تقييم رضاء الطلاب عن المقررات العملية في المعاهد العليا للسياحة والفنادق: بالتطبيق على قسم الدراسات الفندقية

نهلة محمد حلمى إبراهيم[1] هانى عاطف قزمال[2]
[1]المعهد العالى للسياحة والفنادق وترميم الآثار، أبو قير، الإسكندرية
[2]المعهد العالى للسياحة والفنادق بالأقصر (إيجوث)

الملخص

يعتبر تدريس المقررات العملية من أهم الصعوبات التى تواجه مؤسسات التعليم العالى بمصر وخاصة المعاهد العليا للسياحة والفنادق والتى تستحق المزيد من البحث والدراسة نظراً لأهميتها ولإستفادة الطلاب وإكسابهم المهارات المهنية اللازمة التى يحتاجها سوق العمل الفندقى. تهدف الدراسة إلى تقديم تقييم شامل عن مدى فاعلية وإستفادة الطلاب من المقررات العملية فى المعاهد العليا للسياحة والفنادق بمصر والوقوف على نقاط الضعف الحالية والتعرف على مشكلاتها والوصول إلى حزمة من التوصيات لتطوير وتحديث هذه المقررات. لتجميع البيانات الأولية، تستند الدراسة على إستمارة إستقصاء تم توزيعها على عينة من الطلاب وصلت إلى 700 طالباً فى مراحل دراسية مختلفة إبتداء من السنة الدراسية الثانية حتى السنة الدراسية الرابعة والتى يتم تدريس المواد العملية من خلالها بالتطبيق على شعبة الدراسات الفندقية بأربع معاهد عليا للسياحة والفنادق فى مصر تقع فى مناطق جغرافية مختلفة. وقد تم تحليل 565 إستمارة صالحة لتظهر مدى إرضاء الطلاب على العملية التعليمية من مختلف المحاور بالتركيز على المقررات العملية ومدى الإستفادة الكلية التى عادت عليهم بعد تدريسها.

وقد أوضحت نتائج الدراسة وجود قصور ملحوظ فى 26 عنصراً من 34 من عناصر التقييم والذى لا يتعدى 75% من رضاء الطلاب والذى أبرزت فى عدم وجود الإمكانيات التعليمية اللازمة لتدريس المقررات العملية وعدم كفاءة الأجهزة والمعدات المطلوبة بأماكن التدريب وعدم مواكبة التطور التكنولوجى وضعف المناهج بالمقررات العملية والتى لا ترقى إلى إكساب الطالب المهارات الفنية المطلوبة بسوق العمل. وقد طرحت الدراسة مجموعة من التوصيات للجهات الحكومية المعنية بالتعليم العالى السياحى والفندقى والتى تتلخص أهمها فى ضرورة وضع منظومة تعليمية متكاملة لتفعيل أنظمة الجودة فى تدريس المقررات العملية والتعرف على الطرق المستحدثة فى تدريب الطلاب وعمل شراكات مع مؤسسات القطاع الخاص بهدف تطوير التدريب العملى للطلاب. وقد تم إستعراض بعض المقترحات لإدارات المعاهد العليا للسياحة والفنادق فى مصر والتى برزت أهميتها فى تزويد المكتبات بالحزم التدريبية اللازمة للتدريب العملى للطلاب وتحفيز الطلاب على تقبلهم ودراستهم للمقررات العملية ووضع مقاييس معيارية لإختيار أعضاء هيئة التدريس القائمين على تدريس الساعات العملى.

الكلمات الدالة: رضاء الطلاب، المقررات العملية، المعاهد العليا للسياحة والفنادق، قسم الدراسات الفندقية.

المقدمة

يهدف التعليم إلى إعداد الطالب وتكوينه تكويناً ثقافياً وعلمياً وقومياً وتزويده بالقدر المناسب الذي يحقق إنسانيته وكرامته وقدرته على تحقيق ذاته وإسهامه في عمليات وأنشطة الإنتاج والخدمات من أجل تنمية المجتمع وتقدمه . ويعتبر التعليم أساس التنمية الشاملة لكونه طوق النجاة للقضاء

على البطالة (عبدالسلام مصطفي, 2006 , البرت حبيب واخرون, 2013). فالاعتماد الآن بصورة اساسية هو الإعتماد علي الاستثمار في الموارد البشرية، وهم الطلاب على أساس إعدادهم كخريجين أكفاء، علي اعتبار ان رأس المال يستند أساسا على الإستثمار الفكري والمعرفي والاعتماد علي القوي العاملة المؤهلة والمتخصصة والمدربة تدريبا جيداً الأمر الذى يجعله من اهم مصادر الدخل (محمد سيد جمعة, 2009).

أدت التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي والمتمثلة في ظهور الإنتاج الآلي، واستخدام الكمبيوتر، والإنتاج النووي وثورة الاتصالات وغير ذلك إلى التغيرات في تركيبة وزيادة الطلب على المتخصصين الذين يجيدون إنجاز الأعمال ولديهم مهارات تناسب احتياجات سوق العمل المتغير بإستمرار، وزيادة الطلب على الأيدي العاملة ذات المواصفات العالمية والقدرات العملية والتطبيقية؛ مما استدعي النظر في العناصر المؤثرة في نوعية التعليم؛ لذا يجب الحرص على تطوير النظم التعليمية وتحقيق أعلى درجات الجودة في المخرج التعليمي في ظل عصر التحديات العظمى لذلك تسعي الدول الي تطوير التعليم وسياسته وطرقه وأساليبه (Pilar and Gonzalo, 2009 - أحمد الشناوى و هالة فوزي , 2010).

تحتاج صناعة الضيافة إلى أيدي عاملة مدربة ومؤهلة تستطيع مواكبة التطور في القطاع الفندقي والسياحي، وهذا لا يأتى إلا من خلال وجود إستراتيجية واضحة لتنمية الموارد البشرية في المجال الفندقي, بحيث يتم فيها تأهيل وتدريب الطلاب الراغبين في العمل في هذا المجال بما يؤدي إلى النهوض بقطاع السياحة والذى يعتبر واحداً من القطاعات الاقتصادية.إن مستقبل التنمية الفندقية وتطورها مرهون بشكل رئيسي بكفاءة وفعالية التعليم الفندقي ، فبالتعليم تعد الكفاءات البشرية المتسلحة بالمعرفة والمهارات المهنية الملبية لمتطلبات السوق الفندقي (لفته, 2011).

مشكلة الدراسة

ضعف التدريب العملى

ترتكز مشكلة الدراسة على ضعف المقررات العملية التى يتم تدريسها فى أغلبية المعاهد العليا للسياحة والفنادق نتيجة عدم كفاءة التدريب العملي وإفتقار التدريب على المهارات المطلوبة بسوق العمل، الأمر الذى يمثل الأساس فى تدريس المقررات العملية بكافة جوانبه . حيث يعاني قطاع التعليم العالي من انخفاض وضعف التمويل وقصور الروابط مع سوق العمل. هذا بالإضافة إلى أنه على الرغم من الجهود المبذولة لتطوير العملية التعليمية بالمعاهد العليا بمصر وتحقيق الجودة فيها، إلا أن التقدم في هذا المجال لم يزل بطيئا في جميع مراحل التعليم، ولا يحقق جودة التعليم بالفعل أو حتى وصول الخريجين إلى مستوي قادر علي الرقي والنهوض بالمجتمع وتلبية احتياجات سوق العمل والقدرة علي المنافسة (أحمد الشناوى وهالة فوزي , 2010). مما يؤدي إلى ضعف مستوى الخريج وبالتالى حدوث فجوة ينتج عنها تدنى مستوى الخدمة وضعف القدرة التنافسية للقطاع الفندقي، فبالتعليم الفندقي الكفء يمكن تزويد المنشآت الفندقية بالعاملين ذوى المهارات الفنية والمهنية اللازمة لأداء أعمالهم بفاعلية.

