

## دراسة مدى تطبيق مواصفة الجودة أيزو 9001 بمؤسسات التعليم الفني الفندقية بالإسكندرية من وجهة نظر الكوادر الإدارية

رفيق وليم لطيف سلامة

صالح عبد الحميد عروس

عماد محمد عبد العال

محمد عبد الجواد علي عبد الجواد

قسم الدراسات الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات

### الملخص

يتوقف أداء العاملين بالفنادق والمؤسسات الفندقية على المهارة المكتسبة والتدريب المستمر إلا أن نقطة الانطلاق تكون في اكتساب المعلومات الدراسية والعلمية من خلال المؤسسات التعليمية الفنية الفندقية والتي تهدف إلى نقل القدر الأكبر من المعلومات والخبرات إلى الطلاب ولتحقق ذلك لابد من تواجد إدارة واعية لديها كوادر إدارية مؤهلة وراغبة في ذلك، وتهدف الدراسة إلى التعرف على وجهة نظر الكوادر الإدارية في مدى تطبيق مواصفة الجودة بمؤسسات التعليم الفني الفندقية بمحافظة الإسكندرية ومدى إدراك الاستفادة والتقدم عند التطبيق، وقد تم توزيع استبيان على عدد (38) من الكوادر الإدارية في مختلف الأقسام شاملة المديرين بعدد (4) معاهد فنية فندقية والتي تمثل مجتمع الدراسة وهي المعهد الفندقية بالإسكندرية (إيجوث) والمعهد الفني الفندقية ومركز الفندقية البحرية والمدرسة الفندقية بنظام الخمس سنوات، كما تكون بنسبة 53.5% من إجمالي مجتمع الدراسة، وكان الصالح منها عدد (34) استثمار بنسبة (89.5%). وتوصلت الدراسة إلى وجود ترحيب بفكرة تطبيق مواصفة الجودة أيزو 9001 من قبل الكوادر الإدارية مع وجود احتياج شديد لبعض الإمكانيات والتجهيزات والإجراءات الخاصة بالتطبيق لتوفير كافة المتطلبات، كما قد يكون هناك احتياج إلى توضيح مفهوم الأيزو وتعظيم مدى الاستفادة من تنفيذه لدى البعض، لذا أوصت الدراسة بتوفير وتسهيل تلك الاحتياجات ونشر الوعي الكافي للفهم والإلمام بفكرة مواصفة الجودة وأهميتها.

**الكلمات الدالة:** الكوادر الإدارية، التعليم الفني الفندقية بالإسكندرية، مواصفة الجودة.

### مقدمة

شهدت عملية التعليم مؤخراً اهتماماً كبيراً وتنوع في الأساليب والأدوات المستخدمة وكذلك المناهج والقدرات المتاحة، مما أدى إلى مواجهة التحدي للوصول إلى التطور المستهدف (الحيالي، 2015). وتعتبر المؤسسات التعليمية هي أداة مناسبة لتحقيق أهداف المجتمع في الوصول إلى التنمية الاجتماعية والاقتصادية بما يضمن تكاتف الأفراد وتطوير العمل لحصاد مكاسبه مما يوضح أهمية الاهتمام بتطوير تلك المؤسسات (خليل، 2015). وتعد الجودة في الوقت الحالي بمثابة ثورة حقيقية في منظمات الأعمال التي تسعى إلى تقديم منتجات أو خدمات ذات مستوى متميز قادر على المنافسة وجذب المزيد من المستفيدين والعملاء (الربيعي، 2011). وقد ذكرنا عبد العليم والشريف (2010) أن الجودة الشاملة يمكن تعريفها على أنها "صنع ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل ويكافح المديرين والموظفون بشكل مستمر ودؤوب لتحقيق توقعات العميل (المستفيد) بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفاعلية علمية وفي أقصر وقت". ويمكن القول أن الجودة الشاملة هي أسلوب قيادي يساعد على تحقيق أعلى درجات التميز من خلال فلسفة خاصة تنظيمية يقوم بإنشائها، تعتمد في نجاحها على أفراد المؤسسة ومدى اقتناعهم بمبادئها وهو ما يضيف القيمة الفعلية لتلك المؤسسة فهي أسلوب للقيادة يهدف إلى التحسين المستمر في الأداء (الحريري، 2010). كما أضاف الجنابي (2019) أن الجودة الشاملة توفر فرص للعاملين بالمؤسسة لتحقيق إشباع حاجات المستفيدين وتقديم أفضل خدمات بأعلى جودة وأنسب الطرق من خلال أسلوب متكامل يتم تطبيقه. إن جودة التعليم هي عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيقه للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها (مصطفى، 2005).

من هنا تكمن أهمية الدراسة في محاولتها للتعرف على وجهة نظر الكوادر الإدارية في تطبيق بنود مواصفة الجودة في مؤسسات التعليم الفني الفندقية بمدينة الإسكندرية والإلمام بمفهوم الجودة والأهمية

العائدة عند تطبيقها، وأيضاً مدى القناعة بأن ذلك يقود المؤسسة التعليمية إلى رفع مستواها التعليمي وبالتالي رفع مخرجاتها المتمثل في الطلاب الذين هم عاملي المستقبل بالمجال الفندقي وأيضاً الارتقاء بمستوى القدرة التنافسية ورفع الكفاءة والذي يعني مكاسب متنوعة.

### مشكلة الدراسة

في ظل الاهتمام الكبير والواضح على مستوى الدول ومؤسساتها التعليمية المختلفة بالاهتمام بجودة التعليم لكونه أحد أهم المكونات الرئيسية في التنمية أدى ذلك إلى العمل على وجود معايير مختلفة لضمان جودة التعليم، وهو الأمر الذي جعل العديد من المؤسسات التعليمية تعمل على أن تُحقق معايير جودة التعليم وأن تهتم أن يكون لديها اعتراف دولي بتحقيقها لمعايير عالمية مُعترف بها علاوة على معايير ضمان جودة التعليم . مع تطور معايير الأيزو والجهد الكبير الذي تعمل عليه المؤسسات التعليمية لمحاولة تحويل المواصفات الدولية إلى إجراءات يمكن تحقيقها على أرض الواقع بالمؤسسة التعليمية. من هنا كانت مشكلة الدراسة في استكشاف وجود وعي كافٍ وتدريب مناسب وتجهيزات ملائمة واقتناع ودرابية بوجود مشكلة وبالاحتياج لنظام الجودة أيزو وتطبيق تلك المواصفة على أرض الواقع ومراجعتها بشكل دوري ومستمر مما يكون كفيلاً بضمان تحقيق الجودة لديها، بالأخص من وجهة النظر الإدارية والتي لها الأهمية الخاصة في دور التنفيذ وتذليل العقبات للتطبيق بعد استيعاب المفهوم والأهمية للتطبيق واتخاذ الخطوات الجادة للانتقال إلى المستوى الأعلى المنشود.

### فروض الدراسة

1. يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في مستوى أداء المؤسسات التعليمية الفنية الفندقية عند تطبيق معايير الأيزو 9001 (2015).
2. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الكوادر الإدارية لأهمية تطبيق معايير الأيزو 9001 (2015).
3. هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الكوادر الإدارية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع والعمر والمؤهل والحالة الاجتماعية والقسم والخبرة) فيما يتعلق بمحاور إطار المنظمة، القيادة، التخطيط لنظام إدارة الجودة، المساندة / الدعم، التشغيل، تقييم الأداء، التحسين.

### الإطار النظري

#### مفهوم المؤسسات التعليمية وعملها

المؤسسات التعليمية يمكن تعريفها بأنها "المنشآت أو الكيانات التي تقدم السلع والخدمات التعليمية سواء الأساسية أو الثانوية للأفراد والمؤسسات التعليمية الأخرى" (OECD, 2018). كما يشير البعض إليها بمؤسسات متخصصة في عملية التعليم فقط وهو هدفها ووظيفتها ووظيفة أفرادها الرئيسية، كما أنها تخصصت في التدريس والبحث العلمي ومنح درجات علمية محددة ونقل المعارف والمهارات والمعلومات من خلال أفراد مؤهلين ولديهم القدرات اللازمة وهو ما يفيد المجتمع كله (عيسى، 2017). والعمل هو أساس ومحور الاهتمام لدى المؤسسات التعليمية والذي أهم ما يتمثل فيه هو الطلاب، لذا فإن المؤسسة التعليمية يجب أن يكون من أولوياتها تقييم مستوى رضاهم والعمل على توفير الأساليب اللازمة لتحقيق ذلك، كما يشمل ذلك أولياء الأمور أيضاً وبأسلوب غير مباشر أيضاً آراء سوق العمل في المخرجات (سرحان، 2014).

