

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

إعداد

الباحثة مروة حسام إسماعيل هيبية

ضمن متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص إدارة تعليمية)

إشراف

أ.د. سعد بسيوني عبد النبي

استاذ التربية المقارنة والإدارة التعليمية كلية التربية - جامعة عين شمس

د. آمنه عبد الخالق عبد الصادق

مدرس أصول التربية . كلية التربية بالگردقة - جامعة جنوب الوادي

مستخلص

هدف البحث تعرف الأسس النظرية لكل من الأداء المؤسسي والجيل الرابع من الجودة بمعاهد السياحة والفنادق، كما هدف الوقوف على واقع الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة، واعتمد البحث على المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة الموضوع. وطرح البحث مجموعة من المقترحات الإجرائية منها على سبيل المثال لا الحصر: ضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل أعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين بمعاهد السياحة والفنادق على متطلبات الجيل الرابع من الجودة، وزيادة الميزانية المخصصة لبحوث عضو هيئة التدريس التي يقوم بها أو يشرف عليها لإثراء عملية التدريس والبحث، وزيادة مصادر تمويل التعليم بمعاهد السياحة والفنادق لضمان تحقيق متطلبات الجيل الرابع من الجودة لتطوير أدائها المؤسسي، وتوفير بنية تحتية تكنولوجية ونظام فعال للمعلومات والاتصالات واستخدام البريد الإلكتروني والصوتي لتسهيل عملية الاتصال والتواصل بمعاهد السياحة والفنادق وتحقيق متطلبات الجيل الرابع من الجودة.

الكلمات المفتاحية: الأداء المؤسسي – معاهد السياحة والفنادق- متطلبات الجيل الرابع من الجودة.

Developing Institutional Performance in Tourism and Hotel Institutes in Egypt in the light of Fourth Generation Requirements of Quality

Abstract:

The aim of the research is to know the theoretical foundations of both institutional performance and the fourth generation of quality in tourism and hotel institutes. It also aims to determine the reality of institutional performance in tourism and hotel institutes in Egypt in the light of the fourth generation requirements of quality. The research relied on the descriptive approach to suit the nature of the topic. The research put forward a set of procedural proposals, including, but not limited: the necessity of preparing effective plans to train and qualify faculty members and all employees of tourism and hotel institutes on the fourth generation requirements of quality, increasing the budget allocated to research carried out or supervised by faculty member to enrich the teaching and research process, Increasing funding sources for education in tourism and hotel institutes to ensure achieving the fourth generation requirements of quality to develop institutional performance, and the necessity of providing infrastructure, information and communications technology, e-mail and voice mail to facilitate the process of communication with tourism and hotel institutes and achieving the fourth generation requirements of quality.

Keywords: institutional performance - tourism and hotel institutes - fourth generation requirements of quality

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

إعداد

الباحثة مروة حسام إسماعيل هيبية

ضمن متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص إدارة تعليمية)

إشراف

أ.د. سعد بسيوني عبد النبي

استاذ التربية المقارنة والإدارة التعليمية كلية التربية - جامعة عين شمس

د. آمنه عبد الخالق عبد الصادق

مدرس أصول التربية . كلية التربية بالگردقة - جامعة جنوب الوادي

مقدمة

شهدت المجتمعات المعاصرة في العقدين الماضيين تطورات متسارعة في شتى مجالات الحياة وأفرزت تلك التطورات العديد من المفاهيم الجديدة التي تواكب الثورة الصناعية الرابعة والخامسة، ومن هذه المفاهيم الذكاء الاصطناعي – التحول الرقمي – الثورة التكنولوجية – الجيل الرابع من الجودة وغيرها، وهي من المفاهيم ذات الدلالات والأبعاد التي تعبر عن التقدم العلمي والتكنولوجي.

ويُعد تطوير معاهد التعليم العالي في أي مجتمع من المجتمعات أحد المؤشرات الدالة على مدى تطور المجتمع ورفقيه، وبما لها من أهمية بالغة في إعداد الطلاب وتشكيلهم اجتماعيًا ونفسيًا لمواكبة التطورات المجتمعية، باعتبارها مجالاً لاستثمار الطاقات البشرية والمادية والتكنولوجية وغيرها وما تمتلكه من إمكانات وما تقدمه من خدمات لمجتمعها الداخلي والمجتمع المحيط بها.