وتزداد المشكلة مع إعتماد لائحة المعاهد العليا الجديدة التى تم إعتمادها بالفعل بداية عام 2017 حيث إزدادت أقسام التخصص والتى وصلت إلى 6 تخصصات بالفرقة الرابعة بالنسبة لقسم إدارة الضيافة مع زيادة أيضا عدد ساعات التطبيقى الإسبوعية والتى وصلت إلى 411 ساعة. وعلى

العكس بالمقارنة باللائحة القديمة للمعاهد العليا للسياحة والفنادق تخصص الدراسات الفندقية. فهو تخصص واحد فقط يتم إختيار الطالب له كشعبة تخصصية فى الفرقة الثانية وهو شعبة الدراسات الفندقية. هذا بالإضافة إلى أن عدد ساعات التطبيقى الإسبوعية فى اللائحة القديمة تصل إلى 52 ساعة فقط (دليل الطالب بمعاهد أبو قير العليا للعام الدراسى 2017/2016). وهذا بالفعل يزيد من مشكلة الدراسة ويلقى الضوء على أهمية تقييم تدريس المقررات العملية

وفي سبيل ذلك تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية :

1. هل الإمكانيات التدريسية للمواد العملية كافية لإكساب طالب المعهد المهارات الفنية المطلوبة بالسوق الفندقى بمصر؟ والإمكانيات التدريسية يقصد بها قدرة المعلم وجودة الكتاب الدراسى وكفاءتهما فى توصيل المعلومة وإكساب المهارة للطالب
2. هل إمكانيات المعهد التدريبية والمالية كافية؟ للصرف على وشراء وصيانة الإجهزة والمعدات اللازمة لتهيئة جو مناسب لتدريب الطالب بإحتراف أثناء تدريس المواد العملية وإكسابه المهارات العملية المطلوبة بسوق العمل وبالتالى القدرة على تخريج طالب قادر على العمل بمهارة بالقطاع الفندقى بمصر؟
3. هل يوجد وعي لدى إدارات المعاهد العليا بأهمية التخصص والتركيز على الجانب التطبيقي و التدريبي للدارسين لديها مما ينعكس ذلك على تحسين مستوى الخريجين؟
4. ماهي المتطلبات الاساسية لعلاج اوجه القصور في منظومة تدريس المواد العملية في المعاهد العليا؟
5. هل الإمتحانات وطرق التقييم بالمواد العملية كافية لتقييم قدرة وكفاءة الطالب على العمل بالمجال الفندقى؟
6. هل منظومة التدريس بالمواد العملية ترتقى إلى مستوى الجودة المطلوب بالمعاهد العليا؟ ما هي معايير جودة التعليم بالمعاهد العليا وأبرز ملامحها؟
7. ما هى المعوقات التي تواجه تدريس المواد العملية بالمعاهد العليا؟
8. ما التصور المقترح لتطوير تدريس المواد العملية بالمعاهد العليا ؟

أهداف الدراسة

ومن ثم فتهدف الدراسة إلى الآتى، بالتطبيق على قسم الدراسات الفندقية:-

- تقييم رضاء الطلاب عن منظومة تدريس المقررات العملية بكافة جوانبها من حيث كفاءة المعلم وجودة الكتاب الدراسى وكفاية وقدرة الأجهزة والمعدات المطلوبة بمكان التدريب أثناء تدريس المقررات العملية
- العمل على زيادة وعي ادارات المعاهد العليا نحو أهمية تدريس المقررات العملية لرفع كفاءة الخريجين
- تحليل الوضع الراهن لتدريس المقررات العملية بالمعاهد العليا بمصر
- التعرف على المشكلات والصعوبات والمعوقات التى تواجه تدريس المقررات العملية بالمعاهد العليا بمصر
- تقييم فاعلية تعليم المقررات العملية بقسم الدراسات الفندقية فى المعاهد العليا بمصر من حيث قدرتها على إكساب الطالب المعلومات والمهارات المناسبة والمطلوبة بالقطاع الفندقى
- وضع تصور مقترح لتحقق جودة حقيقية لتدريس المواد العملية داخل المعاهد العليا بمصر.

أهمية الدراسة

وتكمن أهمية الدراسة فى مدى الحاجة لمثل هذه البحوث للتطرق للفراغ والقصور فى أدبيات تدريس المواد العملية في التعليم الفندقي، ومن أجل تخطيط وتنمية مهارات خريجي المعاهد العليا الفندقية لتحقيق التوازن بين القطاع الفندقي من جهة والمعاهد الفندقية من جهة أخرى .هذا بالإضافة إلى عدم وجود عدد كاف من الأبحاث لدراسة مشكلات المعاهد العليا للسياحة والفنادق فى مصر والتى تخرج سنويا أعدادَ هائلة من الشباب مؤهليين للعمل بالقطاع السياحىوالفندقى. فقطاع المعاهد العليا للسياحة والفنادق يعتبر جزءَ هاماَ فى قطاع التعليم العالى بمصر والذى يجب تسليط الضوء عليه والإهتمام به. كما أنه ينبغى زيادة أعداد مثل هذه الدراسات والتى تمس مشكلات وعوائق تدريس المواد العملية فى المعاهد العليا، من أجل التهيئة والإستعداد لتطبيق اللائحة الدراسية الموحدة الجديدة للمعاهد العليا.

فروض البحث

- هناك علاقة بين ضعف الموارد والإمكانيات المادية للمعاهد وبين توافر الكوادر التدريسية الماهرة والأجهزة والمعدات التدريسية الملائمة والمطلوبة للتدريس واختيار المعلم الكوفء القادر علي تدريس المواد
- هناك علاقة بين جودة وفاعلية تدريس المقررات العملية وربطها بمتطلبات سوق العمل وبين مستوى الآداء الفنى للخريجين مقارنة بالمستويات الفنية المطلوبة بالمنشآت الفندقية

إستعراض المراجع

التعليم

أصبحت قضية التعليم موضع اهتمام المعنيين بالتعليم على الصعيدين الإقليمي والعالمي، حيث يرى الكثيرون أن السبيل لمواجهة التحديات المختلفة يتمثل في رفع جودة نوعية التعليم وتحسين مخرجاته وتأهيل شباب قادر مسلح بالعلم والمهارة والمعرفة النظرية والعملية لتخريج طلاب قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع ومواجهة تحديات العصر وتلبية احتياجات سوق العمل (Pilar and Gonzalo, 2009).

