

تصميم أنشطة اثرائية لتنمية مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير

الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق

أ.م.د./ محمد سلامة محمد على

أستاذ المناهج وطرق التدريس المساعد

كلية التربية - جامعة حلوان

المقدمة :

تبلوت طبيعة الحياة على كوكبنا الأرضى وتبدلت أنماط العيش وتغيرت أساليب العمل ونوعيات المهن سرعاً وبصورة مختلفة عن سابق عهدنا به ، مدفوعة بقوة التطورات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، تلك التطورات اوجدت نوعاً من التشابك بين قطاعات المجتمع سواء على المستوى المحلى أو العالمى ، مما أثر على طبيعة الحياة البشرية على كافة الأصعدة المعيشية ، وسيطرت فكرة الاستعداد والتكيف مع تلك التشابكات والتأثير فيها ، والتي لم تعد نوعاً من الرفاهية بل أصبحت ضرورة ملحة .

وأضحت التربية بجميع روافدها وقنواتها الجهة التي يستطيع المجتمع من خلالها الاستعداد لهذه الضرورة بتقديم يد العون للأبناء صغاراً وبالغين حتى يتمكنوا من تحقيق أهدافهم ورفاهية مجتمعهم ، بصورة تتوافق وطبيعة المجتمع العالمى المعاصر بمختلف تطوراته التكنولوجية والمجتمعية .

ويتزايد الاهتمام بمناهج تعليم السياحة والفنادق بتنظيمها وأساليب تدريسها في التعليم الرسمي في الاقتصاديات الناشئة ؛ نتيجة للقيمة الاقتصادية التي يقدمها هذا القطاع في مجال التنمية الاقتصادية والمساهمة المتزايدة لصناعة السياحة والفنادق في القطاعين العام والخاص (Hsu, Mayaka & Akama, 2015, 215) ، إذ يؤكد (شمطو، سمير، ٢٠١٦، ١١) إن السياحة سوف تصبح أضخم صناعة في

العالم، فهي توفر فرص العمل لمائتي مليون شخص في العالم بالإضافة لتوفير العملات الصعبة للاقتصاديات الناشئة ، كما أن الإحصائيات تشير إلى أن معدل النمو السنوي لقطاع السياحة على مستوى العالم يبلغ نحو (٧.٧%) ما يجعل قطاع السياحة في مقدمة القطاعات الاقتصادية الأكثر نمواً وتطوراً على مستوى العالم (Basaran, Kenan ,2016,17).

ويحكم مجال العمل في قطاع السياحة والفنادق اعتبارات تنظيمية وإدارية متعددة تحتاج إلى تناغم كافة المكونات والعناصر والإمكانيات والجهود العاملة فيه ، كما أن هناك مجموعة من المهارات التي يجب توافرها في العاملين بصناعة السياحة و يؤكد (Rees et el,2006, p.155) على أن المعارف والمهارات الفكرية والعملية والمهارات الإدارية ، ومهارات التخطيط والتنظيم ، والعمل الجماعي، ومهارات إدارة الاجتماعات والتواصل من عناصر النجاح في صناعة السياحة .

ويرى (Jameson, S. 2008) و (Ring, A , et ,2009) أن المهارات الإدارية والتنظيمية ومنها مهارات إدارة الاجتماعات من الأهمية بمكان في بناء شخصية الطالب المهنية في قطاع السياحة والفنادق ، ففريق إدارة الاجتماعات والأعضاء المشاركين فيه والعاملين بهذه الصناعة في حاجة إلى اكتساب وتحسين مهارات عديدة وذلك لإنجاح الاجتماعات وصولاً للأهداف المنعقدة من أجلها ، فهم في حاجة إلى : مهارات متعددة ومتنوعة سواء كانت فكرية أو إنسانية أو فنية تساعد على التواصل والتفاهم والحوار والنقاش وتبادل المعلومات وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات ووضع النظم والفعاليات توفيراً للوقت والجهد .

وتستخدم التقارير على نطاق واسع في مجال الأعمال وشركات السياحة وفي الفنادق ، وخاصة التقارير الادرية باختلاف أنواعها ، والتي يتم كتابتها للوقوف على طبيعة الوضع الراهن ونتائج الاعمال الإدارة والفنية والمالية والتي تساعد في صناعة

القرار وتيسر اتخاذه ، وتمكن المؤسسة من اعداد الخطط العملية لتحسن الأداء والتطوير المستمر في نظمها الفنى والادارى .

يعد التقرير الإداري بيان منظم يتولى إعداده جهة أو فريق أو فرد حول أحد الموضوعات التي تستهدف قطاع محددة ، لتحليل وعرض مشكلة أو موقف ، والوصول لحقائق يتم بنائها على أسس علمية تتسم بالواقعية وتكون بعيداً عن مجرد عرض الآراء، وهو ما يتم عقب البحث والتحليل والدراسة ، وإجراء ما يلزم من استفسارات وتحقيقات ، ويجب أن يتم بالحرص على التنظيم والوضوح والمحتوى الجيد في كتابة التقرير الإداري ، مما يجعله بمثابة توضيح و وصف واقعي لشخص لم يحضر تلك المواقف والاحداث .

وترتكز عمليات التعليم والتعلم في مدارس السياحة والفنادق عند تدريس مقررات مثل ادارة الفنادق والشركات السياحية على بعدين رئيسيين أولهما هو البعد النظرى وثانيهما البعد التطبيقي من خلال طرق و أساليب تدريس متنوعة تربط بين خبرات الطلاب وميولهم مع شخصية وأسلوب المعلم في صورة أنشطة اثنائية إضافية للمنهج (Liasidou, Sotiroula,2016,118) ، وهذا ما يتفق مع دراسة (Edwards, C,2002) التي أوضحت أن الأنشطة الاثنائية تعد مدخلا مناسباً للتعليم المهارات المترتبة بالأعمال الادارية والمهنية التي من بينها مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية .

وتقوم الأنشطة الإثنائية على تيسير عمليات التعليم والتعلم ، وتعد هذه النوعية من الانشطة أكثر استخداماً وشيوعاً في العالم لأنها أقل كلفة وأكثر قبولا، إذ أن تصورا تعليمياً يحظى باهتمام كبير لأنه يتيح الفرصة للطلاب من متابعة دراستهم والتميز فيها ، والتعمق في المادة التعليمية ، مع زيادة المعلومات وتوسيع الحصيلة المعرفية وتعميقها في ظل أهداف المناهج التربوية العامة، بالإضافة الى تعليم الطلاب المبادرة والاستقلالية والاعتماد على الذات (Bens, Ingrid. 2005) .

ويمكن للأنشطة الإثرائية أن تفيد طلاب مدارس السياحة والفنادق بتوظيف موضوعات المقررات الدراسية وإثراء مناهجها وطرق تدريسها بالمواقف المحفزة للتعلم وبالأنشطة المشوقة ، مما يجعلها مجالاً خصباً لتنمية مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية ، وبالرغم من أهمية استخدام الأنشطة الإثرائية في مدارس السياحة والفنادق لتحقيق أهداف تعليمية ومهنية إلا أنها لم يحظ على المستوى الميداني بالقدر المناسب من الاهتمام والأهمية ، وتُدر توظيفها رغم مناداة العديد من الخبراء والمختصين، بضرورة أن يعتمد عليها في تحقيق أغراض تعليمية متنوعة .

الإحساس بالمشكلة : Background of the Problem

أ- العمل الميداني للباحث وارتباطه علمياً بميدان تعليم السياحة والفنادق نظراً لعمله الأكاديمي والمهني في مجال التعليم الفني التجاري و السياحة والفنادق ، ومن خلال الزيارات الميدانية لمدارس السياحة والفنادق اتضح انخفاض مستوى مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق بالرغم من أهمتها للعمل في شركات السياحة والفنادق .

ب- وللتأكد من مشكلة البحث قام الباحث بالإجراءات التالية :

١- الاطلاع على عدد من المقررات الدراسية (إدارة فندقية ، شركات السياحة ، أعمال شركات السياحة) في مدارس السياحة والفنادق واتضح أنها تنص في أهدافها على أهمية تنمية مهارات إدارة الاجتماعات ومهارات كتابة التقارير الادارية .

٢- الاطلاع على الدراسات السابقة من بينها (2، 3، 4، 5، 6، 10، 11، 17، 19، 28، 31، 38، 39، 41، 42) بقائمة المراجع والتي أظهرت أهمية تنمية مهارات إدارة الاجتماعات ، ومهارات كتابة التقارير الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق.

٣- إجراء مقابلات مفتوحة وغير مقننة مع عدد الخبراء والعاملين في المجال ، عدد (٧) معلمين ، عدد (٥) خبير سياحي عدد (٨) من إداريين العاملين بالمؤسسات السياحية وقد تبين ما يلي :

- مستوى طلاب مدارس السياحة والفنادق في مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية لا يتناسب وطبيعة العمل الإداري في مجال السياحة والفنادق الذى يتسم بالعالمية وكذلك المنافسة الشرسة بين المؤسسات.
- يحتاج طلاب مدارس السياحة والفنادق إلى تنمية مهارات إدارة الاجتماعات ومهارات كتابة التقارير الإدارية لتناسب وطموحات المؤسسات السياحية .

مشكلة البحث : Problem of the Study

تمثلت مشكلة البحث في " انخفاض مستوى مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق ، والحاجة إلى تصميم أنشطة إثرائية لتنميتها " .

أسئلة البحث : Questions of the Study

- حاول البحث الحالى الإجابة عن الأسئلة التالية :
- ١- ما مهارات إدارة الاجتماعات اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق؟
 - ٢- ما مهارات كتابة التقارير الإدارية اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق؟
 - ٣- ما التصميم المقترح لأنشطة اثنائية لتنمية مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق .
 - ٤- ما فاعلية الأنشطة الاثنائية المقترحة فى تنمية مهارات إدارة الاجتماعات لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق؟
 - ٥- ما فاعلية الأنشطة الاثنائية المقترحة فى تنمية مهارات كتابة التقارير الادارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق؟

فروض البحث : Hypotheses of the Study

حاول البحث الحالي اختبار صحة الفروض التالية :

- ١- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطي درجات الطلاب عينة البحث في التطبيق القبلي والتطبيق البعدي لاختبار مهارات إدارة الاجتماعات لصالح التطبيق البعدي .
- ٢- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطي درجات الطلاب عينة البحث في التطبيق القبلي والتطبيق البعدي لاختبار مهارات كتابة التقارير الادارية لصالح التطبيق البعدي .
- ٣- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين درجات الطلاب عينة البحث في التطبيق البعدي لاختبار إدارة الاجتماعات ، واختبار كتابة التقارير الإدارية .

أهداف البحث : Aims of the Study

هدف البحث الحالي إلى تحقيق ما يلي :

- ١- تقديم تصميم مقترح لأنشطة اثرائية لمقررات إدارة الفنادق وشركات السياحة .
- ٢- تنمية مهارات إدارة الاجتماعات لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق .
- ٢- تنمية مهارات كتابة التقارير الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق .
- ٣-التحقق من فاعلية تصميم أنشطة اثرائية لتنمية مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق.

أهمية البحث : Significance of the Study

قد يفيد البحث الحالي فيما يلي :

- ١- تحديد مهارات إدارة الاجتماعات اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق .
- ٢- تحديد مهارات كتابة التقرير الإدارية اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق .

٣- تصميم أنشطة اثرائية تهدف إلى تنمية مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقرير الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق.

Delimitation's of the Study : حدود البحث :

الترم البحث الحالى بالحدود التالية :

- ١- الحدود الزمنية : الفصل الدراسى الأول من العام الجامعى ٢٠٢٠-٢٠٢١
- ٢- الحدود المكانية : المدارس الثانوية للسياحة والفنادق بمحافظة الجيزة.
- ٣- الحدود البشرية : عينة من طلاب مدرسة الشيخ زايد الفندقية الفرقة الثانية .
- ٤- الحدود المؤسسية : كلية التربية جامعة حلوان .
- ٥- الحدود الموضوعية : تجريب تسعة أنشطة اثرائية من التصميم المقترح .