وقد شهدت معاهد التعليم العالي تطورًا متسارعًا في المعطيات المعرفية والمعلوماتية وتكنولوجيا المعلومات الإدارية التي تدفعها إلى التفكير في مستقبلها من

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

خلال تبني أحد مزايا الثورة الصناعية الرابعة، وهو الجيل الرابع من الجودة ليواكب هذا التطور التكنولوجي في مجال الإدارة، وتتمكن من مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة الصناعية الرابعة والخامسة في الوقت الحاضر، ولعل التفاعل الإيجابي مع هذه المتغيرات سوف يؤدي إلى جودة الأداء المؤسسي، والارتقاء به، والقدرة على سرعة الإنجاز وهذا ما أوضحه تقرير (اللجنة القومية لضمان جودة الاعتماد، 2004).

ويساهم تبني فكر الجيل الرابع من الجودة بالمعاهد العليا في نشر الوعي بأهمية تطبيقه من خلال مشاركة جميع أعضاء هيئة التدريس والعاملين بهذه المعاهد وقادتها بما لديهم من قدرة على تحمل المسؤولية في وضع الخطط وصنع القرارات المرتبطة بهم وبمؤسساتهم التعليمية وفي حل المشكلات التي قد تواجههم أثناء عملية التطوير والتغيير مما قد يشعرون بأنهم جزء من هذه المؤسسة التعليمية (هالة مغاوري، 2020، 397).

وتبذل وزارة التعليم العالي العديد من الجهود في مصر للارتقاء بكفاءة الأداء المؤسسي في المعاهد العالية - ومنها معاهد السياحة والفنادق - وتحسين جودتها، والمتمثلة في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأساليب التطورات التكنولوجية، وكذلك تطبيق الجيل الرابع من الجودة وغيرها، بالإضافة إلى توفير وتحديث المعدات والأجهزة التكنولوجية وتدريب أعضاء هيئة التدريس عليها، وذلك من خلال الاهتمام بمعاهد التعليم السياحي والفندقي لتلبية الطلب على التعليم السياحي كمًا وكيفًا، وضمان الجودة والاستفادة القصوى من تقنية الاتصالات والمعلومات والبحث العلمي الهادف والدراسات العليا المتطورة في المجال السياحي، والتنمية المستمرة لقدرات الهيئات الأكاديمية، والقيادات وتأهيل طلاب المعاهد العليا للسياحة والفنادق علمياً وثقافياً واجتماعياً في ظل نظم ولوائح متطورة (مشروع ضمان الجودة، 2009).

مشكلة البحث وأسئلته

على الرغم من جهود الدولة المصرية في الاهتمام بمعاهد التعليم السياحي والفندقي، إلا أن الواقع الفعلي لمعاهد السياحة والفنادق كبقية المعاهد العليا، يكشف عن وجود بعض المؤشرات الدالة على ضعف تلك الجهود ويتضح ذلك من خلال الآتي:

1. ضعف الربط الشبكي الداخلي في بعض معاهد التعليم العالي وحاجتها إلى التطوير والتحسين. (أميرة عبد الهادي، 2015، 910-918)
2. إن استخدام معاهد التعليم العالي للتعليم الإلكتروني يشير إلى كونها تجربة غير مكتملة للتعليم العالي الافتراضي، وذلك لأنها بدأت بداية غير مجدية لم تصل إلى مستوى معاهد التعليم العالي الافتراضية العربية والأجنبية، وذلك لما يقابله من صعوبات تتمثل أهمها في نقص الوعي بالرؤية الصحيحة عن التعليم الافتراضي وبرامجه ومميزاته، بالإضافة إلى قلة أعداد أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال تخطيط وتصميم المقررات الإلكترونية. (أميرة عبد الهادي، 2015، 915)
3. غياب الرؤية الاستراتيجية لتلك المعاهد وافتقادها لوجود معايير واضحة ومحددة لضبط جودة المقررات الإلكترونية، وقلة الاهتمام بالكوادر البشرية وتدريبها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل هذه المعاهد (رمضان السعود، 2019، 275).
4. غلبة الجمود على الهيكل التنظيمي وسيطرة الشكل الهرمي على هذه المعاهد، الأمر الذي ترتب عليه ضعف مرونة الهياكل التنظيمية، وبالتالي افتقادها لأشكال الهياكل التنظيمية الحديثة، مثل التنظيمات الشبكية والافتراضية وغيرها، مما أثر على تطبيقات الجيل الرابع من الجودة وخاصة في بيئة تفتقد ثقافة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإيمان بأهميتها في شتى مجالات العمل الجامعي (أسامة علي، 2013، 527).