يمثل التعليم رافدا أساسيا في جهود الدول لزيادة معدلات التنمية وتخفيض مستوى البطالة ، فهناك علاقة تبادلية مباشرة بين معدلات النمو الاقتصادي وانخفاض معدلات البطالة وارتفاع المستوى التعليمي، كما أن هناك علاقة مباشرة بين ما يخصص من الناتج المحلي الإجمالي على التعليم ومعدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي ، وذلك نتيجة لتأثيره المضاعف على زيادة الدخل واستيعاب القوى العاملة وانخفاض معدلات البطالة . ولزيادة فعالية التعليم في تحقيق أهدافه التنموية تسعى الحكومات لربط برامج إعداد الموارد البشرية الوطنية بالاحتياجات الحقيقة في سوق العمل ومن ثم العمل على زيادة المعروض من العمالة الوطنية عالية المهارة بما يؤدي إلى توظيفها (Abou Elsoud, 2008). وتعتمـــد المجتمعات الحديثة في بنائها بشكل كبير على تنمية مواردها البشرية باستمرار، ولذلك أصبـــح التعليم الفني الذي يعنى بإعداد الخريجين المهرة والمهنييـــن في مستويات العمل الأساسية يحتل مكانة بارزة ومتميزة داخل النظم التعليمية في معظم أنحاء العالم للحاجة الماسة إلى القوى العاملة المؤهلة لشغل الوظائف المهنية

بمختلف مجالات سوق العمل وتطويرها (عيد، 2012). وأكدت نعيمة الغنام (2001) أنه من أهم التحديات التى تواجه التعليم هو

- تغيير الفكر التربوي ليتماشي مع الاليات والتطورات الحديثة لاعداد اعضاء هيئة تدريس كفأ ومدربين هذا بالإضافة الى تصميم المناهج وطرق التدريس للمواد العملية بالطرق المتطوره والمناسبة لاحتياجات سوق العمل فى ظل قلة عدد اعضاء هيئة التدريس الذين يجيدون مهارات تدريس المواد العملية والحاجة الي تدريبهم بصورة مستمرة وفقا للتطورات واحتياجات السوق.
- بروز التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة فرض تحديات كبيرة امام التعليم العالي لتبني توجهات حديثة في تطوير التعليم والاهتمام بالمواد العملية لرفع مستوي التعليم العالي.

كما إن تزايد السكان والتحديات التنموية وتطوير القوي البشرية يزيد الضغط علي مؤسسات التعليم حتي لا تكثر البطالة (صلاح عايد الشرهان, 2015). ومن اهم المشاكل والمعوقات التي تواجه التعليم الفنى بمصر بنوعياته المختلفة هى عدم توافرالتجهيزات والإمكانيات التعليمية والعملية بالمعاهد وضعف مستوى أداء المعلمين والإدارة وعدم ملائمة المناهج الدراسية والمقررات التعليمية والعملية للطلاب ونقص مهارات خريجى المعاهد الفنية المختلفة (البرت حبيب واخرون, 2013).

لابد من وجود تخطيط تنظيمى لتدريس المواد العملية وتتمثل فى التخطيط السليم لنظام تدريس المواد العملية من خلال تهيئة الابعاد التكنولوجية والفنية والعملية ووضع الموازنات واجراء استطلاع بصوره دورية بغرض تعرف علي اوجه التحسن والتطوير ومدي توافق التعليم مع احتياجات سوق العمل. ولاننسى أهمية التصميم والتنفيذ من خلال التركيز علي تصميم المناهج والمقررات والمصادر تصميما تعليميا وأكاديميا وتطبيقيا متميزا بما يلائم المعايير الحديثة في التعليم وتلبية احتياجات سوق العمل و التركيز في تصميم وتدريس المواد والمقررات علي المهارات العملية والتطبيقية . توظيف المعدات والادوات لتدريس المواد العملية توظيفا فعالا والعمل علي تهيئة البيئة العملية وتأهيل مدرسي المواد العملية و المتخصصين للقيام بعمليات التدريس والتدريب. هذا بالإضافة إلى التقويم من خلال الاخذ بمعيارية لتقويم تدريس المواد العملية من خلال تصميم اساليب متنوعة للتقييم وطرقه وسياقاته. دعم وتشجيع التطوير في الواد العملية وتشكيل لجان وهيئات دائمة لتقديم الاستشارات للتطوير(بختي, 2004).

التعليم الفندقى

يشهد التعليم الفندقي اهتماما كبيرا على مختلف المستويات في كافة دول العالم، إضافة إلى أنه يشهد تطوراً مستمراً نحو الأفضل لمواكبة حاجة الفرد والمجتمع وتحديات العولمة وتأثيراتها على الواقع العالمي والإقليمي والمحلي وبناءً على ذلك فانه ينظر إلى التعليم الفندقي على أساس الدور المتميز الذي يلبيه في تقدم المجتمعات وتنميتها وذلك عن طريق إعداد الكوادر والطاقات البشرية المؤهلة للعمل في القطاع الفندقي . وقد أصبح ينظر للنوعية الجيدة للخدمات والمنتجات على أنها مفتاح النجاح في مختلف ميادين العمل في القطاع السياحي والفندقي (ابراهيم بظاظو,2008).

وقد ذكرت أهداف التعليم الفندقى فى العديد من المراجع فقد أشار صالح العمرو (2010) أن الأهداف الرئيسية للتعليم الفندقى تتلخص فى

- التوسع فى المجالات العملية المتقدمة الداعمة للمواد العملية والمشاركة فى برامج التطوير
- بناء شراكات إستيراتيجية مع الفنادق والمنشآت الفندقية لتنفيذ برامج تقنية مهنية (3)
- القيام بالأبحاث والمشاريع الضرورية لمتابعة التطورات التقنية والتوجهات العالمية فى مجال التعليم وخاصة المواد العملية
- القدرة على التكيف والتعامل مع المجال الفندقى بنجاح مع التحديات والتغيرات إستناداً على الأبحاث والدراسات العملية
- عقد المؤتمرات والندوات والحلقات الخاصة بتطوير المواد الفندقية العملية والمشاركة فيها

ومن أهداف التعليم الفندقى نشر الوعى بأهمية العمل فى المجالات الفندقية والسياحية فى أوساط المجتمع وتوفير البيئة المناسبة للتطوير. هذا بالإضافة إلى إيجاد بيئة آمنة ومحفزة للعمل والتدريب فى المعاهد والفنادق وتشجيع الإستثمار فى التدريب والتطبيق العملى للمواد الفندقية وتوثيق العلاقة والتكامل مع الجهات التعليمية والمنشآت الفندقية (صبيح , 2005).

وقد ذكر أيضا محمد الرقيبات (2012) أن من أهم أهداف التعليم الفندقى وضع قاعدة معلومات واسعة لمتابعة تطور احتياجات السوق الفندقي لربط مخرجات التعليم الفندقي بهذه الاحتياجات وتأهيل وتطوير الكوادر البشرية الوطنية في المجالات الفندقية والسياحية وفقًا لطلب سوق العمل الكمي والنوعي. وأيضاً تقديم البرامج العملية بالجودة والكفاية التي تؤهل الخريج للحصول على عمل مناسب في السوق الفندقي. وإعداد معايير المهارات الفندقية والمهنية والبرامج والحقائب العملية المتخصصة.

بينما أكدت المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم إدارة التربية (2015): أن من الآهداف الرئيسية للتعليم الفندقى تقديم المشورة الفنية والمشورة الإدارية في مجال التدريب للمنشأت الفندقية والسياحية وتحسين نوعية التعليم الفندقي والتركيز علي تطوير تدريس المواد العملية من أجل استجابة افضل لاحتياجات سوق العمل الفندقي ومتطلبات التنمية المستدامة واللحاق بمستوى البلدان ذات الآداء العالي في الميدان التربوي والارتقاء بقدرات الهيئة التعليمية والتدريسية وكفايتها.