Terminology of the Study : مصطلحات البحث :

تم تعريف مصطلحات البحث إجرائياً وفقاً لما يأتي :

١- الأنشطة الاثرائية :

يعرفها (محمد السيد ، ٢٠١١ ، ١٨) بأنها إجراء من عمليات المنهج التي تتضمن مجموعة التصورات التعليمية التي تقدم للمتعلمين؛ سعياً لتحقيق أهداف تعليمية خاصة في فترة زمنية معلومة .

ويمكن تعريف الأنشطة الإثرائية إجرائياً بأنها " تصميم مجموعة من الخبرات الإضافية تنظم بعناية ليتم تقديمها في صورة إجراءات تعليمية تدرس لطلاب مدارس السياحة والفنادق ليمارسوها بإيجابية ، وتهدف لتنمية مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية وتضمينها في محتوى مقرر (شركات السياحة) .

٢- مهارات إدارة الاجتماعات :

يعرفها (مدحت أبو لنصر ، ٢٠١٢ ، ٧٦) بانها " المهارات التي يحتاج إليها فريق إدارة الاجتماعات والأعضاء المشاركين ، والتي يتم اكسابها وتطويرها لعقد للاجتماعات بنجاح ، فهم في حاجة إلى: مهارات متعددة ومتنوعة سواء كانت فكرية

أو إنسانية أو فنية تمكنهم من التواصل والتفاهم والحوار والنقاش وتبادل المعلومات وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات ، ووضع النظم وعدم إضاعة للوقت والجهد " . يعرفها الباحث بأنها " مجموعة التصرفات المتقنة التي يتميز بها القائمين على الاجتماع والمشاركين فيه بفاعلية متميزة مثل : تحديد مبررات عقد الاجتماع ، اهداف الاجتماع ، تنظيم الاجتماع ، اجراء الاجتماع الرقوى ، توثيق وتقييم ومتابعة قرارات الاجتماع وغيرها ، والتي يمكن تنميتها لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق ، ويمكن قياسها باختبار مهارات إدارة الاجتماعات المستخدم في البحث الحالي .

٣- مهارات كتابة التقارير الادارية :

يعرفها (عبد القادر الشخيلي ، ٢٠٠٨) تقنيات فعالة في تخطيط وتنظيم كتابة التقارير ، تكون مهمتها الأساسية تقديم هذه البيانات والمعلومات في صورة ملخصة ومنسقة تبرز أهمية تلك المعلومات كوسيلة مهمة من وسائل الاتصال وأداة فعالة لخدمة الإدارة بتقديم ملخص واف، ونقل رؤية دقيقة عما يجري داخل المؤسسة . ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها " التقنيات والاسس الفعالة في تخطيط واعداد وتنظيم متابعة كتابة التقارير الشاملة على المعلومات والبيانات المهمة التي يمكن تنميتها لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق ، ويتم قياسها باختبار مهارات كتابة التقارير الادارية المستخدم في البحث الحالي " .

منهج البحث : Method of the Study

اتبع البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي ، والمنهج التجريبي التربوي .

إجراءات البحث : Procedures of The Study

أولاً : دراسة وتحليل البحوث والدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث ، وذلك من خلال عدة محاور (الأنشطة الاثرائية ، إدارة الاجتماعات ، كتابة التقارير الإدارية) .

ثانيا - أعداد أدوات البحث والقياس :

- ١- قائمة مهارات إدارة الاجتماعات اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق .
 - ٢- قائمة مهارات كتابة التقارير الإدارية اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق.
 - ٣- تصور مقترح للأنشطة الاثرانية .
 - ٤- دليل المعلم لتدريس الأنشطة الاثرانية .
 - ٥- اختبار مهارات إدارة الاجتماعات اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق.
 - ٦- اختبار مهارات كتابة التقارير الإدارية اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق .
- ثالثا - اختيار عينة من الطلاب بإحدى مدارس التعليم الثانوى للسياحة والفنادق.
- رابعا - التطبيق القبلي لأدوات قياس .
- خامسا : تدريس الأنشطة الاثرانية المقترحة .
- سادسا - التطبيق البعدي لأدوات القياس .
- سابعا - التوصل الى النتائج وتفسيرها.
- ثامنا - تقديم التوصيات والمقترحات.

أولا: الإطار النظري

المحور الأول : الأنشطة الاثرانية في مدارس السياحة والفنادق:

يعد تصميم التعليم القائم على إيجابية المتعلم ونشاطه المباشر في العملية التعليمية مرتكز مهماً في الادبيات التربوية المعاصرة ، والأنشطة الاثرانية نوعاً فعال فهذا التصميم ، وبالرغم من ذلك لم تحظ بالاهتمام المناسب على المستوى التطبيقي في مدارس السياحة والفنادق إن لم يكن غير مستغل اطلاقاً في هذا النوع من التعليم ، ولأن الأنشطة الاثرانية لها عوائد تربوية واكاديمية ومهنية يمكن الاعتماد عليها في تحقيق اهداف تعليمية متعددة ، يمكن الاستفادة منها في مدارس السياحة والفنادق .

أ- مفهوم الأنشطة الاثرائية :

يرى (Svaeer, 2007) بانها خبرات تتخطى حدود المنهج التقليدي من إثارة اهتمامات الطلاب وحسهم على الاستمتاع بالعملية التعليمية ، خاصة في المهام التي تتطلب نوعا من الابتكار مع قدرات عقلية متباينة .

كما يعرفها (محمد السيد ، ٢٠١١ ، ١٨) بأنها " إجراء من عمليات المنهج التي تتضمن مجموعة التصورات التعليمية التي تقدم للمتعلمين؛ سعياً لتحقيق أهداف تعليمية خاصة في فترة زمنية معلومة" .

ويمكن تعريف الأنشطة الإثرائية إجرائيا في هذه الدراسة بأنها " تصميم مجموعة من الخبرات الإضافية تنظم بعناية ليتم تقديمها في صورة إجراءات تعليمية تدرس لطلاب مدارس السياحة والفنادق ليمارسوها بإيجابية ، وتهدف لتنمية مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية وتضمينها في محتوى مقرر (شركات السياحة) .

ب- أهمية الأنشطة الاثرائية :

توفر الأنشطة الاثرائية فرصاً تربوية متعددة الأغراض تجعل من الطلاب قادرين على القيام بمهام علمية ومهنية تثقل من مهاراتهم العلمية والتنفيذية ، كما توفر نوعا جديداً من الخبرات التي لا يغطيها المنهج بشكل واف ، وهذه الأنشطة تتماشى مع متطلبات التفاعل بإيجابية مع موضوعات المنهج ومجالاته الجديدة .

وتأتى أهمية الأنشطة الاثرائية في النقاط التالية :

- ١- التفاعل الايجابي في المواقف التعليمية فالأنشطة الاثرائية تنقل الطلاب من مرحلة التلقى السلبية الى مرحلة المشاركة بإيجابية وفاعلية .
- ٢- تعد كمدخل جيد لربط خبرات الطلاب بتطورات الحياة العامة والمهنية وإتاحة فرص التفاعل معها (Kinder,D :2005).
- ٣- تزيد من الميل نحو موضوعات الدراسة والشغف الدائم نحو موصلة التعلم .

- ٤- تؤثر ايجابياً في نواتج التعلم وفق الأهداف الموضوعة وتتخطى السلبيات التي تحدثها بعض الأساليب التقليدية (المهندي ، خلد ، ٢٠٠٢) .
- ٥- تمكن الطلاب من بقاء أثر التعلم ، وتوفر الفاعلية والحيوية في العملية التعليمية وتساعد في الاستفادة من الخبرات بشكل عملي .
- ٦- تتسم البيئة التعليمية فيها بالمرونة التي تمكن الطلاب من تقبل المهام التعليمية بانفتاح كامل والعمل على إنجازها من تلقاء انفسهم .
- ٧- تساعد على كشف ميول واتجاهات ومهارات الطلاب من خلال ملاحظتهم اثناء التفاعل مع النشاط الاثرائى .
- ٨- تمكن المنهج الدراسى من تحقيق أهدافه القيمية عن طريق تنمية الاتجاهات والسلوكيات الأخلاقية والمقبولة اجتماعيا لدى الطلاب.

ج- أهداف الانشطة الاثرائية :

- تسهم الأنشطة الاثرائية في إيجاد مجال ارحب لتخطيط أهداف اكثر تركيزاً و تنوعاً ، وتخلق فرصاً لإشباع شغف الطلاب ، ومواجهة حالة الملل التي تنتابهم اثناء السير نحو أهداف تعليمية تقليدية ، وتسعى الأنشطة الاثرائية الى الأهداف التالية :
- ١- **أهداف ترتبط بإيجابية الطلاب :** وهى الأهداف التي تخلق فرصاً أمام الطلاب للممارسة المهارات والخبرات التعليمية ويدقنوها ، بوضعهم في تحديات جديدة تتطلب منهم تنفيذها أثناء تدريس الأنشطة مما يساعد على بقاء اثر التعلم والاستفادة منه مستقبلاً (Cotton, 2001) .
- ٢- **أهداف تحفيزية :** تقوم الأنشطة الاثرائية على فلسفة مفادها مساعدة الطلاب على التعلم المستمر من خلال تحفيزهم على مواصلة الدراسة بتوسيع في موضوعات محددة ترتبط بنموهم التعليمى ، لرفع مستوى القدرة والفاعلية لتنفيذ هذا الهدف وتقلل من فرص ظهور الملل لدي الطلاب (رمل ، غادة ، ٢٠١٠ ، ٢٥) .

- ٣- **أهداف خاصة** : وهي الأهداف التي تساعد الطلاب على تحقيق أهدافهم العلمية الخاصة وتشجع لديهم روح الابتكار والتميز والنبوغ ، بناء أفكار جديدة يسعون لتنفيذها أو الوعي بقضايا فلسفية معاصرة (عبد الله ، عبير ، ٢٠١٧) .
- ٤- **الأهداف المرنة** : ينادى التربويين بأن تتسم الأهداف التعليمية بالمرونة ليتسنى للطلاب تكييف أهداف الشخصية مع الأهداف المجتمعية والعلمية والتغييرات التي تطرأ عليها ، والأنشطة الاثرائية يمكنها التناغم مع هذا التوجه التربوي .
- ٥- **الأهداف استثنائية** : عادة ما تواجه النظم التعليمية متطلبات استثنائية ناتجة عن حدوث عوائق فجائية كالأزمات والعواض التي لم يتوقع حدوثها ، والأنشطة الاثرائية يمكن الاعتماد عليها في تحقيق تلك الأهداف الفجائية .
- ٦- **أهداف مرتبطة بالتفوق** : عادة ما يظهر في قاعة الدراسة طلاب لا يشبع طموحاتهم العلمية أو الفنية والمهنية ما هو متاح من مواد تعليمية وأساليب تدريس وتقويم وفي في شغف دائم للمزيد ، وبالتالي يجب وضع أهداف مرتبطة بذلك تنفذ في صورة أنشطة اثرائية (جرادات ، عبد الله ، ٢٠٠٦).
- ٧- **أهداف مرتبطة بمواجهة الإخفاق** : وكما يظهر طلاب بحاجة الى مزيد من أجل التفوق ، يظهر ايضاً طلاب بحاجة المزيد من اجل اللحاق بأقرانهم ، ورغم أن هذا الأمر له معالجات متعددة ، فإن الأنشطة الاثرائية يمكنها تقديم مساعدات معقولة وفقاً لطبيعة هذا الإخفاق ، كما أنها تساعد في تخفيف صعوبة بعض الموضوعات (عبد العال ، محمد ، ٢٠٠٤).