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

5. ما زالت هذه المعاهد تعاني من أوجه قصور عديدة من أبرزها ما يلي:

- (أ) محدودية استخدام بعض القيادات للأساليب الحديثة في تقويم الأداء بسبب ضعف الإمكانيات المادية والمالية والتكنولوجية المتاحة، وقله توافر الموارد البشرية المدربة على استخدام أساليب التقويم الحديثة (عبد العليم، عبد المعطي، أحمد، 2017، 197-198). غير موجود بالمراجع؟
- (ب) غياب آلية المحاسبية والمساءلة يفقد ربط حافز الجودة بمستوى جودة الأداء المؤسسي (هاله مغاوري، 2020، 397).
- (ج) ندرة سعي بعض المعاهد نحو التقدم للاعتماد وشعورهم بقلة جدواها (منه الله محمد، أبو بلهان 2017، 1052). مراجعة اسم الباحث؟؟
- (د) العشوائية في اتخاذ القرارات والمركزية وما يترتب عليها من تدني مستوى الأداء فيها.

وعلى ضوء ما سبق يمكن طرح السؤال الرئيس التالي:

كيف يمكن تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق بمصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة؟

1. ما الأسس النظرية للأداء المؤسسي لمعاهد التعليم العالي على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة؟
2. ما واقع الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء الجيل الرابع من الجودة؟
3. ما المقترحات الإجرائية لتطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر وبما يتواءم مع متطلبات الجيل الرابع من الجودة؟

أهداف البحث

هدف البحث الحالي ما يلي:

- تعرف الأسس النظرية للأداء المؤسسي لمعاهد التعليم العالي وتطويره على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة.
- الوقوف على واقع الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء الجيل الرابع من الجودة.
- التوصل إلى مجموعة من المقترحات الإجرائية لتطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر وبما يتلاءم مع متطلبات الجيل الرابع من الجودة؟

أهمية البحث

تمثلت أهمية البحث في الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية، ويعرضها البحث

كما يلي:

1. الأهمية النظرية - وتتضح من خلال الآتي :

- كونه يدرس موضوعاً من الموضوعات المتجددة والمهمة بالنسبة لمعاهد التعليم العالي، وفي تقديم الخدمات التعليمية لطلاب معاهد السياحة والفنادق في مصر بشكل الكتروني، من خلال توظيف الجيل الرابع من الجودة لتحقيق جودة الأداء لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب والارتقاء بالمعاهد في الوقت نفسه.
- أنه قد يعتبر إضافة للإنتاج الفكري حيث يمكن أن يفتح آفاق جديدة للبحث التربوي في مجال الجيل الرابع من الجودة.
- أنه تناول الجيل الرابع من الجودة بمعاهد التعلم العالي كأحد أبرز الاتجاهات الحديثة.

2. الأهمية التطبيقية- وتتضح من خلال الآتي :

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

- قد يساعد البحث معاهد السياحة والفنادق في حل المشكلات المتعلقة بالمخرجات التعليمية والعمل على تحسينها بما يتوافق مع متطلبات الثورة الصناعية الرابعة عن طريق الجيل الرابع من الجودة الذي يضمن بقائها واستمرارها ومواكبتها للتغيرات المحلية والعالمية.
- قد تساعد المقترحات الإجرائية للبحث الحالي واضعي السياسات ومتخذي القرارات في قطاع التعليم العالي لتطوير الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق وبما يتواءم مع الجيل الرابع من الجودة.
- يمكن أن يفيد البحث القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس بمعاهد السياحة والفنادق بمصر حيث يقع على عاتقهم تطوير الأداء المؤسسي.
- ترجع أهمية البحث إلى كون كليات ومعاهد السياحة والفنادق هي الجهة المسؤولة عن إعداد وإمداد سوق العمل السياحي بالخريجين، ويقع على عاتقها بالأساس تجديد مخرجاتها بالتوافق على احتياجات السوق ومتطلباته.

حدود البحث

اقتصر البحث على جوانب الأداء المؤسسي، وهي:
- الأداء التدريسي. - الأداء البحثي. - الأداء الإداري.