#### مفهوم الجودة

الجودة هي شكل جماعي لأداء الأعمال، ينطلق من اتحاد واستثمار القدرات المشتركة للإدارة والعاملين بصفة عامة، وفرق العمل بصفة خاصة لتحسين الجودة وزيادة الإنتاج (الفتلاوي، 2008). والجودة هي تَبَيُّ وتطبيق معايير الجودة العالمية، كما أنها عملية لا تنتهي حيث أنها عملية مستمرة التطوير (Ongoing Process) (Abdelgawwad, 2012). وكذلك يقصد بها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة، فالجودة بمعناها الواسع هي عبارة عن خاصية أو صفة مميزة للمنتج أو الخدمة، والتي يمكن تحسينها (السيد وعيسى، 2011).

### الجودة في العملية التعليمية

أصبح تطوير التعليم مسألة تحظى باهتمام بالغ من جميع دول العالم وحتى الدول المتقدمة، وأصبح التعليم وتطويره الشغل الشاغل للعديد من دول العالم ولا شك أننا في عالمنا العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها، والتحدي الراهن والمستقبلي لإصلاح وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب قدرة غير مسبوقة للتعامل معه (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، 2009)، وهذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم (عزب، 2008). تعني الجودة في الإدارة التربوية قدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة، وتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها من طلبة وأولياء الأمور وأصحاب العمل وغيرهم والمجتمع ككل، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وبما يحقق الرضا والسعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لتقييم المخرجات والتحقق من صفة التميز فيها (محمد، 2008). وتطبيق الجودة في التعليم يتطلب (Goldberg & Cole, 2002) و(زيدان، 2016):

- رسم سياسة الجودة وتشمل من المسؤول عن إدارة الجودة وتطبيقها وكيف يتم مراقبة ومراجعة نظام إدارة الجودة الشاملة من جانب الإدارة، تحديد المهام التي يجب أن تتم الإجراءات المحدد لها، كيفية مراقبة تلك الإجراءات، كيفية القيام بالعمل التصحيحي في حالة الإخفاق في الالتزام بالإجراءات.
- تحديد الإجراءات والتي تشمل التوثيق والتسجيل، تقديم المشورة، تخطيط المناهج وتطويرها، التقويم، مواد التعليم، اختيار وتعيين الموارد البشرية الأكاديمية والإدارية وتطويرهم.
- توضيح ونشر تعليمات العمل ويجب أن تكون هذه التعليمات واضحة وقابلة للتطبيق مع تحديد الأهداف والأفكار.
- القدرة على القيام بالعمل التصحيحي ويشمل تصحيح ما تم إغفاله أو عمله بطريقة غير صحيحة والتركيز على التحسين المستمر.

وهو الأمر الذي يعود بالعديد من الفوائد المختلفة منها كما ذكرها أبو الهيجاء (2014) والبوهي وآخرون (2018):

- تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات وتقليل الأخطاء والوقت.
- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة والتي تنعكس على جوانب شخصيتهم وارتفاع معدلات العمل الإيجابي.
- زيادة الكفاءة التعليمية والإنتاجية ورفع مستوى الأداء وتحسينه لجميع الأكاديميين والإداريين.
- الوفاء بمتطلبات الطلبة والمجتمع والبحث العلمي والوصول إلى رضاهم والشمولية في كافة المجالات.
- توفير مُناخ من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين وإنشاء بيئة تعليمية معاصرة.

### مفهوم ضمان جودة التعليم والاعتماد

يمكن النظر إلى مبادرة تطبيق سياسات ضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر على أنه نقلة نوعية في مسيرة تطوير التعليم بمختلف أنواعه ومؤسساته وفقاً للمعايير القياسية العالمية وبما يحافظ على هوية الأمة لمقابلة توقعات المستفيدين النهائيين والمجتمع، وذلك باعتبار أن التعليم هو عماد التنمية والتقدم، وتتطوي هذه المبادرة في مضمونها العام على التطوير والتحديث المستمر للتعليم (الهاللي، 2010). يُقصد بضمان جودة التعليم تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو الدولي (الصالح، 2009). أيضاً مستوى جودة فرص التعليم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تُعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية (سرحان، 2014).

## مفهوم نظام الجودة بالمؤسسات التعليمية

أي نظام يظهر كمجموعة من عناصر أو عمليات مترابطة مع بعضها أو متفاعلة معاً بهدف تكوين كلاً منظماً قيم مخرجاته أكبر من القيم التي أضافتها الوحدات المشاركة إليه فيما لو عملت بشكل مُستقل كلٌّ على حدة (Frick et al., 2009). فالمنظمة هي كل متكامل يكوّن مجموعة من الأنظمة الفرعية من خلال الوظائف والأنشطة والأهداف والهيكل والعلاقات المختلفة وهي كيان لا يتجزأ بل هي متكاملة متفاعلة في بيئة متغيرة، كما يمكن توضيح مفهومها أيضاً بكونها تفاعل لمجموعة من العناصر فيما بينها من أجل تحقيق هدف معيّن، ويمكن الإشارة إليه ببساطة بتفاعل مجموعة من النظم (Shiver & Cantiello, 2015). إنه بإيجاز شديد مجموعة من النظم المتفاعلة، فالكون بما عليه كالحكومة والجامعة والهيئات وكل قسم داخل شركة أو مؤسسة كل منها هو نظام (Goldberg & Cole, 2002). وتغطي أنشطة الأيزو كافة المواصفات في الحقول الإنتاجية والخدمية باستثناء المواصفات الكهربائية والإلكترونية والهندسية إذ تختص بها اللجنة الدولية للإلكترونيات التقنية (ITEC) International Technical Electronics Committee (Tricker & Sherring-Lucas, 2001). إن تحقيق الجودة في التعليم لواحدة من الأولويات التي تهتم بها العديد من دول العالم، ومن خلال تجارب الولايات المتحدة وبريطانيا نجد أن عملية تطبيق جودة التعليم في بداياتها قد مرت بثلاث مراحل متتالية كانت أولها هو الاهتمام بتطبيق مفاهيم الإدارة التنظيمية الحديثة داخل المؤسسات التعليمية للنهوض بمستوى النظام الإداري، وفي المرحلة الثانية كان الاهتمام بعمل إصلاحات داخلية في النظم التعليمية كي تتوافق مع احتياجات سوق العمل وتعزز من القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية، وفي المرحلة الثالثة تم الاهتمام بوجود معايير قياسية واضحة يمكن من خلالها قياس جودة المُنتج التعليمي وكذلك ضمان وجود مستوى من المُحاسبة المجتمعية للمؤسسة التعليمية (Cheong, 2001).

## منهجية الدراسة

يهدف البحث إلى التعرف على مدى وعي واستجابة الكوادر الإدارية بمؤسسات التعليم الفني الفندقية بمدينة الإسكندرية لأهمية مواصفة الجودة أيزو 9001 والاستفادة منها ومساهمتها في رفع المستوى التعليمي مما يترد على رفع مستوى الطلاب وبالتالي ارتقاء مجال العمل الفندقي، وأيضاً الإلمام بأرائهم في إمكانية تطبيق بنود مواصفات الجودة وما ينتج عن ذلك من فوائد أو عيوب من وجهة نظرهم، ولتحقيق ذلك تم تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على عدد (38) من المديرين والكوادر الإدارية بمختلف الأقسام بتلك المؤسسات والتي عددها (4) مؤسسات تعليمية فنية فندقية، وكانت هذه عينة عشوائية بنسبة (53.5%) كعينة دراسة من إجمالي المجتمع حيث يصعب استخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد تم عمل زيارات ميدانية لتوزيعها وجمعها وتم الحصول على عدد (34) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي وهي بنسبة (89.5%) وقد تعاون أكثرهم لشعورهم بالأهمية والاستفادة المتوقعة. شملت استمارة الاستبيان عدد (24) عبارة مقسمة على سبعة محاور للتعرف على وجهة النظر في وضع المؤسسة التعليمية قبل تطبيق بنود مواصفة الجودة أيزو 9001 والرؤية للوضع المحتمل والنتائج بعد التطبيق، بالإضافة إلى البيانات الديموغرافية للعينة والتي شملت أبعاد النوع والعمر والمؤهل الدراسي والحالة الاجتماعية والقسم الإداري وسنوات الخبرة، أما عن المحاور السبعة فقد تمثلت في (سياق أو إطار المنظمة) وتشمل أربع عبارات، و(القيادة) وتشمل عبارتان، و(التخطيط لنظام إدارة الجودة) وتشمل ثلاث عبارات، و(المساندة أو الدعم) وتشمل أربع عبارات، و(التشغيل) وتشمل أربع عبارات، و(تقييم الأداء) وتشمل أربع عبارات، و(التحسين) وتشمل ثلاث عبارات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي للإجابة حيث (1) غير موافق و(2) محايد و(3) موافق، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث يتناسب مع هدف وطبيعة الدراسة كما تم إدخال البيانات ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 23) وتم تحليل البيانات واستخراج النتائج عن طريق استخدام الأساليب الإحصائية التي شملت معامل ألفا كرونباخ والنسبة المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) (T) لعينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين الأحادي One-way ANOVA بين أكثر من عيتين مستقلتين.