د- **الدواعى التربوية لاستخدام الأنشطة الاثرائية في مدارس السياحة والفنادق** :

تختلف أهداف مدارس السياحة والفنادق في مصر عن باقى مدارس التعليم الفني لأنها وأن كانت توضع في فئة هذا النوع من التعليم الا أنها تتمتع بخصوصية القطاع الذى تسعى لتوفير العمالة المدربة له ، وذلك لأن هذا القطاع يمثل جزءاً معتبراً من عوائد الدخل القومى والعملات الصعبة وتنوع الخدمات والمنتجات

السياحية الذى يقدمها قطاع السياحة والفنادق وهذه الخصوصية اثرت بطبيعتها على عمليات التعليم والتعلم فيها ((Tu, L., Khare, A., & Zhang, Y. 2012)).
وتتمتع الأنشطة الاثرائية أيضاً بخصوصية في تدريسها لطلاب مدارس السياحة والفنادق لأن لها متطلبات ودواعى تربوية تتمثل في النقاط التالية :

١- التوافق بين اهتمامات الطلاب وميولهم التي ترتبط بالجوانب المهنية والعملية في مجال السياحة والفنادق والتي تتسم بتغليب الجانب التطبيقي على النواحي النظرية ، ما يستدعى أنشطة تتطلب إيجابية الطالب اثناء تنفيذ وممارسة المهمة العملية .

٢- يعد التوجه التربوى السائد نحو التركيز على نشاط الطالب ما يستدعى الاعتماد على أساليب التعلم المفضلة لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق في السعي لتحقيق أهداف الأنشطة الاثرائية .

٣- طبيعة المقررات الدراسية ومحتوى مناهج مدارس السياحة والفنادق التي تحتاج على مزيد من الأنشطة المهنية والعملية .

٤- اللوجستيات سواء كانت مواد تعليمية أو أدوات مهنية أو أماكن تنفيذية نحتاج اليها عند تنفيذ التدريس والتي تعتمد على مزيد من الرعاية والاهتمام والرجوع اليها بعيد عن إجراءات تنفيذ المنهج الرسمية .

٥- يحتاج طلاب مدارس السياحة والفنادق الى التعرف على مستحدثات العمل في هذا الميدان والتي غالباً ما تكون ضمن الموضوعات الإجراءات المعدة في المنهج الدراسى مسبقاً .

٦- يتطلع كثير من المعلمين إلى اظهار طاقات وامكانيات الطلاب خاصة في مجال السياحة والفنادق متعدد التخصصات ما يلزم المعلم بتصميم أنشطة لاكتشافها .

٧- تتطلب بعض المهارات إلى مزيد من التدريب والتعليم حتى يستطيع الطلاب إلى مرحلة الاتقان التي يجب مراعتها في تقديم المنتجات السياحية .

هـ- مجالات تنفيذ الأنشطة الاثرية في مدارس السياحة والفنادق :

١- توسيع خبرات وتنمية مهارات الطلاب العلمية والمهنية : من اجل بناء شخصية طالب المدرسة الثانوية سياحة وفنادق وتنميتها في كافة الجوانب.

٢- كشف قدرات الطلاب وميولهم : تسعى مدارس السياحة والفنادق إلى توجيه الطلاب ومساعدتهم على التعرف على ميولهم وقدراتهم والعمل بتنميتها .

٣- تنمية الاتجاهات والسلوكيات التنظيمية : يعد طالب مدرسة السياحة والفنادق للعمل في مهن محددة وهذه المهن تخضع لاتجاهات وسلوكيات تنظيمية واضحة تتطلب ممارستها وتبنيها (Chang, C. T.2009).

٤- الاتصال بالبيئة المحلية والإقليمية والعالمية : يتميز العمل مجال السياحة والفنادق بطابع ذو خصوصية ترتبط بطبيعة عمل هذا المجال ما يتطلب اتاحة الفرصة الجيدة لاتصال بالبيئة السياحية على مختلف مستوياتها (Renger, D., & Reese, G. 2017).

٥- غرس روح التعاون والعمل في فريق : كهدف اساسى من أهداف مدارس السياحة والفنادق، ما يتطلب تنمية العلاقات الاجتماعية بينهم.

٦- مجال اثرء عناصر المنهج : وتشتمل على إثراء :

- الأهداف التعليمية العامة والخاصة والاجرائية .
- تنظيم المحتوى التعليمى والمواد التعليمية .
- أساليب التدريس وانشطته .
- أساليب التقويم والتأكد من بلوغ الأهداف .

و- الأنشطة الاثرية وتنمية مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الادارية :

تتجلى مهارات إدارة الاجتماعات في القدرة على تنظيم الاجتماعات بمختلف أنواعها داخل المؤسسة أو خارجها وتحقيق الأهداف المرجوة منها وظهورها بصورة تعكس الصورة اللائقة بالمؤسسة السياحية ، وتساعد مهارات كتابة التقارير الإدارية

في صنع القرار وتسهيل اتخاذ القرار داخل الشركات والمؤسسات السياحية ، وحتى تصمم الأنشطة الاثرانية التي تساعد على تنمية تلك المهارات لدى طلاب السياحة والفنادق يجب أن تتمتع هذه الأنشطة بخصائص معينة تشتمل على ما يلي :

أ- **المرونة** : والتي تجعل من الأنشطة الاثرانية أكثر تكيفاً مع المتغيرات التي أثناء تنفيذ المنهج سواء كانت تلك المتغيرات طارئة أو متوقع حدوثها خاصة وأن تنظيم الاجتماعات يواجه كثير من المتغيرات قبل وبعد واثاء تنفيذ فاعلياته .

ب- **الملائمة** : إدارة الاجتماعات ترتبط ارتباط وثيق بطبيعة المجتمع ومستواه الاقتصادي وأيضاً بأهداف المؤسسة وسلوكها التنظيمي ، ولذا يجب تتوافق الأنشطة الاثرانية مع لتلك المكونات .

ج **الإمكانية** : على مصمم الأنشطة الاثرانية أن يراعى خاصية القابلية للتنفيذ وإمكانية تحقيق أهدافها ، ولكي تناسب مع أهداف تنمية مهارات إدارة الاجتماعات يلزم تطبيقها في المقررات المرتبطة بالإدارة العامة وتدريبها بالأساليب المناسبة (Liasidou, Sotiroula,2016,122).

د- **القابلية للتقويم** : إذا كانت الأنشطة الاثرانية تسعى لتنمية مهارات مهنية وخاصة إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية لما لها من تفرد في قطاع السياحة والفنادق ، يجب مراعاة قابليتها للقياس والتقويم أيضاً .

وتوفر الأنشطة الاثرانية الفرص للطلاب من أجل ممارسة مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية و نشر ثقافة الإيجابية والفعالية لدى الطلاب داخل المدرسة بما يتناسب مع معطيات المنافسة الحالية في قطاع السياحة والفنادق ، واتساقاً مع ذلك فأن البحث حاول تحقيق أهدافه الجوهرية التي تتمحور حول تنمية مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق.

المحور الثاني : إدارة الاجتماعات :

تنظم الاجتماعات كمنشآت ادارى فعال في كافة المؤسسات الإنتاجية والخدمية ، وفى قطاع السياحة والفنادق يتسم ذلك النشاط بالتنوع والانضباطية لأنها مرتبطة بأكثر النواحي الاقتصادية تميزاً وخصوصية ، فالخدمة السياحية تميز بالعالمية وتعتمد على فرق عمل تتسم بالكفاءة والقدرة على المنافسة على كافة المستويات .

أ- مفهوم الاجتماع :

تعد الاجتماعات من أهم وسائل التواصل بين العاملين لتيسير وتنظيم وحل المشكلات واتخاذ القرارات داخل المؤسسات التي يعملون بها، ويتأثر ذلك التواصل بأسلوب إدارة وتنظيم الاجتماعات ، وطبيعة المشاركين في مراحل التخطيط والتنفيذ والتقويم (أبو النصر ، مدحت محمد، ٢٠١٢ ، ١٣).

يعرف قاموس أوكسفورد Oxford (الاجتماع Meeting) كمصطلح " بأنه لقاء أو جلسة تجمع مجموعة من الأفراد لتحقيق هدف محدد " (Oxford Dictionary, 2009)

وعادة ما يعرف الاجتماع بأنه " لقاء أو جلسة تجمع فردين فأكثر لمناقشة موضوع ما بهدف اتخاذ قرار حياله أو تحليل مشكلة محددة ، أو دراسة وفحص نتائج معينة ، وتعد الاجتماعات وفق أهداف محددة وفي زمان ومكان محدد مسبقاً، فالاجتماعات العمل يخطط لها مسبقاً وقد يتم عقد الاجتماع في الحال لمواجهة مشكلة طارئة ، وتتصف بعض اجتماعات العمل بالرسمية الشديدة مثل اجتماعات الجمعيات العمومية واجتماعات مجلس الإدارة وبين شبه الرسمية مثل الاجتماعات بين إدارتين من إدارات المؤسسة (Leslie Rae,2005) .

ب- أهمية الاجتماعات :

يعقد في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها ما يزيد عن خمسة عشر مليون اجتماع في كل يوم عمل ، ويقضى المدير الأمريكي ما يزيد عن (٧٠ %) من وقته

في الاجتماعات ، ويرى (Milner, Joyce, 2005) أن إدارة أي شيء تعني بالضرورة اقامة الاجتماعات لما لها من أهمية في إدارة المؤسسة ، وتتضح أهمية الاجتماعات فيما يلي :

١- التعبير عن ثقافة المؤسسة :

تعد الاجتماعات من وسائل تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة خاصة على المستوى الداخلى ، مما يجعلها إشارة واضحة للأساليب الإدارية والثقافة السائدة والإجراءات المتبعة في حالات صناعة واتخاذ القرار .

٢- وسيلة لتحقيق أهداف الإدارة :

تعد الاجتماعات وسيلة لتحقيق الأهداف الإدارية ، وأسلوب لدراسة طبيعة التقدم نحوها وجعلها أكثر مرونة وفاعلية وصعودا لأهداف أكثر طموحاً .

٣- أسلوب فعال للمشاركة الجماعية :

تعقد الاجتماعات في معظمها لأهداف إدارية وتنظيمية سواء بدراسة الخطط والإجراءات او تفسير أسباب المشكلات التي تواجه المؤسسة ، أو من أجل اتخاذ قرارات ضرورية ويعتمد على تنظيم الاجتماع في توفير فرص للمشاركة الجماعية في انجاز المهام السابقة .

٤- وسيلة فعالة ومقبولة للتنسيق بن وجهات النظر :

تمكن الاجتماعات الافراد والإدارات داخل المؤسسة من تنظيم الجهود وتنسيق العمل وتقريب وجهات النظر وخلق توجه عام لمواجهة المخاطر الإدارية والتنظيمية (Moran, West , Martin. ٢٠٠٧).

ج- أنواع الاجتماعات :

تعددت طرق تحديد أنواع الاجتماعات وأخذت تقسيمات متنوعة معظمها يرجع إلى الأسس الفكرية التي تحكم هذه التصنيفات ، وهناك العديد من أنواع الاجتماعات التي تعقد في مؤسسات السياحة والفنادق تتناسب مع أساليب العمل بها كما يلي :

١- الاجتماعات الافتتاحية :

تعقد الاجتماعات الافتتاحية في مؤسسات السياحة والفنادق للتخطيط لمشروع جديد أو لتغيير أسلوب العمل أو عند التعاقد من نوعية جديدة من السياح ، ويكون الهدف منها تحديد أهداف واضحة للعمل، وقد يشارك فيها فريق العمل بأكمله والأشخاص الذين سيتأثر عملهم بهذا التخطيط ، لذلك تكون هذه الاجتماعات كبيرة الحجم وموسعة (Taggart E. Smith .2001).

٢- اجتماعات الوضع الراهن :

تمكن أهمية اجتماعات الوضع الراهن في قطاع السياحة والفنادق الإدارة في تعريف الفريق بالمستجدات، والحالة الراهنة للمشروع، ومراعات التأكيد من أن الجميع يسير نحو إنجاز المهام وفي مسارها الصحيح ، ويتم متابعة اجتماعات الوضع الراهن من خلال وسائط الاتصالات وتكنولوجية المعلومات وتطبيقات الاجتماعات الرقمية لمناسبتها للاعداد الكبيرة (أحمد ماهر، ٢٠٠٥).