مصطلحات البحث

تتحدد مصطلحات البحث فيما يلي:

1. التطوير: Development

يعرف التطوير اصطلاحاً بأنه جهد مخطط ومدروس يهدف تطوير الأداء وتحسينه عن طريق تحسين قيم وتطوير المهارات وتغيير أنماط السلوك، وذلك لتحسين قدرات التنظيم على اتخاذ القرار وحل المشكلات (مصطفى كفاي، 2018، 65). كما يعرف بأنه نقله نوعية وكمية من وضع إلى وضع آخر أفضل منه في جميع المجالات (موسى اللوزي، 2000، 48)، وعرف أيضاً بأنه نمط من أنماط التغيير التي يمر بها الأفراد أو النظم الاجتماعية نتيجة لتفاعل العديد من القوى مثل الأفراد

والمنظمات المجتمعية والعادات الاجتماعية وهو تغيير يتصف بالنمو لبيئة معينة أو لوظيفة أو مهارة معينة، وهو يعتمد على مراحل متعددة (فاروق فليته، وأحمد الزكي، 2004، 103).

ويعرف التطوير إجرائياً بأنه تغيير هادف ومخطط له لتطوير جوانب الأداء المؤسسي من خلال الأداء الإداري والتدريسي والبحثي لأعضاء هيئة التدريس بمعاهد السياحة والفنادق في مصر عن طريق تطبيق الجيل الرابع من الجودة بما يحقق أهداف معاهد السياحة والفنادق بكفاءة وفاعلية بهدف تحسين كفاءة المؤسسة في تحقيق أهدافها وحل مشكلاتها.

2. الأداء المؤسسي: Institutional Performance

يعرف الأداء اصطلاحاً بأنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة الموارد المالية والبشرية واستثمارها بكفاءة وفعالية مما يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (عدلى الحسين، 2000، 231).

كما يعرف الأداء بأنه قدرة المؤسسة على استثمار جميع مواردها بكفاءة وفاعلية، مع إنتاج مخرجات تكون متناعمة مع أهداف المؤسسة ومناسبة لمستخدميها. (Petersen, et al., 2003,1)

ويعرف الأداء المؤسسي بأنه "عملية منظمة مستمرة تتطلب تخطيطاً عملياً سليماً وتنفيذاً دقيقاً ومتابعة واعية، أي لا بد من أن يتم وفقاً لاستراتيجيات وخطط وبرامج واضحة ومحددة في أهدافها وأساليبها". (Anderson, 2006, 33)

كما عرف الأداء المؤسسي بأنه: المنظومة المتكاملة لنتائج المهام والأعمال المنوطة بالوحدات الإدارية في المنظمة، والذي يؤدي إلى تفوقها وتميزها وتفرداها في العمل، ويضاعف من قدرتها على إنجاز تلك المهام والأعمال بكفاءة وفاعلية، وتسهم في تحقيق الأهداف الشاملة التي تسعى إليها المنظمة (هايس حتاملة، ونجوى دراوشه، 2019، 271).

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

وهناك من عرفه على أنه : المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية (عبد العزيز جميل وآخرون، 2000، 29). ويعرف الأداء المؤسسي بأنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام المؤسسي إلى تحقيقها. (توفيق عبد المحسن، 2002، 3)

ويعد الأداء المؤسسي مجال واسع لتحقيق الموارد البشرية والمادية والمالية، كما أن هذا الأداء بهذه العناصر يتحقق في إطار تنظيمي يتحدد من خلال هيكل تنظيمي وسياسات، وقواعد، ونظم، وإجراءات وسواء كان الأداء المؤسسي متجهاً إلى إنتاج سلعة أو خدمة فهو لا يخرج في النهاية باتجاهه عن المستفيدين والمنافسين (علي السلمي، 1998، 64).

ويعرف البحث الحالي الأداء المؤسسي إجرائياً بأنه قدرة معاهد السياحة والفنادق على استثمار مواردها المادية والبشرية والتكنولوجية الاستثمار الأمثل وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة لهذه المعاهد من خلال تحقيق جوانب الأداء المؤسسي المختلفة كالإدارة، والأداء التدريسي، والأداء البحثي.

3. معاهد السياحة والفنادق: Tourism Institutes and Hotels

وهي معاهد تابعة لمعاهد التعليم العالي، ومدة الدراسة لنيل درجة البكالوريوس في معاهد السياحة والفنادق أربع سنوات بنظام الفصلين الدراسيين (وفقاً لللائحة الدراسية الموحدة للمعاهد العليا للسياحة والضيافة "مادة 1 ومادة 2") وبها ثلاثة أقسام هي: قسم الدراسات السياحية، وقسم إدارة الضيافة، وقسم الإرشاد السياحي، ويحدد وزير التعليم العالي بعد أخذ رأي المجلس الأعلى لشئون المعاهد في نهاية كل عام جامعي عدد الطلاب من أبناء جمهورية مصر العربية أو غيرهم الذين يقبلون بالمعهد ويكون ترشيحهم عن طريق مكتب تنسيق القبول ما لم يصدر قرار من وزير التعليم العالي بغير ذلك.