## نتائج الدراسة

يتضح من نتائج التحليل في جدول رقم (1) والتي تخص البيانات الديموغرافية الخاصة بالكوادر الإدارية بمؤسسات التعليم الفني الفندقية أن معظم أفراد عينة الدراسة (76.5%) كانوا من الذكور وعددهم (26) موظف، بينما بلغ عدد الإناث (8) موظفات بنسبة (23.5%). كذلك قد يتطلب اكتساب الخبرات ارتفاع في الفئة العمرية ويتضح من نتائج التحليل في جدول رقم (19) أن أقل عدد للفئة العمرية لأفراد عينة الدراسة هو 4 موظفين وكانوا فئة 50 سنة فأكثر بنسبة (11.8%)، بينما بلغ أعلى عدد للفئة العمرية (12) موظف كانوا من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة (35.3%) وعدد (12) موظف كانوا من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة (35.3%). أما عن المؤهل الدراسي، وهو قد يعتبر من المتغيرات الهامة كسبب في اختلاف الآراء بوجه عام، فكانت أعلى نسبة هي (52.9%) وكانت للمؤهل العالي بعدد (18) موظف، أما أقل نسبة فكانت (2.9%) لعدد (1) موظف بمؤهل أخرى والذي كان أقل من المؤهل المتوسط، ويتفق ذلك مع نتائج دراستي علاونة (2008)، والعاجز ونشوان (2005) في أن الأكثر تطبيقاً لمعايير إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم ومؤسساتهم هم أصحاب المؤهلات العلمية العليا بينما تختلف مع نتائج دراسات خضير (2007)، والرمحي (2007) في عدم وجود أثر للمؤهل العلمي في تحقيق الجودة الشاملة في المدارس والمراكز التعليمية والجامعات.

### جدول رقم (1): خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	26	76.5
	أنثى	8	23.5
	المجموع	34	%100
العمر	أقل من 30 سنة	6	17.6
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	12	35.3
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	12	35.3
	50 سنة فأكثر	4	11.8
المجموع	34	%100	
المؤهل الدراسي	مؤهل متوسط	9	26.5
	مؤهل عالي	18	52.9
	ماجستير	3	8.8
	دكتوراه	3	8.8
	أخرى	1	2.9
	المجموع	34	%100
الحالة الاجتماعية	أعزب	7	20.6
	متزوج	27	79.4
	المجموع	34	%100
القسم	شئون الطلاب	7	20.6
	شئون العاملين	9	26.5
	الشئون المالية	8	23.5
	الشئون الإدارية	4	11.8
	أخرى	6	17.6
	المجموع	34	%100
سنوات الخبرة	أقل من سنة	0	0
	1 إلى أقل من 3 سنوات	7	20.6
	3 إلى أقل من 5 سنوات	3	8.8
	5 إلى أقل من 7 سنوات	2	5.9
	7 سنوات فأكثر	22	64.7
	المجموع	34	%100

فيما يخص الحالة الاجتماعية، فكان عدد الموظفين (7) بنسبة (20.6%) بحالة أعزب وكان عدد (27) موظف متزوج بنسبة (79.4%). عن القسم الذي يعمل به الموظف، قد يؤثر نوع القسم ومجاله في رأي العاملين، ووجد أن أكبر نسبة للأقسام المختلفة هي الخاصة بموظفي شئون العاملين والتي كانت (26.5%) والتي تمثل عدد (9) موظفين، وأقل نسبة كانت لعدد (4) موظفين بواقع نسبة (11.8%) بقسم الشئون الإدارية. فيما يتعلق بالخبرة الوظيفية، فإن أي عمل عموماً يتطلب خبرة وظيفية ترجع إلى المستوى التعليمي والحدائق العلمية المستمرة، إذ تستلزم الخبرة سنوات في العمل لكسبها في الغالب وهذا ما يوضحه جدول رقم (19) حيث نلاحظ أن أكبر نسبة لسنوات الخبرة في العمل كانت لفئة 7 سنوات فأكثر بنسبة (64.7%)، تليها فئة أقل من 3 سنوات بنسبة (20.6%)، ثم فئة من 3 إلى أقل من 5 سنوات بنسبة (8.8%)، في حين فئة 5 - 7 سنوات فكانت بنسبة (5.9%)، وأما الفئة ذات المدة أقل من سنة في عدد سنوات الخبرة فلم تتواجد ضمن العينة مما يظهر الاحتمال الكبير لإمكانية الحكم وفهم الأوضاع بنسبة تؤخذ في الاعتبار ووجود الخبرة اللازمة لفهم العمل والأسلوب المستخدم فيه بل إن الأغلبية كانت لذوي الخبرة الأكبر مما له الأهمية في إبداء الرأي والذي يميل إلى الثقة المحتملة بنسبة كبيرة، وهنا يظهر الاتفاق مع نتائج دراسة العاجز ونشوان (2005) من حيث تواجد الأثر للخبرة في تحقيق الجودة الشاملة بينما يختلف في فئة الخبرة التي تعود لها الفروق على اعتبار وجود شعور بالروتين وعدم توافر الحماس ووجود خبرات سلبية أو الشعور بالاحتياج للتنشيط بالعمل وإثبات الجدارة بالنسبة لذوي الخبرات الطويلة كما هو الحال بالنسبة لذوي الخبرات القليلة.

يتضح من جدول رقم (2) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فقرات بُعد سياق/ إطار المنظمة قبل قيام مؤسسات التعليم الفني الفندقية بتطبيق معايير ومواصفات أيزو 9001 عنه بعد التطبيق، حيث كان المتوسط الحسابي العام لفقرات بُعد إطار المنظمة قبل التطبيق (1,75) وبانحراف معياري (0,38)، في حين أن المتوسط الحسابي بعد التطبيق بلغ (2,75) وبانحراف معياري (0,29)، ويلاحظ هنا ارتفاع المتوسط الحسابي لفقرات بُعد إطار المنظمة بعد التطبيق، وقد بلغت قيمة الفرق بين المتوسطات الحسابية قبل وبعد التطبيق (1,00). فيما بلغت قيمة الإحصائي T (-10,797) وهي دالة إحصائياً (0,000) عند مستوى معنوية أقل من (0,001)، ونجد اتفاق للرأي مع ما نتج عن دراسة صالح (2005) والذي يرى أنه يجب العمل على كل النظم الفرعية في إطار كلي يقوم على أساس الجودة بما في ذلك النظام الإداري والذي يشمل إطار المنظمة.

جدول رقم (2): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لإطار المنظمة

الفقرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
يوجد رؤية واضحة للمؤسسة.	قبل التطبيق	1.55	0.74	منخفض	1.21	9.133-	.000
	بعد التطبيق	2.76	0.43	مرتفع			
يوجد رسالة واضحة للمؤسسة.	قبل التطبيق	1.50	0.70	منخفض	1.17	7.592-	.000
	بعد التطبيق	2.67	0.58	مرتفع			
تحديد احتياجات الأطراف المعنية بشكل دوري مخطط.	قبل التطبيق	1.73	0.75	متوسط	1.09	8.421-	.000
	بعد التطبيق	2.82	0.45	مرتفع			
تدعم المؤسسة العمل في شكل فريق.	قبل التطبيق	2.23	0.88	متوسط	0.53	3.919-	.000
	بعد التطبيق	2.76	0.55	مرتفع			
المتوسط العام للمحور	قبل التطبيق	1.75	0.38	متوسط	1.00	10.797-	.000
	بعد التطبيق	2.75	0.29	مرتفع			

وفيما يتعلق بأكثر الفروق بين المتوسط القبلي والبعدي، فقد حصلت الفقرة الأولى على المركز الأول بفرق بين المتوسطين القبلي والبعدي (1.21) بين فقرات محور إطار المنظمة والتي سوف تتأثر جراء تطبيق معايير أيزو 9001.

يتضح من جدول رقم (3) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فقرات بُعد القيادة قبل قيام مؤسسات التعليم الفني الفندقية بتطبيق معايير ومواصفات أيزو 9001 عنه بعد التطبيق، حيث كان المتوسط الحسابي العام لفقرات بُعد القيادة قبل التطبيق (2.07) وبانحراف معياري (0.38)، في حين أن المتوسط الحسابي بعد التطبيق بلغ (2.88) وبانحراف معياري (0.29)، ويلاحظ هنا ارتفاع المتوسط الحسابي لفقرات بُعد القيادة بعد التطبيق، وقد بلغت قيمة الفرق بين المتوسطات الحسابية قبل وبعد التطبيق (0.81). فيما بلغت قيمة الإحصائي T (-7.512) وهي دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى معنوية أقل من (0.001)، ويتوافق ذلك مع نتائج دراسة (Robinson 1996) التي أظهرت دور القيادة في تطبيق نظام الجودة والمردود العالي في تحقيق رفع جودة التعليم. كذلك يتفق الرأي في أن عدم التأكيد المناسب على المواضيع الأكاديمية، ونقص في المعايير، والتدريس الضعيف، وغياب القيادة هي من المشاكل المعوقة في التعليم (Frick et al., 2009).

