جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

# دراسة مقارنة لخريجى شعبة الدراسات الفندقية بالتعليم المفتوح والتعليم الانتظامى لطلبة مرحلة البكالوريوس

## (بالتطبيق على كلية السياحة والفنادق بجامعة المنصورة)

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

صفاء سامي عبد القادر عبد الوهاب

باحثة بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

د/ محمد عبد الفتاح زهري

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

أ.د/ وائل محمود عزيز

الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق ـ جامعة المنصورة
عدد (٤) ـ ديسمبر ٢٠١٨

# دراسة مقارنة لخريجى شعبة الدراسات الفندقية بالتعليم المفتوح والتعليم الانتظامى لطلبة مرحلة البكالوريوس
## (بالتطبيق على كلية السياحة والفنادق بجامعة المنصورة)

إعداد

صفاء سامي عبد القادر عبد الوهاب[١] د/ محمد عبد الفتاح زهري[٢] أ.د/ وائل محمود عزيز[٣]

**ملخص البحث:**

يهدف البحث إلى تقييم خريجى التعليم المفتوح بشعبة الدراسات الفندقية وذلك من خلال المقارنة بين طلبة التعليم المفتوح وطلبة الإنتظام فى سنة التخرج بهدف التعرف على المهارات والمعارف التى اكتسبها كلاً من طلبة التعليم المفتوح وطلبة الإنتظام بقسم الدراسات الفندقية و قياس أوجه التشابه والاختلاف بين المهارات والمعارف التى اكتسبها كلاً من طلبة التعليم المفتوح وطلبة الإنتظام بالكلية. وتظهر أهمية البحث فى إلقاء الضوء على نظام التعليم المفتوح فى المجال الفندقى والبحث فيه ، والذى من شأنه المساهمة فى تحسين وتطوير ذلك النظام من التعليم من خلال التركيز على المهارات التى يكتسبها الطلبة أثناء دراستهم الأكاديمية.

ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استمارة إستبيان وزعت على عينة عشوائية من طلبة السنة الأخيرة من التعليم المفتوح والإنتظام ، حيث تم توزيع (٦٩)استمارة كان منها (٦٠) استمارة صالحة للتحليل الإحصائى بنسبة ( ٨٦.٩٦٪ ).

ولقد توصلت النتائج إلى إفتقار طلبة التعليم المفتوح إلى العديد من المهارات الذهنية، والمهنية والعملية والعامة ، كما توصلت النتائج إلى العديد من أوجه التشابه والإختلاف بين طلبة المفتوح والإنتظام عينة الدراسة.

**الكلمات الدالة**: الخريجين،الدراسات الفندقية،التعليم المفتوح.

**A comparative Study for Graduates of Hotel Studies Branch of Open and Regular Education for Undergraduate Students**

(Applied to the Faculty of Tourism and Hotels Mansoura University)


## Abstract:

The research aims to evaluate the Open learning graduates at Hotel studies department through comparison between Open and regular learning students at the faculty of Tourism and Hotels Mansoura university , to identify the skills and knowledge by students and measure the similarities and differences between the skills they have.

To achieve this goal , a questionnaire was designed and distributed to a random sample of students in the graduation year which 69 forms were distributed , of which 60 response rate 86.96% were valid for statistical analysis.

The results of the field study stated, the lack of open learning students to many mental , practical , professional and general skills.

The results also reached many similarities and differences between Open and regular learning students .


**Key words:** Graduates, Hotel studies, Open learning

## مشكلة البحث:

بالرغم من تنوع أنظمة التعليم وتعددها ، وبالرغم من تعدد الدراسات السابقة عن التعليم المفتوح فى العديد من الدول العربية والأجنبية وفى مختلف المجالات إلا أنه لم يلق الإهتمام الأمثل فى مؤسسات التعليم السياحى والفندقى ، وحيث أن هدف التعليم الفندقى هو توفير الظروف الملائمة لإعداد خريجين قادرين على التعامل مع كل حديث فى سوق الضيافة ، ودوره فى توفير بيئات تعليمية مناسبة تتيح للطلاب تحقيق أهداف تعليمية بفاعلية تخدم سوق العمل الفندقى وتكون جديرة بالإهتمام ومتضمنة مستوى أكاديمى ملائم.

فمن هنا تكمن مشكلة الدراسة الحالية فى الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ماهى المهارات والمعارف التى اكتسبها كلاً من طلبة التعليم المفتوح وطلبة الإنتظام بقسم الدراسات الفندقية؟
- ماهى أوجه التشابه والاختلاف بين المهارات والمعارف التى اكتسبها كلاً من طلبة التعليم المفتوح وطلبة الإنتظام بالكلية؟

## أهداف البحث

تهدف الدراسة الحالية إلى تقييم خريجى شعبة الدراسات الفندقية ببرنامج التعليم المفتوح بكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة وذلك بمقارنة مع طلبة الإنتظام بالكلية فى السنة الأخيرة وذلك من خلال:إلقاء الضوء على المهارات والمعارف التى اكتسبها كلاً من طلبة التعليم المفتوح وطلبة الإنتظام بقسم الدراسات الفندقية و قياس أوجه التشابه والاختلاف بين المهارات والمعارف التى اكتسبوها خلال الدراسة بالكلية.

## الإطار النظرى

### أولاً: جودة التعليم الفندقى

يمكن تعريف جودة التعليم بأنها"التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة للعملية التعليمية وفق نظم محددة تؤدى إلى تحقيق رسالة المؤسسة التعليمية فى بناء

الإنسان من خلال تقديم الخدمة التعليمية المتميزة"(بسيونى،٢٠١٦).وذكر Kumar (2014) أن التعليم الفندقى عامل مهم لتطوير السياحة فى أى منطقة، فهو ذو أهمية فعالة جداً لتنمية الجانب الإيجابى من القوى البشرية، ويلعب دور حيوى فى تنمية القوى العاملة، وذلك نتيجة تزايد نصيب الاهتمام بالتعليم السياحى فى العقود الأخيرة لتوفير العمالة المؤهلة فى ذلك المجال والذى بدوره يحتاج من الطلاب الذين يلتحقون بهذا المجال مهارات مختلفة لمواجهة تحديات هذه الصناعة( Danial et al,2017)

