

تقييم جودة خريجي التعليم الثانوي السياحي الفني المتقدم وارتباطها بمتطلبات العمل بشركات

السياحة بإقليم الدلتا

أشرف محمد عبد الحميد الصافوري	وليد سيد أمين (رحمه الله)	ثروت علي الديب
دبلوم الدراسات السياحية	أستاذ الدراسات السياحية	أستاذ علم الاجتماع
كلية السياحة والفنادق	وعميد كلية السياحة والفنادق الأسبق	وكيل كلية السياحة والفنادق
جامعة المنصورة	جامعة المنصورة	لشئون البيئة وخدمة المجتمع الأسبق

المخلص

يسهم التعليم السياحي في تنمية صناعة السياحة، من خلال توفير الموارد البشرية القادرة على تلبية متطلبات تلك الصناعة، وقد هدف البحث إلى تقييم قدرة وكفاءة خريجي المدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشؤون الفندقية والخدمات السياحية بإقليم الدلتا للعمل في صناعة السياحة من خلال تقديم مقترحات لتطوير مخرجات التعليم الثانوي الفني السياحي، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لتجميع بيانات البحث، من خلال عينة عشوائية من مديري الشركات السياحية بإقليم الدلتا، وتم استخدام برنامج (SPSS, V. 24) لتحليل البيانات، وقد توصل البحث للعديد من النتائج والتوصيات.

معلومات المقالة

الكلمات المفتاحية

تقييم الجودة؛ التعليم الفني السياحي والفندقي، شركات السياحة بإقليم الدلتا.

(JAAUTH)

المجلد 21، العدد 1،

(2021)،

ص 195-210.

مقدمة

تعد السياحة المحرك الأساسي لاقتصاديات العديد من دول العالم المتقدم والنامي على حد سواء، كونها تمثل أهم الصناعات القادرة على تحقيق معدل نمو اقتصادي يفوق العديد من الصناعات الأخرى، ومن ثم شهدت الأنشطة السياحية تزايداً وتطوراً في مجالات التخطيط والتسويق واستخدام التقنيات الحديثة، وصاحب ذلك تزايد الاهتمام بالتعليم والبحث والدراسات السياحية بمختلف مكوناتها، وذلك لتنمية الموارد البشرية والتدريب، حيث يمثل توفر العنصر البشري الماهر والمؤهل لسوق العمل في مجالات السياحة أحد أهم التحديات التي تواجه هذه الصناعة.

وللتعليم السياحي دور كبير في تطور صناعة السياحة عن طريق توفير الموارد البشرية القادرة على تلبية متطلبات تلك الصناعة، ويجد القائمون على صناعة السياحة وأصحاب الأعمال والمشروعات السياحية؛ إلا أن المشكلة تكمن في عدم كفاية الموارد البشرية المؤهلة وانخفاض كفاءتها والتي لا تستطيع أن تلبى الحاجة المتزايدة للصناعة من ناحية الجودة وهذا يؤثر على تنمية وتطوير صناعة السياحة (هويدي، 2006، ص51).

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في أن إقليم الدلتا لم يحصل بعد على نصيبه العادل من حركة السياحة الدولية الوافدة لجمهورية مصر العربية وأنه بحاجة للتطوير في العديد من المناحي ومنها الموارد البشرية العاملة في الشركات

السياحية بذلك الإقليم والتي من الملاحظ أن نسبة ليست بالقليلة منها من غير المتخصصين في مجال السياحة، الأمر الذي يبرر دراسة مدى جودة خريجي التعليم السياحي ودورهم في تطوير صناعة السياحة بالإقليم، وسوف يركز ذلك البحث على تقييم جودة خريجي التعليم السياحي الفني المتقدم ودوره في التأثير على سوق العمل السياحي بالإقليم.

أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من أهمية التحسين المستمر للموارد البشرية العاملة في المجال السياحي سواء من خلال التدريب أو التعليم السياحي العالي أو الفني حيث يقدم البحث العديد من التوصيات للارتقاء بجودة خريجي المدارس الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية وتعظيم دورها في سوق العمل السياحي وتطوير السياحة بإقليم الدلتا.

أهداف البحث: تتمثل أهداف البحث في:

1. تقييم جودة خريجي المدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية بإقليم الدلتا.
2. تعيين المهارات (المعرفية، الذهنية، العملية، العامة) الواجب توافرها في خريجي المدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية لتحقيق الجدارة المهنية.
3. تحديد مستوى جودة خريجي المدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية بإقليم الدلتا من وجهة نظر رجال الصناعة (مديري الشركات السياحية).
4. تقديم مقترحات لتطوير مخرجات التعليم الثانوي الفني السياحي لتعظيم إسهاماتها في سوق العمل السياحي بإقليم الدلتا.

فروض البحث

تتمثل الفرضية الرئيسة للبحث في: توجد علاقة ارتباطية بين مستوى إلمام خريجي قسم الخدمات السياحية بالمدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية بالمهارات المعرفية والذهنية والعملية والعامة مع متطلبات سوق العمل السياحي بإقليم الدلتا.

محددات الدراسة: تمثلت محددات البحث فيما يلي:

المحددات المكانية:

تم تطبيق البحث على خريجي المدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية (قسم الخدمات السياحية "شعبة السياحة الدينية والداخلية حاليًا" بمحافظة الدقهلية، والغربية، وكفر الشيخ، والعاقلين بالشركات السياحية بذات المحافظات).