جدول رقم (3): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لبُعد القيادة

الفقرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
يتم تحديد سياسة واضحة للقيادة الإدارية.	قبل التطبيق	1.58	0.78	منخفض	1.21	-8.699	.000
	بعد التطبيق	2.79	0.53	مرتفع			
هناك هيكل تنظيمي يشمل جميع الإدارات والعمليات ويتم الالتزام به.	قبل التطبيق	2.55	0.74	مرتفع	0.42	-3.230	.003
	بعد التطبيق	2.97	0.17	مرتفع			
المتوسط العام للمحور	قبل التطبيق	2.07	0.38	متوسط	0.81	-7.512	.000
	بعد التطبيق	2.88	0.29	مرتفع			

يتضح من جدول رقم (4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فقرات بُعد التخطيط لنظام إدارة الجودة قبل قيام مؤسسات التعليم الفني الفندقية بتطبيق معايير ومواصفات أيزو 9001 عنه بعد التطبيق، حيث كان المتوسط الحسابي العام لفقرات بُعد التخطيط لنظام إدارة الجودة قبل التطبيق (1.50) وبانحراف معياري (0.44)، في حين أن المتوسط الحسابي بعد التطبيق بلغ (2.79) وبانحراف معياري (0.25)، ويلاحظ هنا ارتفاع المتوسط الحسابي لفقرات بُعد التخطيط لنظام إدارة الجودة بعد التطبيق، وقد بلغت قيمة الفرق بين المتوسطات الحسابية قبل وبعد التطبيق (1.29). فيما بلغت قيمة الإحصائي T (-14.769) وهي دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى معنوية أقل من (0.001)، ويظهر من ذلك أهمية بُعد التخطيط لنظام إدارة الجودة للوصول إلى النجاح في التطبيق ومنع وقوع الأخطاء وهو ما أشار إليه حمودة (2008) في دراسته حيث توصل إلى وضوح ارتفاع درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع المجالات خاصة فيما يتعلق بالتخطيط وأيضاً مصطفى (2010) التي أشارت إلى أهمية دور الإدارة في عملية التخطيط لتحقيق الأهداف وبالتالي الوصول إلى الجودة. كما يتضح من جدول رقم (5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فقرات بُعد المساندة / الدعم قبل قيام مؤسسات التعليم الفني الفندقية بتطبيق معايير ومواصفات أيزو 9001 عنه بعد التطبيق، حيث كان المتوسط الحسابي العام لفقرات بُعد المساندة / الدعم قبل التطبيق (1.83) وبانحراف معياري (0.44)، في حين أن المتوسط الحسابي بعد التطبيق بلغ (2.82) وبانحراف معياري (0.25)، ويلاحظ هنا ارتفاع المتوسط الحسابي لفقرات بُعد المساندة/ الدعم بعد التطبيق، وقد بلغت قيمة الفرق بين المتوسطات الحسابية قبل وبعد التطبيق (0.99). فيما بلغت قيمة الإحصائي T (-8.596) وهي دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى معنوية أقل من (0.001)، لذا يمكن استنتاج أهمية الدعم والمساندة للارتقاء وتحقيق مستوى عالٍ من الجودة وهو ما أشار إليه أبو داود (2007) من حيث وجوب توفر التوعية لدى العاملين والقناعة اللازمة لمساندة ودعم الإدارة وتعزيز الثقة بإدارة الجودة لتحقيق الأهداف المرجوة.

جدول رقم (4): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لُبعد التخطيط لنظام إدارة الجودة

قيمة الدلالة	قيمة "T"	الفرق بين المتوسطات	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الفقرات
.000	12.623-	1.53	منخفض	0.74	1.35	قبل التطبيق	يتم تحليل مخاطر العمل لجميع العمليات المختلفة التي تتم بالمؤسسة ويتم تحديد قيم لتلك المخاطر.
			مرتفع	0.43	2.88	بعد التطبيق	
.000	7.800-	1.15	منخفض	0.70	1.58	قبل التطبيق	يتم تحديد أهداف قابلة للقياس لجميع العمليات تشمل مدة التنفيذ.
			مرتفع	0.58	2.73	بعد التطبيق	
.000	7.990-	1.21	منخفض	0.75	1.55	قبل التطبيق	يتم وضع خطط تدريب وتوعية لنشر ثقافة الجودة بين العاملين.
			مرتفع	0.45	2.76	بعد التطبيق	
.000	14.769-	1.29	منخفض	0.44	1.50	قبل التطبيق	المتوسط العام للمحور
			مرتفع	0.25	2.79	بعد التطبيق	

جدول رقم (5): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لُبعد المساندة / الدعم

قيمة الدلالة	قيمة "T"	الفرق بين المتوسطات	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الفقرات
.000	5.633-	0.88	متوسط	0.90	1.91	قبل التطبيق	هناك توثيق لعمل جميع الإدارات والعمليات المختلفة بالمؤسسة.
			مرتفع	0.53	2.79	بعد التطبيق	
.000	6.900-	1.03	متوسط	0.88	1.76	قبل التطبيق	يوجد قياس مستمر لمستوى رضا العاملين بالمؤسسة.
			مرتفع	0.47	2.79	بعد التطبيق	
.000	7.990-	1.21	منخفض	0.74	1.55	قبل التطبيق	يتم إعداد وتنفيذ خطط نشر ثقافة الجودة للطلاب وللجهات المعنية.
			مرتفع	0.55	2.76	بعد التطبيق	
.000	5.315-	0.83	متوسط	0.91	2.11	قبل التطبيق	يوضع خطط تدريب لرفع مستوى لجميع العاملين بمختلف مستوياتهم.
			مرتفع	0.23	2.94	بعد التطبيق	
.000	8.596-	0.99	متوسط	0.44	1.83	قبل التطبيق	المتوسط العام للمحور
			مرتفع	0.25	2.82	بعد التطبيق	



فيما يتعلق بأكثر الفروق بين المتوسط القبلي والبعدي، فقد حصلت الفقرة الثالثة على المركز الأول بفرق بين المتوسطين القبلي والبعدي (1.21) بين فقرات محور المساندة / الدعم والتي سوف تتأثر جراء تطبيق معايير أيزو 9001. ويتضح من جدول رقم (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فقرات بُعد التشغيل قبل قيام مؤسسات التعليم الفني الفندقية بتطبيق معايير ومواصفات أيزو 9001 عنه بعد التطبيق، حيث كان المتوسط الحسابي العام لفقرات بُعد إطار التشغيل قبل التطبيق (1.88) وبانحراف معياري (0.68)، في حين أن المتوسط الحسابي بعد التطبيق بلغ (2.77) وبانحراف معياري (0.32)، ويلاحظ هنا ارتفاع المتوسط الحسابي لفقرات بُعد التشغيل بعد التطبيق، وقد بلغت قيمة الفرق بين المتوسطات الحسابية قبل وبعد التطبيق (0.89). فيما بلغت قيمة الإحصائي T (-7.689) وهي دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى معنوية أقل من (0.001)، ويتناسب ذلك مع ما أوضحته دراسة (Hernandez 2002) في نتائجها أن تطبيق الجودة يعتمد على القيادات وأسلوب التشغيل بشكل أساسي وكذلك على التدريب على آليات التطبيق كما يرى صالح (2005) أن النظام الإداري والمعرفي من الجوانب المتعددة في تطبيق مفهوم إدارة الجودة في مؤسسات التعليم.