بينما أضافت باسمة حسين و فؤاد توما (2009) أن من أهداف التعليم الفندقى هو تعزيز العلاقة بين المعاهد الفندقية ومجتمعها المحلي وانشاء مجالس للاباء والمعلمين وتفعيل الانشطة الخاصة بخدمة المجتمع ، والعمل التطوعي وغير ذلك من اعمال تصب في تنمية المجتمع وتطويره.

التحديات التي تواجه تنمية الموارد البشرية في القطاع الفندقي

من أهم التحديات التى تواجه تنمية الموارد البشرية فى التعليم الفندقى هو توفير الموارد والمقومات التعليمية من اجل رفع مستوي الخريجين . فهناك حاجه لوضع معايير صارمة لرفع مستوي المعاهد العليا. تحديد طرق وشروط واليات القبول والتسجيل. وتحليل خصائص المتعلمين وقدراتهم واحتياجاتهم (علي بن شرف الموسوي, 2015).

من أكثر التحديات أهمية:

- تعدد الجهات المسؤولة عن التعليم الفندقي وغياب التنسيق الفعال فى ظل غياب معايير وأسس للتقييم والقياس الدقيق للحكم على جودة ونوعية المخرجات لذا يصعب الحكم على نوعية الخريج وعلى كفاية المخرجات. وأيضا
- قصور التشريعات والتعليمات عن معالجة الأوضاع الإدارية والمالية والفنية للمؤسسات والجامعات التعليمية في المجال الفندقي مما يؤثر سلباً نوعية الخريجيين
- ضعف المناهج الفندقية وعدم مواكبة المناهج الفندقية العملية للتقدم المتسارع للتقنيات الحديثة وعدم مواكبتها لمتطلبات المهن في سوق العمل الفندقي, إضافة إلى ضعف التنسيق فيما يخص المناهج في المؤسسات الفندقية المعنية
- ضعف مستوي الآلات وأجهزة التعليم الفندقي (المطاعم والفنادق) الحديثة للتعليم والتدريب السياحي والتى تعتبر مكلفة, وهذا يتطلب رصد مبالغ تتماشى مع ارتفاع تكاليف شراء هذه الأجهزة أو التعاقد مع المؤسسات
- ضعف قاعدة المعلومات عن تطور احتياجات سوق العمل الفندقي والدراسات المستقبلية عائقاً كبيراً أمام تطوير التعليم الفندقي
- عدم إيلاء التوجيه والإرشاد المهني لطلاب المراحل التعليمية المختلفة
- عدم متابعة الخريجين وإعادة تأهيلهم وإشراكهم في دورات تأهيلية لمواكبة المستجدات التكنولوجية في سوق العمل الفندقي (دياب وجمال الدين, 2007).

المنهجية

عينة الدراسة

للوصول إلى نتائج الدراسة، تم إختيار 4 معاهد عليا للسياحة والفنادق فى مصر وهى عينة تمثل 23% من إجمالى أعداد المعاهد العليا للسياحة والفنادق فى مصر والتى وصلت إلى 17 معهداً فى محافظات مصر المختلفة وهى القاهرة والجيزة والإسكندرية والإسماعيلية والأقصر والبحر الأحمر وجنوب سيناء وشمال سيناء ودمياط (بوابة تنسيق الجامعات والمعاهد العليا فى مصر لعام 2017). حيث تم إختيار المعاهد العليا الآتية كعينة للدراسةوالتى راعت التنوع الجغرافى

- المعهد العالى للدراسات النوعية بالجيزة
- المعهد العالى للسياحة والفنادق وترميم الآثار بالإسكندرية
- المعهد العالى للسياحة والفنادق بالأقصر (إيجوث)
- معهد سيناء العالى للسياحة والفنادق (راس سدر) بجنوب سيناء

تم عمل إستبيان لعدد 700 طالب بقسم الدراسات الفندقية بالأربع معاهد فى سنوات دراسية مختلفة بدءً من الفرقة الثانية إلى الرابعة والذين تم تدريسهم للمقررات العملية بالفعل. وهى عينه تمثل 38% من إجمالى طلاب قسم الدراسات الفندقية بالمعاهد عينة البحث والذى يصل إجمالى أعداد الطلاب بقسم الدراسات الفندقية 1829 طالباً فى العام الدراسى 2017/2016 مقسمين كالتالى:

- عدد طلاب قسم الدراسات الفندقية بالمعهد العالى للدراسات النوعية يصل إلى 644
- عدد طلاب قسم الدراسات الفندقية بالمعهد العالى للسياحة والفنادق وترميم الآثار يصل إلى 635

- عدد طلاب قسم الدراسات الفندقية بالمعهد العالى للسياحة والفنادق بالأقصر (إيجوث) يصل إلى 230
- عدد طلاب قسم الدراسات الفندقية بمعهد سيناء العالى للسياحة والفنادق (راس سدر) يصل إلى 320

وقد تم توزيع عدد كبير من الإستمارات وذلك لصلاحية ومصداقية العينة هذا بالإضافة إلى توقع عدم وجود عدد كاف من الإستمارات الصالحة . وبالفعل وجد 565 إستمارة صالحة والتى تمثل آراء نسبة 31% من إجمالى طلاب قسم الدراسات الفندقية بهذه المعاهد

أدوات البحث الميدانى

حيث تم عمل إستبيان يحتوى على 33 عنصراً لتقييم آراء الطلاب فى تدريس المقررات العملية حيث تناولت العناصر فى مجملها الموضوعات الآتية:

- قدرة أعضاء هيئة التدريس القائميين بتدريس المقررات العملية وتوصيلهم للمعلومة
- فاعلية تدريس المواد العملية
- المادة التعليمية التى يتم تدريسها
- الأجهزة والمعدات المستخدمة
- طرق التقييم وفاعليتها
- مواكبة التطور التكنولوجى
- ربط المقررات العملية بمتطلبات سوق العمل
- الإستفادة النهائية من تدريس المقررات العملية

النتائج والمناقشة

دراسة الصدق والثبات (Study Instrument reliability)

للتأكد من الموثوقية لجميع البيانات تم استخدام معامل الفا (Cranach alpha correlation) لتحديد التجانس الداخلي ومدي الثبات ويعتبر معامل الثبات 0.70 او اعلي مقبولا في معظم الحالات للعلوم الاجتماعية. تم حساب الثقة والثبات باستخدام معامل الفا واظهرت الاختبارات ان معاملات الثبات لجميع البيانات كانت فوق 0.70 مما يدل علي انها اداه موثوق بها ليتم استخدامها كما هو موضح بالجدول رقم (1).

جدول 1: معامل المصداقية

معامل الفا (Cronbach's Alpha)	عدد الاستمارات
0.992	565

هذا وقد تم توضيح نتائج استقصاء الطلاب في الجداول التالية

يوضح الجدول رقم (2) ترتيب مدي رضاء الطلاب عن عناصر العملية التعليمية و من جداول البيانات يلاحظ أن:

غالبية الطلاب المشاركين راضين جدا على (5) عناصر فقط من (32). وكانت هذه العناصر كالتالي:

1. جاء في المركز الاول رضاء الطلاب عن مستوي النظافة الشخصية للطلاب بنسبة 96.60 % .