الدراسة النظرية

1- التعليم الفني السياحي في مصر

1/1 تطور مدارس التعليم السياحي الفني في مصر

تعتبر مدرسة الإدارة الملكية التي أدخلها محمد علي في مصر في النصف الأول من القرن التاسع عشر هي أولى المدارس التجارية في مصر، وكانت وظيفتها تخريج الموظفين الذين يقومون بأداء العمل الحكومي، ولقد أنشئت هذه المدارس عام 1824، واختير تلاميذها من تلاميذ "المدارس خانة"، وكانت الدراسة تحتاج إلى دراسة تمهيدية أساسية قوامها اللغة العربية، وعلم المحاسبة، ومبادئ الجغرافيا، وبعد نهاية الدراسة النظرية بالمدرسة يتم التدريب على أعمال الإدارة المصرية، وفي عام 1836 ألغيت تلك المدارس، ونقل تلاميذها لمدرسة الألسن (عبد الكريم، 1983، ص132) وقد اهتم ديوان المدارس بإنشاء المدارس الفنية فأصدر على باشا مبارك تعليماته بإنشاء مدرسة المحاسبة عام 1868، وفي عام 1911 اهتمت نظارة المعارف بإنشاء التعليم الفني، فأنشأت مدرسة متوسطة للمحاسبة والتجارة لتخريج الموظفين اللازمين للإدارة وفي عام 1928 تم إنشاء مدرستي التجارة المتوسطة (إحدهما بالقاهرة والأخرى بالإسكندرية)، وفي عام 1947 أنشأت وزارة المعارف مدرسة أولية للتجارة، وقررت وزارة المعارف في عام 1950 تقسيم التعليم الفني إلى (صناعي - زراعي - تجاري) (فؤاد، 1989، ص88)، وفي عام 1951 صدر القانون رقم 142 لسنة 1951 في عهد طه حسين بتقسيم المدارس الثانوية إلى عامة وفنية (حجي، 1996، ص97)

هذا وقد نشأت المدارس الفنية الفندقية (نظام ثلاث سنوات) في سبتمبر 1977 حيث تم إنشاء خمس مدارس تخصص شؤون فندقية بالقرار الوزاري رقم (110) في 1977/6/27 بشأن الفندقية (وزارة التربية والتعليم، 1977، ص5)، وفي عام 1978 تم تحويل المدرسة الثانوية التجارية للبنات بالأقصر إلى مدرسة ثانوية تجارية تخصص شؤون فندقية نظام السنوات الثلاث (وزارة التربية والتعليم، 1978، ص7)، ثم توالى في مناطق كثيرة منها مصر الجديدة، أسوان، الهرم بالجيزة، الإسماعيلية، ثم توالى إنشاء المدارس الثانوية التجارية تخصص شؤون فندقية في باقي المحافظات. وكانت نتيجة للاهتمام المتزايد بالتعليم الفندقي صدر القرار الوزاري رقم (93) بتاريخ 1981/9/24 بإطلاق اسم المدرسة الثانوية الفندقية على المدارس الثانوية التجارية تخصص شؤون فندقية (وزارة التربية والتعليم، 1981، ص6)

هذا وقد صدر القرار الوزاري رقم (192) لسنة 1989 بإنشاء المدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشؤون الفندقية والخدمات السياحية نظام الخمس سنوات لإعداد فنيين في التخصصات الآتية (وزارة التربية والتعليم، 1989، ص2): قسم المطبخ / قسم المطعم / قسم الإشراف الداخلي / قسم الخدمات السياحية، لذا تم تحويل عدد من المدارس الثانوية الفنية الفندقية نظام السنوات الثلاث إلى المدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشؤون الفندقية والخدمات السياحية نظام السنوات الخمس مثل تحويل مدرسة كفر الشيخ الفندقية المتوسطة إلى المدرسة الفندقية المتقدمة بالقرار الوزاري رقم 280 بتاريخ 1996/9/2، وتحويل مدرسة طنطا الفندقية المتوسطة إلى مدرسة

طنطا الفندقية المتقدمة بالقرار الوزاري رقم 456 بتاريخ 9/9/1999، ويركز هذا البحث على خريجي قسم الخدمات السياحية.

2/1 فلسفة التعليم الفني السياحي

تستند فلسفة التعليم الفني السياحي على ما يلي (وزارة التربية والتعليم، 1999، ص4):

1/2/1 إعداد القوى البشرية "فني أول شعبة السياحة الدينية والداخلية" بعد دراسة خمس سنوات لازمة لمزاولة أعمال السكرتارية وأقسام الحاسبات والأعمال الإدارية والمالية بشركات السياحة.

2/2/1 تزويد الطلاب بقسم السياحة الدينية والداخلية بقدر من الثقافتين العامة والمتخصصة والربط بينهما من خلال الإلمام بأهم المصطلحات الفنية الفندقية باللغة العربية واللغات الأجنبية الأخرى كالإنجليزية والفرنسية والألمانية والإسبانية واستخدامها في كتابة الرسائل والمستندات التجارية بكافة أشكالها وأنواعها من خلال التدريب على نماذج أعمال السكرتارية.

3/2/1 توفير العمالة الماهرة لمواجهة احتياجات الشركات السياحية.