جدول رقم (6): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لبُعد التشغيل

الفقرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
يحدث تواصل مع سوق العمل بشكل مستمر لقياس مردود المخرجات التعليمية	قبل التطبيق	1.91	0.83	متوسط	0.82	5.524-	.000
	بعد التطبيق	2.73	0.51	مرتفع			
يتم التواصل مع سوق العمل بشكل مستمر للتعرف على مستجدات هذا السوق وتلبية احتياجاته.	قبل التطبيق	1.94	0.95	متوسط	0.91	5.509-	.000
	بعد التطبيق	2.85	0.43	مرتفع			
يوجد تواصل دائم ومستمر مع الخريجين.	قبل التطبيق	1.58	0.74	منخفض	1.12	8.471-	.000
	بعد التطبيق	2.70	0.57	مرتفع			
يتم ضمان وجود سياسات واضحة لمكافأة التميز في الأداء.	قبل التطبيق	2.11	0.91	متوسط	0.71	4.545-	.000
	بعد التطبيق	2.82	.45	مرتفع			
المتوسط العام للمحور	قبل التطبيق	1.88	0.68	متوسط	0.89	7.689-	.000
	بعد التطبيق	2.77	0.32	مرتفع			

فيما يتعلق بأكثر الفروق بين المتوسط القبلي والبعدي، فقد حصلت الفقرة الثالثة على المركز الأول بفرق بين المتوسطين القبلي والبعدي (1.06) بين فقرات محور التشغيل والتي سوف تتأثر جراء تطبيق معايير أيزو 9001. يتضح من جدول رقم (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فقرات بُعد تقييم الأداء قبل قيام مؤسسات التعليم الفني الفندقية بتطبيق معايير ومواصفات أيزو 9001 عنه بعد التطبيق، حيث كان المتوسط الحسابي العام لفقرات بُعد تقييم الأداء قبل التطبيق (1.84) وبانحراف معياري (0.62)، في حين أن المتوسط الحسابي بعد التطبيق بلغ (2.77) وبانحراف معياري (0.32)، ويلاحظ هنا ارتفاع المتوسط الحسابي لفقرات بُعد إطار المنظمة بعد التطبيق، وقد بلغت قيمة الفرق بين المتوسطات الحسابية قبل وبعد التطبيق (0.93). فيما بلغت قيمة الإحصائي T (-7.251) وهي دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى معنوية أقل من (0.001)، مما يوضح أهمية التقييم كأحد الأبعاد

الأساسية في رفع مستوى الجودة من وجهة النظر الإدارية كما نتج ذلك من خلال دراسة السامرائي (2007) التي أفادت بقدر أهمية التقييم لمعرفة مدى التحسين في الأداء.

جدول رقم (7): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لُبُعد تقييم الأداء

الفرقات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
يوجد قياس للأثر المرتد من جميع عمليات التدريب.	قبل التطبيق	1.76	0.78	متوسط	0.97	6.783-	.000
	بعد التطبيق	2.73	0.61	مرتفع			
يوجد قياس مستمر لمستوى رضا المستفيدين.	قبل التطبيق	1.73	0.89	متوسط	0.94	5.416-	.000
	بعد التطبيق	2.67	0.63	مرتفع			
هناك تقييم مستمر ودوري لجميع الموردين.	قبل التطبيق	1.79	0.88	منخفض	1.06	6.488-	.000
	بعد التطبيق	2.85	0.43	مرتفع			
يوجد إمكانية للمراجعة الدورية المخططة زمنياً لجميع العمليات ويتم قياس نتائجها.	قبل التطبيق	2.08	0.93	متوسط	0.74	4.774-	.000
	بعد التطبيق	2.82	0.45	مرتفع			
المتوسط العام للمحور	قبل التطبيق	1.84	0.62	متوسط	0.93	7.251-	.000
	بعد التطبيق	2.77	0.32	مرتفع			

فيما يتعلق بأكثر الفروق بين المتوسط القبلي والبعدي، فقد حصلت الفقرة الثالثة على المركز الأول بفرق بين المتوسطين القبلي والبعدي (1.06) بين فقرات محور التقييم والتي سوف تتأثر جراء تطبيق معايير أيزو 9001. يتضح من جدول رقم (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فقرات بُعد التحسين قبل قيام مؤسسات التعليم الفني الفندقية بتطبيق معايير ومواصفات أيزو 9001 عنه بعد التطبيق، حيث كان المتوسط الحسابي العام لفقرات بُعد تقييم الأداء قبل التطبيق (1.76) وبانحراف معياري (0.58)، في حين أن المتوسط الحسابي بعد التطبيق بلغ (2.74) وبانحراف معياري (0.27)، ويلاحظ هنا ارتفاع المتوسط الحسابي لفقرات بُعد التحسين بعد التطبيق، وقد بلغت قيمة الفرق بين المتوسطات الحسابية قبل وبعد التطبيق (1.08). فيما بلغت قيمة الإحصائي T (-9.727) وهي دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى معنوية أقل من (0.001)، وهو ما يتفق مع رأي نتائج دراسة (Robinson 1996) في إبراز أهمية دور التحسين نتيجة لتطبيق نظام الجودة.

جدول رقم (8): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لُبُعد التحسين

الفرقات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
يتم تحديد نقاط عدم مطابقة العمليات واتخاذ الإجراءات التصحيحية الفورية لمعالجتها.	قبل التطبيق	1.73	0.82	متوسط	1.12	7.718-	.000
	بعد التطبيق	2.85	0.43	مرتفع			
يتم وضع سياسات	قبل التطبيق	2.14	0.89	متوسط	0.77	5.216-	.000

			مرتفع	0.37	2.91	بعد التطبيق	قابلية للتنفيذ بشأن التطوير والتحسين المستمر.
.000	11.414-	1.35	منخفض	0.60	1.41	قبل التطبيق	يتم وضع سياسات تضمن إشراك العاملين في كافة المستويات في عملية صنع القرار.
			مرتفع	0.55	2.76	بعد التطبيق	
.000	9.727-	1.08	متوسط	0.58	1.76	قبل التطبيق	المتوسط العام للمحور
			مرتفع	0.27	2.84	بعد التطبيق	

يتضح من النتائج السابقة لأبعاد مواصفات أيزو 9001، أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية (القبلي والبعدي) لأبعاد مواصفات أيزو 9001 من وجهة نظر الكوادر الإدارية بمؤسسات التعليم الفني الفندقية، ومن هنا يمكن القول بقبول فرض الدراسة والذي ينص على "يوجد اختلاف في أنشطة المؤسسات التعليمية الفنية الفندقية (إطار المنظمة، القيادة، التخطيط لنظام إدارة الجودة، المساندة/ الدعم، التشغيل، تقييم الأداء، التحسين) قبل وبعد تطبيق معايير أيزو 9001 من وجهة نظر الكوادر الإدارية". كما يتفق الرأي بوجود متطلبات لتطبيق الجودة في التعليم تتمثل في المحاور السابق مع ما ذكره Goldberg & Cole (2002) والذي يشمل رسم سياسة الجودة وتحديد الإجراءات ونشر تعليمات العمل والقدرة على القيام بالعمل التصحيحي. أيضاً ذلك لتحقيق تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة، وإمكانية الوفاء باحتياجات ورغبات عملاء المؤسسات التعليمية وتحقيق رضاهم والتحقق من صفة التميز في المخرجات والتي تشمل الأداء وخدمة المنتج ومزايا وخصائص المنتج وسمته (محمد، 2008)، أيضاً يؤكد أن الاعتماد في التعليم هو تشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب هوية مميزة بناءً على منظومة مواصفات أساسية تضمن قدرًا متفقاً عليه من الجودة ولا يتسبب في إخفاء الهوية الخاصة بها (عاشور، 2013). كذلك يتضح من النتائج بعض فوائد تطبيق نظم إدارة الجودة أيزو والتي أوضحها حمود والشيخ (2010) من جهة المنظمة وتتمثل هنا في الكوادر الإدارية وشملت التغلب على المعوقات وزيادة الكفاءة الداخلية للمنظمة ومساعدة الإدارة على اتخاذ القرارات الحاسمة مع حل المشاكل وعدم تكرارها وذلك يتسبب في التمكن من دخول أسواق جديدة وتحقيق ميزة تنافسية تسهم في تحقيق أرباح أعلى مع الحد من التكاليف.

نتج السؤال عن المقترحات الشخصية من وجهة نظر الكوادر الإدارية لرفع مستوى الجودة بالمؤسسة التعليمية، بعد أن أجاب عنه عدد (25) من إجمالي العينة بنسبة 73.5 %، وجود العديد من النقاط التي يجب الاهتمام بها والتي تشمل الاحتياج إلى تحديث لائحة العمل والاحتياج إلى توفير متطلبات وأجهزة حديثة وأدوات مختلفة بأسعار مناسبة كما هناك احتياج إلى تبادل الخبرات والمعلومات مع المؤسسات التعليمية الأخرى المختلفة، أيضاً هناك أهمية لترابط الإدارات والعاملين بها والأطراف المعنية وتواصلهم جميعاً بصورة توضح الأهداف للمؤسسة وكيفية العمل على تحقيقها مع فهم المعوقات التي قد تتواجد واقتراح الحلول المختلفة لتذليلها، كما أن ترابط الإدارة العليا بباقي الإدارات واشتراكهم جميعاً في دراسة الأوضاع والقرارات المترتبة عليها يعتبر من أهم النقاط لرفع مستوى الجودة من وجهة نظر الكوادر الإدارية. للتحقق من فرض الدراسة الذي ينص على "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الكوادر الإدارية لأهمية تطبيق معايير الأيزو 9001 تبعاً لمتغير النوع" تم إجراء اختبار T- لعينتين مستقلتين Two independent sample T- test، وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (9): نتائج اختبار الفرق بين الذكور والإناث فيما يتعلق بأبعاد الدراسة