وذكرت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد (٢٠٠٩) أهداف جودة التعليم العالى فى السياحة والفنادق كالتالى:

إعداد الكوادر البشرية والمؤهلة فى مختلف عمليات وأنشطة السياحة والضيافة والمهارات اللازمة التى تؤهلهم للمنافسة فى سوق العمل والوفاء بمتطلبات واحتياجات سوق العمل،تزويد الخريج بالأساسيات والمفاهيم والمنهجيات المرتبطة بمختلف الأنشطة فى السياحة والضيافة، بناء المفاهيم الصحيحة ورفع إدراك الخريجين لأهمية السياحة والضيافة فى الإقتصاديات المحلية والعالمية والتقريب بين الشعوب، إعداد وتزويد الخريج بأخلاقيات وآداب المهنة فى مجالى السياحةوالضيافة. وبالتالى فإن المدخلات فى العملية التعليمية والتى تعتبر أساس تحسين الجودة ، وعملياتها المتمثلة فى عمليات التعليم والتعلم ، والمخرجات والتى تشمل الخريجين هى بمثابة عناصر لجودة التعليم الفندقى (إدريس ،٢٠١٢). وبناءاً على ذلك فينبغى على كل المؤسسات التعليمية اتباع مفهوم الجودة سواء من حيث أعضاء هيئة التدريس والطلبة ، وحيث ان من أهم أهداف جودة التعليم الفندقى هو تحقيق التكامل بين مخرجات مؤسسات التعليم الفندقى وبين سوق العمل(منصورى ويحياوى، ٢٠١٧).

**المعايير الأكاديمية لقطاع الفنادق**

قامت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد بإصدار وثيقة المعايير الأكاديمية القومية القياسية لقطاع السياحة والفنادق عام ٢٠٠٩ والتي تشتمل في

طياتها علي المواصفات التي يجب أن يكون عليها خريجي كليات ومعاهد السياحة والفنادق العليا ببرامجها الثلاث (الدراسات السياحية -الدراسات الفندقية – الإرشاد السياحي) بالإضافة إلي الوظائف التي يجب أن يعمل بها خريجي هذه البرامج. وبالإضافة إلي ما سبق حددت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم (٢٠٠٩) المهارات المعرفية، والذهنية، والعملية والعامة التي يجب أن يكتسبها خريجى برنامج الفنادق علي النحو التالي:

- **مهارات المعرفة والفهم:** يجب أن يكون الخريج قادراً علي (إدراك أهمية قطاع الضيافة ومكانتها فى الإقتصاد القومي، معرفة أساسيات تقسيم مختلف أنواع منشات الضيافة وإداراتها المختلفة، وفهم ومعرفة الهياكل التنظيمية للإدارات الرئيسية بمنشات الضيافة وأسس التوصيف الوظيفى لجميع الوظائف بمنشات الضيافة، وإدراك مبادىء حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة لكل أنشطة قطاع مؤسسات الضيافة بصفة عامة، والإلمام بكافة الأنشطة والعمليات والأساليب الإدارية والفنية بجميع مؤسسات الضيافة، يدرك كيفية التعامل مع الانماط المختلفة من العملاء،أداب وأخلاقيات المهنة،معرفة وفهم أسس عمليات إنتاج الأغذية والمشروبات وأساسيات صحة وسلامة الغذاء والصحة العامة والإسعافات الأولية، الإلمام بأسس ومفاهيم الجودة فى مؤسسات الضيافة،فهم أسس الدراسات والأبحاث الميدانية والتدريب وتحليل البيانات فى مجال صناعة الضيافة).
- **المهارات الذهنية:** يجب أن يكون الخريج قادراً علي (التحليل الإحصائى لبيانات المنشآت المختلفة فى قطاع صناعة الضيافة، الربط بين متطلبات العمل في مؤسسات الضيافة وحاجة المجتمع، إتخاذ القرارات وفقًا لمتطلبات بيئة العمل، المقارنة بين الثقافات المختلفة ودوافع العملاء واستنتاج العلاقات المتشابكة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والفنادق).
- **المهارات المهنية والعملية:** يجب أن يكون الخريج قادراً علي (التعامل بسلوكيات وآداب وأخلاقيات المهنة، خدمة العملاء من جنسيات مختلفة، القيام بالمهام الإدارية

والفنية المتعلقة بمجال عمله، التواصل وتوظيف وإستخدام المصطلحات المهنية باللغة العربية والأجنبية، العمل فى مختلف المهن والوظائف فى مؤسسات الضيافة، التكيف والتأقلم مع المتغيرات في بيئة الأعمال، ممارسة إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بمؤسسات الضيافة، إجراء العمليات المحاسبية والمالية المطبقة فى مجالات الضيافة، وتوظيف العلوم المرتبطة مثل علم نفس العملاء - البيئة – التشريعات السياحية).

- **المهارات العامة:** يجب أن يكون الخريج قادراً علي (التعامل باللغات الأجنبية المختلفة، إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة الضيافة، تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل، المشاركة الفعالة وقيادة الأفراد لتحقيق أهداف المؤسسة التى يعمل بها، وإستخدام التقنيات الحديثة الملائمة لمجال العمل، ممارسة مهارات الإتصال والعرض، والتفاعل والعمل مع الفريق، التعامل مع المشكلات في بيئة العمل، إنجاز المهام المكلف بها فى الإطار الزمنى المحدد، وممارسة البروتوكول والمراسم العامة المتعلقة بالمجال، والتعلم الذاتي).

## ثانياً: المشكلات التى تواجه التعليم السياحى والفندقى

تتشابه مشكلات ومعوقات التعليم السياحى والفندقى مع معوقات التعليم الجامعى فى دول العالم المختلفة ، حيث تتمثل فى إنخفاض المستوى اللغوى والمهارة لدى أغلب الطلاب وبخاصة طلاب الفرقة الأولى لإعتمادهم على الحفظ والتلقين فى المرحلة الثانوية ، بالإضافة إلى عدم وجود تفاعل مباشر بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس نتيجة الأعداد المتزايدة من الطلاب، ووجود تباين واضح بين المناهج الدراسية التى تدرس بالكلية وبين إحتياجات سوق العمل السياحى(محمد،٢٠٠٤).

