية. الأردن، عمان: دار المنهل، ص: ٣٥ - ٣٧.

١٨. الطوس، علي (٢٠١٥). أثر الجدارات الجوهرية على تطبيق معايير الاعتماد الصحية الأردنية في المستشفيات الجامعية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الجبرة،
١٩. عامر، تامر و محمد، عبد المنعم (٢٠١٨) " قياس مستوى الكفاءة المهنية لطهاة المطابخ التعليمية بمؤسسات التعليم الفندقى"، مجلة كلية السياحة والفنادق- جامعة مدينة السادات، ٢، ٢٤٨-٧١
٢٠. عبد الرحمن ، حسنية حسين (٢٠٢٠): تطوير التعليم الثانوي الفني الصناعي وربطه بسوق العمل في جمهورية مصر العربية (دراسة مقارنة)، رسالة دكتوراه، ص ٣٣.
٢١. عبد المعطي أحمد حسين (٢٠١٠). خطة استراتيجية لتطوير التعليم الفني لتحقيق متطلبات سوق العمل باستخدام تحليل (SWOT). مجلة كلية التربية بأسيوط، ٢٦ (١)، ص ٢٤٦ - ٣٣٦.
٢٢. عبد النبي، شيماء و فايد، هناء و حسين، مصطفى (٢٠٢٠) "دور التوجيه والإرشاد المهني في تيسير انتقال طلاب المدارس الفندقية إلى سوق العمل السياحي"، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، ١٤، ١٢-١
٢٣. عبد ربه، كامل السيد الرشيد، (٢٠١١)، تطوير برامج التعليم الفني الصناعي في ضوء المتطلبات المتجددة للتأهيل لسوق العمل: رؤية

مستقبلية. رسالة دكتوراه، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة ص ٢٠-٢٢.

٢٤. فرعون، محمد، العنزي، سعد، والخالدي، عواد (٢٠١٥)، بناء جدارات الموارد البشرية ودوره في تطوير نموذج المنظمات الذكية - بحث تطبيقي في شركات الاتصالات المتنقلة في العراق. مجلة الغري للعلوم والاقتصاد، ١٣(٣٦)، ١٣٩ - ١٦١.

٢٥. مراس، عبد الرازق شاكر (٢٠١٧). تصور مقترح لتحسين الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الثانوي الصناعي النوعي في جمهورية مصر العربية. مجلة العلوم التربوية مصر، ٢٥(٢)، ١٩٨ - ٢٧٥.

٢٦. المزين وفاء عبد النبي (٢٠١٧). أثر استخدام برنامج إلكتروني قائم على الويب في تنمية بعض جدارات الحاسب الآلي لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة كفر الشيخ.

٢٧. مهدي، جابر وياري، سهيلة (٢٠١٧). أثر القيادة التحويلية في بناء الجدارات الجوهرية في شركات التأمين العمومية بولاية عنابة، مجلة العلوم الاقتصادية، ١(١٨)، ٧٥ - ٩٨.

٢٨. مهنأوى؁ أأمد غنىمى (٢٠١٤م): "دور التعللى الثانوى الفنل المزدوج فى اكساب طلابه ثقافة رلادة الأعمال لمواجهة مشاركة البطالة فى مصر" ، دراساا عربللة فى التربللة و علم النفس؁ بآوآ ومقالاا؁ ٣١.

٢٩. الهلئة العامة للاستعلاماا (٢٠١٧). التعللى الفنل .. ودور محورى فى دفع مسلرة االانملة. مآاأ على موقع www.sis.gov.eg/story/133433?lang=ar اارلخ الاسترجاع ٢٢/٠٤/٢٢م

٣٠. الهلئة العامة للاستعلاماا (٢٠١٨). برنامآ دعم إصلاأ التعللى الفنل و الأربب المهنى TVET . مآاأ على موقع www.sis.gov.eg/story/156155?lang=ar اارلخ الاسترجاع ٢٢/٠٤/٢٢م.

٣١. وزارة التربللة و الأعللى (٢٠٢٠): الخطة الاسآراآللجلة للأعللى قبل الجامعى؁ مرجع سابق؁ ص ٩٠. <https://alborsaanews.com/2022/02/17/1296722>

المراجع الأجنبية:

- Abdel-Aziz, M., & El-Gohary, H. (٢٠٢٢). The Evolution of Tourism and Hospitality in Egypt: Challenges and Opportunities. *International Journal of Tourism and Hospitality Management*, ١٥(٣), ١٢٣-١٤٥.
- El-Sayed, A., & Ahmed, M. (٢٠٢١). The Role of Hospitality and Tourism in Economic Development: A Case Study of Egypt. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, ١٠(٢), ٤٥-٦٠.
- Gökkaya, Ö. & Özbağ, G.K. (٢٠١٥). Linking Core Competence, Innovation and Firm Performance, *Journal of Business Research*, ٧(١), ٩٠ - ١٠٢.