3/1 الأقسام التخصصية بالمدرسة الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية

تتمثل أقسام المدرسة الفنية المتقدمة الفندقية والسياحية في قسم المطبخ، قسم المطعم، قسم الإشراف الداخلي، قسم الخدمات السياحية وهو ما تركز عليه هذه الدراسة، ويمكن إلقاء الضوء عليه بمزيد من التفاصيل على النحو الآتي:

قسم الخدمات السياحية (شعبة السياحة الدينية والداخلية)، يلتحق الطالب بالصف الثالث تخصص شعبة السياحة الدينية والداخلية، وذلك بعد دراسة مجموعة من المواد العلمية والثقافية والتخصصية في الصفين الأول والثاني، المناهج الدراسية التخصصية بالصف الثالث تخصص سياحة دينية وداخلية إدارة الفندقية/ اتجاهات حديثة/ علاقات عامة/ شركات سياحية/ شركات طيران، والمناهج الدراسية التخصصية بالصف الرابع تخصص سياحة دينية وداخلية، سياحة داخلية، وعي سياحي/ سياحة الكترونية، والمناهج الدراسية التخصصية بالصف الخامس تخصص سياحة دينية وداخلية: مهارات إشراف/ لغة انجليزية/ حاسب آلي/ علوم سلوكية/ اتصال ومراسلات/ أنماط السياحة الحديثة/ لغة فرنسية/ سياحة دينية. (وزارة التربية والتعليم (2015)

2 - جودة التعليم السياحي الفني

1/2 تعريف الجودة

إن مصطلح الجودة (Quality) مشتق من (Qualities) ويعني بها الشيء أو الشخص ودرجة صلاحه، وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف المستفيد من الجودة، فيختلف المصطلح من وجهة نظر العميل عن وجهة نظر المنظمة أو المصمم للنظام أو نظرة المجتمع نفسه. فالجودة قد تعني صفه أو درجة تفوق يمتلكها شخص ما أو شيء ما كما أنها تعني درجة من الامتياز (الصرارية، 2009، ص18)، كما أن الجودة تعني درجة عالية من النوعية أو القيمة، فهي كمفهوم لغوي يعبر

عن صفة ملازمة ومرتبطة بالموصوف الجيد، وتعني بشكل عام بعض الدرجات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهم بنيته (دريب، 2012، ص14)، وقد تعني الجودة إمداد العميل بما يحتاج إليه من سلع وخدمات ذات خصائص وسمات تفي بمتطلباته وحاجاته وتوقعاته في الوقت الذي يريده، وبسعر مقبول يلائمه (السامرائي، 2012، ص87)

2/2 أهداف نظم إدارة الجودة في مؤسسات التعليم الفني السياحي

إن لجودة التعليم أهداف عديدة ومن بين تلك الأهداف ما يلي (الطائي والعبادي، 2009، ص22):

1/2/2 تطوير الأداء عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات بالمنشأة التعليمية.

2/2/2 ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة، والتي من أبرز مبادئها أداء العمل بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة).

3/2/2 تحقيق نقلة نوعية في العملية التعليمية تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات بمستويات الطلبة.

4/2/2 المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والتأهيل الجيد، مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي (المدخلات والعمليات والمخرجات).

ويضيف الشمراني (2009، ص77) أهداف أخرى هي:

5/2/2 اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة لدى العاملين والعمل على تحسين مستوى الجودة بصفة مستمرة.

6/2/2 الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها والأساليب العلمية واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في الكليات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

7/2/2 التواصل المستمر مع الجهات المستفيدة والمنظمات وسوق العمل لتحديث برامج الجودة وتطويرها بما يتفق مع النظام التعليمي.

3/2 مواصفات جودة خريجي المدارس الفنية المتقدمة السياحية

هناك مجموعة من المعايير تتطلبها صناعة السياحة من الموظفين في المستقبل، فاقترح (Rees et al., 2006, p.155) أن المعارف والمهارات الفكرية والعملية والمهارات الإدارية، ومهارات التواصل، والعمل الجماعي، والقيادة مطلوبة من قبل الصناعة، كما أشار (Ogbeide, 2006, p.82) إلى أن مهارات الاتصال والعرض، مهارات تطوير الذات وإدارة الذات، مهارات التخطيط والتنظيم، مهارات اتخاذ القرار، العمل بروح الفريق الواحد، مهارات حل المشكلات، البحث عن المعلومات، مهارات جمع البيانات وتحليلها، المبادرة والابتكار، إدارة الوقت، تقنيات القيادة والتحفيز، وسرد (Kim, 2008, p.63) بعض ما أسماه "التوقعات

والمطلوبات المهنية" من الطلبة والصناعة وتم إدراج مهارات التواصل، استخدام مهارات المبادرة، مهارات العلاقات الإنسانية. المهارات التشغيلية، مهارات حل المشاكل، مهارات الإدارة الذاتية، مهارات اللغات المتعددة.

كما نكر (Jameson, 2008, p.16) أن مهارات التواصل، ومهارات المبادرة، ومهارات العلاقات الإنسانية، والمهارات التشغيلية، ومهارات حل المشكلات، ومهارات الإدارة الذاتية، ومهارات اللغات المتعددة أكثر فعالية في هذه الصناعة، وأكد (Chang, 2009, p.14) على الحاجة إلى المهارات المعرفية، والمهارات الشخصية، ومهارات التواصل، وتكنولوجيا المعلومات، ومهارات استخدام التكنولوجيا والأساليب الإحصائية الرياضية.

هذا ويعد التعليم الفني السياحي بنظام الخمس سنوات هو مرحلة متقدمة في التعليم ويتمثل بالجهود والبرامج التعليمية المتطورة التي تحدث تغييراً في سلوكيات الطلبة لتأهيلهم لخدمة المجتمع، وإن فلسفة الجودة في التعليم تستند على ما يكتسبه الطلبة من معارف ومهارات متنوعة ومتعددة تعمل على تنميتهم في مختلف جوانب شخصياتهم (الحري، 2010، ص132).