2. تلاه في المركز الثاني مدي رضاء الطلاب عن اتباع قواعد الامن والامان بنسبة 90.44 %.
3. تلاه في المركز الثالث المعهد كأدارة بنسبة 84.28 % .
4. ونجد ان المركز الرابع مستوي نظافة المكان بنسبة 81.31 %.
5. تلاه في المركز الخامس اهمية التخصص الفندقي بنسبة 80.04 %.

وهذا يؤكد رضاء الطلاب عن النظافة الشخصية لهم ولزملائهم وكذلك لقواعد الامن في المعاهد و ايضا رضائهم عن الاداره ونظافة المكان وايضا رضاهم عن التخصص وذلك في الغالب يرجع لاختيارهم للتخصص وتوافقه معهم.

وفي الوقت نفسه, كان معظم الطلاب المشاركين راضين على (14) عنصر من (32). وكانت كالتالي:

6. المركز السادس القائمين بالتدريس بنسبة 77.06%.
7. وفي المركز السابع الإمكانيات التعليمية والعملية بنسبة 75.79 %.
8. وفي المركز الثامن دور المواد العملية الفندقية في رضاء الطلاب بنسبة 73.03 %.
9. وفي المركز التاسع جودة التدريس بنسبة72.81%.
10. وفي المركز العاشر تقييمك لمستوي المعهد كموقع ومبني بنسبة 71.33%.
11. وايضا نجد في المركز الحادي عشر حل مشاكل الطلاب بنسبة 69.84 %.
12. وفي المركز الثاني عشر عدد ساعات التدريس العملي بنسبة 66.97%.
13. وفي المركز الثالث عشر اهداف العملية التعلمية واضحة بنسبة 65.81 %.
14. وفي المركز الرابع عشر مواكبه التطور التكنولوجي بنسبة 63.50 %.
15. وفي المركز الخامس عشر المهارات الفنية والتقنية بنسبة 62.30 %.
16. وفي المركز السادس عشر المناهج الدراسية والمقررات التعليمية والعملية والمادة العلمية بنسبة 63.22 %.
17. وفي المركز السابع عشر المواد الخام اللازمة للتدريب بنسبة 62.09 %.
18. وفي المركز الثامن عشر الرضاء الطلابي بنسبة 60.92 %.
19. وفي المركز التاسع عشر الامتحانات وطرق التقييم بنسبة 60.81 %.

وكذلك , لوحظ قبول معظم الطلاب المشاركين (5) عناصر من (32) وكانت كالتالي:

20. المركز العشرين دور التعليم في تنمية الموارد البشرية بنسبة 57.31 %.
21. وفي المركز الحادي والعشرين التعاون مع سوق العمل وتوفير فرص عمل للخريجين بنسبة 56.60 %.
22. وفي المركز الثاني والعشرين التجهيزات (ادوات ومعدات واجهزة) بنسبة 56.00%.
23. وفي المركز الثالث والعشرين مستوي الطلاب والخريجين بنسبة 53.56 %.
24. وفي المركز الرابع والعشرين تأثيرها في حل المشاكل الخاصة بالمجال الفندقي بنسبة 51.29 %.

وهذا يشير الي اهمية الاهتمام بدور التعليم في تنمية الموارد البشرية و التعاون مع سوق العمل وتوفير فرص عمل للخريجين وهذا يتفق مع (علي بن شرف الموسوي, 2015 ؛ و لفته , 2011). كما يؤكد علي اهمية رفع مستوي الطلاب والخريجين و تأثيره في حل المشاكل

الخاصة بالمجال الفندقي وهذا ما نوه الي اهميته كلا من باسمة حسين و فؤاد توما (2009) و ابراهيم بظاظو, (2008).

وعلاوة على ذلك، كان غالبية الطلاب المشاركين غير راضين على (4) عناصر من (32) وكانت هذه العناصر كالتالي:

1. فنجد في المركز الخامس والعشرين الخدمات الطلابية بنسبة 48.53%.
2. وفي المركز السادس والعشرين الرؤية المستقبلية للتعليم الفندقي بنسبة 47.58 %.
3. وفي المركز السابع والعشرين الجهود المبذولة من كافة جهات الدولة المختلفة بنسبة 47.29%.
4. وفي المركز الثامن والعشرين دور التعليم في القضاء على البطالة بنسبة 41.20 %.
5. وفي المركز التاسع والعشرين يناسب احتياجات ومتطلبات سوق العمل الفندقي بنسبة 40.50%.

وهذا يدل علي قصور في الخدمات الطلابية وانعدام الالمام بالرؤي المستقبلية ووضوحها للطلبة ويتفق مع (ذياب وجمال الدين, 2007). كذلك يؤكد انخفاض الجهود المبذولة لرفع مستوي التعليم وايضا يوضح انخفاض دور التعليم في القضاء علي البطالة وذلك لعدم تناسبه مع احتياجات سوق العمل الفندقي وهذا يحتاج لاهتمام وتطوير كما ذكر كل من (عبد السلام مصطفي , 2006 , و Abou Elsoud, 2008).

على ذلك، كان غالبية الطلاب المشاركين غير راضين على (3) عناصر من (32) وكانت كالتالي:

1. فنجد في المركز الثلاثين مساهمات المجتمع المدني بكافة أطيافه بنسبة 34.44%.
2. و في المركز الحادي والثلاثين التوجيه والارشاد النفسي والاكاديمي بنسبة 33.27%.
3. هذا وقد جاء في المركز الاخير (المركز الثاني والثلاثين) بالنسبة لمدي رضاء الطلاب الزي الموحد في العملي بنسبة 30.80%.

وهذا يدل علي عدم رضاء الطلاب عن مساهمات المجتمع المدني والذي يدعو لاهميته كل من (عيد، 2012؛ وأحمد الشناوى وهالة فوزي , 2010). وتدني مستوي خدمات الارشاد والتوجيه النفسي والاكاديمي والذي يؤكد علي اهميته (عبد السلام مصطفي، 2006). كذلك نري اعتراض الطلاب علي الزي الموحد في العملي مما يدل علي عدم فهمهم لاهمية الزي الموحد ودوره وهذا يتفق في اهميته مع (صبيح، 2005)