القيمة الاحتمالية Sig.	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النوع	أبعاد الدراسة
0.019	2.462-	0.31	2.69	ذكر	إطار المنظمة
		0.08	2.96	أنثى	
0.590	0.544	0.25	2.80	ذكر	القيادة
		0.12	2.75	أنثى	
0.590	0.544	0.28	2.82	ذكر	التخطيط لنظام إدارة الجودة
		0.23	2.91	أنثى	
0.396	0.861-	0.28	2.82	ذكر	المساندة / الدعم
		0.23	2.91	أنثى	
0.211	1.27-	0.82	2.28	ذكر	التشغيل
		0.32	2.19	أنثى	
0.832	0.214	0.31	2.77	ذكر	تقييم الأداء
		0.40	2.75	أنثى	
0.396	0.861-	0.28	2.82	ذكر	التحسين
		0.23	2.91	أنثى	

يتضح من بيانات جدول رقم (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تطبيق مواصفات الجودة أيزو 9001 بمؤسسات التعليم الفني الفندقية بين الذكور والإناث في كافة أبعاد الاستبيان سوى محور إطار المنظمة، حيث كان المتوسط الحسابي للذكور (2.69)، في حين جاء المتوسط للإناث (2.96) بمستوى معنوية = 0.019، وهذا يعني عدم وجود اختلاف واضح وبصورة كافية بين الذكور والإناث في الآراء فيما يتعلق بأبعاد الدراسة حيث تتقارب الآراء ولا يؤثر اختلاف النوع تأثيراً بليغاً، وقد اتفق في الرأي علاونة (2004) حيث أسفرت الدراسة عن عدم وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية تبعاً للنوع وكذلك كان ناتج دراسة الرمحي (2007). يوضح جدول رقم (10) نتائج اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA والذي من خلاله نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تطبيق مواصفات الجودة أيزو 9001 بمؤسسات التعليم الفني الفندقية من منظور الكوادر الإدارية تبعاً لمتغير العمر حيث جاءت قيمة (F) لكافة أبعاد الاستبيان بقيمة احتمالية غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أعلى من مستوى 0.05، وهو ما نتج عن دراسة الملاح (2005) حيث أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير العمر.

جدول رقم (10): نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغير العمر

القيمة الاحتمالية Sig	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة العمرية	أبعاد الدراسة
0.452	0.902	0.31	2.75	أقل من 30 سنة	إطار المنظمة
		0.28	2.66	من 30 الى أقل من 40	
		0.33	2.79	من 40 الى أقل من 50	
		0.12	2.93	50 سنة فأكثر	
0.354	1.127	0.32	2.72	أقل من 30 سنة	القيادة
		0.28	2.75	من 30 الى أقل من 40	
		0.22	2.80	من 40 الى أقل من 50	
		0.00	3.00	50 سنة فأكثر	
0.354	1.127	0.32	2.72	أقل من 30 سنة	التخطيط لنظام إدارة الجودة
		0.33	2.80	من 30 الى أقل من 40	
		0.21	2.88	من 40 الى أقل من 50	
		0.00	3.00	50 سنة فأكثر	
0.404	1.006	0.32	2.72	أقل من 30 سنة	المساندة / الدعم
		0.33	2.80	من 30 الى أقل من 40	
		0.21	2.88	من 40 الى أقل من 50	

		0.00	3.00	50 سنة فأكثر	
0.125	2.072	0.32	2.72	أقل من 30 سنة	التشغيل
		0.33	2.80	من 30 الى أقل من 40	
		0.21	2.88	من 40 الى أقل من 50	
		0.00	3.00	50 سنة فأكثر	
0.692	0.490	0.38	2.75	أقل من 30 سنة	تقييم الأداء
		0.33	2.79	من 30 الى أقل من 40	
		0.35	2.70	من 40 الى أقل من 50	
		0.12	2.93	50 سنة فأكثر	
0.404	1.006	0.32	2.72	أقل من 30 سنة	التحسين
		0.33	2.80	من 30 الى أقل من 40	
		0.21	2.88	من 40 الى أقل من 50	
		0.00	3.00	50 سنة فأكثر	

كما يوضح جدول رقم (10) ارتفاع قيمة المتوسطات للفئات العمرية الأكبر عن الفئات العمرية الأصغر، حيث كانت أعلى الفئات في قيمة تطبيق مواصفات الجودة أيزو 9001 في مؤسسات التعليم الفني الفندقية لصالح الفئة العمرية 50 عاماً فأكثر بقيمة متوسط حسابي يتراوح بين (2.93- 3.00) من أصل 3 درجات. يوضح جدول رقم (11) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA، ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق مواصفات الجودة أيزو 9001 لدى العاملين من الكوادر الإدارية في مؤسسات التعليم الفني الفندقية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة حيث جاءت قيم (F) لكافة الأبعاد بقيمة احتمالية غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أعلى من مستوى 0.05، وقد أظهرت النتائج الخاصة بدراسة خضير (2007) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة المعرفة لإدارة الجودة الشاملة تُعزى لمتغير الخبرة.

#### جدول رقم (11): نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

القيمة الاحتمالية Sig	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد سنوات الخبرة	أبعاد الدراسة
0.812	0.318	0.41	2.71	من 1 إلى أقل من 3 سنوات	إطار المنظمة
		0.14	2.91	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	
		0.35	2.75	من 5 إلى أقل من 7 سنوات	
		0.29	2.75	7 سنوات فأكثر	
0.098	2.294	0.25	2.90	من 1 إلى أقل من 3 سنوات	القيادة
		0.00	3.00	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	
		0.23	2.50	من 5 إلى أقل من 7 سنوات	
		0.25	2.75	7 سنوات فأكثر	
0.098	2.294	0.25	2.90	من 1 إلى أقل من 3 سنوات	التخطيط لنظام إدارة الجودة
		0.00	3.00	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	
		0.23	2.50	من 5 إلى أقل من 7 سنوات	
		0.25	2.75	7 سنوات فأكثر	
0.051	2.904	0.25	2.90	من 1 إلى أقل من 3 سنوات	المساندة / الدعم
		0.19	2.88	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	
		0.000	2.33	من 5 إلى أقل من 7 سنوات	
		0.26	2.86	7 سنوات فأكثر	
0.747	0.410	0.36	2.71	من 1 إلى أقل من 3 سنوات	التشغيل
		0.14	2.83	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	
		0.00	3.00	من 5 إلى أقل من 7 سنوات	
		0.34	2.77	7 سنوات فأكثر	

0.371	1.084	0.47	2.67	من 1 إلى أقل من 3 سنوات	تقييم الأداء
		0.38	2.66	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	
		0.70	2.50	من 5 إلى أقل من 7 سنوات	
		0.22	2.84	7 سنوات فأكثر	
0.051	2.904	0.25	2.90	من 1 إلى أقل من 3 سنوات	التحسين
		0.19	2.88	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	
		0.00	2.33	من 5 إلى أقل من 7 سنوات	
		0.26	2.86	7 سنوات فأكثر	

يوضح جدول رقم (12) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA، ومنه يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق مواصفات الجودة أيزو 9001 لدى العاملين من الكوادر الإدارية بمؤسسات التعليم الفني الفندقية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، حيث جاءت قيم (F) غير دالة إحصائياً لمحاور الاستبيان عدا محور إطار المنظمة (0.024) بقيمة احتمالية (0.024) عند مستوى معنوية أقل من مستوى 0.05، وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة العاجز والنشوان (2005) حيث أوضحت عدم تأثير التخصص على تطبيق معايير الجودة.