٣- الاجتماعات الثنائية:

يتم إجراء الاجتماعات الثنائية بين شخصين وغالبًا ما يشارك فيها المدير مع أحد الموظفين ، وتعتبر هذه اجتماعات حوارية أكثر منها نقاشية ، وتهدف لمعالجة أمر معين وتسعى إلى إيجاد فهم مشترك ونتائج طويلة الأجل .

٤- اجتماعات الأفكار الجديدة :

تهدف اجتماعات الأفكار الجديدة والتي يمكن تسميتها أيضا بالعصف الذهني لحل المشكلات أو الخروج بأفكار جديدة ، ويتم تكليف الحاضرين بالتوصل إلى حلول فريدة أو إنشاء استراتيجية جديدة للعمل مستقبلاً .

٥- اجتماعات صناعة القرار :

تعقد اجتماعات صناعة القرار بهدف اتخاذ قرار رسمي يكون له تأثير كبير على المؤسسة ، وتكون هذه اجتماعات رسمية ومنظمة للغاية ، ويشترط أن

يكون الأشخاص المشاركون فيها على معرفة ودراية تامة بموضوع الاجتماع أو لديهم السلطة للتأثير على القرار (أبو بكر، مصطفى محمود، ٢٠٠٢، ٤٢) .

٦- اجتماعات بناء الفريق :

يعقد من أجل تعزيز هذه المشاعر الإيجابية داخل مؤسسات السياحة والفنادق ، وذلك لتنمية شعور الموظفين بالروح الإيجابية والثقة داخل المؤسسة ، وتنظم هذه الاجتماعات عند ضم أعضاء جدد للعمل بالمؤسسة ، وكذلك على فترات دورية للأعضاء الحاليين بهدف تعزيز الروح مرة أخرى وبناء الثقة بين أفراد الفريق مجدداً .

٧- اجتماعات مشاركة الأفكار والمعلومات :

تعد اجتماعات مشاركة الأفكار والمعلومات الجديدة أكثر نجاعة من إرسالها عبر البريد الإلكتروني أو وسائط التواصل التي أصبحت ظاهرة معاصرة ، إذ توفر للمشاركة فرص التعمق في الموضوع وتوسيع رؤاه ، كما أنها تمكنهم من طرح الأسئلة ومناقشتها بفاعلية أكثر (عبد الكريم كاظم ٢٠٠٨) .

٨ - اجتماعات تقييم الأداء :

تعقد هذه الاجتماعات من اجل بحث تقارير تقييم الأداء الخاص بالمؤسسة وتنظم بصفة دورية في قطاع السياحة والفنادق من أجل مناقشة هذه التقييمات ، وقد يستغرق هذا النوع من أنواع الاجتماعات الكثير من الوقت لأنه يتم في الغالب بشكل فردي من أجل عدم مشاركة النقاط السلبية الخاصة بشخص ما على مسمع بقية المجموعة التي يعمل معها ويتحسن المستوى كثيراً عند الاتفاق مع الموظف على الخطة الجديدة (ليغ، جوديت، ٢٠٠٧).

٩- اجتماعات تطوير الأداء :

يتسم هذا النوع من الاجتماعات بعدم الروتينية إذ لا يتكرر في إطار ثابت، ويجب التركيز على القيام به دورياً داخل مؤسسات السياحة والفنادق لتحسين وتطوير الأداء الذى يتم عن طريق تدريب جميع العاملين .

د- أسباب عقد الاجتماعات :

- تنظم الاجتماعات بصفة عامة وفق أهداف معلومة ومحددة تسعى إلى تحقيقها وقد تكون دورية أو طارئة ، إلا أن الاجتماعات بصفة خاصة تتعدد لأسباب ضرورية معينة وواضحة ، والتي تشتمل على النقاط التالية :
- ١- يرتبط اجتماع ضرورة بخطورة وتكلفة القرار الذي سيتم اتخاذه.
 - ٢- ظهور مشكلة أو قضية تحتاج إلى دراسة أو نقاش جماعي .
 - ٣- وجود قضية أو عدة قضايا تحتاج المتابعة والتقييم المستمر.
 - ٤- ظهور مستحدثات راهنة تدعو لتغيير الوضع القائم وتطويره.
 - ٥- دواعى تطويرية والرغبة في تدريب أعضاء الاجتماع وتنمية مهاراتهم السلوكية والفنية أو تغيير قناعاتهم واتجاهاتهم نحو أمر ما.
 - ٦- خلق روح التعاون والثقة ،و تحقيق التعارف والتآلف بين المشاركين .
 - ٧- وجود حالة يتطلب فيها التنسيق بين مهام ومسؤوليات أعضاء الاجتماع.

هـ- مفهوم إدارة الاجتماعات :

يرى (S. Keulder,2010,11) أن إدارة الاجتماعات هي " الاجراءات التنظيمية والعملية لتخطيط وعقد ومتابعة الاجتماعات لمناقشة امور وقضايا مهمة أو تجنب مخاطر محتملة .

ويمكن تعريف إدارة الاجتماعات بأنها " الطرق والأساليب والاجراءات التي تجرى وفق عناصر الادارة العلمية من تخطيط وتنظيم وتنسيق ومتابعة بغرض عقد اجتماعات ذات فاعلية ونجاعة وفق قواعد ومعايير محددة .

و- مراحل إدارة الاجتماعات :

يرى (Wainer, J. 2007) أن إدارة الاجتماعات الفعالة تمر بمراحل محددة تضم بداخلها عدد من الخطوات والاجراءات الرئيسية تتسم بالعلمية والموضوعية التي يجب الالتزام بها واتباعها بكفاءة إدارية فعالة و تنقسم إلى ثلاث مراحل أساسية هي :

١ - مرحلة الاعداد :

- وهى المرحلة الاساسية التى يتم فيها التجهيز الكامل لعقد الاجتماع ويتم فيها تنفيذ الخطوات التالية :
- الحاجة للاجتماع : يجب أن تكون للاجتماع ضرورة محددة ومؤكدة.
 - الهدف وجدول الأعمال: تحديد هدف الاجتماع وأجندته .
 - المدعوون (المشاركون): تحديد أسماء أو وظائف المشاركين فى الاجتماع ويجب أن يكون عددهم مناسباً ولا يؤثر سلباً فى الهدف من الاجتماع أو طبيعة المناقشات (Wings of Oman ,2008).
 - التوقيت: يحدد زمان انعقاد الاجتماع ومدته بما يتناسب مع الحاضرين وهذا يتطلب التواصل تلفونيا أو عبر الطرق الالكترونية الرقمية.
 - المكان: يحدّد مكان الاجتماع بما يتناسب وعدد المشاركين الذين سيحضرون الاجتماع بحيث يكون حجم القاعة أو الغرفة او منضدة الاجتماعات مناسبة مع التّوقع باحتمالية زيادة العدد قليلا و التأكّد من وجود الوسائل والادوات اللازمة (Taggart E. Smith .2011) .
 - دعوة الاجتماع: يجب تجهيز دعوة للاجتماع توضح فيها مكان وزمن الاجتماع وأسماء أو وظائف المشاركين وموضوع الاجتماع أجندته .
 - توزيع المستندات : يجب توفير المستندات و التقارير وتوزيعها على المشاركين لقراءتها قبل الاجتماع بوقت كاف حتى يكونوا على دراية بتفاصيل الموضوع قبل بدء الاجتماع .
 - توفير البيانات : يلزم تجهيز البيانات وتوفير المعلومات لتقليل الجدل وتجنب التأجيل لجمع البيانات التى يمكن تجمعها قبل الاجتماع.

٢ - مرحلة الانعقاد :

يتم فى مرحلة الانعقاد الاجراءات والخطوات التالية :

- **بدء الاجتماع:** يفضل بدء الاجتماع في الوقت المحدد بالضبط حتى وإن حدث تأخر بعض المشاركين لأسباب مقبولة وغير مقبولة ، و يجب نشر ثقافة احترام مواعيد الاجتماعات بالمؤسسة .
- **الدقائق الأولى:** يجب البدء بالترحيب بالحاضرين وتوضيح هدف الاجتماع وجدول الاعمال.
- **الالتزام بهدف الاجتماع وجدول الأعمال:** يجب الالتزام بموضوع الاجتماع واتباع جدول الأعمال و عدم طرح مواضيع غير مدرجة .
- **تجنب الشواغل الأخرى:** يلزم توفير الجو المثالي لعقد الاجتماع بقدر يمنع من ظهور ما يشغل وقت المشاركين بعيدا عن الاجتماع .
- **معدات تيسير الاجتماع :** يجب توفير المعدات والوسائل المساعدة وتيسير استخدامها سواء لتسهيل انعقاد الاجتماع .
- **فاعلية المشاركة :** ينبغي تشجيع الحاضرين على المشاركة ، بإظهار الاحترام لكل الآراء ولكل الحاضرين و إتاحة الفرص المتساوية للمشاركة .
- **وسائل التحليل واتخاذ القرارات:** تستخدم الأساليب المناسبة في تحليل المشاكل ، والتصويت لاتخاذ القرار بعد الدراسة والتحليل .
- **السيطرة على الاجتماع :** يجب التوقع أن يوجد بين المشاركين من يتكلم كثيرا ومن يتحدث بانفعال زائد ومن يستهين بآراء الآخرين والتعامل مع كل حالة منها بحكمة واحترافية (درة ، عبد الباري ، ٢٠١٠).
- **محضر الاجتماع :** يشترط تعيين شخص ما من بين المشاركين لتسجيل النقاط الرئيسية في الاجتماع تمهيدا لكتابتها كمحضر للاجتماع ، بحيث يحتوي على مكان وزمان وموضوع الاجتماع وأسماء المشاركين وأهم النقاط التي نوقشت وأهم نتائج وقرارات الاجتماع.

- قبل نهاية الاجتماع : يتم تلخيص الاجتماع وأهم ما تم الاتفاق عليه من نتائج والخطوات التالية ومن سيقوم بتنفيذها ومن سيقوم بالمتابعة.
- نهاية الاجتماع : في النهاية يتم اختتام الاجتماع بكلمات الشكر للجميع.
- ٣: مرحلة المتابعة :

- بعد نهاية عقد الاجتماع يتم اتخاذ خطوات بمتابعة الاجراءات والقرارات التي تم اتخاذها اثناء الاجتماع كما يلي :
- توزيع محضر الاجتماع: بعد كتابة محضر الاجتماع يوزع (أو يرسل) لكل من لها علاقة بالاجتماع وتنفيذ قرارته.
- تقييم الاجتماع: تقييم الاجتماع من أهم اساليب تجنب الوقوع فى الازخاء فى الاجتماعات التالية وتحسين انعقاده بصور أكثر فاعلية .
- المتابعة: تجرى هذه الخطوة لتنفيذ القرارات و التأكد من القيام بذلك ، ويفضل طلب تقديم تقرير بتطور إجراءات التنفيذ ودراسة تأثير تنفيذ القرارات .

ز- العوامل المؤثرة على إدارة الاجتماعات :

- ١- العلاقات الخارجية للمشاركين تؤثر واضح الجو العام داخل الاجتماع .
- ٢- القيم والاتجاهات التي يتبناها المشاركون تؤثر على سلوكيات النقاش .
- ٣- الازخاء التي تقع على كاهل إدارة الاجتماع والمشاركين لذا يجب تخفيفها.
- ٤- القواعد الموضوعية لتنظيم الاجتماع من احترام الوقت والنظام .
- ٥- توافر متطلبات الاجتماع من أدوات ومعدات وأجهزة.
- ٦- اساليب تطبيق خطة الاجتماع .
- ٧- وسائل الدعم الموجودة للمشاركين لاطهار افكارهم للآخرين .
- ٨- القناعات العامة لدى المشاركين من جدوى الاجتماع .
- ٩- ضغوط العمل التي يواجهها المشاركون لها تأثير على أدائهم في الاجتماع.

١٠- طريقة عقد الاجتماع أي تنفيذ الاجتماع مباشرة في أماكن الاجتماعات أو عبر شبكة الانترنت أو ما يعرف بالاجتماعات الافتراضية.

