تقييم الجدارات العامة لطلاب المدارس الثانوية الفندقية وفقا لمتطلبات سوق العمل الفندقي (دراسة حالة بالتطبيق علي نظامي التعليم المهني و التعليم المدمج)

فاطمة محمد عبد العال
أستاذ مساعد بقسم الإدارة الفندقية كلية السياحة و الفنادق – جامعة حلوان

ملخص

يعتبر التعليمي الفندقي بمصر هو المسئول الأول عن توفير العمالة الماهرة لسوق العمل الفندقي. لذا تغير نظام التعليم الفندقي وفي الاونة الاخيرة ظهرت انظمة وبرامج تعليمية مختلفة عما كانت عليه من قبل كنظام التعليم المدمج و التعليم التبادلي . بالإضافة الي ذلك دخول العديد من شركات المطاعم و الفنادق شريكا في العملية التعليمية لتوفير احتياجاتها من المهارات و الكفاءات المطلوبة لسوق العمل مثل شركة امريكانا و شركة مان فودز مصر (ماكدولدز) و غيرهما الكثير من المطاعم و الفنادق و بعض الجمعيات الأهلية مثل مؤسسة مصر الخير لدعم القطاع التعليمي الفندقي من خلال تقديم الدعم الفني و المادي لتطوير و تنمية التعليم الفندقي في كافة مراحله .

و من هذا المنطلق ركزت الدراسة الحالية علي تقييم الجدارات المختلفة لطلاب و خريجي المدارس الثانوية الفندقية بالتطبيق علي نظامي التعليم الفندقي المهني و التعليم المدمج كظاهرة حديثة التطبيق بالمدارس و استبيان ما اذا كانت هذه المهارات و الكفاءات العامة المكتسبة اثناء الدراسة تفي باحتياجات سوق العمل الفندقي الحالي؟

لذا قامت الدراسة الحالية بتصميم استمارة استبيان تم توزعيها علي القائمين بتدريس المواد العملية بالمدارس الفنية الفندقية التي تطبق تلك البرامج التعليمية لتقييم المهارات و الكفاءات التي يكتسبها الطلاب بنظامي التعليم المهني و التعليم المدمج . و كذلك تم اجراء مقابلات شخصية شبه منظمة مع بعض مدراء المطاعم و اصحاب الاعمال للتعرف علي آرائهم في مدي مهارة و كفاءة طلاب و خريجي المدارس الثانوية الفندقية في سوق العمل الفندقي.

وقد استخدمت الدراسة مقاييس النزعة المركزية كما تم استخدم معامل الارتباط البسيط بيرسون لقياس درجة الارتباط بين مدي مهارة وكفاءة طلاب المدارس الفندقية وبين البرنامج الدراسي التعليمي محل الدراسة.

و قد أوضحت النتائج انه يوجد ارتباط بين البرنامج الدراسي التعليمي و بين المهارات و الكفاءات العامة التي يكتسبها الطلاب حيث جاءت النتائج لتؤكد ان طلاب التعليم المدمج كانوا اكثر اماما ببعض المهارات الفنية و الشخصية عن اقرانهم بنظام التعليم المهني الا ان كلا النظامين يعاني من نقص في بعض الكفاءات (المهارات الفكرية و القيادية) مثل مهارة القيادة و مهارة حل المشكلات و مهارة التفكير الإبداعي

الكلمات الدالة: التعليم الثانوي الفندقي –التعليم المدمج – سوق العمل الفندقي– الجدارات (المهارات و الكفاءات).

مشكلة الدراسة

وفقا لتقرير صدر عن World Travel and Tourism Council (2002) يؤكد ان صناعة السفر و السياحة تساهم بشكل كبير في توفير فرص عمل لما يقرب من ٢٥٠ مليون شخص او توفير فرصة عمل واحدة من بين احدي عشر وظيفة . فضلا عن ان صناعة الضيافة بالتطور السريع مما يتطلب ملاحقة هذا التطور من خلال الجانب الأكاديمي من خلال تطوير مهارات الخريجين بشكل مستمر لتلبية احتياجات سوق العمل الفندقي وفقا ل (Chung-Herrera,et al., 2003) .

و في 2006 أضاف Barrie أن سوق العمل الفندقي مثمثل في مديري واصحاب الفنادق و المطاعم يؤكدون ان خريجي المدارس والجامعات الفندقية في كثير من الأحيان ليسوا مستعدين لسوق العمل مما يستوجب علي القائمين علي العملية التعليمية بالمدارس و الجامعات الفندقية إلى تأهيل خريجيها لسد احتياجات سوق العمل الحالية.

الا ان تقرير صدر عام ٢٠١٧ من Business Roundtable أشار إلى ان سوق العمل الفندقي بيعاني من نقص العمالة الماهرة بشكل مستمر و اعتبرته "أزمة وطنية تهدد مستقبل الاقتصادي الفندقي " وذكر التقرير أن نقص المهارات و الكفاءات لدي الخريجيين يمكن أن تؤدي إلى تدهور في سوق العمل الفندقي إذا لم يتم إيجاد حلول لحل هذه الظاهرة (Business Roundtable Report, 2017). وفقًا للمسح الذي أجرته مؤسسة التعلم (Learning House) في عام ٢٠١٨ لـ ٦٠٠ من مديري الموارد البشرية للفنادق و المطاعم ، أكد أن ٥٢٪ من مديري الموارد البشرية أكدوا وجود فجوة في المهارات لدى الخريجين ،وحمل ٤٧٪ من هؤلاء المديرين مسؤولية هذه الفجوة للمؤسسات التعليمية الفندقية باختلاف مستوياتها. كما أكد ٢٩٪من أصحاب العمل أن الكليات والجامعات الفندقية ليسوا لديهم خطة أو استراتيجية لإكساب الطلاب هذه المهارات و الكفاءات اللازمة لشغل الوظائف الحالية والمستقبلية House (The Learning Report, 2018).