إفتقار الخريجين الجدد الذين تخرجهم المؤسسات التعليمية فى مجال السياحة والفنادق لروح الإلتزام والإخلاص فى العمل ، بالإضافة لتوقعاتهم الخاطئة حول طبيعة العمل فى مجال السياحة مما يجعلهم يتعجلون الوصول إلى المناصب العليا خلال فترة زمنية قصيرة.كما نتجت دراسته بعدم قدرة الخريجين المتخصصين

بكليات السياحة والفنادق على المنافسة فى سوق العمل(السيد، ٢٠٠٦وعباس ،٢٠١٦).ومن ناحية أخرى فيعانى التعليم السياحى والفندقى من إنخفاض مستوى الطلاب الملتحقين بمؤسسات التعليم السياحي الجامعي ، وتخريج أعداد من الخريجين بمهارات لا يحتاجها سوق العمل مع وجود عجز وطلب في مهارات أخرى ، وسوء تنظيم سوق العمل، حيث مزاولة المهن دون ضابط لتراخيص مزاولتها. ويقال في بعض الأحيان أن السياحة مهنة من لا مهنة له( أحمد، ٢٠١٤).

ذكرت( نصار،٢٠١٤) فى دراستها بأن التعليم السياحى المفتوح يعانى من عدة مشكلات حيث أنه يتبع شروط قبول لاتحقق فلسفة النظام القائم على تحقيق فرص متساوية فى التعليم ، واقتصار البرنامج على مقررات دراسية يغلب عليها الطابع التقليدى وقلة عدد مواد التخصص والساعات المخصصة له بل إنه فى بعض الأحيان تكون كتب التعليم المفتوح أقل جودة وأقل عمق، بالإضافة لتدنى النظرة المجتمعية لهذا النوع من التعليم وقلة عدد اللقاءات الأسبوعية مما يتيح للطلاب حرية االحوار والمناقشة أو التعمق فى المقررات لحصولهم على أكبر قدر ممكن من المعلومات، بالإضافة إلى وجود فجوة كبيرة بين المناهج بالتعليم المفتوح ومتطلبات سوق العمل.

## ثالثاً : ماهية وجودة التعليم المفتوح

يعرف التعليم المفتوح بأنه" تطبيق لمبادئ التعليم للجميع "(Zobalada,2008) كما تم تعريفه بأنه "نظام متاح لجميع الجماهير، يتسم بالمرونة فى شروط القبول به ، واختيار الدراسين وطريقة التعليم تبعاً لاحتياجاتهم وظروفهم"(عبد العزيز،٢٠١٠).ويهدف التعليم المفتوح إلى تنمية المجتمع إقتصادياً وإجتماعياً ، والمساهمة فى حل مشكلاته فالجامعة ليست عالم للتعليم وإنما عالم لخدمة المجتمع (فايد،٢٠٠٨)، كما يعمل أيضاً على توفير فرص التعليم والتدريس والنمو المهنى المستمر للموظفين والعمال وهم على رأس العمل لكى يساعدهم على أداء واجباتهم ومسئولياتهم وأدوارهم الوظيفية على أكمل وجه(تمام،٢٠١٠).وتتحقق جودة التعليم المفتوح من خلال إعداد معايير محددة لاشباع الدارسين وتحقيق فاعلية

البرنامج التعليمى ، والتحسين المستمر لجميع عناصر التعليم فى أقصر وقت ممكن(شحاتة،٢٠١٦)، وتركيزه على مجالات وميادين ذات أهمية فى الاقتصاد المعاصر فى المجالات المختلفة ، واتباع مبدأ التشاركية والعمل التعاونى فى مجال إعداد المقررات ، وإجراء بحوث ميدانية موجهة تستهدف احتياجات السوق الفعلية وتستقرئ مستقبله، وتبحث مشكلات الخريجين والباحثين ، ومستوى الكفاءات والمهارات ، وأوجه القصور بينها(محمد،٢٠١٦).

## رابعاً: العوامل البيئية المؤثرة على التعليم المفتوح

تتمثل العوامل التى تؤثر على التعليم المفتوح فى عوامل داخلية والتى تتمثل فى نقاط القوة سواء أعضاء هيئة تدريس حاصلين على بعثات خارجية ، ووجود وحدات تدريب وتقويم داخل المنظومة ، ونقاط الضف سواء فى قلة وعى بعض أعضاء الهيئة المعاونة بأهمية البرامج التدريبية ، وقلة الموارد المالية (القطامين،٢٠٠٢)،وبالتالى يُمكن ذلك التحليل من تحليل البيئة الداخلية (نقاط القوة والضعف(Rindam,2014 ) ، ويمكن التحكم فى العوامل الداخلية من خلال تحديد نقاط القوة لتدعيمها ونقاط الضعف لتفاديها ( فايد وفراج،٢٠١٥).أما البيئة الخارجية فهى مجموعة الفرص التى يمكن الإستفادة منها فى تحقيق أهداف منظومة التعليم المفتوح ، وتتمثل التهديدات فى مجموعة التغيرات العالمية المتسارعة والتى تتطلب تنفيذ دورات تدريبية بصفة مستمرة لاستيعاب مستجدات العصر(May,2010).

# الدراسة الميدانية

## منهجية الدراسة

**عينة الدراسة:** للوصول إلى نتائج الدراسة تم إختيار العينة من طلبة التعليم المفتوح والإنتظام بكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة فى سنة التخرج للعام الجامعى٢٠١٦/٢٠١٧،حيث تم توزيع استمارة إستبيان على الطلبة،حيث بلغ عدد الإستمارات الموزعة (٦٩) إستمارة ، وقد تم إسترجاع ٦٠ إستمارة صالحة للتحليل الإحصائى بنسبة إسترجاع بلغت( ٨٦.٩٦٪ ).