ح- أساليب إدارة الاجتماعات في قطاع السياحة والفنادق :

يرى (ماهر، أحمد، ٢٠١٤) أن اساليب إدارة الاجتماعات تعتمد على النمط القيادي لرئيس الاجتماع وقد اوضح أساليب إدارتها كما يلي:

١- إدارة الاجتماعات الأوتوقراطية : يقوم الرئيس بعرض المعلومات والبيانات

على المشاركين ، ويكون اسلوب التنظيم معتمد على الإجراءات التالية :

- مقدمة تشتمل على الاعلان عن الاجتماع والهدف منه ، وأجندة الموضوعات محل المناقشة .

- عرض الموضوعات بصورة توضح للمشاركين طبيعة الموضوع ، ووضعه الحالي والمستقبلي ، ودرجات التقدم فيه .

- الخلاصة وتقدم فيها نتائج المناقشات اراء المشاركين وإجراءات المتابعة واسباب اتخاذ القرارات .

٢- إدارة اجتماعات طلب الرأي : يقوم رئيس الاجتماع بعرض المشكلة المطلوب

اتخاذ قرار بشأنها، ويطلب من المشاركين إبداء آرائهم حول حل المشكلة ،

ويحتفظ لنفسه بسلطة اتخاذ القرار ويمكنه في حالة اختلاف الآراء بصورة

واضحة أن يعد بعرض الموضوع على المستويات الإدارية العليا .

٣- إدارة الاجتماعات الديموقراطية : تكون سلطة اتخاذ القرار فيها متاحة لجميع

المشاركين، والتصويت على القرار المتخذ حق للجميع ، وتتحصر مهمة رئيس

الاجتماع في السيطرة على مجريات الأمور والتفاعلات بين المشاركين .

٤- إدارة الاجتماعات الحرة : يعين رئيس الاجتماع نائباً له ويجلس هو في المؤخرة،

ويترك الاجتماع يدور بالأسلوب الذي يفضله المشاركين، و لا يفرض سلطته

على المشاركين و عادة يتم تقسيمهم إلى مجموعات وفرق عمل .

ط- مهارات إدارة الاجتماعات اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق :

تعد مهارات إدارة الاجتماعات من المهارات اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق لإعدادهم للعمل في القطاع الإداري في الشركات والمؤسسات السياحية والفندقية وبالرجوع لأدبيات إدارة الاجتماعات وبالاعتماد على آراء السادة المحكمين من العلماء والخبراء في الميدان تم التوصل الى (٢٢) مهارة رئيسية و (١٢٧) مهارة فرعية ، وتشتمل على ما يلي:

جدول رقم (١) مهارات إدارة الاجتماعات

م	المهارة الرئيسية	م	المهارة الرئيسية
١	تحديد مبررات عقد الاجتماع	١٢	تحديد أدوار المشاركين
٢	تحديد أهداف الاجتماع	١٣	ايجاد روح المشاركة
٣	وضع خطة تنظيم الاجتماع	١٤	تجنب ظهور المشكلات
٤	إعداد جدول الاعمال	١٥	التعامل مع أنماط المشاركين
٥	تحديد المشاركين	١٦	مواجهة مشكلات المشاركين
٦	إعداد وارسال الدعوات	١٧	وضع آلية صنع القرار
٧	تنظيم قاعة الاجتماع	١٨	اختتام فاعليات الاجتماع
٨	اجراء الاجتماع الرقمي	١٩	توثيق الاجتماع
٩	تحديد عوامل الاشتراك فى الاجتماع	٢٠	اعداد تقرير الاجتماع
١٠	تحسين نسب الحضور	٢١	تقييم الاجتماع
١١	تحديد دور رئيس الاجتماع	٢٢	متابعة تنفيذ القرارات

المحور الثالث: كتابة التقرير الادارية :

ينظر المهتمين بعلم الإدارة وتطوير الأعمال الى التقرير الجيد باعتباره من أهم وسائل الاتصال والأسلوب الناجع في اتخاذ القرارات السليمة ، لاعتماد كاتب التقارير على المعلومات من مصادرها والتي تساعد متخذ القرار على الالمام بابعاد قراره .

أ- مفهوم التقارير الادارية :

تعني كلمة تقرير بالعربية (يُحمل إلى) أو (يرجع إلى) أو بعبارة أخرى يحمل شيء في طياته أو يرجع إلى شيء ما في محتوياته (الرازي ، محمد ، ٢٠١٢) . ويرى (أحمد، عبدالمنعم ، ٢٠١١ ، ٧٥) أن التقرير الادارى وصف دقيق يحتوى على قدرا من المعلومات الحقائق عن أعمال التي تم تنفيذها أو في طور التنفيذ، وتسجل فيه كل ما يبسر قراءة التقرير والذي يكون متضمناً توصيات تساعد على اتخاذ قرار مناسب معتمداً على توجهات التقرير .

ب- أهمية التقارير الادارية :

تعتبر التقرير الإدارية نوعا من أنواع التخطيط العلمي التي تعتمد عليه المؤسسة خاصة في الأعمال التي في طور التنفيذ والتحديث فيساهم في التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية ، وتكمن أهميتها في كونها نقطة البداية التي تنطلق منها المؤسسة فيما تتخذه من قرارات تنظيمية (القعيد ، إبراهيم حمد ، ٢٠١٦) .

وتمكن التقارير الإدارية المحترفة من توضيح وتكوين صورة شاملة حول نظام المؤسسة وأدائها ليسهل على الإدارة دراسة الواقع وإعداد الخطط التي تتناسب مع مستقبل المؤسسة ، وتساعد في تسهيل عمليات التنظيم داخل المؤسسة .

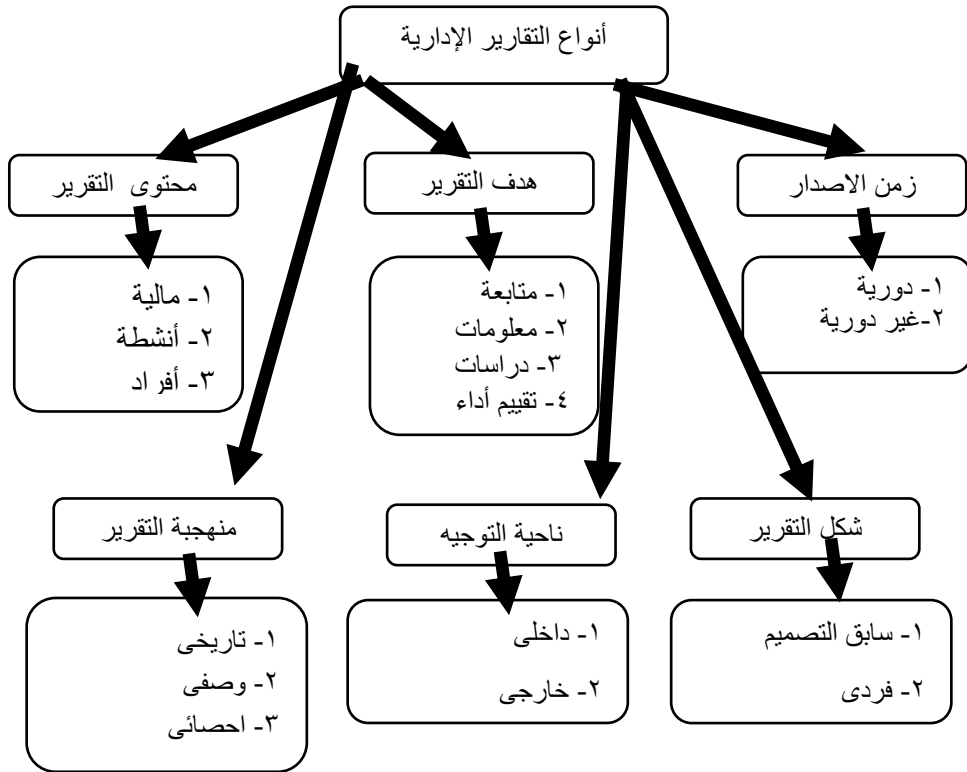
وتسهل التقارير الإدارية عمليات متابعة العمل خطوة بخطوة بحيث يمكن اكتشاف الأخطاء من اللحظة الأولى لوقوعها ولمواجهتها معالجتها ، قبل أن تسبب اضراراً للعاملين والمؤسسة معاً (مبارك ، عبد القادر محمد ، ٢٠١٥) .

تساعد التقارير الإدارية في خلق روح التعاون بين فرق العمل والانخراط في بيئة العمل ، وإيجاد أطر جديدة للتعاون بين الأقسام والإدارات ، و تسهيل عملية الإشراف والتقويم ، وتساعد في تحديد جوانب التقصير وتجنب تكرارها وتحديد المسؤولية التقصير (Amaratunga, RDG , Jeong, KS ,2005) .

وتعتبر التقارير الإدارية أداة لقياس وتقويم لكفاءة عملية التخطيط بموضوعية وفاعليتها ، وتساعد على مواجهة العقبات ذات التأثير على جودة العمل والتي تؤدي إلى انخفاض نسب الإنجاز ، وتركز على تخفيض التكاليف داخل المؤسسات باعتمدها على المعلومات وإرشادات تساعد في إجراءات التطبيق على أرض الواقع.

ج- أنواع التقارير الإدارية :

وتتنوع التقارير الإدارية طبقاً لطبيعة من يؤديها والقسم الذي تذهب إليه وما تتعلق به من هدف ، واتفق المهتمين بالعمل التنظيمي على أنه يمكن تقسيم التقارير إلى عدة تقسيمات من حيث (زمن الإصدار، الهدف من التقرير، محتوى التقرير، شكن التقرير، الجهة الموج إليها ، و المنهج الذي يتبع التقرير) ويمكن تلخصها في الشكل التالي :



شكل رقم (١) يوضح أنواع التقارير

والعمل الإداري بصفة عامة يخضع لقواعد وإجراءات معرفة في جميع القطاعات الإنتاجية والخدمية ، إلا أن قطاع السياحة والفنادق له خصوصية تجعل من تقسيمات التقارير الإدارية ترتبط بطبيعة العمل فيه ، لذا يمكن تقسيم التقارير الإدارية في قطاع السياحة والفنادق كما يلي :

١- تقارير التشغيل والضيافة :

يقوم مديري الفنادق والشركات السياحية باستخدام هذا النوع من التقارير الإدارية من أجل تحديد ما قد يحدث من فجوات فيما بين الأهداف الإدارية والتنظيمية التي ترتبط بالميزانية والأهداف الفعلية، وعادةً ما يتم إعداد هذه التقارير للمحافظة على كفاءة المؤسسة السياحية وكفاءة المعلومات والرقابة على التشغيل والضيافة .

٢- التقارير البيانية :

يتم إعداد هذه التقارير في الفنادق والشركات السياحية بناءً على المقارنات خلال فترة معينة ، ويتم العمل عليها من خلال الأشكال البيانية (حافظ ، محمد ، ٢٠١٧).

٣- التقارير الداخلية :

تعد التقارير الإدارية الداخلية في الإدارات المؤسسات السياحية سمة أساسية لتبادل المعلومات بين أطقم العمل ، ومختلف مستويات الإدارة ، كما تضم التقارير التي يركز الهدف من إعدادها تقديم المعلومات للأطراف الخارجية والتي تتمثل في تداول الأوراق المالية ومؤسسات الائتمان ، والسلطات الحكومية والمساهمين أيضاً .

٤- تقارير المشاركة :

يتم إعداد هذه التقارير الإدارية بالتعاون والاشتراك بين المديرين في جميع الإدارات ، ويتم إعدادها للوقوف على عوائد الليالي السياحية من مكسب أو خسارة.

٥- التقارير الفردية :

وتعتمد عليها المؤسسات السياحية في متخلف الإدارات ، و يتم إعدادها من قبل المسؤول عن نشاط محدد كالاستقبال والضيافة والمطعم والخدمات المعاونة .