في هذا الإطار، تجدر الإشارة إلي وجود ثلاثة أبعاد للعمل بعد التخرج هي: بناء العقل المفكر والمنتج، وصناعة أو إنتاج المعرفة، وخدمة المجتمع والوطن، وهذه الأبعاد الثلاثة تفرض على مؤسسات التعليم توفير البيئة الصالحة لبناء العقل المفكر المبدع القادر على اكتشاف المعرفة لخدمة المجتمع والوطن وتنميته للمساهمة في خدمة الإنسانية (الجبوري، 2012، ص154)

منهجية البحث

ارتكز البحث علي المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك بالاعتماد على المراجع العربية والأجنبية المتاحة فضلاً عن إعداد استمارة استقصاء وتوزيعها علي عينة عشوائية بلغ (50 مدير) من مدراء الشركات السياحية بإقليم الدلتا علماً بأن المجتمع الكلي عدد 97 شركة سياحية رئيسة وعدد 136 فرعاً لها بإجمالي عدد 233 شركة بإقليم الدلتا؛ وذلك لاستطلاع رأي مديري الشركات السياحية في مدى توافر المهارات المعرفية والذهنية والعملية والعامه لدى خريجي المدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية (قسم الخدمات السياحية) وقد تم استرداد عدد (47) استجابة، بنسبة (94%) وهي ما أجري التحليل الإحصائي علي ما ورد بها من استجابات.

ثبات الاستبيان

جدول (1) معامل الثبات الفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المجتمع	حجم العينة	عدد الفقرات	معامل الثبات	نسبة الثبات
مديري الشركات السياحية بإقليم الدلتا (محافظات الدقهلية - الغربية - كفر الشيخ)	47	28	0.840	84%

يتضح من الجدول (1) أن قيمة معامل ألفا - كرونباخ لجميع محاور الاستبانة بلغت (0.840) بنسبة ثبات بلغت (84%) وهي قيمة مقبولة وهذا يدل على التوافق بين فقرات الاستبيان.

الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة أولاً: البيانات الديموجرافية

1- عدد سنوات الخبرة لعينة البحث في العمل السياحي:

جدول (2) عدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة

%	التكرار		
6.4	3	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة في العمل السياحي
6.4	3	من 5 إلى 10 سنوات	
87.2	41	أكثر من 10 سنوات	

تشير بيانات الجدول رقم (2) أن عدد سنوات خبرة العمل في الشركات السياحية جاء في المرتبة الأولى الشركات ذات الخبرة لأكثر من 10 سنوات بنسبة 87.2%، في حين جاءت الشركات ذات الخبرة أقل من 5 سنوات والشركات ذات الخبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات في المرتبة الثانية متساويين وذلك بنسبة 6.4%.

2- التواصل بين عينة البحث والمدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة

جدول (3) التواصل بين عينة البحث والمدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة

%	التكرار		
2.1	1	نعم	هل يوجد أي تواصل بينك وبين المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة بمؤسستكم؟
97.9	46	لا	

أوضح تحليل البيانات بالجدول رقم (3) أن عدم وجود تواصل بين الشركة وبين المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة جاء بنسبة 97.9%، في حين جاء الاستجابة بوجود تواصل في المرتبة الثانية بنسبة 2.1%.

3- تفضل تدريب وتوظيف خريجي المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة بالمنشأة.

جدول (4) تدريب وتوظيف خريجي المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة

%	التكرار		
42.6	20	نعم	هل تفضل تدريب وتوظيف خريجي المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة بالمنشأة؟
57.4	27	لا	

تشير البيانات بجدول (4) إلى عدم تفضل الشركات السياحية تدريب وتوظيف خريجي المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة بنسبة 57.4%، في حين جاءت الاستجابة بتفضيل تدريب وتوظيف خريجي المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة في المرتبة الثانية بنسبة 42.6%.

4- سبب معرفة شركات السياحة بوجود قسم للخدمات السياحية بالمدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية.

جدول (5) معرفة شركات السياحة بوجود قسم للخدمات السياحية

%	التكرار		
80.9	38	تدريب الطلاب	سبب معرفة شركات السياحة بوجود قسم للخدمات السياحية بالمدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية
6.4	3	توظيف الخريجين	
10.6	5	حضور ندوات وورش العمل	
2.1	1	تقديم الاستشارات الفنية	

تبين النتائج بجدول (5) أن سبب معرفة شركات السياحة بوجود قسم للخدمات السياحية بالمدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية: هو تدريب الطلاب في المرتبة الأولى بنسبة 80.9%، وحضور الندوات وورش العمل في المرتبة الثانية بنسبة 10.6%، وتوظيف الخريجين في المرتبة الثالثة بنسبة 6.4%، وتقديم الاستشارات الفنية في المرتبة الرابعة بنسبة 2.1%.

5- مستوى المهارات والمعارف لدى خريجي المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة (قسم الخدمات السياحية).

جدول (6) مستوى المهارات والمعارف لدى الخريجين

%	التكرار		
2.1	1	نعم	هل انت راض عن مستوى المهارات والمعارف لدى خريجي المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة (قسم الخدمات السياحية)؟
23.4	11	إلى حد ما	
74.5	35	لا	

وأوضحت النتائج بجدول (6) أن عدم الرضا لدى عينة الدراسة عن مستوى المهارات والمعارف لدى خريجي المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة في المرتبة الأولى بنسبة 74.5%، في حين جاء الرضا إلى حد ما في المرتبة الثانية بنسبة 23.4%، وجاءت الاستجابة بالرضا في المرتبة الثالثة بنسبة 2.1%.