جدول 2: ترتيب مدي رضاء الطلاب عن عناصر العملية التعليمية

م	العبارات	راضي جدا		راضي		مقبول		غير راضي		غير راضي علي الاطلاق		الاجمالي حسب الرضاء	الترتيب حسب الاهمية
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	%	
.1	النظافة الشخصية للطلاب	415	74	78	14	78	14	48	9	12	2	96.60	1
.2	اتباع قواعد الامن والامان	415	74	78	14	36	6	24	4	12	2	90.44	2
.3	المعهد كأدارة	373	66	24	4	114	20	24	4	30	5	84.28	3
.4	مستوي نظافة المكان	313	55	120	21	36	6	48	9	48	9	81.31	4
.5	اهمية التخصص الفندقي	319	57	96	17	54	10	24	4	72	13	80.04	5
.6	القائمين بالتدريس	325	58	24	4	108	19	24	4	84	15	77.06	6
.7	الإمكانيات التعليمية والعملية	229	41	120	21	108	19	84	15	24	4	75.79	7
.8	دور المواد العملية الفندقية في رضاء الطلاب	193	34	144	26	102	18	90	16	36	6	73.03	8
.9	جودة التدريس	205	36	108	19	144	26	60	11	48	9	72.81	9
.10	تقييمك لمستوي المعهد كموقع ومبني	199	35	114	20	96	17	120	21	36	6	71.33	10
.11	حل مشاكل الطلاب	217	38	48	9	168	30	60	11	72	13	69.84	11
.12	عدد ساعات التدريس العملي	160	28	45	8	264	47	24	4	72	13	66.97	12
.13	اهداف العملية التعلمية واضحة	199	35	78	14	84	15	96	17	108	19	65.81	14
.14	مواكبه التطور التكنولوجي	170	30	83	15	108	19	84	15	120	21	63.50	15
.15	المهارات الفنية والتقنية	160	28	33	6	156	28	144	26	72	13	62.30	16
.16	المناهج الدراسية والمقررات التعليمية والعملية والمادة العلمية	90	16	163	29	156	28	60	11	96	17	63.22	17
.17	المواد الخام اللازمة للتدريب	130	23	87	15	120	21	168	30	60	11	62.09	18
.18	الرضاء الطلابي	175	31	36	6	144	26	60	11	150	27	60.92	19
.19	الامتحانات وطرق التقييم	130	23	99	18	84	15	168	30	84	15	60.81	20

.20	دور التعليم في تنمية الموارد البشرية	115	20	90	16	120	21	84	15	156	28	57.31	21
.21	التعاون مع سوق العمل وتوفير فرص عمل للخريجين	130	23	40	7	155	27	84	15	156	28	56.60	22
.22	التجهيزات (ادوات ومعدات واجهزة)	120	21	79	14	84	15	132	23	150	27	56.00	23
.23	مستوي الطلاب والخريجين	135	24	58	10	72	13	90	16	210	37	53.56	24
.24	تأثيرها في حل المشاكل الخاصة بالمجال الفندقي	45	8	120	21	34	6	276	49	90	16	51.29	25
.25	الخدمات الطلابية	75	13	60	11	106	19	114	20	210	37	48.53	26
.26	الرؤية المستقبلية للتعليم الفندقي	130	23	25	4	56	10	72	13	282	50	47.58	27
.27	الجهود المبذولة من كافة جهات الدولة المختلفة	70	12	65	12	82	15	132	23	216	38	47.29	28
.28	دور التعليم في القضاء على البطالة	90	16	30	5	40	7	69	12	336	60	41.20	29
.29	يناسب احتياجات ومتطلبات سوق العمل الفندقي	60	11	40	7	30	5	159	28	276	49	40.50	30
.30	مساهمات المجتمع المدني بكافة أطيافه	40	7	35	6	25	4	93	17	372	66	34.44	31
.31	التوجيه والارشاد النفسي والاكاديمي	20	4	40	7	30	5	115	20	360	64	33.27	32
.32	الزي الموحد في العملي	12	2	30	5	20	4	135	24	360	64	30.80	33

وللتأكد من الموثوقية والدقة في العينة تم الاستعانة بمقاييس النزعة المركزية مثل الوسط الحسابي (متوسط كل القيم), و الانحراف المعياري لمعرفة القيمة الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى تشتت الأرقام في العينة الإحصائية, و معدل الخطأ المعياري (لقياس أو تقدير الانحراف المعياري لتوزيع العينة المصحوب بطريقة التقدير) والخطأ المعياري له علاقة مباشرة بثبات الاختبار (Tabachnick and Fidell, 2001) كما هو مبين بالجدول رقم (3).

جدول 3: الاستعانة بمقاييس النزعة المركزية مثل الوسط الحسابي (متوسط كل القيم) و الانحراف المعياري معدل الخطأ المعياري للتأكد من الموثوقية والدقة في العينة

م	العبارات	الوسط	الإنحراف المعياري	معدل الخطأ المعياري
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
.1	النظافة الشخصية للطلاب	4.54	0.90	0.0377
.2	اتباع قواعد الامن والامان	4.52	0.94	0.0397
.3	المعهد كأدارة	4.21	1.21	0.0510
.4	مستوي نظافة المكان	4.07	1.31	0.0552
.5	اهمية التخصص الفندقي	4.00	1.41	0.0592
.6	القائمين بالتدريس	3.85	1.50	0.0632
.7	الإمكانيات التعليمية والعملية	3.79	1.24	0.0521
.8	دور المواد العملية الفندقية في رضاء الطلاب	3.65	1.27	0.0535
.9	جودة التدريس	3.64	1.30	0.0546
.10	تقييمك لمستوي المعهد كموقع ومبني	3.57	1.33	0.0558
.11	حل مشاكل الطلاب	3.49	1.41	0.0595
.12	عدد ساعات التدريس العملي	3.35	1.28	0.0540
.13	اهداف العملية التعلمية واضحة	3.29	1.55	0.0652
.14	مواكبه التطور التكنولوجي	3.18	1.52	0.0641
.15	المهارات الفنية والتقنية	3.12	1.39	0.0587
.16	المناهج الدراسية والمقررات التعليمية والعملية والمادة العلمية	3.16	1.30	0.0547
.17	المواد الخام اللازمة للتدريب	3.10	1.34	0.0563
.18	الرضاء الطلابي	3.05	1.57	0.0662
.19	الامتحانات وطرق التقييم	3.04	1.41	0.0593
.20	دور التعليم في تنمية الموارد البشرية	2.87	1.49	0.0626
.21	التعاون مع سوق العمل وتوفير فرص عمل للخريجين	2.83	1.49	0.0627
.22	التجهيزات (ادوات ومعدات واجهزة)	2.80	1.50	0.0631
.23	مستوي الطلاب والخريجين	2.68	1.61	0.0679
.24	تأثيرها في حل المشاكل الخاصة بالمجال الفندقي	2.56	1.21	0.0510
.25	الخدمات الطلابية	2.43	1.41	0.0595
.26	الرؤية المستقبلية للتعليم الفندقي	2.38	1.65	0.0692
.27	الجهود المبذولة من كافة جهات الدولة المختلفة	2.36	1.40	0.0591

.28	دور التعليم في القضاء على البطالة	2.06	1.52	0.0640
.29	يناسب احتياجات ومتطلبات سوق العمل الفندقي	2.02	1.34	0.0562
.30	مساهمات المجتمع المدني بكافة أطيافه	1.72	1.23	0.0518
.31	التوجيه والارشاد النفسي والاكاديمي	1.66	1.09	0.0457
.32	الزي الموحد في العملي	1.63	1.08	0.0452

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام معامل الارتباط الخطي البسيط بيرسون لقياس درجة الارتباط بين المتغيرات الكمية وقد أجريت التحاليل الأولية لضمان عدم انتهاك الافتراضات. ويبين الجدول (4) وجود علاقة طردية (موجبة) قوية ذات دلالة احصائية بين جميع العلاقات المقترحة في النموذج وتتراوح القيم بين (711 إلى 954). وبناء على نتائج تحليل الارتباط بيرسون التي تمثل انتظام العلاقات المقترحة ، تم دعم جميع الفروض تماما.