وقد صممت الإستبانة وفق أهداف الدراسة حيث إشتملت علي أربعة محاور تضمنت ( ٣٠) عبارة بواقع تسع عبارات للمحور الأول والذي تناول أراء وتوجهات أفراد عينة الدراسة نحو معايير المعرفة والفهم. وخمس عبارات للمحور الثاني والذي تناول المهارات الذهنية، أماالمحور الثالث (المهارات المهنية والعملية) فقد إشتمل علي خمس عبارات ، بالإضافة الى المحور الرابع الخاص بالمهارات العامة والذى إشتمل على إحدى عشر عبارة وقد إستخدم الباحثين مقياس ليكرت الخماسي بدرجات موافقة تتدرج من غير موافق بشدة حتي موافق بشدة كما هو موضح بالجدول التالي :

**جدول رقم (١): مقياس ليكرت الخماسي**

| درجات الموافقة | غيرموافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| الدرجة | ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ |
| المدى | ١.٨٠:١ | ٢.٦٠:١.٨١ | ٣.٤٠:٢.٦١ | ٤.٢٠:٣.٤١ | ٥:٤.٢١ |

المدى(طول الفئة)=(٥ –١)/٥=٠.٨٠

## النتائج والمناقشة

وفيما يلى عرض تفصيلى لنتائج الدراسة الميدانية التى تم التوصل إليها.

### أولا مهارات المعرفة والفهم

جدول رقم ( ٢ ) أراء عينة الدراسة نحو مدى إكتسابهم لمهارات المعرفة والفهم

| العبارة | التعليم الانتظامى | | | التعليم المفتوح | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | المؤشرات الاحصائية | | | | | |
| | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى | الترتيب | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى | الترتيب |
| معرفتك لأهمية قطاع الضيافة ومكانتها فى الإقتصاد القومى | ٤.٠٧ | ٠.٦٠١ | ٢ | ٣.٩٦ | ١.٠٥٦ | ٣ |
| معرفتك لأساسيات تقسيم مختلف أنواع منشأت الضيافة وإداراتها المختلفة | ٤.١٢ | ٠.٥٩٣ | ١ | ٤.١٧ | ١.٠٤٣ | ١ |
| معرفتك للهياكل التنظيمية للادارات الرئيسية بمنشأت الضيافة وأسس التوصيف الوظيفى لجميع الوظائف بمنشأت الضيافة. | ٣.٩٣ | ٠.٧٤٥ | ٤ | ٣.٧٨ | ٠.١٦٦ | ٥ |
| إدراكك لمبادئ حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة لكل أنشطة قطاع مؤسسات الضيافة بصفة عامة | ٣.٥٧ | ٠.٨٨٧ | ٩ | ٣.٦٧ | ١.١٣٨ | ٦ |
| إلمامك بكافة الأنشطة والعمليات والأساليب الإدارية والفنية بجميع مؤسسات الضيافة | ٣.٥٧ | ٠.٨٠١ | ٨ | ٣.٦٧ | ١.١٨٨ | ٧ |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| معرفتك للعلوم والمعارف المختلفة ذات العلاقات التشابكية لصناعة الضيافة مثل العلاقات العامة وعلم نفس التعامل مع العملاء وأداب وأخلاقيات المهنة | ٣.٥٩ | ٠.٩٣٨ | ٧ | ٣.٤٧ | ١.١٠٨ | ٩ |
| معرفتك لأسس عمليات إنتاج الأغذية والمشروبات وأساسيات صحة وسلامة الغذاء والصحة العامة والإسعافات الأولية | ٣.٦٤ | ٠.٩٠٦ | ٦ | ٤.٠٦ | ٠.٩٩٨ | ٢ |
| قدرتك على الإلمام بأسس ومفاهيم الجودة فى مؤسسات الضيافة | ٣.٨٨ | ٠.٨٨٩ | ٥ | ٣.٨٣ | ١.٢٠٠ | ٤ |
| قدرتك على فهم أسس الدراسات والأبحاث الميدانية والتدريب وتحليل البيانات فى مجال صناعة الضيافة | ٣.٩٨ | ٠.٧٨٠ | ٣ | ٣.٦١ | ١.٤٦١ | ٨ |
| المتوسط الحسابى العام ٣.٨٢ | | | | المتوسط الحسابى العام ٣.٨١ | | |

أوضحت النتائج الواردة فى جدول رقم(٢) إتفاق كلا من طلبة التعليم الإنتظامي و المفتوح في جميع عبارات محور المعرفة و الفهم،.علي الرغم من تشابه نظامي التعليم الانتظامي والمفتوح في عبارة " معرفتك لأساسيات تقسيم مختلف أنواع منشات الضيافة وإداراتها المختلفة" التي حصلت علي أعلي ترتيب للمتوسطات، اختلف النظامين علي العبارة التي حصلت علي أقل ترتيب للمتوسطات حيث كانت عبارة " إدراكك لمبادئ حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة

لكل أنشطة قطاع مؤسسات الضيافة بصفة عامة"هى الأقل ترتيباً فى متوسطات الموافقة لنظام التعليم الانتظام،واختلفت هذه النتيجة مع (محمد،٢٠١٧)حيث مالت معظم عينة الدراسة نحو عدم الموافقة، وحصلت عبارة " معرفتك للعلوم والمعارف المختلفة ذات العلاقات التشابكية لصناعة الضيافة مثل العلاقات العامة وعلم نفس

التعامل مع العملاء وآداب وأخلاقيات المهنة" علي المرتبة الاخيرة للمتوسطات في نظام التعليم المفتوح.

**جدول رقم (٣) أراء عينة الدراسة نحو مدى إكتسابهم للمهارات الذهنية**

| العبارة | التعليم الانتظامى | | | التعليم المفتوح | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | المؤشرات الاحصائية | | | | | |
| | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى | الترتيب | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى | الترتيب |
| قدرتك على التحليل الإحصائى لبيانات المنشأت المختلفة فى قطاع الفنادق | ٣.٧٤ | ٠.٩٣٩ | ٢ | ٣.٠٦ | ١.٣٤٩ | ٥ |
| قدرتك على الربط بين متطلبات العمل فى مؤسسات الضيافة وحاجات المجتمع | ٣.٣٦ | ٠.٩٥٨ | ٥ | ٣.١١ | ١.٣٢٣ | ٤ |
| قدرتك على اتخاذ القرارات وفقاً لبيئة العمل | ٣.٦٩ | ٠.٩٥٠ | ٣ | ٣.٣٩ | ١.٢٩٠ | ٣ |
| قدرتك على المقارنة بين الثقافات المختلفة ودوافع العملاء | ٣.٧٦ | ٠.٩٣٢ | ١ | ٣.٦٧ | ١.٣٢٨ | ١ |
| قدرتك على استنتاج العلاقات المتشابكة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والفنادق | ٣.٦٧ | ٠.٧٨٦ | ٤ | ٣.٦١ | ١.٩٥ | ٢ |
| المتوسط الحسابى العام ٣.٦٤ | | | | المتوسط الحسابى العام ٣.٣٦ | | |