و من هنا ظهرت العديد من البرامج الدراسية الجديدة بالمدارس الفندقية و الجامعات في الاونة الاخيرة و التي تركز علي تنمية المهارات و الكفاءات (الجدارات) لدي خريجيها من خلال التعاون بين المؤسسات الصناعية و الخدمية (سوق العمل الفندقي) و المؤسسات التعليمية مثمثلة في المدارس و الجامعات تحت مسميات مختلفة كالتعليم المدمج و التعليم التبادلي لذا تركز الدراسة الحالية علي تقييم نظام التعليم المدمج بالمدارس الثانوية الفندقية نظام الثلاث سنوات مقارنة بنظام التعليم المهني التقليدي.

الدراسات المرجعية

مشكلات التعليم الفندقي في مصر

يعتبر التعليم هو الوسيلة التي من خلالها يتم زيادة المعلومات و الكفاءات و و القدرات للفرد ليواكب المتغيرات و المستحدثات المتلاحقة حوله (Iverson, 1995). كما اشار كلا من (2006) Raybould & Wilkins في دراستهما علي ضرورة التركيز علي الكفاءات المطلوبة لخريجي المدارس الفندقية و الذي يتطلب مزيدا من الجهد في العملية التعليمية ليتوافق مع التغيير السريع في التكنولوجيا. و عن أهداف التعليم الفندقي فقد أشار صالح عمرو (٢٠١٠) انه يساهم في التعامل مع سوق العمل الفندقي وفقا للمتغيرات و التحديات التي تواجهوه ، كما انه يساعد علي بناء شراكات استراتيجية مع الفنادق و المنشأت الفندقية لتنفيذ برامج تقنية مهنية ، فضلا عن التوسع في مجالات االتدريب العملي و المشاركة في تطوير هذه البرامج بشكل مستمر.

حول التحديات التي يواجها التعليم الفندقي في مصر أشارت مديحة رمضان (٢٠١٠) في دراستها انها تتمثل في الاتي: (١) العولمة و تأثيراتها علي جميع المجالات و الانشطة للدول و منها العملية التعليمية من خلال التركيز علي جودة التعليم و فقا لاتفاقية الجات . (٢) الثورة المعلوماتية الهائلة والتي فرضت نظم وطرق في التعليم بما يتلاءم مع هذا التطور الهائل و السريع. (٣) الاحتكارات الدولية و ضرورة توافر كوادر بشرية مؤهلة لا يمكن تحقيقها الا من خلال مستوي عال و متطور من التعليم. كما أكد (2011) McHaney أن التعليم علم و فن في ان واحد و اعتبروا أن الطلاب هم محور العملية التعليمية مما يتطلب اكسباهم العلم و الفن سويا. و يجب ان يدرك القائمين علي التعليم الضرورة الملحة لتعديل النظريات و الطرق التدريسية لتناسب احتياجات طلاب الجيل الحالي. حيث أن هذا الجيل يعتمد علي التكنولوجيا بشكل كبير في الحصول علي المعلومات لذا يجب علي المعلمون انفسهم ان يطوروا أنفسهم و الطرق التدريبية ليواكب متطلبات هذا الجيل . يتضمن هذا التعديل مثلا التفاعل بين الطلاب و أقرانهم بما لا يؤثر علي معايير التدريس . يري الباحثون ان التعليم الفني يعتمد بشكل كبير علي تطوير المهارات و الكفاءات اكثر من كونه علما نظريا للتلقين و الحفظ . لذا يجب تصميم معظم البرامج الدراسية للقطاع الفندقي بحيث يكون لها تفاعل وجهاً لوجه مع المدربين و المعلمين وان يكون هذا التفاعل مع أقرانهم مكون رئيسي في العملية التعليمية.

وفقا للدراسة التي اجرتها مشيرة زكريا (٢٠١٥) فأنها صنفت مشاكل التعليم الثانوي الفندقي بمصر الي الاتي:

(١)مشاكل متعلقة بالطالب مثل النظرة المجتمعية المتدنية السائدة تجاه التعليم الفني مقارنة بمثيله من التعليم الثانوي العام.

(٢) مشكلات متعلقة بالمعلم مثل انخفاض المستوي الفني و المهاري للمعلم خاصة في النواحي العملية نتيجة بعده عن مواقع الانتاج و سوق العمل، القصور في اعداد معلمي المواد الفنية و العملية نتيجة لانخفاض و تدني المرتبات و الوضع المادي للمعلم الفندقي.

(٣) مشكلات متعلقة بالمباني و أماكن التدريب: حيث مازالت المباني فى المدارس الفنية تقام كما كان نظام التعليم فى عهد محمد على فالفصول الدراسية فى مكان وأماكن التدريب العملية فى مكان اخر بالإضافة الى قلة اماكن التدريب وعدم استيعاب الموجودين فيها للأعداد المقبولة مما يجعل التدريب العملي يشوبه قصور .بالإضافة الي قلة المعدات و الاجهزة اللازمة في التدريب و العملية التعليمة فضلا عن ضعف التمويل و الاعتمادات المالية التي يتطلبها التدريب العملي و المهاري.