جدول4: ملخص اختبار تحليل فروض وعلاقات الدراسة

الفروض	قيمة معامل الارتباط	نوع ودرجة الارتباط
فرض 1 : هناك علاقة بين ضعف الموارد والإمكانيات المادية للمعاهد وبين توافر الكوادر التدريسية الماهرة والأجهزة والمعدات التدريسية الملائمة والمطلوبة للتدريس المقررات العملية	853**	ارتباط طردي قوي **
فرض 2 : هناك علاقة بين جودة وفاعلية تدريس المقررات العملية وربطها بمتطلبات سوق العمل وبين مستوى الآداء الفنى للخريجين مقارنة بالمستويات الفنية المطلوبة بالمنشآت الفندقية	881**	ارتباط طردي قوي **

ملاحظة : ** ارتباط مهم على مستوى 0.01 (2 - tailed).

التوصيات

وبناء على ما تم ذكره سابقا فى إستعراض المراجع وما تم التوصل إليه من نتائج للإستبيان فقد وصلا الباحثان إلى التوصيات الآتية:

توصيات لوزارة التعليم العالى

يجب عمل منظومة متكاملة بالمعاهد العليا للتوجيه المهنى وذلك من خلال توجيه الطلاب نحو التخصصات والمسارات التى تتناسب مع قدراتهم الذهنية والشخصية وترسم لهم مستقبل علمى وبالتالى يقلل من الإرتباك الواضح بين الطلاب والتأقلم مع متطلبات كل تخصص والتركيز فى إستيعاب المقررات العملية وزيادة فاعليتها

- تنفيذ برنامج تخصصى لتأهيل وإعتماد أعضاء هيئة التدريس Training of Educators (TOE) وخاصة القائميين على تدريس المقررات العملية ورفع قدراتهم الفنية فى توصيل المعلومة للطلاب وإستخدام الأجهزة والمعدات والتقنيات الحديثة فى أماكن التدريس العملى والإطلاع على كل ما هو حديث فى التدريب المهنى
- وضع مقاييس مهارية للقائميين على تدريس المقررات العملية ووضع شروط إجبارية للقائميين على تدريسها وبرنامج للتقييم الدورى على أدائهم كجزء أساسى فى تطوير منظومة التدريس بالمعاهد العليا
- وضع آلية جديدة للتعرف على الطرق المستحدثة فى تدريب العاملين بالمنشآت الفندقية والإستعانة بها وتطبيقها فى المعاهد العليا كوسيلة أساسية للربط بين العملية التعليمية

ومتطلبات سوق العمل وعدم الإستناد على الطرق التقليدية القديمة المستخدم فى تدريس المقررات العملية والتطبيقية

- إحكام الرقابة من وزارة التعليم العالى على نظم تدريس المواد العملية ووضع مواصفات قياسية لتجهيزات أماكن التدريب العملى ووضع برنامج للتقييم والمتابعة الدورية
- تفعيل مقاييس جودة التعليم والإعتماد والتى تم تطبيقها من خلال الهيئة المصرية لجودة التعليم والإعتماد (NAQAAE) والإلتزام بالشروط التى تتعلق بمكان التدريب العملى والساعات التدريسية وتقييم استفادة الطلاب من تدريس المقررات العملية
- تقنيين إشتراك لجان ممثلة من الطلاب وأولياء الأمور كأطراف أساسية (Stakeholders) مشاركة فى تطوير التعليم السياحى والفندقى للتعرف على مشكلاتهم والعوائق التى تواجههم، شاملاً مشكلات تدريس المقررات العملية وضعف الإستفادة منها وطرح المقترحات والتوصيات من وجهم نظرهم لتحسين المنظومة التعليمية متضمناً تدريس المقررات العملية.

توصيات للمعاهد العليا للسياحة والفنادق بمحافظات مصر المختلفة

يوصى البحث بأن تقوم إدارات المعاهد العليا للسياحة والفنادق بمصر بتبنى بعض البرامج التى تطور تدريس المقررات العملية بها وذلك من خلال المقترحات الآتية:

- عمل شراكات مع المنشآت الفندقية والسياحية المختلفة للإطلاع على الطرق الحديثة المستخدمة فى التدريب العملى والتعرف على المهارات التدريبية العملية والإستفادة منها
- عمل دعوات لإستضافة بعض الخبراء السياحيين المتطوعيين (Guest Speakers) للتحدث للطلاب بالمعاهد العليا وإمدادهم بكل ما هو جديد ومطلوب للتشغيل الفندقى والسياحى والإستفادة من خبراتهم بسوق العمل
- تزويد مكتبات المعاهد العليا بالحزم التدريبية المختلفة وإسطوانات الأفلام التدريبية بالمجالات العملية وتأهيل أعضاء التدريس عملياً لإستخدامها وتطبيقها فى التدريس العملى للطلاب
- تخصيص ميزانية للصرف على تحديث وصيانة أماكن التدريب المختلفة والتى يتم فيها تدريب الطلاب على المقررات الدراسية وإمدادها بالأجهزة والمعدات والتجهيزات التى تناسب متطلبات التدريب العملى
- وضع برنامج لتقييم الطلاب فى الإختبارات العملية بحيث يتسم بالعدالة والدقة والكفاية والفاعلية ويعتمد أساساً على قدرة الطالب على الأداء العملى وإكتسابه المهارات العملية المطلوبة فى سوق العمل السياحى والفندقى
- وضع مقاييس لإختيار أعضاء هيئة التدريس المناسبين لتدريس المقررات العملية مع الوضع فى الإعتبار التخصص والخبرة والكفاءة والقدرة على التدريب العملى والإلمام بالطرق الحديثة للتدريس المقررات العملية
- وضع برامج تحفيزية للطلاب لجذبهم وزيادة تقبلهم للتدريب العملى مثل الجوائز التحفيزية للمتميزين ومنح الدورات التدريبية للأوائل لتساهم وجود فرص عمل لهم بعد التخرج.

المراجع

ابراهيم بظاظو, (2008): " تحليل واقع الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني" , الإدارة السياحية جامعة الشرق الأوسط, ص.ص. 81- 94.

حمد الشناوى و هالة فوزي , (2010), " تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم ما قبل الجامعي بمصر" (تصور مقترح), دراسات تربوية ونفسية - مجلة كلية التربية بالزقازيق – العدد(67) , ابريل 2010 , ص.ص. 207-282.

البرت حبيب, مروة محمد, إسحاق أبادير, رأفت رامز , (2013): " دراسة عن كيفية الارتقاء والتوسع فى مجال التعليم الفنى بمصر" رئاسة مجلس الوزراء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة - الإدارة المركزية للبحوث. ص.ص. 17- 21.

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم إدارة التربية , (2015): "تطوير التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الجامعات العربية" , وقائع المؤتمر الرابع عشر للوزراء المسوؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي - الرياض 10-13 مارس 2014. 5 – 368 - 15 - 9973 - 978 :ISBN.

باسمة حسين و فؤاد توما, (2009): "تطويرالتعليم في العراق" - مجلة دراسات تربوية , العدد السادس, نيسان 2009, ص ص. 147- 174

بختي , ابراهيم (2004) " دور التعليم الافتراضي في انتاج وتنمية المعرفة البشرية", الملتقي الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية المنعقده في الفترة من 9-10 مارس جامعة ورقلة, الجزائر.

وابة تنسيق الجامعات والمعاهد العليا فى مصر لعام 2017, متاح علي الانترنت:
http://www.nataeeg.com/2017/07/2017_30.html""
تاريخ الحصول على الصفحة: 24 يوليو 2017

دليل الطالب بمعاهد أبو قير العليا، الإسكندرية، وزارة التعليم العالى، العام الدراسى 2017/2016. ص ص. 90- 103.