يتضح من الجدول رقم ( ٣ ) إتفاق كلا من طلبة التعليم الإنتظامي و المفتوح في بعض عبارات محور المهارات الذهنية، حيث وافق كلاهما علي أن لديهم المقدرة على المقارنة بين الثقافات المختلفة ودوافع العملاء بمتوسط (٣.٧٦) للتعليم الانتظام و متوسط (٣.٦٧) للتعليم المفتوح. كما إتفق كلاهما علي أن لديهم القدرة على استنتاج العلاقات المتشابكة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والفنادق بمتوسط

(٣.٦٧) للتعليم الانتظام و متوسط (٤.٦١) للتعليم المفتوح. في عبارة قدرتك على الربط بين متطلبات العمل فى مؤسسات الضيافة وحاجات المجتمع " تشابة اجابات المبحوثين النظامين حيث كان رائيهم علي تلك العبارة محايد بمتوسط (٣.٣٦) للتعليم الانتظام ومتوسط (٣.١١) للتعليم المفتوح.

علي الرغم من إتفاق المبحوثين في كلا النظاميين علي بعض النقاط بمحور المهارات الذهنية، فإنهم إختلفوا في إجابات النقاط الاخري. فبينما وافق المبحوثين في نظام التعليم الانتظامي علي أنهم لديهم القدرة علي على التحليل الإحصائى لبيانات المنشأت المختلفة فى قطاع الضيافة بمتوسط (٣.٧٤)، كان رأى المبحوثين في نظام التعليم المفتوح محايد بمتوسط (٣.٠٦). في نفس السياق وافق المبحوثين في نظام التعليم الانتظامي علي عبارة " قدرتك على إتخاذ القرارات وفقاً لمتطلبات بيئة العمل" بمتوسط ( ٣.٦٩ )، بينما كان رأى المبحوثين في نظام التعليم المفتوح محايد بمتوسط (٣.٣٩). وتلك النتيجة تختلف مع ماتوصلت إليه (أبو العينين ،٢٠١٦)،حيث أبدى الخريجين عدم إتفاقهم مع عبارتى القدرة على التحليل الإحصائى، وإتخاذ القرارات وفقاً لبيئة العمل.

**جدول رقم (٤) أراء عينة الدراسة نحو مدى إكتسابهم المهارات المهنية والعملية**

| العبارة | التعليم الانتظامى | | | التعليم المفتوح | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | المؤشرات الاحصائية | | | | | |
| | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى | الترتيب | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى | الترتيب |
| العمل فى مختلف المهن والوظائف فى مؤسسات الضيافة | ٣.٥٥ | ٠.٩١٦ | ٥ | ٣.٦١ | ١.١٩٥ | ١ |
| ممارستك إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بمؤسسات الضيافة | ٣.٨٦ | ٠.٨٩٩ | ٢ | ٣.٣٩ | ١.٠٣٧ | ٣ |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| إجراءك للعمليات المحاسبية والمالية المطبقة فى مجالات االضيافة | ٣.٨٨ | ٠.٧٧٢ | ١ | ٣.٥٠ | ١.٢٤٩ | ٢ |
| قدرتك على توظيف العلوم المرتبطة مثل علم نفس العملاء-البيئة-التشريعات السياحية لخدمة مجالات العمل فى الضيافة | ٣.٧٩ | ٠.٨٤٢ | ٣ | ٣.٣٣ | ١.٣٢٨ | ١ |
| قدرتك على اعداد وتنظيم وإدارة أنشطة أعمال الضيافة مستخدماً التقنيات الضيافة | ٣.٧٩ | ٠.٨٤٢ | ٤ | ٣ | ١.٣٧٢ | ٥ |
| المتوسط الحسابى العام ٣.٧٧ | | | | المتوسط الحسابى العام ٣.٣٦ | | |

يتضح من الجدول ( ٤ ) إتفاق كلا من طلبة التعليم الإنتظامي و المفتوح في عبارتين فقط بمحور المهارات المهنية والعملية، حيث وافق كلاهما علي أن لديهم المقدرة على إجراء للعمليات المحاسبية والمالية المطبقة فى مجالات الضيافة بمتوسط (٣.٨٨) للتعليم الانتظام و متوسط (٣.٥٠) للتعليم المفتوح. كما إتفق كلاهما علي أن لديهم القدرة على العمل فى مختلف المهن والوظائف فى مؤسسات الضيافة بمتوسط (٣.٥٥) للتعليم الانتظام و متوسط (٣.٦١) للتعليم المفتوح.

علي الجانب الأخر يظهر إختلافا في أراء المبحوثين من طلبة التعليم الإنتظامي و المفتوح في باقي نقاط محور المهارات المهنية والعملية. علي الرغم من أن طلبة التعليم الانتظامي وافقوا علي عبارة " ممارستك إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بمؤسسات الضيافة" بمتوسط (٣.٨٦)، كان متوسط إجابات طلاب التعليم المفتوح تميل نحو المحايدة بمتوسط (٣.٣٩). في نفس السياق، بينما وافق طلبة التعليم الانتظامي علي أن لديهم القدرة علي توظيف العلوم المرتبطة مثل علم نفس العملاء -البيئة -التشريعات السياحية لخدمة مجالات العمل فى الضيافة ولديهم القدرة ايضا على إعداد وتنظيم وإدارة أنشطة أعمال الضيافة مستخدماً التقنيات الحديثة بمتوسط (٣.٧٩)، كان متوسط إجابات طلاب التعليم

المفتوح تميل نحو المحايدة بمتوسط (٣.٣٣) في العبارة الاولي و متوسط (٣) في العبارة الثانية . ، ويتضح من النتائج السابقة إفتقار خريجى التعليم المفتوح لمعظم المهارات غاية الأهمية واللازمة للعمل فى المجال الفندقى.