متطلبات سوق العمل الفندقي بمصر

منذ عقد التسعينات تقريبا اصبحت مشكلة توظيف الخريجيين بالقطاع الحكومي سائدة خاصة مع كثرة عدد الخرجيين و تعدد و تنوع الكليات و المدارس مما جعل خريجي المدارس و الجامعات يتوجهون الي القطاع الخاص و الذي يتميز بتعدد المهارات و الكفاءات التي يتطلبها هذا القطاع (De Luca, (1994. كما اكد كلا من Williams & De Micco (1998) ان سوق العمل الفندقي يتطلب ان يمتلك الخريجون لمجموعة من المهارات منها مهارة القيادة و التواصل و التفكير الاسترتيجي و مهارة اتخاذ القرار. كما أشار كلا من Acemoglu and Autor (2011) ان سوق العمل الفندقي يشهد تغييرا ملحوظا في متطلباته و احتياجاته في الآونة الأخيرة نتيجة للتطور التكنولوجي و تأثيره علي بيئة العمل و التغيرات الاقتصادية مما أدي الي زيادة الاحتياج الي المهارات المهنية في بعض الوظائف مثل القطاع الفندقي بينما انخفض الاحتياج الي المهام الادارية التي حل محلها الحاسب الالي و التكنولوجية الحديثة. هذه الظاهرة يطلق علي "Hollowing out" في سوق العمل .مما يتطلب تغييرا في طرق التعليم الفندقي للتحول من التركيز علي الجانب النظري الي الجانب الفني و المهاري. كما أكد تقرير منتدي الاقتصاد العالمي المنعقد في ٢٠١٣ ان مصر تعاني من نقص المهارات و الكفاءات لدي خريجيها مما جعلها تحتل المرتبة ١٢٦ من اجمالي ١٤٠ دولة . لذا اوصي التقرير علي ضرورة الاهتمام بالتعليم و التدريب الفندقي و دورهم الفعال في توفير العمالة الماهرة المؤهلة لسوق العمل الفندقي World Economic .Form (2013)

لقد تحول التعليم الفني و اخذ منهجا مختلفة عما كان عليه من قبل خاصة عندما تبنت TVET (Technical and Vocational Education and Training) تطوير التعليم الفني الثانوي من

خلال التكنولوجية متضمنة تطوير المهارات الفنية و المعلومات في العديد من انماط التعليم الثانوي و ليس الفندقي فقط . ان هناك ثلاثة انواع للتدريب المهني بشكل عام بما فيها التدريب الفندقي وفقا ل Technical Vocational Education and Training (TEVET) و هي:

١. مراكز التدريب المهني و معاهد التدريب الصناعي،
٢. التدريب المهني التقليدي أو التدريب المقدم للمتعلمين من قبل الحرفيين في ورش عمل متخصصة،
٣. تعليم فني مدمج في المدارس الثانوية

فضلا عن ان وزارة التربية و التعليم تدير ما يزيد عن ١٦٠٠ مدرسة فنية و مهنية بنظامي الثلاث و الخمس سنوات تقوم بتأهيل خريجيها لسوق العمل مباشرة بنسبة ٩٥٪ بينما يتم توجيه عدد محدود منهم للتعليم الجامعي بنسبة ٥٪. وفقا ل New Learning Agenda for Egypt School for Skills, (2015).

ما هو المقصود بالجدارات

لقد وضع العديد من المؤلفين تعريفات عديدة لمفهوم الجدارات ، فقد عرفها Tas (1988)"بأنها مجموعة من الأنشطة و المهارات المطلوبة لإنجاز مهام محددة" . كما عرفها Quinn et al. (1996) "بانها امتلاك المعرفة و المعرفة السلوكية و القيام بتطبيقها عمليا"

كما عرفت الجدارات بواسطة Department of Education (2002) "بأنها حزمة من المهارات و القدارات و المعلومات التي يمكن استغلالها في بيئة العمل". بينما عرفها Tsai et al., (2006) "بانها مهارات الشخص و معرفته و سلوكه التي يمكن ملاحظاتها و قياسها و ملاحظة نتائجها". أما في ٢٠١٠ عرفها Kouwenhoven " بانها معرفة تطبيقية و مهارات و سلوكيات تخلق ميزة تنافسية للمؤسسة". و في ٢٠١٦ عرفها Muhammad et al., "بانها مزيج بين المعرفة و المهارة ذات الصلة بالوظيفة". بعبارة اخري القدرة علي التعامل مع المهنة أو الوظيفة بناء علي معيار محدد مسبقا. كما اكد Wong (٢٠٢٠) في دراسته ان المهارة تعتبر من اهم الادوات المستخدمة لتقييم الاداء في سوق العمل منذ اكثر من اربعون عاما ماضية و حتي الان.

أهداف الدراسة:

١. استعراض البرامج التعليمية الدراسية المختلفة لطلاب المدارس الثانوية الفندقية و الشعب الدراسية التي يحتويها كل برنامج .
٢. تقييم المهارات الفنية و الكفاءات العامة (الجدارات) المطلوبة لطلاب المدارس الفنية الفندقية بنظامي التعليم المهني و التعليم المدمج من وجهه نظر القائمين بالتدريس للمواد العملية.

٣. تحديد الي اي مدي تفي هذه البرامج باحتياجات سوق العمل الفندقي من مهارات و كفاءات عامة في ظل تغيير احتياجات و متطلبات سوق العمل الفندقي الحالي من وجهه نظر المدراء و أصحاب الاعمال (سوق العمل) من خلال استبيان آرائهم حول مهارة و كفاءات طلاب و خريجي المدارس الثانوية الفندقية .