6- تقييم مستوى إمام خريجي المدارس الثانوية الفنية للشئون الفندقية والخدمات السياحية (قسم الخدمات السياحية) بمهارات المعرفة والفهم لمواكبة متطلبات سوق العمل.

جدول (7) تقييم مستوى إمام خريجي المدارس الثانوية الفنية للشئون الفندقية والخدمات السياحية (قسم الخدمات

السياحية) بمهارات المعرفة والفهم لمواكبة متطلبات سوق العمل

م	المهارات		الاستجابة					الانحراف المعياري
			متوفرة بشدة (5)	متوفرة (4)	محايد (3)	غير متوفرة (2)	غير متوفرة بشدة (1)	
1	إدراك أهمية قطاع السياحة ومكانتها في الاقتصاد القومي	ك	1	10	15	17	4	2.72
		%	2.1	21.3	31.9	36.2	8.5	

يتبع

0.755	2.32	4	27	14	1	1	ك	2	معرفة أساسيات تقسيم مختلف أنواع المنشآت السياحية وإدارتها المختلفة.
		8.5	57.4	29.8	2.1	2.1	%		
0.871	2.26	7	26	10	3	1	ك	3	معرفة الهياكل التنظيمية للإدارات الرئيسية بمنشآت وأسس التوصيف الوظيفي لجميع الوظائف بالمنشآت السياحية.
		14.9	55.3	21.3	6.4	2.1	%		
0.871	2.26	7	26	10	3	1	ك	4	معرفة مبادئ حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة لكل أنشطة قطاع السياحة بصفة عامة.
		14.9	55.3	21.3	6.4	2.1	%		
0.862	2.32	6	25	12	3	1	ك	5	معرفة الأنشطة والعمليات والأساليب الإدارية والفنية بجميع مؤسسات السياحة.
		12.8	53.2	25.5	6.4	2.1	%		
0.858	2.21	7	28	8	3	1	ك	6	معرفة العلوم والمعارف المختلفة ذات العلاقات التشابكية لصناعة السياحة مثل العلاقات العامة وعلم نفس التعامل مع العملاء وأداب وأخلاقيات المهنة.
		14.9	59.6	17.0	6.4	2.1	%		
0.942	2.36	6	26	8	6	1	ك	7	الإلمام بأسس ومفاهيم الجودة في مؤسسات السياحة.
		12.8	55.3	17.0	12.8	2.1	%		
0.920	2.26	7	27	9	2	2	ك	8	فهم أسس الدراسات والأبحاث الميدانية والتدريب وتحليل البيانات في مجال صناعة السياحة.
		14.9	57.4	19.1	4.3	4.3	%		
0.76	2.33	متوسط استجابات عينة الدراسة تجاه المعرفة والفهم							

يتضح من جدول (7) وجهة نظر مديري الشركات السياحية حول تقييم مستوى إلمام خريجي المدارس الثانوية الفنية للشؤون الفندقية والخدمات السياحية (قسم الخدمات السياحية) بمهارات المعرفة والفهم، أنه جاء في المرتبة الأولى إدراك أهمية قطاع السياحة ومكانتها في الاقتصاد القومي بمتوسط حسابي (2.72) في اتجاه عدم توافر المهارة، وجاء في المرتبة الثانية الإلمام بأسس ومفاهيم الجودة في مؤسسات السياحة، بمتوسط حسابي (2.36) في اتجاه عدم توافر المهارة. في حين جاء كلا من معرفة أساسيات تقسيم مختلف أنواع المنشآت السياحية وإدارتها المختلفة، ومعرفة الأنشطة والعمليات والأساليب الإدارية والفنية بجميع مؤسسات السياحة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.32) في اتجاه عدم توافر المهارة. بينما اشترك كلا من معرفة الهياكل التنظيمية للإدارات الرئيسية بمنشآت وأسس التوصيف الوظيفي لجميع الوظائف بالمنشآت السياحية، ومعرفة مبادئ حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة لكل أنشطة قطاع السياحة بصفة عامة، وفهم أسس الدراسات والأبحاث الميدانية والتدريب وتحليل البيانات في مجال صناعة السياحة في المرتبة الرابعة بمتوسط

حسابي (2.26) في اتجاه عدم توافر المهارة. في حين جاء في المرتبة الخامسة والأخيرة معرفة العلوم والمعارف المختلفة ذات العلاقات التشابكية لصناعة السياحة مثل العلاقات العامة وعلم نفس التعامل مع العملاء وآداب وأخلاقيات المهنة بمتوسط حسابي (2.21) في اتجاه عدم توافر المهارة. وقد جاء متوسط استجابات عينة الدراسة تجاه المحور الأول المعرفة والفهم بمتوسط حسابي (2.33) في اتجاه عدم توافر المهارة.

7- تقييم مدى توافر المهارات الذهنية لدى خريجي المدارس الثانوية الفنية للشئون الفندقية والخدمات السياحية (قسم الخدمات السياحية) بالمهارات الذهنية لمواكبة متطلبات سوق العمل السياحي.