**جدول رقم ( ٥ ) أراء عينة الدراسة نحو مدى إكتسابهم للمهارات العامة**

| العبارة | التعليم الانتظامى | | | التعليم المفتوح | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | المؤشرات الاحصائية | | | | | |
| | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى | الترتيب | المتوسط الحسابى | الانحراف المعيارى | الترتيب |
| قدرتك على التعامل باللغات الأجنبية | ٣.٤٥ | ٠.٩١٦ | ١٠ | ٣.١١ | ١.٣٦٧ | ١ |
| اكتسابك لمهارة إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة الضيافة | ٣.٥٧ | ١.٠٦٣ | ٩ | ٢.٤٤ | ١.٣٨١ | ١ |
| قدرتك على تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل | ٣.٤٠ | ١.٠٨٣ | ١١ | ٣.١٧ | ١.٤٢٥ | ٩ |
| قدرتك على المشاركة الفعالة وقيادة الأفراد لتحقيق أهداف المؤسسة التى يعمل بها | ٣.٨٦ | ٠.٨٩٩ | ٥ | ٤.٠٦ | ١.٠٥٦ | ٤ |
| قدرتك على استخدام التقنيات الحديثة الملائمة فى مجال العمل | ٣.٧١ | ٠.٩١٨ | ٦ | ٤.١٧ | ٠.٨٥٧ | ٢ |
| قدرتك على ممارسة مهارات الإتصال والعرض | ٣.٦٢ | ٠.٩٠٩ | ٧ | ٣.٧٢ | ١.١٢٧ | ٦ |
| قدرتك على التفاعل والعمل مع الفريق | ٤.٠٥ | ٠.٨٠٥ | ٣ | ٣.٦٧ | ١.٢٨٣ | ٧ |
| قدرتك على التعامل مع المشكلات فى بيئة العمل | ٤.١٩ | ٠.٥٠٥ | ١ | ٤.٢٨ | ٠.٨٢٦ | ١ |
| قدرتك على إنجاز المهام المكلف بها فى الإطار الزمنى المحدد | ٤.٠٢ | ٠.٨١١ | ٤ | ٤ | ٠.٩٧٠ | ٥ |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| قدرتك على ممارسة البروتوكول والمراسم المتعلقة بالمجال | ٤.٠٥ | ٠.٦٢٣ | ٢ | ٤.١١ | ٠.٧٥٨ | ٣ |
| قدرتك على التعلم الذاتى | ٣.٦٠ | ٠.٩٦٤ | ٨ | ٣.٦٧ | ١.٢٨٣ | ٨ |
| المتوسط الحسابى العام ٣.٧٨ | | | المتوسط الحسابى العام ٣.٦٧ | | | |

يتضح من الجدول (٥) إتفاق كلا من طلبة التعليم الإنتظامي و المفتوح في بعض العبارات بمحور المهارات العامة وإختلفوا في بعض العبارات الأخري، حيث وافق كلاهما علي أن لديهم القدرة على المشاركة الفعالة وقيادة الأفراد لتحقيق أهداف المؤسسة التى يعمل بها بمتوسط (٣.٨٦) للتعليم الانتظام و متوسط (٤.٠٦) للتعليم المفتوح. بالإضافة إلي ذلك وافق المبحوثين في نظامي التعليم أن لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة الملائمة فى مجال العمل بمتوسط (٣.٧١) للتعليم الانتظام و متوسط (٤.١٧) للتعليم المفتوح. في نفس السياق، يري المبحوثين أن لديهم القدرة على ممارسة مهارات الإتصال والعرض بمتوسط (٣.٦٢) للتعليم الانتظام و متوسط (٣.٧٢) للتعليم المفتوح و أنهم يستطيعون التفاعل والعمل مع الفريق بمتوسط (٤.٠٥) للتعليم الانتظام و متوسط (٣.٦٧) للتعليم المفتوح.بالإضافة إلي ما سبق حيث وافق كلاهما علي أن لديهم القدرة على إنجاز المهام المكلف بها فى الإطار الزمنى المحدد بمتوسط (٤.٠٢) للتعليم الانتظام و متوسط (٤) للتعليم المفتوح. وافق المبحوثين في نظامي التعليم أيضا أن لديهم القدرة على ممارسة البروتوكول والمراسم العامة المتعلقة بالمجال بمتوسط (٤.٠٥) للتعليم الانتظام و متوسط (٤.١١) للتعليم المفتوح. في نفس السياق، يري المبحوثين أن لديهم القدرة على التعلم الذاتى بمتوسط (٣.٦٠) للتعليم الانتظام ومتوسط (٣.٦٧) للتعليم المفتوح.في حين وافق فقط المبحوثين بنظام التعليم الإنتظامي علي عبارة " قدرتك على التعامل مع المشكلات فى بيئة العمل" بمتوسط (٤.١٩)، وافق بشدة المبحوثين بنظام التعليم المفتوح علي نفس العبارة بمتوسط (٤.٢٨) كان رأي كلا من طلبة التعليم الإنتظامي و المفتوح علي عبارة " قدرتك على تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل" محايدا بمتوسط (٣.٤٠) للتعليم

الانتظام و متوسط (٣.١٧) للتعليم المفتوح.علي الجانب الأخر، يظهر إختلافا في أراء المبحوثين من طلبة التعليم الإنتظامي و المفتوح في باقي نقاط محور المهارات العامة. علي الرغم من أن طلبة التعليم الانتظامي وافقوا علي عبارة " قدرتك على التعامل باللغات الأجنبية " بمتوسط (٣.٤٥)، كان متوسط إجابات طلاب التعليم المفتوح تميل نحو المحايدة بمتوسط (٣.١١). في نفس السياق، بينما وافق طلبة التعليم الانتظامي علي أنهم اكتسبوا مهارة إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة الضيافة بمتوسط (٣.٥٧)، كان متوسط إجابات طلاب التعليم المفتوح تميل نحو عدم الموافقة، حيث يروا انهم لم يكتسبوا مهارة إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة الضيافة بمتوسط (٢.٤٤)، وتتفق تلك النتيجة مع (أبو العينين ٢٠١٦،) .وتعزى الباحثة افتقار طلاب التعليم المفتوح لبعض المهارات العامة نتيجة لافتقارهم بعض للمهارات الذهنية فمن الطبيعى إذا كان لدى الطالب مهارات ذهنية ومهنية وعملية سيكون لديه مهارات عامة.