أهمية الدراسة:

في إطار اهتمام الدولة في السنوات الاخيرة بتطوير التعليم الفني الثانوي باشكاله المختلفة و الاهتمام برفع المهارات المهنية و الكفاءات العامة للخريجين و في اطار دمج مؤسسات الصناعة المختلفة في شراكة مع المؤسسات التعليمية المختلفة كلا فيما يخصه . علي الجانب الآخر يمثل التعليم الفني الفندقي في مصر اهم مصادر إمداد القطاع الفندقي بالوظائف الفنية و التشغيلية (Entry level positions) والتي تعتمد بشكل كبير علي المهارات و الكفاءات المهنية. لذا تهتم الدراسة الحالية في ظل اختلاف البرامج التعليمية الدراسية بالمدارس الفنية الفندقية الي القاء الضوء علي هذه البرامج و استعراض الشعب التابعة لها وفقا لموقع وزارة التربية و التعليم الفني:

١. النظام الفندقي القديم : نظام الثلاث سنوات و يحتوي علي شعبة (مطبخ– مطعم– اشراف داخلي– خدمات سياحية)
٢. نظام التعليم الفندقي المحول : نظام الثلاث و الخمس سنوات و يحتوي علي شعبة (مطبخ– مطعم– اشراف داخلي– و مكاتب امامية) في هذا النظام يتاح للطلاب بعد انهاء نظام الثلاث سنوات الاولي من يرغب استكمال عاميين متتاليين استكمالهم داخل المدرسة
٣. نظام التعليم الفندقي المهني: نظام الثلاث سنوات و يحتوي علي شعبتين فقط و يكون التخصص من الصف الثاني (شعبة انتاج و خدمة الاعذية– شعبة اشراف داخلي و مناطق عامة)
٤. نظام التعليم المزدوج بالشراكة مع شركة امريكانا (التعليم المدمج): و يحتوي علي شعبة واحدة هي (تشغيل المطاعم) و تكون الدراسة بداخل المدرسة للترم الاول و الثاني و الثالث. ثم يقوم الطالب بالتدريب العملي باحد مطاعم امريكانا (كنتاكي – هارديز) فقط لمدة عام كامل يحصل فيها الطالب علي أجازة اسبوعية لمدة يوم واحد فقط. ثم يستكمل الطالب الدراسة بالمدرسة بالترم السادس و الاخير قبل امتحانات الدبلوم الفندقي . و يتم تقييم و اختبار الطالب عمليا بداخل المدرسة . ولا يوجد بهذه المدارس اي تجهيزات للدراسة العملية.
٥. نظام التعليم المطور: نظام الثلاث و الخمس سنوات و يحتوي علي شعبة واحدة و هي إنتاج و خدمة الأغذية.

٦. نظام الجدارات: وهو نظام الثلاث سنوات و يحنوي علي ثلاث شعب (مطبخ– مطعم– اشراف داخلي) يعتمد علي قياس مهارات الطالب العملية ويشكل فيه الجانب العملي ٨٠٪ من اجمالي الدراسة (موقع وزارة التربية التعليم الفني)

اما عن مفهوم التعليم التبادلي يقصد به ايجاد تعاون فعال بين المؤسسات التعليمية و طلابها من جهة و بين المؤسسات الصناعية و الخدمية (سوق العمل) من جهة اخري بهدف تدعيم دور المؤسسات الصناعية والخدمية في دعم و خدمة المجتمع وازالة الفجوة بين احتياجات سوق العمل و الجانب الاكاديمي الذي يكتسبه الطلاب (Metawi, 2018) و قد تم تفعيل التعليم التبادلي لاول مرة في مصر بكلية السياحة و الفنادق جامعة حلوان وفقا للقرار الوزاري رقم ٢٠١٤ بتاريخ ٢٠٢٠/٨/٨.

و في اطار الحفاظ علي العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا اقرت وزارة التعليم العالي بتطبيق نظام التعليم الهجين Hybird و يقصد به الجمع بين التعليم عبر الانترنت و التعليم وجها لوجه كاحد اساليب التعليم الحديثة السريعة النمو خاصة بعد انتشار وباء كوفيد–١٩ بالعالم اجمع الا ان هذا النوع من التعليم يواجه تحديات عديدة اهمها ضعف المشاركة الاجتماعية للطلاب و عدم قدرة عدد كبير من الطلاب علي المشاركة في المحاضرات عبر الانترنت نظرا لضعف او عدم وجود شبكات الانترنت لديهم (Benjamin &Christine, 2017).

فروض الدراسة:

تقوم الدراسة علي اختبار صحة الفروض التالية من عدمها و هي:

H0 : لا يوجد علاقة بين اختلاف البرنامج الدراسي التعليمي و بين المهارات الفنية و الكفاءات العامة المكتسبة لدي الطلاب و خريجي المدارس الثانوية الفندقية.

H1 : يوجد علاقة بين البرنامج الدراسي التعليمي (التعليم الفندقي المهني و التعليم المدمج) و بين المهارات الفنية و الكفاءات العملية المكتسبة لدي الطلاب و خريجي المدارس الثانوية الفندقية.

منهجية الدراسة

عينة الدراسة

طبقت الدراسة علي عدد من معلمي المواد العملية الفندقية ببعض المدراس الفندقية الحكومية بالقاهرة التي تطبق انظمة التعليم المهني التقليدي و هي مدرسة الاورمان الثانوية الفندقية – مدرسة المامون الثانوية للسياحة و الفنادق – مدرسة العباسية النموذجية للسياحة و الفنادق

وايضا مدرسة حامد تلعب (مدرسة مدينة نصر سابقا) باعتبارها اول مدرسة تقوم بتطبيق نظام التعليم المدمج بالشراكة مع شركة امريكانا او ما يطلق عليه المدارس الفندقية التكنولوجية (ويهدف نظام التعليم المدمج وفقا لموقع وزارة التربية و التعليم و التعليم الفني إلى خلق جيل من العمالة الفنية المدربة تدريبا علميا وعمليا على وسائل الإنتاج والتكنولوجيا الحديثة المتقدمة بما يتمشى مع احتياجات المطاعم والمجالات الاقتصادية الأخرى وسوق العمل وبما يخلق فرص عمل مؤكدة للشباب للمساهمة فى القضاء على البطالة وهذا النظام يطلق عليه البعض نظام التعليم المزدوج نظرا لإنه يجمع بين الدراسة النظرية لمدة يومان بالمدرسة ويتدرب الطالب لمدة أربعة أيام فى شركات المطاعم الداعمة للبرنامج الدراسي)، و قد تم الحصول علي العينة من خلال تطبيق الواتساب الخاص بكل مدرسة وتم توزيع ١٥٠ استمارة استبيان علي القائمين بتدريس المواد الفندقية و العملية عبر الانترنت و قد وجد ان ١١٦ استمارة استقصاء فقط صالحة للتحليل باستخدام برنامج SPSS (V.20) و قد تضمنت الاستمارة البنود التالية:

- تقييم المواد العملية بكل نظام (برنامج) دراسي
- نقاط الضعف في كل نظام دراسي (التعليم المهني و التعليم المدمج)
- ارائهم في بعض المهارات الفنية التي يتم دراستها بكل نظام دراسي
- ارائهم في بعض الكفاءات العامة التي يكتسبها الطلاب بكل برنامج دراسي

لذا استخدمت الدراسة الحالية النموذج المصمم بواسطة كلا من Lowry and Flohr (2005) & Sandwish (1993) و الذي يتضمن أهم المهارات و الكفاءات التي يحتاجها سوق العمل الفندقي و هي:

١. المهارات الفكرية Conceptual مثل القدرة علي حل المشكلات ، التفكير المنطقي .
٢. المهارات الشخصية Interpersonal مثل العمل الجماعي، إتقان اللغة، مهارة التواصل ، مهارة خدمة العملاء.
٣. المهارات الفنية Technical domain مثل المهارات التكنولوجية و مهارة ادارة الإيراد، و إدارة الوقت.
٤. المهارات الإدارية Administrative مثل الإلمام بسياسات الموارد البشرية و قوانين الفندق
٥. مهارة القيادة Leadership domain مثل الإلمام بأخلاقيات العمل

و قد ركزت الدراسة الحالية علي المهارات الشخصية و المهارات الفنية و المهارات الفكرية ومهارة القيادة باعتبارهم اهم المهارات الواجب توافرها في طلاب و خريجي المدارس الثانوية.

المناقشة و النتائج

اراء المعلمين في المواد العملية بكل نظام دراسي

يوضح الجدول رقم (1) آراء معلمي المواد الفندقية و العملية في المواد العملية الذي يتم دراستها بكل برنامج دراسي و تم استخدام معامل التباين الأحادي ANOVA للمقارنة بين النظامين و قد جاءت النتائج لتؤكد انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المواد العملية التي يتم دراستها بكل برنامج حيث ان معامل الاختلاف اقل من 0.05 و ان هذا الاختلاف جاء لصالح طلاب التعليم المدمج حيث ان ٨٠٪ من المقررات تركز علي الجانب العملي و المهني بينما ٢٠٪ فقط من المقررات تركز علي الجانب النظري .

Table (1) ANOVA

أراء المعلمين في المواد العملية بكل برنامج دراسي		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	31.970	2	15.985	6.469	.002
Within Groups		279.228	113	2.471		
Total		311.198	115			

تقييم المعلمين لنقاط الضعف بكل برنامج دراسي

يوضح الجدول رقم (٢) نقاط الضعف المتعلقة بسير العملية التعليمية و التدريبية بالمدارس الفندقية محل الدراسة . يتضح من الجدول التالي انه لا يوجد اختلاف بين البرامج الدراسية وبين نقاط الضعف التعليمية والتدريبية من وجه نظر القائمين بالتدريس. حيث اكدت النتائج ان كلا النظامين يعاني من "ضعف الإمكانيات التعليمية و التدريبية " خاصة نظام التعليم المهني الذي يتم التدريب العملي به داخل المدرسة بالكامل . هذا يؤكد أن نقاط الضعف غير مرتبطة بالبرنامج الدراسي و لكنها مرتبطة بالبيئة التدريسية و التدريبية و هذا يتفق تماما علي ما أكدته مشيرة زكريا(٢٠١٥) من ان التعليم الفندقي بمصر يعاني من مشاكل كثيرة متعلقة بضعف البيئة التدريسية ، بينما اكدت النتائج ان التعليم المدمج تغلب بشكل كبير علي هذه المشكلة من خلال التدريب الكلي داخل المطاعم (أي الشركة الداعم للبرنامج) الا انه لازال يعاني من ضعف إمكانيات البيئة التعليمية التي تتم داخل المدرسة .

Table (2) One-Sample Test

نقاط الضعف بالبرنامج الدراسي	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
اسم البرنامج الدراسي	24.101	115	.000	3.68103	3.3785	3.9836
ضعف الإمكانيات التعليمية والتدريبية	30.766	115	.000	2.88793	2.7020	3.0739

تقييم المعلمين للمهارات الفنية للطلاب

تم استخدام معامل بيرسون لقياس بعض المهارات و الكفاءات الشخصية و الفنية المكتسبة لطلاب التعليم الثانوي محل الدراسة من وجهه نظر القائمين بالتدريس لهذه المواد و قد جاءت النتائج لتؤكد انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرنامج الدراسي التعليمي و بين المهارات المكتسبة حيث جاءت جميع العلاقات طردية قوية باعلي معامل ارتباط بقيمة (.939) لمهارة خدمة الضيوف يليها مهارة التواصل بنسبة (.593) يليها مهارة اللغة بنسبة (.457) اما بالنسبة لمهارة العمل الجماعي فكانت اقل ارتباطا بنسبة (.144)اما بالنسبة للمهارة التكنولوجية فكانت الأدنى ارتباط بنسبة (.002) أي ان جميع المعاملات ذات دلالة إحصائية عند مستوي المعنوية (0,01) .

جدول رقم (٣) العلاقة بين المهارات الشخصية و الفنية للطلاب و بين البرنامج الدراسي التعليمي

المهارات الشخصية والفنية	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
مهارة اللغة	.457	.,...
مهارة العمل الجماعي	.144	.,...
مهارة التواصل	.593	.,...
المهارة التكنولوجية	.002	.,...
مهارة خدمة الضيوف	.939	.,...