جدول (8) تقييم مدى توافر المهارات الذهنية لدى خريجي المدارس الثانوية الفنية للشئون الفندقية والخدمات السياحية (قسم الخدمات السياحية) بالمهارات الذهنية لمواكبة متطلبات سوق العمل السياحي

م	المهارات		الاستجابة					الانحراف المعياري
	متوفرة بشدة (5)	متوفرة (4)	محايد (3)	غير متوفرة (2)	غير متوفرة بشدة (1)	المتوسط الحسابي		
1	ك	0	4	9	28	6	2.23	0.786
	%	0.0	8.5	19.1	59.6	12.8		
2	ك	1	3	9	28	6	2.26	0.846
	%	2.1	6.4	19.1	59.6	12.8		
3	ك	0	5	10	26	6	2.30	0.832
	%	0.0	10.6	21.3	55.3	12.8		
4	ك	0	5	9	27	6	2.28	0.826
	%	0.0	10.6	19.1	57.4	12.8		
5	ك	0	4	9	28	6	2.23	0.786
	%	0.0	8.5	19.1	59.6	12.8		
							2.25	0.76

يتضح من الجدول (8) أنه جاء في المرتبة الأولى مهارة اتخاذ القرارات وفقاً لمتطلبات بيئة العمل بمتوسط حسابي (2.30) في اتجاه عدم توافر المهارة، وجاء في المرتبة الثانية مهارة المقارنة بين الثقافات المختلفة ودوافع العملاء بمتوسط حسابي (2.28) في اتجاه عدم توافر المهارة، وجاء في المرتبة الثالثة مهارة الربط بين متطلبات العمل في مؤسسات السياحة وحاجة المجتمع بمتوسط حسابي (2.26) في اتجاه عدم توافر المهارة، في حين جاءت كلا من مهارة التحليل الإحصائي لبيانات المنشأة المختلفة في قطاع صناعة السياحة، واستنتاج العلاقات المتشابهة للأطراف الممثلة لصناعة السياحة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.23) في اتجاه عدم توافر المهارة، وجاء متوسط استجابات عينة الدراسة تجاه محور المهارات الذهنية بمتوسط حسابي (2.25) في اتجاه عدم توافر المهارة.

8- تقييم المهارات المهنية والعملية لدي خريجي قسم الخدمات السياحية بالمدارس الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية.

جدول (9) تقييم مستوى إمام خريجي المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة بالمهارات المهنية والعملية

لمواكبة متطلبات سوق العمل السياحي

م	المهارات	الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
		متوفرة بشدة (5)	متوفرة (4)	محايد (3)	غير متوفرة (2)	غير متوفرة بشدة (1)			
1	العمل في مختلف المهن والوظائف في شركات السياحة.	ك	0	5	13	23	6	2.36	0.845
		%	0.0	10.6	27.7	48.9	12.8		
2	ممارسة إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بشركات السياحة.	ك	0	4	14	23	6	2.34	0.815
		%	0.0	8.5	29.8	48.9	12.8		
3	إجراء العمليات المحاسبية والمالية المطبقة في شركات السياحة.	ك	0	8	10	23	6	2.43	0.927
		%	0.0	17.0	21.3	48.9	12.8		
4	توظيف العلوم المرتبطة مثل علم نفس العملاء - البيئة - التشريعات السياحية لخدمة مجالات العمل في شركات السياحة.	ك	0	0	10	31	6	2.09	0.583
		%	0.0	0.0	21.3	66.0	12.8		
5	إعداد وتنظيم وإدارة أنشطة أعمال الشركات السياحية مستخدمًا التقنيات الحديثة.	ك	1	4	7	28	7	2.23	0.890
		%	2.1	8.5	14.9	59.6	14.9		
متوسط استجابات عينة الدراسة تجاه المهارات المهنية والعملية								2.28	0.73

يتضح من الجدول (9) انه جاء في المرتبة الاولى مهارة إجراء العمليات المحاسبية والمالية المطبقة في شركات السياحة بمتوسط حسابي (2.43) في اتجاه عدم توافر المهارة، وجاء في المرتبة الثانية مهارة العمل في مختلف الوظائف في شركات السياحة بمتوسط حسابي (2.36) في اتجاه عدم توافر المهارة، وجاء في المرتبة الثالثة مهارة ممارسة إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بشركات السياحة بمتوسط حسابي (2.34) في اتجاه عدم توافر المهارة، وجاء إعداد وتنظيم وإدارة أنشطة أعمال الشركات السياحية مستخدماً التقنيات الحديثة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.23) في اتجاه عدم توافر المهارة، أما المرتبة الخامسة والأخيرة فقد جاءت مهارة توظيف العلوم المرتبطة مثل علم نفس العملاء - البيئة - التشريعات السياحية لخدمة

مجالات العمل في الشركات السياحية بمتوسط حسابي (2.09) في اتجاه عدم توافر المهارة، وجاء متوسط استجابات عينة الدراسة تجاه محور المهارات المهنية والعملية بمتوسط حسابي 2.28.

9- تقييم المهارات العامة لدى خريجي قسم الخدمات السياحية بالمدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية

جدول (10) تقييم مستوى إمام خريجي المدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة بالمهارات العامة لمواكبة