٦- التقارير المالية :

تعتمد جميع المؤسسات الإنتاجية والخدمية على حد سواء على هذا النوع من التقارير والتي تشتمل على المعلومات والبيانات عن مركز المالي للمؤسسة ، كما ويتم الاعتماد عليها في تقدير الحركة المالية للموارد لوقت محدد(الجسار ، أحمد ، ٢٠٢٠).

د- مراحل إعداد وكتابة التقارير الإدارية :

تقوم عملية كتابة التقارير على قواعد مهنية وفنية محددة وتسير وفق خطوات تتسم بالاحترافية و تمر عملية إعداد وكتابة التقارير بخمس مراحل رئيسية كما يلي :

١- مرحلة الإعداد: ويتم في هذه المرحلة تحديد ما يلي:

- الإطار العام للتقرير (الموضوع أو المجالات التي يغطيها التقرير)

- الهدف من كتابة التقرير .
- الفوائد التي يمكن تحقيقها من هذا التقرير .
- من الذي طلب التقرير؟ من الذي يحتاج إليه؟
- الاستخدامات المتوقعة من التقرير .
- المعلومات والبيانات التقرير .

٢- مرحلة التنظيم والبناء الهيكلي: يتم في هذه المرحلة تصميم وتحديد مايلي:

- فلسفة اعداد التقرير: الأفكار الرئيسية وارتباطها بموضوع التقرير ووضع العناوين الرئيسية المناسبة والعناوين الفرعية لكل عنوان رئيسي والتأكد من تسلسلها المنطقي داخل التقرير وارتباط النتائج التي تم التوصل إليها بالحقائق المجمعة (الحموى ، شريف ، ٢٠٢٠) .
- هيكل للتقرير: يتضمن أجزاء رئيسية ثلاثة هي (بداية التقرير، صلب التقرير، الخاتمة) .
- مراجعة محتوى التقرير: ماذا يعرض التقرير، وماذا يعرض في الملاحق؟ وكذلك درجة التلخيص المناسبة (منصورة يوشع ، ٢٠٠٣) .
- وعند صياغة التقرير يجب مراعاة مايلي:
- مقدمة يبين فيها الكاتب الدوافع التي دعت إلى كتابه التقرير والمعلومات التي استعملها في اتخاذ قراراته (البرغوثي ، بشير ، ٢٠١٠) .
- عرض منطقي للبيانات التي يراها مهمة في توضيح آرائه ومعلوماته .
- خاتمة موجزة يوضح فيها كاتب التقرير وجهة نظره حيال موضوع التقرير .
- إعادة قراءة التقرير قراءة متأنية للاستدراك و التصحيح .

٣- مرحلة الكتابة :

يجب على كاتب التقرير كتابة مسودة أو أكثر قبل الوصول للشكل النهائي للتقرير وتعد مهمة كتابة المسودة الأولى من اصعب المهام ، وقد تخضع هذه

- المسودات لتعديلات متعددة (الطراونة ، عمر، ٢٠١٧)، ويجب على كاتب التقرير أن يراعي في مرحلة الكتابة ما يلي :
- أن يكون التقرير واضحاً وملخصاً وكاملاً ودقيقاً.
 - أن تكون الفقرات قصيرة ويتضمن كل منها موضوعاً واحداً.
 - أن يكون الانتقال من فقره إلى أخرى بسلاسة ويسر.
 - اختيار أسلوب الكتابة المناسب للقارئ.
 - استخدام وسائل الإيضاح المناسبة للمعلومات التي تعرض .
- ٤: مرحلة المراجعة:

يراعى أن تتناسب أساليب الكتابة وطبيعة القارئ عند تطبيق القواعد العامة للكتابة ، ومنطقية تنظيم الأفكار التي تشكل التقرير، ومراعاة قواعد اللغة .

هـ- مواصفات كتابة التقرير الجيد :

تمثل التقارير أهمية في نظم المعلومات المؤسسية لذا تخضع لمعايير ومبادئ محددة ، وقد وضعت مجموعة من المواصفات التي تحقق الكفاءة و الفاعلية في كتابة التقارير الإدارية (الشخيلي ، عبد القادر، ٢٠١١):

- ١- **الغايات:** يجب أن تكون كتابة التقرير في ضوء أهداف وأغراض واضحة.
- ٢- **دقة المعلومات :** ينبغي أن تشمل التقارير الإدارية على كافة المعلومات والبيانات والحقائق والأرقام التي تساعد على الإلمام بكافة الموضوعات بدقة.
- ٣- **العنوان:** يجب أن يكون عنوان التقرير الإداري واضحاً معبراً بذاته .
- ٤- **البساطة :** ينبغي اتباع أسلوب كتابة يعتمد على تقديم معلومات الضرورية فقط بشكل مبسط، وتجنب و استبعاد المعلومات غير الضرورية.
- ٥- **الاتساق :** يجب عند كتابة التقرير الإداري من توافر الاتساق في الشكل والمضمون ، لتجنب حدوث الارتباك و حفاظاً على المعايير.

٦- **الوضوح** : يعد وضوح المقصد و المصدر من المواصفات الضرورية التي تجعل من التقرير عنصراً فاعلاً في القرار الإداري .

٧- **اختيار التوقيت المناسب** : ينبغي إعداد التقارير الإدارية وتقديمها على فترات محددة ومنتظمة ، لاستخدامها في صناعة القرار وصياغة السياسات.

٨- **الفعالية من حيث التكلفة** : ينظر لتكاليف إعداد التقرير بنوع من المقارنة بين العوائد المادية والإدارية والنفقات اللازمة لأعداد التقرير ، لذا يجب أن تتجاوز الفائدة التي يحدثها التقرير تكليف اعده .

٩- **التنسيق** : يلزم في كتابة التقرير الإدارية اختيار طريقة العرض المناسبة وتقديمه بطريقة جيدة ، وتنسيق المعلومات بطريقة جيدة وبصورة مميزة .

١٠- **الفهم** : يجب إعداد تقارير الإدارية وفق تصور يتسم بالمنهجية والسهولة معاً لتساعد المتلقي على فهمه بسهولة (الصيرفي ، محمد ، ٢٠١١).

ك- **الموضوعية** : ينبغي تجنب الانحياز بحيث ينقل التقرير الوقائع الحقيقية و الأرقام الفعلية وإلا يؤثر التحيز الشخصي على فاعلية التقرير .

و- **هيكل عام لكتابة التقرير الجيد** :

تعتمد الإدارة على التقارير التي تحتوى على معلومات دقيقة وأسلوب كتابة منظم في هيكل ومخطط واضح ، والتقارير الإدارية التي تتطلب تحليل ودراسة يجب أن تقدم في صورة نموذجية (قشوع ، باسم ، ٢٠٢٠)، ويعد نموذج مقبولاً من الإدارة:

جدول رقم (٢) نموذج كتابة التقرير الجيد

بداية التقرير	- صفحة الغلاف - صفحة المحتويات - إجراءات التعديل - المقدمة (الأهداف، المجال) - ملخص الإدارة
صلب التقرير	- عرض المعلومات والحقائق

- الجداول	
- الرسوم البيانية	
- الدراسة والتحليل	
- النتائج	خاتمة التقرير
- التوصيات	
- الملاحق	

ز- مهارات كتابة التقارير الإدارية :

جدول رقم (٣) مهارات كتابة التقارير الادارية

م	المهارة الرئيسية	م	المهارة الرئيسية
١	تحديد غايات التقرير الادارى	١٠	صياغة صلب التقرير الادارى
٢	اعداد خطة توفير المعلومات والبيانات	١١	صياغة خاتمة التقرير الادارى
٣	تحديد جهات توفير المعلومات والبيانات	١٢	مراجعة التصور الأولى للتقرير
٤	تحديد أسس تصنيف المعلومات	١٣	كتابة التقرير الادارى النهائى
٥	تحليل المعلومات والبيانات	١٤	تقييم التقرير الادارى النهائى
٦	تلخيص وتبسيط المعلومات	١٥	توثيق التقرير الادارى
٧	تصميم هيكل التقرير الادارى	١٦	ارسال التقرير للجهات المعنية
٨	وضع التصور الأولى للتقرير	١٧	متابعة فاعلية التقرير الادارى
٩	صياغة بداية التقرير الادارى		

ثانيا : إعداد أدوات البحث القياس :

أ- إعداد قائمة بمهارات الإدارة الاجتماعات اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق

ملحق (٢) ١، واتبع الباحث الخطوات الآتية عند إعداد القائمة :

١ . ملحق ٢ " قائمة مهارات إدارة الاجتماعات "

- ١- تحديد الهدف من قائمة مهارات الإدارة الاجتماعات .
 - ٢- الرجوع إلى البحوث والدراسات السابقة .
 - ٣- جمع بيانات عن مهارات الإدارة الاجتماعات ميدانياً (مقابلات مفتوحة) .
 - ٤- استطلاع آراء الخبراء في الميدان وخبراء تصميم المناهج (ملحق ١)^٢ .
 - ٥- تصميم قائمة اشتملت على عدد (٢٢) مهارات رئيسة ، وعدد (١٢٧) مهارة فرعية وعرضها على السادة المحكمين (ملحق ١) وتم تأكيد صدق المحكمين عليها وبذلك أصبحت القائمة في صورتها النهائية .
- ب- إعداد قائمة مهارات كتابة التقارير الإدارية^٣ (ملحق ٣) اللازمة لطلاب مدارس السياحة والفنادق ، واتبع الباحث الخطوات الآتية عند إعداد القائمة :
- ١- تحديد الهدف من قائمة مهارات كتابة التقارير الإدارية.
 - ٢- الرجوع إلى البحوث والدراسات السابقة .
 - ٣- جمع بيانات عن مهارات كتابة التقارير الإدارية ميدانياً (مقابلات مفتوحة).
 - ٤- استطلاع آراء الخبراء في الميدان وخبراء تصميم المناهج (ملحق ١) .
 - ٥- تصميم قائمة اشتملت على عدد (١٧) مهارات رئيسة ، وعدد (٨٩) مهارة فرعية وعرضها على السادة المحكمين (ملحق ١) وتم تأكيد صدق المحكمين عليها وبذلك أصبحت القائمة في صورتها النهائية .
- ج- تصميم الأنشطة الاثرائية المقترحة (ملحق 4)^٤ :
- أ- تحديد الأهداف العامة للأنشطة الاثرائية .
 - ب- تحديد الأهداف الإجرائية لكل نشاط اثرائي .
 - ج- تحديد محتوى التعليمي للنشاط الاثرائي .

^٢ . ملحق ١ " قائمة بأسماء السادة المحكمين " .

^٣ . ملحق ٣ " قائمة مهارات كتابة التقارير الإدارية " .

^٤ . ملحق ٤ " الأنشطة الاثرائية المقترحة " .

- د- تحديد أساليب التدريس المقترحة .
 هـ- وضع خطة تنفيذ الأنشطة الاثرائية المقترحة .
 و- تحديد المصادر التعليمية للنشاط الاثرائي .
 ز- تحديد أساليب التقويم
 د- تم إعداد دليل المعلم لتدريس الأنشطة الاثرائية : (ملحق ٥) وعرضه على السادة المحكمين .

هـ- تم اعداد اختبار مهارات إدارة الاجتماعات (ملحق ٦) ^٦ وفق الإجراءات التالية:
 ١- تحديد الهدف من الاختبار:

هدف الاختبار إلى قياس مهارات إدارة الاجتماعات الواجب تتميتها لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق .
 ٢- وضع تعليمات الاختبار:

تم توضيح نوع الاختبار للطلاب عينة البحث ؛ حيث بين لهم أن الاختبار من نوع الاختبارات الموضوعية ، كما راعى أن تكون عباراتها سهلة وواضحة ومختصرة ومباشرة، كما راعى أن توضح للطالب ضرورة الإجابة عن كل الأسئلة و قد تضمن مثالا محلولا وطريقة الإجابة عنه ، كما بينت التعليمات زمن الإجابة عن الاختبار.
 ٣- إعداد الاختبار في صورته الأولى:

تم صياغة الاختبار بحيث قياس مهارات إدارة الاجتماعات لدى طلاب المدارس الثانوية للسياحة والفنادق عينة البحث وقد اشتمل الاختبار على عدد كبير من الأسئلة التي تغطي جميع الجوانب وبلغ عدد الأسئلة (١٠٠) سؤالاً .