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

جدول رقم (٤) العلاقة بين المهارات الفكرية والقيادية للطلاب وبين البرنامج الدراسي

المهارات الفكرية والقيادية	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
مهارة القيادة	.215	.,...
مهارة حل المشكلات	.423	.,...
مهارة التفكير الابداعي	.791	.,...

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

يتضح من الجدول رقم (٤) انه يوجد ارتباطا بين المهارات الفكرية و القيادية للطلاب وبين البرنامج الدراسي محل الدراسي فقد جاءت النتائج لتؤكد ان مهارة التفكير الإبداعي لدي الطلاب كانت بنسبة (791.) أي اكثر اختلافا بين طلاب النظامين يليها مهارة حل المشكلات بنسبة (423 .) اما بالنسبة لمهارة القيادة فكانت اقل ارتباطا بنسبة (215 .) مما يؤكد ان جميع المهارات ذات دلالة إحصائية عند مستوي المعنوية (05. 0)

اختبار الفروض

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام معامل الارتباط الخطي البسيط بيرسون لقياس درجة الارتباط بين نوع البرنامج الدراسي و بين المهارات و الكفاءات التي يكتسبها الطلاب ، فقد تبين وجود علاقة طردية موجبة (تتراوح ما بين (002. – 939 .) ذات دلالة إحصائية بين جميع العلاقات المقترحة فيما يخص المهارات الفنية، وفقا لمستوي الارتباط 0,01. (2-tailed).

بينما توجد علاقة طردية قوية موجبة (تتراوح ما بين 215.-791.) فيما يخص الكفاءات المكتسبة لدي طلاب المدارس الفندقية و البرنامج الدراسي الذي يتعلمه الطلاب وفقا لمستوي ارتباط عند 05,. 0 (2-tailed).

و بهذه النتائج تتحقق فرضية الدراسة انه يوجد ارتباط بين المهارات و الكفاءات المكتسبة لدي طلاب المدارس الفندقية و بين البرنامج الدراسي الذي يتم دراسته. فقد جاءت الفروق الإحصائية لصالح طلاب التعليم المدمج حيث كانوا أكثر الماما ببعض بالمهارات الفنية و الشخصية عن اقرانهم بالتعليم المهني الا ان كلا النظامين يعاني من نقص في الجدارات العامة (المهارات القيادية و الفكرية) المطلوب لسوق العمل مثل مهارة القيادة و مهارة حل المشكلات و مهارة التفكير الإبداعي في العمل.

وفقا لهذه النتائج تقترح الدراسة تفعيل دور التعليم المدمج في رفع كفاءة و مهارة طلاب المدارس الفندقية و وضع آلية واضحة و معلنة لتقييم دور هذه المنشآت في تطوير و تنمية كفاءة هؤلاء الطلاب بما يتناسب مع كل أنواع المنشآت الفندقية المختلفة بدلا من ان تكون قاصرة فقط علي العمل في تلك الشركات الداعمة للبرنامج.

نتائج المقابلة الشخصية

كما قامت الدراسة باستبيان آراء المدراء و أصحاب الاعمال (تضمنت العينة عشرة أفراد: ثلاثة من مطاعم الكاجول و سبعة من مطاعم الخدمة السريعة و يرجع ذلك الي ان معظم طلاب و خريجي المدارس الفندقية يلجأون الي العمل في مطاعم الخدمة السريعة) حول أرائهم في المهارات المهنية و الكفاءات العامة لطلاب و خريجي المدارس الثانوية الفندقية . و قد تضمنت أسئلة المقابلة الشخصية ثلاثة محاور هي:

١. المهارات التي يحتاجها سوق العمل الفندقي من طلاب المدارس الفندقية
٢. نقاط الضعف التي يراها في طلاب و خريجي المدارس الفندقية.
٣. تقييم أصحاب الاعمال لبعض المهارات المهنية و الكفاءات العامة التي يتحلي بها الطلاب عينة الدراسة.

فيما يتعلق بالمحور الاول و هو أهم المهارات التي يحتاجها سوق العمل الفندقي من طلاب المدارس الفندقية : أكد المدراء انها تغيرت بشكل كبير و سريع في العشر سنوات الأخير نظرا للتطور التكنولوجي السريع و المتلاحق و الذي باتا لازما مواكبته في سوق العمل لذا اصبحت مواصفات الخريج مختلفة عما كانت علية من قبل . فمثلا فيما يتعلق بالمهارات الفنية مثل اعداد و فرش المائدة و مهارة التقطيع كانت اكثر المهارات التي تتوافر في خريجي المدارس الفندقية . بينما يفتقر معظم هؤلاء الطلاب و الخرجين الي بعض المهارات في مقدمتها مهارة اتقان اللغة الانجليزية و التي اصبحت ضرورة ملحة في سوق العمل الفندقي و ايضا بعض هؤلاء الطلاب لا يجيدون التعامل مع الوسائل التكنولوجية الجديدة و استخدام الحاسب الالي و اللذان اصبح يستخدمان بشكل كبير في سوق العمل . بينما مهارة التواصل تعتبر من أفضل المهارات التي يجيدها هؤلاء الطلاب.

بالنسبة للمحور الثاني و هو نقاط الضعف التي يعاني منها طلاب و خريجي المدارس الفندقية من وجهه نظر المدراء و أصحاب الأعمال كانت علي النحو التالي : فقد أكدت النتائج ان هؤلاء الطلاب اي الجيل الحالي ينقصهم بعض المهارات و الكفاءات مثل قدراتهم علي حل المشكلات ، قدراتهم علي التفكير الإبداعي و التحليل ، كما انهم لا يجيدون مهارة اللغة الانجليزية بشكل ملحوظ ، بالإضافة الي ان معظمهم يعاني من نقص في السلوكيات المهنية مثل الانضباط في العمل و احترام المواعيد و تحمل المسئولية و غيرها لذا تقوم احدي شركات المطاعم العالمية بعمل معسكر تأهيل سلوكي لهؤلاء لطلاب و خريجي المدارس الفندقية لمدة أسبوع قبل الحاقهم بالعمل او التدريب الصيفي لتعديل سلوكيات هؤلاء الطلاب و تعريفهم بقواعد و سلوكيات العمل الفندقي.