متطلبات سوق العمل السياحي

م	المهارات	متوفرة بشدة (5)	متوفرة (4)	الاستجابة		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
				محايد (3)	غير متوفرة بشدة (1)		
1	التعامل باللغات الاجنبية	ك	1	3	7	29	7
		%	2.1	6.4	14.9	61.7	14.9
2	إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة السياحة	ك	0	3	10	27	7
		%	0.0	6.4	21.3	57.4	14.9
3	تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل.	ك	2	5	7	26	7
		%	4.3	10.6	14.9	55.3	14.9
4	المشاركة الفعالة وقيادة الأفراد لتحقيق أهداف الشركة.	ك	0	6	7	27	7
		%	0.0	12.8	14.9	57.4	14.9
5	استخدام التقنيات الحديثة الملائمة في مجال العمل.	ك	1	7	7	25	7
		%	2.1	14.9	14.9	53.2	14.9
6	ممارسة مهارات الاتصال والعروض.	ك	1	7	7	25	7
		%	2.1	14.9	14.9	53.2	14.9
7	التفاعل والعمل مع الفريق	ك	1	7	7	25	7
		%	2.1	14.9	14.9	53.2	14.9
8	التعامل مع المشكلات في بيئة العمل.	ك	1	6	6	27	7
		%	2.1	12.8	12.8	57.4	14.9
9	إنجاز المهام المكلف بها في الإطار الزمني المحدد.	ك	1	5	9	25	7
		%	2.1	10.6	19.1	53.2	14.9
10	التعلم الذاتي.	ك	1	6	7	26	7
		%	2.1	12.8	14.9	55.3	14.9
0.87	2.30	متوسط استجابات عينة الدراسة تجاه المهارات العامة					

يتضح من الجدول (10) أنه جاء في المرتبة الأولى كلا من مهارة استخدام التقنيات الحديثة الملائمة في مجال العمل، وممارسة مهارات الاتصال والعروض، والتفاعل والعمل مع الفريق بمتوسط حسابي (2.36) في اتجاه عدم توافر المهارة، وجاء في المرتبة الثانية مهارة تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل بمتوسط حسابي (2.34) في اتجاه عدم توافر المهارة، في حين اشترك كلا من إنجاز المهام المكلف بها في الإطار الزمني المحدد، والتعلم الذاتي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.32) في اتجاه عدم توافر المهارة، أما مهارة التعامل مع المشكلات في بيئة العمل فقد جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.30) في اتجاه عدم توافر المهارة، أما مهارة المشاركة الفعالة وقيادة الأفراد لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها فقد جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.26) في اتجاه عدم توافر المهارة. في حين اشتركت كلا من مهارة التعامل باللغات الأجنبية، ومهارة إعداد وكتابة التقارير والمكاتبات الرسمية المرتبطة بصناعة السياحة في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.19) في اتجاه عدم توافر المهارة، وقد جاء متوسط استجابات عينة الدراسة تجاه محور المهارات العامة بمتوسط حسابي (2.30) في اتجاه عدم توافر المهارة.

نتائج الدراسة الميدانية

1. تبين عدم وجود علاقة ارتباطية بين مستوى إلمام خريجي قسم الخدمات السياحية بالمدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة بالمهارات المعرفية ومتطلبات سوق العمل السياحي، حيث جاءت استجابات عينة الدراسة ضعيفة بمتوسط حسابي 2.33.
2. تبين عدم وجود علاقة ارتباطية بين مستوى إلمام خريجي قسم الخدمات السياحية بالمدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة بالمهارات الذهنية ومتطلبات سوق العمل السياحي، حيث جاءت استجابات عينة الدراسة ضعيفة بمتوسط حسابي 2.25.
3. تبين عدم وجود علاقة ارتباطية بين مستوى إلمام خريجي قسم الخدمات السياحية بالمدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة بالمهارات العملية، ومتطلبات سوق العمل السياحي، حيث جاءت استجابات عينة الدراسة ضعيفة بمتوسط حسابي 2.28.
4. تبين عدم وجود علاقة ارتباطية بين مستوى إلمام خريجي قسم الخدمات السياحية بالمدارس الثانوية الفنية السياحية المتقدمة بالمهارات العامة ومتطلبات سوق العمل السياحي، حيث جاءت استجابات عينة الدراسة ضعيفة بمتوسط حسابي 2.30.

النتائج العامة

1- في عام 1989 تم إنشاء المدرسة الفنية المتقدمة للشؤون الفندقية والخدمات السياحية نظام السنوات الخمس.

2- تستند فلسفة التعليم الفني السياحي على إعداد القوى البشرية، وتزويد الطلاب بقدر من الثقافتين العامة المتخصصة، وتوفير العمالة الماهرة، وإتقان أعمال السكرتارية.

3- تتمثل أبعاد جودة التعليم السياحي الفني المتقدم في بناء العقل المفكر والمنتج، وصناعة أو إنتاج المعرفة، وخدمة المجتمع والوطن.

4- تشير نتائج الدراسة الميدانية إلى أن توجهات مديري شركات السياحة بوجه عام نحو "تقييم مستوى إمام خريجي قسم الخدمات السياحية بالمدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية بالمهارات المعرفية، الذهنية، العلمية، العامة لمواكبة متطلبات سوق العمل السياحي" جاءت ضعيفة، مما يدل على ضعف مخرجات التعليم الثانوي الفني السياحي المتقدم وعدم مواكبتها لسوق العمل السياحي.

التوصيات

- 1- الاهتمام بنشر ثقافة الجودة بين المعلمين داخل المدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية.
- 2- التأكد من توصيف البرامج والمقررات ومطابقتها للنتائج التعليمية المستهدفة.
- 3- تنفيذ ومراجعة الاستراتيجيات التعليمية واستخدام الوسائل التعليمية المنصوص عليها في وثيقة توصيف البرنامج التعليمي والمقرر الدراسي
- 4- توفير مصادر التعلم الذاتي للطلاب (الكتب والدوريات، معامل الحاسب الآلي وشبكات الانترنت.... إلخ).
- 5- إتاحة إمكانية إنشاء شركات سياحة وفنادق تعليمية تابعة للمدارس الثانوية الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية لتدريب الطلاب أثناء الدراسة.