ذياب, مهدي وجمال الدين, نجوي (2007), الجامعة ومجتمع المعرفة : التحدي والاستجابة, مستقبل التعليم الجامعي العربي, رؤية تنموية , المؤتمر السنوي الاول للمركز العربي للعلم التنمية بالتعاون مع جماعة عين شمس المنعقد في الفتره 3-5 مايو , ج 1, القاهرة.

صالح العمرو, (2010): "المواءمة بين مخرجات التعليم والتدريب واحتياجات سوق العمل" , (تجربة المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بالمملكة العربية السعودية),المنتدى العربي حول التدريب التقنى والمهني واحتياجات سوق العمل (الرياض، 16 - 18 / يناير/ كانون الثانى / 2010) , ص.ص. 45-68.

صبيح , لينا زياد(2005). واقع التعليم الجامعي ومشكلاته, رسالة ماجستير منشوره , الجامعة الاسلامية , غزة , فلسطين. ص.ص. 32- 37.

صلاح عايد الشرهان, (2015): "التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الوطن العربي نحو التطوير والإبداع"– بحث منشور في منظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم إدارة التربية - وقائع المؤتمر الرابع عشر للوزراء المسوؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي - بعنوان "تطوير التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الجامعات العربية" - الرياض 10-13 مارس -2014-ص.ص.46-91

عبد الامير عبد كاظم, (2007) : "دور التدريب في اعداد الموارد البشرية المتخصصة وتأثيره علي مستوي تقديم الخدمات", الغري للعلوم الاقتصادية والادارية , السنه الثامنة – العدد الخامس والعشرون , ص ص. 115- 140.

عبد السلام مصطفي , (2006), "تطوير مناهج التعليم لتلبية متطلبات التنمية ومواجهة تحديات العولمة" , الؤتمر العلمي الاول لكلية التربية النوعية – جامعة المنصورة 12-13 أبريل 2006 . ص ص. 273-310

علي بن شرف الموسوي, (2015): "التجارب العربية في التعليم المفتوح والتعليم عن بعد: دراسة نظرية تحليلية".بحث منشور في منظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم إدارة التربية - وقائع المؤتمر الرابع عشر للوزراء المسوؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي - بعنوان "تطوير

التعليم المفتوح والتعليم عن بعد في الجامعات العربية" - الرياض 10-13 مارس -2014- ص.ص.22-45.

علي, علي عبد القادر (2001) , اسس العلاقة بين التعليم وسوق العمل وقياس عوائد الاستثمار البشري, المعهد العربي للتخطيط, الكويت. ص.ص. 14- 23

عيد، هالة فوزي محمد, (2012), دور التعليم المستمر في تطوير التنمية البشرية كأحد متطلبات بناءاقتصاد المعرفة في الدول العربية, مجلة كلية التربية بالإسماعيلية - مصر , عدد 23 , ص.ص. 107- 148. متاح من الانترنت "

"http://search.mandumah.com/Download?file=l7h/SCmg49u6imVX8+Wnt7UQ8gShh4YqVkX7qxs5Zu8=&id=333721"

تم الاطلاع 23 اكتوبر 2017.

لفته , جواد كاظم (2011), الادارة الحديثة لمنظومة التعليم العالي, دار صفاء للنشروالتوزيع الطبعة الاولي. ص.ص. 76- 81

محمد الرقيبات, (2012): " واقع التكامل بين التعليم الثانوي الفني (المهني) والتعليم التكنولوجي الجامعي في الأردن", المملكة الأردنية الهاشمية وزارةالتربية والتعليم إدارة التعليم المهني والإنتاج. , ص.ص. 23-29

محمد سيد جمعة, (2009): "تطوير التعليم ودوره في بناء اقتصاد المعرفة" بحث مقدم للتعلم الالكتروني والتعلم عن بعد – صناعة التعلم للمستقبل, الرياض , مارس 2009- كلية العلوم الادارية والمالية جامعة الطائف , ص.ص.19-21

منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادية والبنك الدولي للإنشاء والتعمير/البنك الدولي , (2010): "مراجعات لسياسات التعليم الوطنية التعليم العالي في مصر" , النسخة المطبوعة -ISSN 1563 4914 - نسخة الإنترنت ISSN 1990-0198

نعيمة الغنام, (2001): " فاعلية اداء مديرة المدرسة الابتدرائية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية في ضوء معايير ادارة الجودة الشاملة, رسالة ماجستير, كلية التربية , جامعة البحرين , ص48.

Abou Elsoud, M,(2008), (in press)"Social Health Insurance in Egypt Lessons from other Countries", working paper, Center of Economics and Financial researches studies, Cairo University. PP. 41-44.

Pilar A., and Gonzalo, R. (2009), "Protective Environments and Quality Education in Humanitarian Contexts", International Journal of Educational Development, Vol.29, No.1, PP. 81-106.

Tabachnick, B; and Fidell, L. (2001), Using Multivariate Statics, 4th Edition, Boston, Allyn and Bacon.

26 Wang, J. (2008), Is Tourism Education Meeting the Needs of the Tourism Industry? An Australian Case Study, Thesis submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Arts in Tourism (Research) at the University of Canberra, Australian Capital Territory, Australia.PP. 23-27

Evaluating Students' Satisfaction on Practical courses in Egyptian High Institutes of Tourism and Hotels: Application on Hotel Studies Division

Abstract

Teaching practical courses is considered one of the main difficulties facing the Egyptian academic associations, especially the high institutes of tourism and hotels. This is due to the fact that students acquire different technical skills through attending these practical courses, which really needed by the hospitality industry, the fact that

deserves researching and studying. According to the rules of the new high institutes' study-plan, which has been recently approved and issued this year, the number of divisions and specialized branches have been increased along with the number of practical teaching hours, which surely maximize the importance of evaluating students' satisfaction on practical courses for further development and improvement. The study aims at providing a complete evaluation about the effectiveness and efficiency of those practical courses taught in tourism and hotel high institutes through identifying the weak points and encountered problems, so as to give the recommendations for development and modernization. To collect the primary data, the study has tackled a questionnaire distributed among a sample of 700 students in different classes in hotel studies' division within 4 tourism and hotel high institutes located in different Egyptian governorates. Analysis has been done for 565 questionnaires that represent that valid responses, which manifested the approximate evaluation of students' satisfaction on the whole education process in general, and the benefits resulted from teaching practical courses in specific. The study declared that there is weakness in 26 measurement elements out of 34 ones which have not reached the 75% of students' satisfaction. The weekness is embodied in the lack of education capacity building, shortage of required tools and equipment as well as the inefficacy of technological capabilities to cope with the modern teaching requirements, which basically requested for teaching practical courses. The study has proposed some of the recommendations to the governmental organizations and educational authorities summarized in activating the quality assurance system, and modernizing the practical courses' teaching methods in high institutes and making partnership programs with private sector hotel associations to sustain students' training. Other recommendations have been proposed for the management of high institutes through enriching the libraries with training packages that support teaching of practical courses, making motivation programs to students to increase their tendency towards practical courses and finally, creating a measurement criteria for selecting the practical courses' tutors.

Keywords: students satisfaction, Egyptian High Institutes of Tourism and Hotels, Hotel Studies Division.