اما فيما يتعلق بالمحور الثالث حول تقييم أصحاب العمل و المدراء لبعض المهارات لدي طلاب المدارس الفندقية : أكدت معظم الإجابات ان الطلاب يجيدون تطبيق المهارة الفنية علي ارض الواقع بدرجة متوسطة و في نفس الوقت لديهم القدرة علي التعلم خاصة في مطاعم الخدمة السريعة حيث طبيعة العمل

المهاري محدودة و لا تحتاج الي ابتكار من الطلاب الا بقدر ضئيل. و في نفس الوقت جاءت معظم الإجابات تؤكد ان الطلاب يجيدون بشكل كبير "الاستجابة لتوجيهات الرؤساء" بينما ينقصهم بعض الكفاءات العامة مثل إجادة اللغة الانجليزية و مهارة حل المشكلات كما ذكر من قبل.

توصيات الدراسة

مما لا شك فيه ان طلاب وخريجي المدارس الثانوية الفندقية بنظاميها الثلاث والخمس سنوات تساهم بشكل كبير في سد احتياجات سوق العمل الفندقي بالعمالة التنفيذية المهارية، مما يتطلب العمل علي زيادة هذه المهارات و الكفاءات لدي هؤلاء الطلاب مع ازدياد أعداد طلاب و خريجي الكليات و المعاهد الفندقية بمصر سواء الحكومية أو الخاصة مما أدي الي تقليص فرص تعيين و تدريب هؤلاء الطلاب و الخرجين و من هنا جاءت أهمية الدراسة بالعمل علي تنمية وتطوير مهارات هؤلاء الطلاب لتجد لنفسها محلا وسط اقرأنهم في سوق العمل الفندقي.

يوصي البحث بمجموعة من التوصيات لتطوير وتنمية مهارات و كفاءة طلاب المدارس الثانوية الفندقية بما يتوافق مع مستحدثات سوق العمل الفندقي:

١. تطوير الطرق التدريسية و التدريبية المستخدمة لطلاب المدارس الفندقية بنظاميها الثلاث و الخمس سنوات و باختلاف برامجها الدراسية بحيث تعتمد بشكل كبير علي التكنولوجية و الطرق الحديثة في التدريس .
٢. تأهيل المعلمون انفسهم علي استخدام التكنولوجية و الوسائل الحديثة في التدريس و التدريب بدلا من الطرق التقليدية المستخدمة منذ القدم
٣. وضع الية واضحة لتقييم المهارات والكفاءات المكتسبة لدي طلاب التعليم المدمج و الذي يعتمد فيه التدريب كليا علي الشركة الداعمة و لا يتم تدريب الطلاب بالمدارس كما كان من قبل.
٤. عمل اتفاقيات تعاون مع المنشآت الفندقية المختلفة كالفنادق بدرجاتها المختلفة لتقوم بتدريب الطلاب أثناء و بعد الدراسة بها لتحسين و تطوير المهارات و الكفاءات لدي هؤلاء الطلاب كما هو متبع مع شركات المطاعم.
٥. وضع مواصفات قياسية للمقررات الدراسية النظرية والعملية التي يتم تدريسها بتلك المدارس مقارنة مع نظيرتها في الدول الأخرى مثل النموذج المطبق بأستراليا مثلا و الذي يعتمد علي تطوير المزيد من المهارات و الكفاءات لدي الطلاب.
٦. ربط مخرجات التعلم بالمدارس الفندقية مع احتياجات سوق العمل الفندقي مما يتطلب ربط جسر من التعاون الفعال مع المنشآت السياحية والفندقية للتعرف علي احتياجاتها.

٧. العمل علي تذليل كل المشكلات و الصعاب التي تواجهه التدريب المهني بالمدارس الفندقية كضعف التمويل المادي للتدريب و ضعف مستوي المدرب وو ضعف مستوي المعلم الفندقي نفسه .

٨. عقد الندوات و المؤتمرات المستمرة مع رجال الصناعة و أصحاب الأعمال في حضور رواد التعليم الفندقي و الجامعي و الطلاب للتعرف علي ما هو متعلق بالصناعة و تطوير المقررات النظرية و العملية وفقا لهذه المناقشات.

٩. تحفيز الطلاب المتميزين و المبدعين أثناء الدراسة و التدريب من خلال منحهم دورات تدريبية و فرص عمل مميزة لهم .

١٠. قيام المدارس الفندقية بتبني بعض المشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر داخل المدرسة وقيام الطلاب بالتدريب بها أثناء الدراسة و وأثناء الصيف (التدريب الصيفي) تنمية بعض المهارات و الكفاءات لدي الطلاب و في نفس الوقت حل مشكلة التمويل لدي المدارس الفندقية لتطوير ميزانية التدريب.

References

Acemoglu D. and D. Autor (2011), "Skills, Tasks and Technologies:Implications for Employment and Earnings" in *Handbook of Labor Economics*, Elsevier.

Barrie, S.C. (2006). Understanding what we mean by the generic attributes of graduates. *Higher Education*, 51, 215-241.

Benjamin G. & Christine G.(2017).Hybrid Learning in Higher Education: The Potential of Teaching and Learning with Robot-Meditated Communication Online Learning Journal – Volume 21 Issue 4 – December 2017.