جدول رقم (12): نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعاً لمتغير القسم الوظيفي

أبعاد الدراسة	القسم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية Sig
إطار المنظمة	شئون الطلاب	2.64	0.31	3.28	0.024
	شئون العاملين	2.86	0.18		
	الشئون المالية	2.96	0.08		
	الشئون الإدارية	2.50	0.28		
	أخرى	2.62	0.41		
القيادة	شئون الطلاب	2.80	0.26	1.179	0.341
	شئون العاملين	2.74	0.27		
	الشئون المالية	2.87	0.17		
	الشئون الإدارية	2.58	0.31		
	أخرى	2.88	0.27		
التخطيط لنظام إدارة الجودة	شئون الطلاب	2.80	0.26	1.179	0.341
	شئون العاملين	2.74	0.27		
	الشئون المالية	2.87	0.17		
	الشئون الإدارية	2.58	0.31		
	أخرى	2.88	0.27		
المساندة / الدعم	شئون الطلاب	2.80	0.26	0.320	0.862
	شئون العاملين	2.81	0.37		
	الشئون المالية	2.91	0.15		
	الشئون الإدارية	2.91	0.16		
	أخرى	2.77	0.34		
التشغيل	شئون الطلاب	2.96	0.09	1.018	0.414
	شئون العاملين	2.75	0.48		
	الشئون المالية	2.81	0.22		
	الشئون الإدارية	2.62	0.32		
	أخرى	2.66	0.30		
تقييم الأداء	شئون الطلاب	2.85	0.19	0.256	0.903
	شئون العاملين	2.75	0.37		

		0.29	2.81	الشئون المالية	
		0.47	2.68	الشئون الإدارية	
		0.40	2.70	أخرى	
0.862	0.320	0.26	2.80	شئون الطلاب	التحسين
		0.37	2.81	شئون العاملين	
		0.15	2.91	الشئون المالية	
		0.16	2.91	الشئون الإدارية	
		0.34	2.77	أخرى	

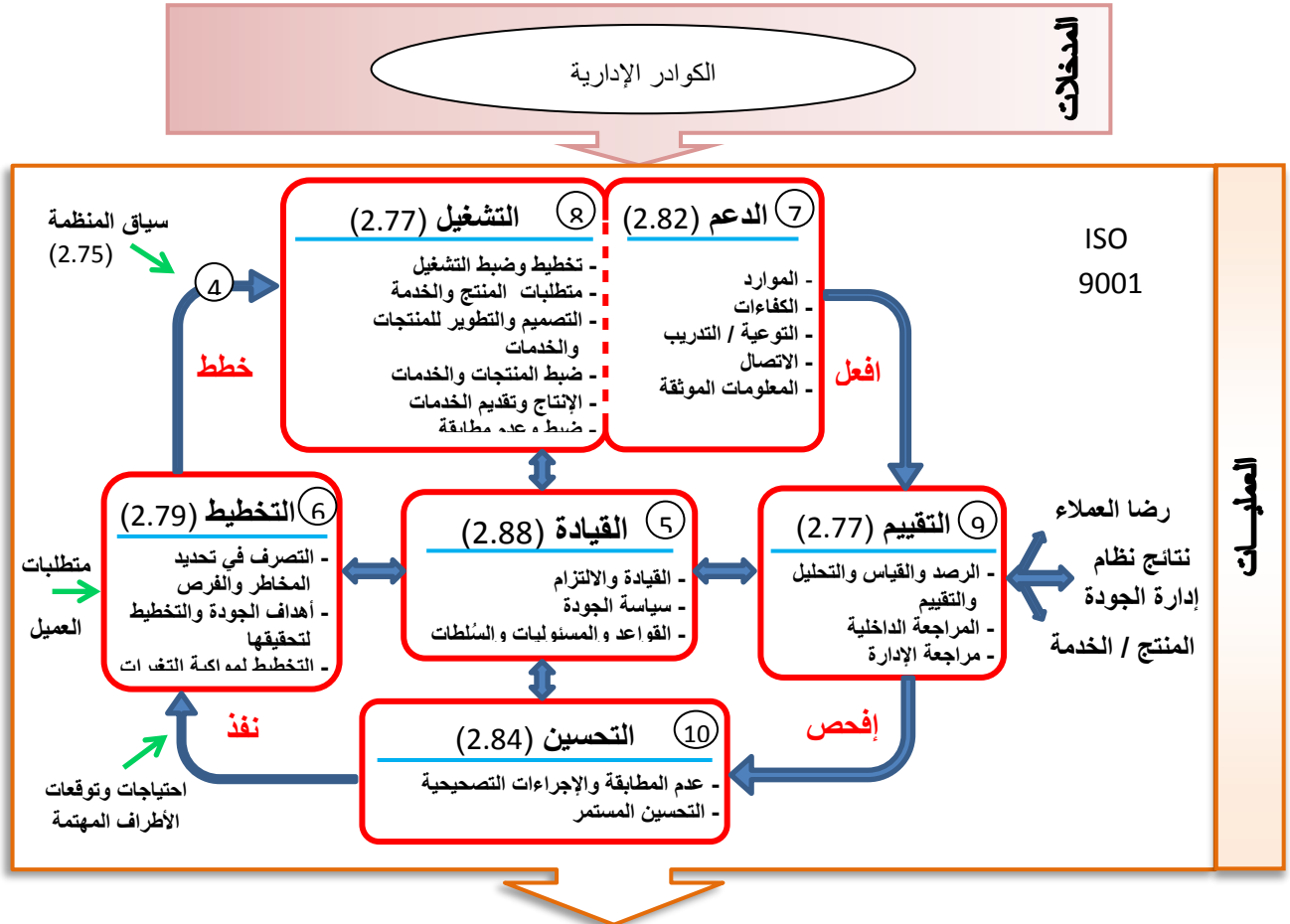
### ملخص نتائج الدراسة

أوضحت النتائج وجود تأثير إيجابي عالي محتمل على مؤسسات التعليم الفني الفندقية بالإسكندرية في حال القيام بتطبيق معايير أيزو 9001 (2015) عنه قبل التطبيق وهو ما يُعد حافزاً هاماً للتنفيذ. وقد تم التوصل إلى وجود إدراك لأهمية تطبيق أيزو 9001 من خلال الكوادر الإدارية مع الإلمام بنسبة لمدى أهمية توفير الاحتياجات اللازمة للتطبيق والالتزام بكافة الإجراءات حرصاً على مبدأ تخطي العقبات والتغلب عليها لاغتنام الفرصة للتقدم والتميز ورفع المستوى العام للمؤسسات التي يعملون بها. كما اتضح نقص أو عدم توافر آليات للتعاون بين مؤسسات التعليم الفني الفندقية وبين الجهات الحكومية توضح أهمية تطبيق مواصفة الجودة أيزو 9001، بالإضافة إلى نقص التسهيلات اللازمة للتنفيذ، كما قد تظهر العديد من المخاوف لدى البعض عند فرض أساليب وأنظمة جديدة في العمل ومعوقات تقبل الجديد والالتزام بمتطلباته. أيضاً أظهرت النتائج من خلال الأسئلة الديموغرافية عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية وفقاً لها بين الكوادر الإدارية في متوسط تطبيق المحاور الرئيسية لمواصفات الجودة أيزو 9001 في مؤسسات التعليم الفني الفندقية على كافة أبعاد الاستبيان.

### توصيات الدراسة

- يُوصى بتحديد أهداف علمية وعملية تعليمية من خلال إدارة مؤسسات التعليم الفني الفندقية وباشتراك الأطراف المعنية تتلاءم مع بنود مواصفة الجودة على أن تكون قابلة للقياس والتطبيق مع الوضع في الاعتبار إتاحة الإمكانية للابتكار والتطوير وتقييم هذه الأهداف بصفة دورية.
- يُقترح تصميم تطبيق متخصص قابل للتثبيت على أجهزة الكمبيوتر أو أجهزة المحمول التي تعمل بنظام التشغيل أندرويد أو ما يشابهه والذي يساعد على شرح خطوات تطبيق نظام الجودة أيزو 9001 وفوائد التطبيق ونقاط استرشادية لتسهيل التطبيق ونماذج توضيحية عن الفروق المتوقعة في حال التطبيق مقارنة بالوضع الفعلي، حيث أن مجال التكنولوجيا والبرامج الاجتماعية هو الرائد والأكثر انتشاراً ويحظى بالإقبال الشديد للمستخدمين المتنوعين لسهولة الاستخدام والتوضيح للمعلومات والانتشار السريع وسهولة عمل التعديلات اللازمة.
- يُوصى بتحديد لائحة عمل حديثة ومرنة تناسب التطور الخارجي في البيئة المحيطة مع إعطاء الفرصة للموظفين بالمؤسسة التعليمية وأعضاء هيئة التدريس المشاركة في الرأي وأخذ آرائهم بعين الاعتبار عند التنفيذ مع توفير روح الديمقراطية بينهم وتوزيع استمارات استطلاع للرأي على فترات لتفادي أي عيوب قد تظهر أو تم ملاحظتها من خلال أفراد المؤسسة.
- يُنصح بتحديث المعدات المستخدمة وإحلال القديم منها بما يتناسب مع سوق العمل وتطوره وكذلك توفير أجهزة حاسب آلي حديثة وبرامج متخصصة في المجالات الدراسية مع تصميم برامج تدريبية باستخدام أجهزة الكمبيوتر تمكن الطلاب من عمل تدريبات بها محاكاة للواقع في التخصصات المختلفة تشابه الألعاب الإلكترونية مثل عمل وجبات وإضافة المقادير المناسبة وأيضاً عمل تقديم الخدمة تشابه المطاعم وأيضاً تسكين الغرف وتجهيزها من ترتيبات ونظافة وغيرها على أن يتم اتباع قواعد ومواصفة الجودة وتفادي الأخطاء وتكون بها نوع من التدريب والأسئلة غير المباشرة لتشجيع الطلاب واستمتاعهم بالتعلم والتدريب.
- حيث أن العملاء ومستوى رضاهم هو أساس تقديم الخدمات، لذا يُنصح بعمل نوع من الاجتماع والتواصل وتبادل الآراء بين إدارة مؤسسة التعليم الفني الفندقية وبين إدارات المنشآت المهتمة بتوظيف الخريجين في ذات المجال مع تبادل وجهات النظر في المميزات والمعوقات التي تواجه

- الطرفين على فترات مناسبة وأيضاً أولياء الأمور باعتبارهم عملاء لمؤسسات التعليم الفني الفندقية، ويمكن أيضاً عمل حفلات تكريم رمزية للمنشآت الفندقية التي تقوم بتشجيع الطلاب أثناء عمليات التدريب العملي بها وتذليل أي مشاكل أو عقبات تحول دون تقبل الطلاب للتدريب وأيضاً شهادات تقدير وهدايا عينية للطلاب المتميزين.
- يُفْتَرَح تَبْنِي فكرة عمل مسابقات على فترات لجميع العاملين بالمؤسسة التعليمية بكافة درجاتهم الوظيفية.
- يوصى باستخدام نموذج مقترح من الباحث والذي يظهر في شكل رقم (1) ويفيد بشمول الخطوات اللازمة لتحقيق مواصفة الجودة بصورة إجمالية.