## ملخص نتائج الدراسة :

-أشارت غالبية عينة الدراسة إلى حصولهم بدرجة كافية على جميع مهارات المعرفة والفهم حيث حصلت عبارة المعرفة بأساسيات تقسيم مختلف أنواع منشأت الضيافة على أعلى ترتيباً فى درجات الموافقة بالنسبة لكلا النظامين، بينما حصلت عبارة المعرفة بالعلوم والمعارف المختلفة ذات العلاقات التشابكية لصناعة الضيافة مثل العلاقات العامة وعلم نفس التعامل مع العملاء وأداب وأخلاقيات المهنة وذلك بالنسبة للتعليم المفتوح، وعبارة الإدراك بمبادئ حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة لكل أنشطة قطاع مؤسسات الضيافة بالنسبة للإنتظام.

**-المهارات الذهنية:**

-أشارت غالبية عينة الدراسة من التعليم الإنتظام على حصولهم على جميع المهارات الذهنية بينما أشارت غالبية عينة الدراسة من التعليم المفتوح إلى حصولهم بدرجة كافية على عبارتين فقط من المهارات الذهنية وتمثلت فى المقارنة بين الثقافات

المختلفة ودوافع العملاء ، وإستنتاج العلاقات المتشابكة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة والضيافة.

-بينما وُجد قصور إلى حد ما فى بعض المهارات الذهنية الخاصة بطلبة التعليم المفتوح والتى تمثلت فى إتخاذ القرارات وفقاً لبيئة العمل، الربط بين متطلبات العمل فى مؤسسات الضيافة وحاجات المجتمع، القدرة على التحليل الإحصائى لبيانات المنشأت المختلفة .

**-المهارات المهنية والعملية:**

أشارت غالبية عينة الدراسة من التعليم الإنتظام على حصولهم على جميع المهارات المهنية والعملية ، بينما أشارت غالبية عينة الدراسة من التعليم المفتوح إلى حصولهم بدرجة كافية على عبارتين فقط من المهارات المهنية والعملية وتمثلت فى أن لديهم المقدرة على إجراء العمليات المحاسبية والمالية المطبقة فى مجالات الضيافة ، والقدرة على العمل فى مختلف المهن والوظائف فى مؤسسات الضيافة.

-بينما وُجد قصور إلى حد ما فى بعض المهارات المهنية والعملية الخاصة بطلبة التعليم المفتوح والتى تمثلت فى القدرة على ممارسة إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بمؤسسات الضيافة، القدرة على توظيف العلوم المرتبطة مثل علم نفس العملاء -البيئة -التشريعات السياحية لخدمة مجالات العمل فى الضيافة، والقدرة على إعداد وتنظيم وإدارة أنشطة أعمال الضيافة مستخدماً التقنيات الحديثة.

**-المهارات العامة:**

أشارت غالبية عينة الدراسة لكلا من النظامين على حصولهم على معظم المهارات العامة والتى تتمثل فى القدرة على المشاركة الفعالة وقيادة الأفراد لتحقيق أهداف المؤسسة التى يعمل بها، إستخدام التقنيات الحديثة الملائمة فى مجال العمل ، ممارسة مهارات الإتصال والعرض ، التفاعل والعمل مع فريق ، إنجاز المهام المكلف بها فى الإطار الزمنى المحدد لها ، ممارسة البروتوكول والمراسم العامة المتعلقة بالمجال، القدرة على

التعليم الذاتى ، التعامل مع المشكلات فى بيئة العمل بالإضافة إلى عبارتين لم يحصل عليها طلبة التعليم المفتوح وهما التعامل
باللغات الأجنبية ومهارة إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة الضيافة.

-بينما وُجد قصور إلى حد ما فى بعض المهارات العامة الخاصة لكلاً من الطلبة فى عبارة واحدة من المهارات العامة تتمثل فى تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل ، وقصور إلى حد ما فى مهارتى التعامل باللغات الأجنبية بالنسبة للتعليم المفتوح.

–على جانب أخر أشارت نتائج الدراسة إلى إفتقار طلبة التعلم المفتوح لمهارة إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة الضيافة.

## التوصيات:

**–وضع سياسة واضحة للارتقاء بمستوى التعليم المفتوح وذلك من خلال:**

١ –ضرورة ربط سياسات قبول الطلبة بإحتياجات ومتطلبات سوق العمل .

٢ -عقد مقابلات وعمل إختبارات ووضع ضوابط عند إختيار طلبة التعليم المفتوح لدخولهم الكلية.

٣ -عقد ندوات تعريفية للطلبة قبل دخلولهم الكلية .

٤ -تعديل اللائحة الخاصة بالتعليم المفتوح وملائمتها مع أهداف الطلبة وسوق العمل.

٥ -تفعيل دور وحدة متابعة الخريجين بالكلية ووضع سياسة واضحة لتوظيف خريجى برنامج التعليم المفتوح.

٦ - إمداد رجال الصناعة ببيانات ومعلومات عن خريجى التعليم المفتوح ، وعقد بروتوكولات تعاون تُسهل على خريجى التعليم المفتوح الحصول على وظيفة بعد التخرج.

**–الإرتقاء بمستوى جودة البرامج التعليمية والمقررات الدراسية الفندقية لطلبة التعليم المفتوح وذلك من خلال:**

١- إعادة النظر فى محتوى المقررات الدراسية وتغيير إتجاهها ودعمها بالمهارات الأساسية اللازمة للطالب، والتأكد من كونها تغطى جميع المعلومات الأساسية التى يحتاجها الطالب ليكتسب المهارات المتعلقة بالمجال بشكل منظم وبسيط.

٢ -اتخاذ إجراءات دورية لمراجعة المقررات الدراسية بصفة مستمرة للتأكد من كونها تتماشى مع كل ماهو جديد فى سوق العمل الفندقى.

٣ -تحقيق المواءمة بين تلك المقررات وسوق العمل وذلك من خلال الإستعانة بكوادر بشرية من الفنادق ومؤسسات الضيافة لشرح الجوانب العملية للمقررات.

٤-بالنسبة لتدريس اللغات فمن الضرورى الإهتمام بإحضار متخصصين فى تدريسها بحيث يتضمن المنهج الدراسى جميع الموضوعات والمصطلحات المتعلقة بالمجال ،عمل دورات تدريبية لتقوية الطلبة فى اللغة .