المراجع العربية

- الجبوري، ميسر ابراهيم أحمد (2012): التوافق مع معايير اتحاد الجامعات العربية أداة لتعزيز تنافسية قطاع التعليم العالي الخاص، الرياض- المملكة العربية السعودية.
- حجي، أحمد اسماعيل (1996): التعليم في مصر ماضيه وحاضره ومستقبله، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة- ج. م. ع.
- الحريري، رافدة عمر (2010): القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- دريب، محمد جبر (2012): التطبيقات الإجرائية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، كلية التربية للبنات، جامعة الكوفة، الكوفة - العراق
- السامرائي، برهان الدين حسين (2012): دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، الرياض- المملكة العربية السعودية.

- الشمراني، حامد محمد على (2009): معايير مقترحة للجودة التعليمية في ضوء بالدريج للجودة الشاملة في مدارس التعليم العام، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة- المملكة العربية السعودية.
- الصرايرة، خالد أحمد (2009): ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، بترا للمؤتمرات، ورقة عمل في المؤتمر التدريبي "ملاح وأفاق الجودة الشاملة في التعليم العالي، عمان - الأردن.
- الطائي، يوسف حبيب (2009): وهاشم فوزي دباس العبادي، الدور الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات الزبون، مجلة العلوم الإنسانية، السنة الخامسة، عمان- الأردن.
- عبد الكريم، أحمد عزت (1938): تاريخ التعليم في مصر عهد محمد علي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة- ج. م. ع.
- فؤاد، بسيوني متولي (1989): مجمل تاريخ التعليم العام والفني، دار المعرفة الجامعية للنشر، الاسكندرية- ج. م. ع.
- هويدي، محمود (2006): العلاقة بين التعليم العالي والتدريب والبحث وصناعة السياحة والفنادق، دار الكتب، القاهرة- ج. م. ع.
- وزارة التربية والتعليم (1977): وكالة الوزارة للتعليم الفني، تقرير عن التعليم الفني في مصر، القاهرة- ج. م. ع.
- وزارة التربية والتعليم (1978): قرار بشأن تحويل المدرسة الثانوية التجارية بالأقصر الى مدرسة فندقية نظام السنوات الثلاث، مكتب الوزير، القاهرة- ج. م. ع.
- وزارة التربية والتعليم (1981): قانون التعليم رقم 139 لسنة 1981، مادة 43، المطابع الأميرية، القاهرة- ج. م. ع.
- وزارة التربية والتعليم (1989): قرار وزاري رقم 192 لسنة 1989 بشأن إنشاء المدرسة الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية نظام السنوات الخمس بالقاهرة والإسكندرية، القاهرة- ج. م. ع.
- وزارة التربية والتعليم (1999): الإدارة العامة للتعليم التجاري، إدارة المناهج والكتب، القاهرة- ج. م. ع.
- وزارة التربية والتعليم (2015): بيان من الإدارة العامة للتعليم التجاري، ادارة الخطة والتنظيم المدرسي، المطابع الأميرية، القاهرة- ج. م. ع.

المراجع الاجنبية

- Chang, C. T. (2009): Enhancing graduates' employability skills & competencies for hospitality & tourism program through Thai qualifications framework and credit transfer. Paper presented at ASAIHL 23rd. Conference, Chiangmai
- Jameson, S. (2008): A case study of international hospitality student's development of employability skills. Gold Coast: Council for Australian Universities Tourism and Hospitality Education Research Information Exchange

- Kim, J.H. (2008): Career Expectations and Requirements of Undergraduate Hospitality Students and the Hospitality Industry: An Analysis of Differences (Master's thesis). AUT University, Auckland, New Zealand
- Ogbeide, G.C. (2006): Employability skills and students' self-perceived competence for careers in the hospitality industry (Doctoral dissertation). University of Missouri-Columbia, Missouri
- Rees, C., Forbes, P., and Kubler, B. (2006): Student Employability profiles: A guide for higher education practitioners. York The Higher Education Academy



**Journal of Association of Arab Universities
for Tourism and Hospitality (JAAUTH)**

Vol. 21 No. 1, (December 2021), pp. 195-210.

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg>



Evaluating The Quality of Graduates of Advanced Technical Tourism Secondary Education and Its Relationship to the Requirements of work in Tourism Companies in the Delta Region

Ashraf Mohammed Abdelhamid Elsafori

Faculty of Tourism and Hotel, Mansoura University

Walid Sayed Amin

Professor of Tourism Studies

Former Dean of the

Faculty of Tourism and Hotels

Mansoura University

Tharwat Ali El Deeb

Professor of Sociology, Faculty of Arts

Former Vice Dean of the Faculty of Tourism and

Hotels for Community Service and Environmental

Development, Mansoura University

ARTICLE INFO

Keywords:

Quality Assessment;
Tourism Technical
Education, Tourism
Companies in the
Delta Region

**(JAAUTH)
Vol. 21, No. 1,
(2021),
PP.195-210.**

ABSTRACT

Tourism education contributes to the development of the tourism industry, by providing human resources capable of meeting the requirements of that industry, and the research aimed to assess the ability and competence of graduates of advanced technical high schools for hotel affairs and tourism services in the Delta region to work in the tourism industry by submitting proposals to develop outputs Technical technical education in tourism and hotels, and the research was based on the descriptive and analytical approach, and the questionnaire was used as a tool to collect the study data, through a random sample of tourism companies managers in the delta region, using the program (SPSS, V. 24) to analyze the data. The research reached many results and recommendations.