شكل رقم (1) مقترح توضيحي لنظام إدارة جودة متكامل فيما يخص الكوادر الإدارية



## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- البوهي، رأفت عبد العزيز والمصري، إبراهيم جابر وماجد، أحمد محمد وعبد الرحيم، منى أحمد (2018م). الجودة الشاملة في التعليم، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، كفر الشيخ، مصر.
- الجنابي، صاحب عبد مرزوك (2019م). استراتيجيات القيادة والإشراف، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن.
- الحريري، رافدة عمر (2010م). القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الحيالي، وليد (2015م). التدريب في المؤسسات التعليمية، استراتيجيات تحديثها وتفعيلها، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- الربيعي، ليث (2011م). عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة للأسواق الدولية: دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا، بحث منشور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس عشر، العراق.
- الرمحي، رولا جمال (2007م). واقع تعليم العلوم بنأ على معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر معلمي العلوم للمرحلة الأساسية العليا في المدارس الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- السامرائي، مهدي صالح (2007م). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان.
- السيد، أحمد علي وعيسى، هدى محمد (2011م). أعمدة البنية الأساسية للجودة: مدخل ودليل، كairo لطباعة الأوفست، القاهرة.
- الصالح، نبيل محمود (2009م). التخطيط للتحسين في إطار ضمان الجودة، مادة تدريبية تعليمية، مركز التطوير التربوي التابع لوكالة الغوث الدولية، غزة، فلسطين.
- العاجز، فؤاد ونشوان، جميل (2005م). تطوير أداء المعلمين في ضوء برنامج المدرسة كمركز للتطوير بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزوة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السادس، كلية التربية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، جمهورية مصر العربية.
- الفتلاوي، سهيلة محسن (2008م). الجودة في التعليم: المفاهيم- المعايير- المواصفات- المسؤوليات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الملاح، منتهى (2005م). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- الهالي، الشرييني الهالي (2010م). الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي، حقوق النشر والطبع محفوظة للمؤلف.
- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (2009). دليل الطالب إلى الجودة، الإصدار الأول، القاهرة.
- أبو داوود، يوسف (2007م). نشرة حول تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي، المعهد العالي للتخطيط.
- أبو الهيجاء، شيرين أحمد (2014م). إدارة الجودة الشاملة في التعليم: دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حمود، خضير كاظم والشيخ، روان منير (2010م). إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حمودة، صباح سليم (2008). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان.

- خضير، عناية (2007م).** واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- خليل، نبيل سعد (2015م).** مداخل حديثة في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- زيدان، سلمان (2016م).** تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمعات في ضوء إدارة الجودة، مركز الكتاب الأكاديمي، للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سرحان، فتحي (2014م).** إدارة الجودة الشاملة: الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة، مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع، القاهرة.
- صالح، محمد مصطفى (2005م).** نموذج استراتيجي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي المصرية، المجلة العملية، التجارة والتمويل، الملحق الأول، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد 1، ص 1-66.
- عاشور، نبلي السيد (2013م).** الجودة والاعتماد الأكاديمي في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة، دار الزهراء للنشر والتوزيع، الرياض.
- عبد العليم، أسامة محمد شاكر والشريف، عمر أحمد أبو هاشم (2010م).** المداخل الإدارية الحديثة في التعليم، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عزب، محسن عبد الستار محمود (2008م).** تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- علاونة، معزوز جابر (2004م).** مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جنين.
- علاونه، معزوز جابر (2008م).** واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مقبول للنشر، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد 50، ص 237-282.
- عيسى، ثروت عبد الحميد (2017م).** أساليب الاستفادة من إدارة المعرفة بالمؤسسات التعليمية، دار من المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محمد، أشرف السعيد أحمد (2008م).** الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية: بين رؤية ما بعد الحداثة والرؤية الإسلامية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- مصطفى، أحمد فتحي محمود (2005م).** تحليل أثر السياسات التعليمية البديلة على جانبي الطلب والعرض للمعلمين في مراحل التعليم قبل الجامعي: تجربة بالمحاكاة، رسالة دكتوراة، كلية التجارة، قسم الإحصاء والرياضة والتأمين، جامعة بنها.
- مصطفى، عزة جلال (2010م).** التخطيط الاستراتيجي الناجح لمؤسسات التعليم، دليل عملي، دار النشر للجامعات، القاهرة، الطبعة الأولى، ص 93.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

Abdelgawwad, M. (2012). Quality Management: Success and Failure Factors for New Glocal Product Development in Global Quick Service Restaurants: A Case Study of McDonald's Egypt, Ph.D. Thesis, Cardiff School of Management, Cardiff Metropolitan University, Western Avenue Cardiff, UK.

Cheong, Y. C. (2001, June). Paradigm shifts in quality improvement in education: Three waves for the future. In Second International Forum on Quality Education: Policy, Research and Innovative Practices in Improving Quality of Education, Beijing, China (pp. 12-15).

Frick, T.; Chadha, R.; Waston, C.; Wang, Y. & Green, P. (2009). College Student perceptions of teaching and learning quality, Educational Technology Research and Development, 57(5), 705-720.

Goldberg, J. S. & Cole, B. R. (2002). Quality management in education: Building excellence and equity in student performance. *Quality Management Journal*, 9(4), 8-22.

Hernandez, J. (2002). Total Quality Management in Education: The Application of TQM in a Texas School District. U.S.A.

OECD, (2018). OECD Handbook for Internationally Comparative Education Statistics 2018 Concepts, Standards, Definitions and Classifications: Concepts, Standards, Definitions and Classifications, Organisation for Economic Co-Operation and Development, OECD publishing, European Union.

Robinson B. M. (1996). Total quality management in education; the empowerment of school community (Doctoral dissertation, The University of Nebraska, Lincoln).

Shiver, J. & Cantiello, J. (2015). *Managing Integrated Health Systems*, Jone & Bartlett Learning, Burlington. Tricker, Ray & Sherring-Lucas, Bruce (2001). *ISO 9001:2000 in Brief*, Butterworth-Heinemann, Oxford.

Tricker, R. & Sherring-Lucas, B. (2001). *ISO 9001:2000 in Brief*, Butterworth-Heinemann, Oxford.

## **Studying ISO 9001 Quality Standard Application at Hotel Technical Education Institutions in Alexandria: Administrative Personnel Perspective**

**Rafik Salama Saleh Arous Emad Abdelaal Mohamed Abdelgawwad**

Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City

### **Abstract**

Businesses have revolutionized their practices in the pursuit to provide distinguished products or services capable of competing and attracting beneficiaries and customers. In this context, there is a need for a qualitative leap in education to raise the level of students and ultimately workers in the hotel industry and provide them with the necessary skills, scientific-based practices and training. This requires good management practices and the cooperation of administrative cadres. For the study, questionnaires were given to 38 administrative cadres in various departments, including managers and deputies from four (4) hotel technical institutes, namely; the Hotel Institute in Alexandria (EGOTH), the Hotel Technical Institute, the Maritime Hotel Center, and the hotel school with a five-year system, which represents (53.5%) of the total study population with (34) valid questionnaires returned -a rate (89.5%). The findings of the study note that implementing the ISO 9001 (2015) quality standard is welcomed by the administrative cadres, with a strong emphasis on the need of providing the necessary capacity, equipment and procedures to meet the requirements for the effective application of the standards. It is also vital to raise -awareness to understand and be familiar with the idea of quality standardization and its importance.

**Keywords:** Administrative Cadres, Hotel Technical Education in Alexandria, Quality Specification.