٥ . ملحق ٥ . " دليل المعلم لتدريس الأنشطة الاثرائية " .

٦ . ملحق ٦ . " اختبار مهارات إدارة الاجتماعات " .

٤- ضبط الاختبار:

بعد إعداد الاختبار في صورته الأولى ووضع التعليمات اللازمة للاختبار، تم عرضه على السادة المحكمين (ملحق ١) من أساتذة المناهج وطرق التدريس المتخصصين وأساتذة السياحة والفنادق والتجارة والعاملين بالميدان وذلك للتأكد من:

- صلاحية الاختبار للتطبيق.

- كفاية عدد الأسئلة لمهارات إدارة الاجتماعات .

- ملاءمة مفردات الاختبار لطلاب العينة.

- سلامة ووضوح تعليمات الاختبار.

وبعد أن تم تحليل آراء السادة المحكمين قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة؛ حيث اشتملت التعديلات على إعادة بعض الصياغات وحذف بعض الأسئلة، كما تم تغيير بعض البدائل بالنسبة لأسئلة الاختبار من متعدد .

وبعد إجراء التعديلات أصبح الاختبار يتكون من (٨٠) سؤالاً من الاختبار

وبلغت درجات الاختبار (٨٠) درجة.

٥- تقدير صدق الاختبار:

من المعروف أن الاختبار الصادق هو الذي يقيس ما وضع لقياسه وللتأكد

من صدق الاختبار استخدم الطريقتين الآتيتين:

- صدق المحكمين:

تم عرض الاختبار في صورته الأولى على مجموعة من المحكمين لإبداء

الرأي في الاختبار وقام الباحث بإجراء التعديلات التي أباها المحكمون.

- صدق المحتوى:

للتأكد من صدق المحتوى قام الباحث بإعداد جدول مواصفات اختبار

مهارات إدارة الاجتماعات^٧ (ملحق ٧) لتحديد مدى ارتباط الاختبار بالأهداف

^٧ ملحق ٧ " جدول مواصفات اختبار مهارات إدارة الاجتماعات " .

المراد قياسها وذلك لمعرفة مدى تطابق السلوك والمحتوى فى كل هدف بالسلوك والمحتوى فى البند الخاص به .

و- اختبار مهارات كتابة التقارير الادارية^٨ : (ملحق ٨) وفق الإجراءات التالية :

١- تحديد الهدف من الاختبار:

هدف الاختبار إلى قياس مهارات كتابة التقارير الادارية الواجب تتميتها لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق عينة البحث.

٢- وضع تعليمات الاختبار:

تم توضيح نوع الاختبار للطلاب عينة البحث ؛ حيث بين لهم أن الاختبار من نوع الاختيارات الموضوعية ، و راعى أن تكون عباراتها سهلة وواضحة ومختصرة ومباشرة، كما راعى أن توضح للطالب ضرورة الإجابة عن كل الأسئلة وأن تتضمن مثالا محلولا وطريقة الإجابة عنه ، كما بينت التعليمات زمن الإجابة عن الاختبار.

٣- إعداد الاختبار فى صورته الأولى:

تم صياغة الاختبار بحيث يقيس مهارات كتابة التقارير الاداية لدى طلاب المدارس الثانوية للسياحة والفنادق عينة البحث وقد اشتمل الاختبار على عدد كبير من الأسئلة التى تغطى جميع الجوانب وبلغ عدد الأسئلة (١٠٠) سؤالاً .

٤- ضبط الاختبار:

بعد إعداد الاختبار فى صورته الأولى ووضع التعليمات اللازمة للاختبار، تم عرض على السادة المحكمين (ملحق ١) من أساتذة المناهج وطرق التدريس المتخصصين و أساتذة السياحة والفنادق والعاملين بالميدان وذلك للتأكد من:

- صلاحية الاختبار للتطبيق.
- كفاية عدد الأسئلة لمهارات كتاة التقارير الإدارية .
- ملائمة مفردات الاختبار لطلاب العينة.

^٨ . ملحق ٨ " اختبار مهارات كتابة التقارير الادارية "

- سلامة ووضوح تعليمات الاختبار .

وبعد أن تم تحليل آراء السادة المحكمين قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة؛ حيث اشتملت التعديلات على إعادة بعض الصياغات وحذف بعض الأسئلة، كما تم تغيير بعض البدائل بالنسبة لأسئلة الاختيار من متعدد .

وبعد إجراء التعديلات أصبح الاختبار يتكون من (٨٠) سؤالاً من الاختيار وبلغت درجات الاختبار (٨٠) درجة.

هـ- تقدير صدق الاختبار:

من المعروف أن الاختبار الصادق هو الذي يقيس ما وضع لقياسه وللتأكد

من صدق الاختبار استخدم الطريقتين الآتيتين:

- صدق المحكمين:

حيث تم عرض الاختبار في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين

لإبداء الرأي في الاختبار وقام الباحث بإجراء التعديلات التي أبداه المحكمون.

- صدق المحتوى:

للتأكد من صدق المحتوى قام الباحث بإعداد جدول مواصفات اختبار

مهارات كتابة التقارير الإدارية^٩ (ملحق ٩) ، لتحديد مدى ارتباط الاختبار

بالأهداف المراد قياسها وذلك لمعرفة مدى تطابق السلوك والمحتوى في كل

هدف بالسلوك والمحتوى في البند الخاص به .

ثالثا : تجربة البحث ونتائجها :

بعد الانتهاء من إعداد مواد أدوات البحث والقياس تم إجراء تجربة البحث كما يلي :

أ- تحديد الهدف من تجربة البحث: هدفت التجربة الميدانية للبحث إلى تجريب عدد

تسعة نشاط اثرائي من الأنشطة المقترحة للوقوف على مدى فاعليتها في تنمية

^٩ . ملحق ٩ " جدول مواصفات اختبار مهارات كتابة التقارير الإدارية "

مهارات إدارة الاجتماعات ، ومهارات كتابة التقارير الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق .

ب- التصميم التجريبي للبحث: استخدم البحث الحالي التصميم التجريبي ذا المجموعة التجريبية الواحدة .

ج-اختيار عينة البحث : تم اختيار عينة البحث من طلاب التعليم الثانوي للسياحة والفنادق، وبلغ عددهم (٥٨) طالب/ طالبة عينة تجريبية .

د- الخطة الزمنية: بدأ التطبيق الميداني في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ٢٠٢٠ - ٢٠٢١ وقد اتخذ التطبيق الخطوات التالية "

١- التطبيق القبلي لأداتى القياس (اختبار مهارات إدارة الاجتماعات) و(اختبار مهارات كتابة التقارير الإدارية) لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق ، وقد اظهرت نتائج الاختبارات ما يشير إلى انخفاض مستوى الطلاب كما يلي :

جدول (٤) نتائج التطبيق القبلي لأداتى القياس

التباين	مربع الانحرافات	المتوسط	ن	أداة القياس
٣٥.٣٥	٢٠١٥.٦	٢٧.٦	٥٨	اختبار مهارات إدارة الاجتماعات
٢٥.٩٥	١٤٧٩.٣٨	٢١.١	٥٨	اختبار مهارات كتابة التقارير الإدارية

٢- تدريس الأنشطة الاثرئية .

٣- التطبيق البعد لأداتى القياس .

رابعا : تحليل البيانات واستخلاص النتائج :

تم تحليل البيانات والوصول للنتائج بالسير وفق الخطوات التالية :

أ- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد تطبيق أدوات القياس قبلياً وبعدياً على الطلاب عينة البحث، تم تصحيح أوراق الإجابة، ثم رصد النتائج في جداول لمعالجتها إحصائياً وتحليلها، وتفسيرها،

والتحقق من صحة فروض الدراسة حتى يتم الإجابة عن أسئلة البحث، باستخدام برنامج SPSS الإصدار ٢٣ (ملحق ١٠) المعالجة الإحصائية^{١٠}.

ب- تحليل نتائج البحث وتفسيرها :

١- اختبار صحة الفرض الأول : ينص الفرض الأول على " يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطي درجات الطلاب عينة البحث في التطبيق القبلي والتطبيق البعدي لاختبار مهارات إدارة الاجتماعات لصالح التطبيق البعدي" ، ولتحقق من صحة الفرض تم استخدام قيمة " ت " بعد تطبيق اختبار مهارات إدارة الاجتماعات بعدياً فظهرت النتائج التالية :

جدول (٥) نتائج اختبار مهارات إدارة الاجتماعات

ن	متوسط الفروق	الجزر التربيعي	درجات حرية	ت المحسوبة	ت الجدولية
٥٨	٤٧.١	٠.٨٧١	٥٧	٥٤.٠١	٢.٣٩٠

يتضح من الجدول السابق أن قيمة " ت " المحسوبة (٥٤.٠١) وقيمة " ت " الجدولية (٢.٣٩٠) ما يدل على وجود فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطي درجات الطلاب عينة البحث في التطبيق القبلي والتطبيق البعدي لاختبار مهارات إدارة الاجتماعات لصالح التطبيق البعدي ، والذي يشير إلى فاعلية الأنشطة المقترحة في تنمية مهارات إدارة الاجتماعات لدى الطلاب عينة البحث ، وتتفق هذه نتائج مع دراسات كلا من (Eileen Milner,2005) (أحمد ، ماهر ، ٢٠٠٥) (أبو النصر ، مدحت ، ٢٠٠٦) (ليغ، جوديت ، ٢٠٠٧) (Taggart E.2011) في تحقيق هدف تنمية مهارات إدارة الاجتماعات ، وتختلف معها في استخدام الأنشطة الاثرية لتحقيقه .

^{١٠} . ملحق ١٠ " المعالجة الإحصائية "

٢- اختبار صحة الفرض الثانى : ينص الفرض الثانى على " يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطي درجات الطلاب عينة البحث في التطبيق القبلى والتطبيق البعدي لاختبار مهارات كتابة التقارير الإدارية لصالح التطبيق البعدي" ، ولتحقق من صحة الفرض تم استخدام قيمة " ت " بعد تطبيق اختبار مهارات كتابة التقارير الإدارية بعدياً فظهرت النتائج التالية :

جدول (٦) نتائج اختبار مهارات كتابة التقارير الإدارية

ن	متوسط الفروق	الجزر التربيعي	درجات حرية	ت المحسوبة	ت الجدولية
٥٨	٥٣.٢	٠.٧٣٣	٥٧	٧٢.٦٢	٢.٣٩٠

يتضح من الجدول السابق أن قيمة " ت " المحسوبة (٧٢.٦٢) وقيمة " ت " الجدولية (٢.٣٩٠) ما يدل على وجود فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطي درجات الطلاب عينة البحث في التطبيق القبلى والتطبيق البعدي لاختبار مهارات كتابة التقارير الإدارية لصالح التطبيق البعدي ، والذي يشير إلى فاعلية الأنشطة المقترحة في تنمية مهارات كتابة التقارير الإدارية لدى الطلاب عينة البحث ، وتتفق هذه نتائج مع دراسات كلا من (Amaratunga, RDG, 2005) (الفعيد ، إبراهيم، ٢٠١٦) (Boonstra, T . ٢٠١٦) (مبارك ، عبد القادر، ٢٠١٥) في تحقيق هدف تنمية مهارات كتابة التقارير الإدارية ، وتختلف معها في استخدام الأنشطة الاثرائية لتحقيقه .

٣- اختبار صحة الفرض الثالث : ينص الفرض الثالث على " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات طلاب عينة البحث في التطبيق البعدي لاختبار مهارات إدارة الاجتماعات ، واختبار مهارات كتابة التقارير الإدارية ، ولتحقق من صحة الفرض تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون وبلغت قيمته (٠.٧١٨) مما يدل على وجود علاقة ارتباطية تشير إلى قبول الفرض ، وأن تنمية مهارات إدارة الاجتماعات يؤدي إلى تحسن في تنمية كتابة التقارير الإدارية .