Business Roundtable. (2017). Work in progress: How CEO's are helping close America's skills gap. Retrieved from *http://businessroundtable.org/sites/default/files/immigration_reports/BRT%20Work%20*in%20Progress_0.pdf

Chung-Herrera, B. G., Enz, C. A., & Lankau, M. J. (2003). Grooming future hospitality leaders: A competencies model. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, *44*(3), 17-25.

https://doi.org/10.1177/001088040304400302

Department of Education (US) (2002), National Center for Education Statistics (2002). *Defining and assessing learning: Exploring competency-bases initiatives.* Washington, DC.

De Luca, C. (1994), *The Impact of Examination Systems on Curriculum Development: An International Study*, UNECSO, Paris

Iverson, K. (1995). Student empowerment: Revitalize hospitality education with the total quality management process. *Hospitality and* ¹*ourism Educator*, *7*(2), 56:58.

Kouwenhoven, W. (2010). Competence- Based Curriculum Development in Higher Education: Some African Experiences. Challenges for Higher Education Improvement in Developing Countries. Armsterdam, VU University Press.

Lowry, L. L., & Flohr, J. K. (2005). No student left behind: A longitudinal assessment of the competency-based framework used to facilitate learning in a capstone tourism course. *Journal of Hospitality & Tourism Educa-tion. 17*(4), 28-35.
https://doi.org/10.1080/10963758.2005.10696839

McHaney, R. (2011). The new digital shoreline: How web 2.0 and millennials are revolutionizing higher education (1st Ed.) Stylus Pub.

Motawi, E.(2018). Sustainability and reciprocity of service learning partnerships: The case of a private university in Egypt. American University in Cairo, Master's thesis. AUC Knowledge Fountain. https://fount.aucegypt.edu/etds/700

Muhammed H.I, Mardji D.,& Sitti R., (2016). Hotel System Learning for SMK students of hospitality Accommodation study Program. Cite as: AIP Conference Proceedings 1778, 030056; https://doi.org/10.1063/1.4965790 Published Online: 26 October 2016

Quinn, R Faerman, S Thompson, M & McGrath, M (1996) Becoming A Master Manager: A Competency Framework, 2nd edition, John Wiley and Sons, USA.

Raybould, M. & Wilkins, H. 2006. Generic Skills for Hospitality Management: A Comparative Study of Management Expectations and Students Perceptions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 13(2), 177-188

Sandwith, P. (1993). A hierarchy of management training requirements: The competency domain model. *Public Personnel Management, 22*(1), 43-62.)

New Learning Agenda for Egypt 2015. Schools for skills: © OECD:– http:// Fotolia.com.

The Learning House (2018). *Closing the skills gap report.* Retrieved from

https://www.learninghouse.com/closing-skills-gap-report/
Tas, R. (1988). Teaching future managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 29*(2), 41-43.
Tsai, F., C., Goh., B.,K., Huffman, L. & Kenny Wu, C. (2006). Competency Assessment for Entry- Level Lodging Management Trainees in Taiwan. *The Chinese Economy*, 39(6), 49-69.
Williams, J and DeMicco, F (1998) 'The Challenge of Multi-Department Management for future Hospitality Graduates', Journal of Hospitality and Tourism Education, Vol. 10 No 1 pp 13- 17.
Wong S.(2020). Competency Definition, Development and Assessment: A Brief Review. International Journal of academic Research in Progressive Education and Development .Vol.9,No.3,2020.
World Economic Forum (2013), *World Travel and Tourism Competitiveness Report 2013: Reducing Barriers to Economic Growth and Job Creation*, World Economic Forum, Geneva. -
https://theforum.erf.org.eg/2018/07/31/technical-vocational education-Egypt-missing-link

World Travel and Tourism Council (2002). TSA Research Oceania, Summary and Highlights. www.WTTC.org/ecres/TSA%202002, 4/4/2002

مراجع باللغة العربية

- مديحة رمضان ، ٢٠١٠: تقييم التعليم الفنى السياحى بمصر فى ظل المتغيرات العالمية الحديثة, رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة حلوان , كلية السياحة والفنادق, قسم الدراسات السياحية .
- مشيرة زكريا ، ٢٠١٥: تطوير نظام التعليم بالمدارس الثانوية الفنية الفندقية في مصر في ضوء خبرات بعض الدول. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعو طنطا،كلية التربية ، قسم التربية المقارنة و الادارة التعليمية.
- صالح عمرو ،٢٠١ ٠ . "المواءمة بين مخرجات التعليم و التدريب و احتياجات سوق العمل " "تجربة المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني بالمملكة العربية السعودية". المنتدي العربي حول التدريب التقني و المهني و احتياجات سوق العمل. ص ص٤٥– ٦٨
- موقع وزارة التربية و التعليم و التعليم الفني
-http://portal.moe.gov.eg/Departments/technical/Pages/Trading.aspx

الملخص بالإنجليزية

Evaluating General Competencies of Hotel Secondary Schools' students According to Hotel Labor Market Requirements (A case Study on Vocational and Blended learning systems)

Fatma Mohammed Abdelaal
Associate Professor, Faculty of tourism and hotel management
Helwan University

Abstract

Recently hospitality education in Egypt takes special systems such as Reciprocal learning, Vocational learning, Blended learning and so on. Furthermore, lots of labor market companies and establishments become partners in these education systems to generate qualified candidates according to their requirements, also to improve general competencies and skills of hotelier students.

in this respect, this research aims to investigate general competencies of hospitality secondary school students in vocational and blended education system according to labor market requirements. Data were collected through a questionnaire designed to investigated opinions of practical and vocational teachers in secondary schools and semi-structured interview of some managers in labor market.

The study was used sample Person Correlation to investigate the purpose of the study. The findings assured that there is significant difference between general competencies among students in each education system, but it is found that blended learning system students are more qualified in technical and personal competencies than their partners in vocational learning system. Furthermore, students in both learning systems stuffer from leadership and conceptual competencies.

Keywords: Hospitality Secondary education – Blended Learning – Hospitality Labor Market - Competencies (Skills)