٥ -عمل دورات تدريبية للطلبة لتطوير مهاراتهم فى إستخدام تقنيات الحاسب الألى المتعلقة بالمجال.

٦ -الاهتمام بالتدريب الصيفى ووضع ضوابط للتأكد من تطبيقه بالشكل الملائم .

٧ -الإهتمام بالجانب العملى التطبيقى داخل الكلية فهو بمثابة ترجمة للجانب النظرى.

---

[١] باحثة بدرجة الماجستير كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

[٢] الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

[٣] الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق – جامعة المنصورة

# المراجع

## أولاً المراجع باللغة العربية

– أبو العينين ، رانيا السيد (٢٠١٦) ، أثر تطبيق المعايير الأكاديمية القومية المرجعية على جودة خريجى قسم الدراسات الفندقية بالكليات الجامعية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة المنصورة ، ص٤٦ .

– أحمد ، نعمات عبد الناصر (٢٠١٤) ، دراسة مقارنة بين نظام الساعات المعتمدة والنقاط المعتمدة وإمكانية الإفادة منها فى تطوير برامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة أسيوط،مجلة كلية التربية بأسيوط ، المجلد (٣٠) ،العدد (٣) ، ص ص٤٦١ -٤٦٢.

– إدريس ، جعفر عبد الله موسى (٢٠١٢) ، إمكانية تطبيق الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالى من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الإعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة ، مجلة أماراباك ، المجلد (٣) ، العدد (٧) ،ص٤٦.

–السيد ، إسلام السيد حسن (٢٠٠٦) ، تنمية الموارد البشرية فى ظل المتغيرات العالمية الجديدة بالتطبيق على قطاع السياحة فى مصر رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم ، ص ص٦٥ -٦٦.

– القطامين ، أحمد (٢٠٠٢) ، التخطيط الإستراتيجى فى مؤسسات التعليم العام:دراسة تحليلية تطبيقية ، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية ، المجلد (١٨) ، العدد(٢) ، ص ص٥٨ -٥٩.

– الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد (٢٠٠٩) ، وثيقة المعايير الأكاديمية القياسية لقطاع السياحة والفنادق ، ص ص٣٣ -٣٦.

بسيونى، إيهاب فتحى عبد العزيز (٢٠١٦)، تقييم جودة المعايير الأكاديمية للمقررات الفندقية التطبيقية بالكليات التكنولوجية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة المنصورة.

- تمام ، شادية عبد الحليم (٢٠١٠) ، الجودة فى برنامج التعليم المفتوح فى ضوء الإتجاهات العالمية والإتجاهات المحلية ، المكتبة العصرية ، المنصورة.

- شحاتة ، باسم عيد أحمد (٢٠١٦) ، التعليم الجامعى المفتوح ونوعية فرص الحياه"دراسة سسيولوجية"على خريجى التعليم المفتوح ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة المنصورة، ص١٦٢.

- عباس، أحمد أنور السعيد (٢٠١٦) ، دراسة توجهات طلبة قسم الدراسات الفندقية بالكليات الجامعية نحو العمل فى صناعة الضيافة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة ، ص١٧.

- عبد العزيز، صفاء عباس (٢٠١٠)، التعليم عن بعد والتعليم المفتوح والجامعة المفتوحة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة القدس المفتوحة.

فايد ،صبرى السيد عبد الرحمن محمد (٢٠٠٨) ، بعض مشكلات التعليم الجامعى المفتوح فى مصر "دراسة ميدانية" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة المنصورة.

-فايد ، هناء وفراج ، محمد (٢٠١٥) ، البدائل الإستراتيجية المقترحة لتنمية المنتج السياحى لمحافظة الإسماعيلية بإستخدام نموذج التحليل الرباعى SWOT ، مجلة كلية السياحة والفنادق ، جامعة الفيوم ، المجلد (٩) ، العدد(١/٢) ، ص ص٢٤٦ -٢٧١.

- محمد ، أمانى الشحات إبراهيم (٢٠٠٤)، تقييم جودة التعليم السياحى بكلية السياحة والفنادق ، بحث مقدم للمؤتمر القومى السنوى الحادى عشر(العربى الثالث):التعليم الجامعى العربى -آفاق الإصلاح والتطوير، فى الفترة من١٨ -١٩ ديسمبر، ص١٧.

-محمد، رانيا فوزى (٢٠١٧) ، دراسة متطلبات سوق العمل الفندقى من خريجى المدارس الفندقية ،رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة المنصورة.

- محمد ، زينب عبد النبى أحمد (٢٠١٦) ، ضمان جودة التعليم المفتوح مدخلاً لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة ، مجلة دراسات فى التعليم الجامعى ، العدد (٣٢) ، ص١٩٦.

- منصورى ، هوارى ويحياوى ، لخضر(٢٠١٧) ، الجودة فى التعليم العالى:متطلباتها وتحدياتها ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدراية ، مخبر المالية والمحاسبية والجباية والتأمين ، جامعة أم البواقى ، الجزائر، العدد (٧) ، ص٦٤٤.

- نصار، مديحة رمضان سيد (٢٠١٤) ، تقييم التعليم الغير تقليدى فى مصر فى ضوء الإتجاهات العالمية" بالتطبيق على التعليم السياحى المفتوح بجامعة عين شمس"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان.

## ثانياً مراجع باللغة الإنجليزية

-Danial , A.D.(2017).Tourism Education: What about Entrepreneurial skills? (Abst) , Journal of Hospitality and Tourism Management , v30, March 2017, pp56-72.

-Kumar, M (2014)."Hospitality Education In India, present status challenges and Opportunities ",African Journal of Hospitality ,Tourism and Leisure, V3(2),p2,online@http//ajhtl.com.

- May,G (2010),"Strategic Planning: Fundamentals for small Business, Business expertpress,LLC,Newyork,pp19-23.

- Rindam , M.(2014)."Cave Tourism:The Potenial Of Asar as a Natural Tourism Asset at Lenggong Valley", Perak.EDP Science, pp1-9.

- Zobalade, A(2008)." Quality Assurnace in Bangladesh Open University" , *Journal of Distance Education* ,V9□