- وعليه تدل نتيجة اختبار صحة الفروض الثلاث على " فاعلية تصميم أنشطة اثرائية لتنمية مهارات إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير الإدارية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق " ويمكن ان تعزى فاعلية الأنشطة الاثرائية إلى مايلي :
- ارتباط الأنشطة الاثرائية بجوانب شغف الطلاب المختلفة .
 - اتساق مع الواقع العملى في ميدان قطاع السياحة والفنادق.
 - جمع الأنشطة الاثرائية بين الجوانب المعرفية والجوانب التطبيقية .
 - تطبيق عدد تسعة أنشطة اثرائية على عينة البحث .

خامسا : التوصيات :

- أ- الاهتمام ببرامج تنمية مهارات كتابة المحتوى الترويجى للبرامج السياحية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق .
- ب- الاهتمام بتنمية مهارات تنظيم العمل الادارى في مناهج التعليم الثانوى للسياحة والفنادق .
- ج- تدريب معلمى التعليم الثانوى للسياحة والفنادق أثناء الخدمة على تدريس الأنشطة الاثرائية المقترحة .
- د- التوجه نحو تنمية المهارات المرتبطة بالنواحي الإدارية والتنظيمية مثل مهارات إدارة وقت الافواج السياحية ، ومهارات العمل في فرق السياحة البيئية .
- هـ- تنظيم مناهج دراسية تلبى شغف الطلاب نحو التميز في تطوير البرامج السياحية

سادسا : المقترحات :

- أ- تصميم أنشطة اثرائية لتنمية مهارات بيع البرامج السياحية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق .
- ب- فاعلية برنامج في ادارة الشركات السياحية لتنمية مهارات إعداد تقارير السياحة لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق .

- ج- تصميم منهج قائم على أهداف التنمية الإدارية لتنمية مهارات الابداع الادارى لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق .
- د- فاعلية نموذج تدريسي قائم التعلم النشط لتنمية مهارات إدارة برامج السياحة الرقمية والعمل الرقمية لدى طلاب مدارس السياحة والفنادق .
- هـ- ببرنامج تدريبي لتنمية جدارات تدريس الانشطة الاثرائية في ضوء الأهداف المهنية لمناهج التعليم الثانوى للسياحة والفنادق .

قائمة المراجع

المراجع العربية

- ١- أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠٠٦) : مهارات إدارة اجتماعات العمل بنجاح ، مجموعة النيل، القاهرة .
- ٢- أبو النصر ، مدحت محمود (٢٠١٢) : إدارة وتنظيم الاجتماعات ، كمدخل لتطوير العمل بالمنظمة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة .
- ٣- أبو بكر ، مصطفى محمود(٢٠٠٢) : دليل إدارة الاجتماعات بفعالية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية .
- ٤- أحمد، ماهر (٢٠٠٥) : مهارات إدارة الاجتماعات ، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- ٥- أحمد ، عبدالمنعم محمد (٢٠١١) : الكتابة الوظيفية : نموذج التخليص و الرسالة الإدارية و التقرير، مجلة جامعة المدينة العالمية (مجمع) العدد الأول سبتمبر ، المدينة المنورة .
- ٦- بشير، شريف البرغوثي (٢٠١٠) : الكتابة للأعمال التجارية (المراسلات التجارية) ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع .
- ٧- جرادات ، عبد الله (٢٠٠٦) : أثر برنامج اثرائى قائم على حل المشكلات في تنمية مهارات التفكير الناقد والابداعى لدى الطلبة المتفوقين في المراكز

- الريادية في الاردن ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عمان للدراسات العليا ، عمان ، الأردن .
- ٨- الجسار ، أحمد (٢٠٢٠) : مهارات كتابة واعداد التقارير الإحصائية ، دار المناهج للنشر والتوزيع .
- ٩- حافظ ، محمد (٢٠١٧) : المهارات الإحصائية في أعداد التقارير الإدارية ، مركز الخبرات المهنية للإدارة
- ١٠- الصيرفي ، محمد (٢٠١١) : مهارة اعداد التقارير ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، القاهرة
- ١١- الحموى ، شريف (٢٠٢٠) : المراسلات التجارية والإدارية الاحترافية بين النظرية والتطبيق (عربي - انجليزي) ، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع .
- ١٢- الرازي، محمد بن أبي بكر (٢٠١٢) مختار الصحاح، بيروت: دار المعرفة .
- ١٣- رمل ، غادة (٢٠١٠): فاعلية الأنشطة الاثرائية في تنمية التفكير الابداعي والتحصيل الدراسى في مادة الرياضيات لدى تلميذات الصف الخامس الابتدائى الموهوبات بالمدارس الحكومية في مدينة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم ، القرى مكة المكرمة .
- ١٤- الشخيلي ، عبد القادر (٢٠١١) فن كتابة التقارير - الإدارية والمالية والفنية وغيرها ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، بغداد .
- ١٥- الشخيلي ، عبد القادر (٢٠٠٨) : فن كتابة التقارير الإدارية والمالية والفنية ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، عمان .
- ١٦- الشريف ، عبد الله محمد (٢٠١٠) : أصول اعداد كتابة التقارير الإدارية والمالية والأكاديمية والفنية ، الشريف عبدالله ، طرابلس .
- ١٧- شمطو ، سمير خليل (٢٠١٦) : الإدارة الفندقية بين النظرية والتطبيق ، مركز كربلاء للدراسات والبحوث ، بغداد.

- ١٨- عبد الله ، عبير احمد (٢٠١٧) : أنشطة اثرائية قائمة على التعددية الفكرية لتنمية الوعي بالقضايا الفلسفية المعاصرة ، لدى طلاب المرحلة الثانوية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا للتربية ، جامعة القاهرة .
- ١٩- عبدالباري درة (٢٠١٠) : إدارة الاجتماعات: الجوانب السلوكية ، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع سلسلة المدير العربي الفعال .
- ٢٠- عبدالكريم ، كاظم (٢٠٠٧) إدارة الاجتماعات والمؤتمرات العمليات التفاوضية، دار كنوز المعرفة ، عمان .
- ٢١- على ، محمد السيد (٢٠١١) : موسوعة المصطلحات التربوية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن .
- ٢٢- عمر الطراونة (٢٠١٧) : كتابة التقارير والمراسلات التجارية ، دار البداية .
- ٢٣- قشوع ، باسم (٢٠٢٠) : مهارات كتابة المراسلات الإدارية والتقارير ، دار كفاءة المعرفة للنشر والتوزيع .
- ٢٤- القعيد ، إبراهيم حمد (٢٠١٦) : التقارير الإدارية والفنية ؛ أساليب عملية للإعداد والتقديم ، دار المعرفة للتنمية البشرية .
- ٢٥- كاظم عبد الكريم (٢٠٠٨) : إدارة الاجتماعات والمؤتمرات - العمليات التفاوضية ، دار كنوز المعرفة العلمية .
- ٢٦- ليغ، جوديت (٢٠٠٧) الاجتماعات التنظيمية والمشاركة ، ترجمة: عبدالحكيم الخزامي، دار الفجر لمنشر والتوزيع ، القاهرة .
- ٢٧- ماهر، أحمد (٢٠١٤) : كيف ترفع مهاراتك في الاتصال ، الدار الجامعية .
- ٢٨- مبارك ، عبد القادر محمد (٢٠١٥) : مهارات الكتابة الإدارية وإدارة المكاتب ، روابط للنشر وتقنية المعلومات .
- ٢٩- محمود ، عبد الرازق مختار ، عبد اللاه ، نايل يوسف سيف (٢٠٠٦) : أثر أنشطة اثرائية مقترحة في اللغة العربية على تنمية التحصيل والمهارات

اللغوية لدى تلاميذ الصف الرابع الابتدائي ، المؤتمر العلمي الأول "التعليم والتنمية في المجتمعات الجديدة " كلية التربية بالوادي الجديد .
 ٣٠- يوشع إبراهيم منصور (٢٠٠٣) : دارة الاجتماعات وفن قيادة فريق العمل ، شعاع للنشر والعلوم ، القاهرة .

المراجع الاجنبية

- 3١- Basaran, Kenan (2016) : Experiential Learning in Tourism Education in the North Cyprus, Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print Tampere.
- 3٢- Bens, Ingrid. (2005) : Advanced Facilitation Strategies: Tools and Techniques to Master Difficult Situations. Jossey-Bass. San Francisco, CA .
- ٣٣- Renger, D., & Reese, G. (2017) : From Equality-Based Respect to Environmental Activism: Antecedents and Consequences of Global Identity. Political Psychology, 38(5), 867-879
- ٣٤- Boonstra, T. (2016). Finances as Predictors for Post College Occupational and Global Identity Formation in Emerging Adults. Doctor OF Philosophy. University of Detroit Mercy
- ٣٥- 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
- ٣٦-Edwards, C. (2002) : Three Approaches from Europe: Waldorf, Montessori, and Reggio Emilia. ECRP, (1)
- ٣٧-Eileen Milner, Paul Joyce (2005) : Lessons in Leadership: Meeting the Challenges of Public Service Management , Routledge, ISBN:9780415319065.
- ٣٨-Hsu, H. C. C. (2015) : Tourism and hospitality education in Asia. The Routledge Handbook of Tourism and Hospitality Education. Dredge, D. Airey, D., Gross M.J.(Eds.).

- ٣٩-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
- 4٠-Kaner, Sam,& Others (2007) :The Facilitator's Guide to Participatory Decision-Making. 2nd Edition. Jossey-Bass. San Francisco, CA.
- 4١-Amaratunga, RDG and Jeong, KS(2005): Paper and reporting writing skills: Best practice report, Centre for Education in the Built Environment., University of Salford,
- ٤٢-Keulder ,S.(2010) : Developing effective meeting management practices in a selected petrochemical company, the degree master of business administration at the North-West University, Potchefstroom Campus.
- ٤٣-Kinder, Diana, (2005): Interactions at the Math Forum. Paper Presented at the 27th Urban Ethnography in Education Research Forum, University of Pennsylvania, Philadelphia, PA
- ٤٤-Leslie Rae (2005): Meetings Management , N.Y.: MC Graw - Hill. ,
- ٤٥-Liasidou, Sotiroula,(2016): Learning and Teaching in Hotel Management Studies: Defining the Students'Experience , International Journal of Humanities and Social Science Vol. 6, No. 11; November 2016.
- ٤٦-Madhuri, Kantamridhi,(2012):Enhance higher-order thinking skills using inquiry-based learning” European Journal of Engineering Education vol.37,may2012,117-123
- ٤٧-Mayaka, M. A., Akama J. S. (2015): Challenges for tourism, hospitality and events higher education curricula in Sub-Saharan Africa: the case of Kenya. The Routledge Handbook of Tourism and Hospitality Education. Dredge, D. Airey, D., Gross M.J.(Eds.),
- ٤٨-Oxford Dictionary (2008) : Oxford: oxford University Press,

- ٤٩- Rees, C., Forbes, P., and Kubler, B. (2006): Student Employability profiles: A guide for higher education practitioners. York The Higher Education Academy
- 5٠- Ring, A. Dickinger, A. & Wober, K (2009): Designing the ideal undergraduate program in tourism: Expectations from industry and educators', Journal of Travel Research, vol. 48,
- 5١- Taggart E. Smith (2011): Management skills, Neteffect series, Prentice Hall ,
- ٥٢- Theodore H. Moran, Gerald T. West, Keith Martin (2007) : International Political Risk Management: Meeting the Needs of the Present, Anticipating the Challenges of the Future (International Political Risk Management) (International Political Risk Management) ,
- ٥٣- Tu, L., Khare, A., & Zhang, Y. (2012): A Short 8-item Scale for Measuring Consumers' Local-Global Identity. International Journal of Research in Marketing, 29(1), 35
- ٥٤- Wsiner J. (2007) :Scheduling meetings through multi-agent negotiations. Journal of Decision Support System, 44(2007):, April.
- ٥٥- Wings of Oman (2008) : Making Meetings Effective, Oman Airlines, 3rd. ed. Oman