4. الجيل الرابع من الجودة: Quality 4-0

ويقصد به تحسين قدرة المؤسسة على تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة باستمرار من خلال استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لاستخراج البيانات وتحليلها ومراقبة العمليات التي تتم داخل المؤسسات بكفاءة وجودة عالية، كما يعبر مصطلح الجيل الرابع من الجودة عن استثمار الأدوات الرقمية الجديدة في تحسين الكفاءة والجودة الخدمية والتشغيلية والإنتاجية التي تقدمها المؤسسات في مختلف المجالات، وذلك لتحقيق الجودة والتميز في الأداء ومستويات عالية من الجودة في عصر التحول الرقمي (Song, Michael and Others, 2020, 788).

ويعرف البحث الحالي الجيل الرابع من الجودة بأنه "استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لاستخراج البيانات وتحليلها ومراقبة العمليات التي تتم داخل المعاهد العليا للسياحة والفنادق بكفاءة وذلك لتحسين جودة أدائها المؤسسي ورفع قدرتها على تقديم خدمات عالية الجودة في عصر التحول الرقمي".

الدراسات السابقة والتعليق عليها

وعلى ضوء ما توصلت إليه الباحثة من دراسات سابقة (عربية وأجنبية)، ترتبط بموضوع البحث الحالي سواء مباشرة أو غير مباشرة، فقد تم تصنيفها إلى ثلاثة محاور أساسية كما يلي:

المحور الأول: دراسات تتعلق بالأداء المؤسسي.

المحور الثاني: دراسات تتعلق بمعاهد السياحة والفنادق في مصر

المحور الثالث: دراسات تتعلق بالجيل الرابع من الجودة

ويعرضها البحث على النحو التالي:

المحور الأول: دراسات تتعلق بالأداء المؤسسي

ومن هذه الدراسات ما يلي:

1 - دراسة السعيد السعيد بدير سليمان (2022). بعنوان: تصور مقترح لتحسين

الأداء المؤسسي بكليات التربية جامعة كفر الشيخ في ضوء أبعاد نموذج ماكينزي

Mckinsey 7-5 من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

هدفت الدراسة تقديم تصور مقترح لتحسين الأداء المؤسسي بكليات التربية جامعة كفر الشيخ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي واستعانت باستبانة كأداة للدراسة الميدانية .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أ- قلة اهتمام كليات التربية بالتحديث الدائم لإستراتيجيتها.
- ب- غياب التعاون بين أقسام الكلية المختلفة.
- ج- ضعف تناسب رواتب ومكافآت أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم مع ما يبذل من مجهودات.
- د- ندرة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في صنع القرارات الخاصة بهم.
- هـ- توافر المهارات والكفاءات اللازمة لتحقيق أهداف الكلية لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

2- دراسة إيمان محمود محمد(2021). بعنوان: "آليات مقترحة لتحسين الأداء

المؤسسي بمعاهد التعليم العالي المصرية على ضوء منهجية هوشين كاثري".

هدفت الدراسة تعرف الأسس النظرية للأداء المؤسسي، وتحديد واقع الأداء المؤسسي بمعاهد التعليم العالي المصرية على ضوء منهجية هوشين كاثري، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة الميدانية (استبانة) من خلال استطلاع رأي الخبراء من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال الإدارة التعليمية والمهتمين بمجال الجودة، ومن تقلدوا المناصب القيادية الأكاديمية بمعاهد التعليم العالي المصرية على ضوء منهجية هوشين كاثري.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- و- وضع آليات مقترحة لتحسين الأداء المؤسسي بمعاهد التعليم العالي المصرية على ضوء المنهجية هوشين كاثري.

3 - دراسة مها أبو المجد (2018) بعنوان: تعزيز الأداء المؤسسي لمعاهد

التعليم العالي المصرية في ضوء فلسفة التفكير الاستراتيجي.

هدفت الدراسة تعرف واقع الأداء المؤسسي والوقوف على ملامح الرؤية المقترحة لتعزيز الأداء المؤسسي لمعاهد التعليم العالي المصرية في ضوء فلسفة التفكير الاستراتيجي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- أ. توعية المسؤولين بمعاهد التعليم العالي المصرية بأهمية التفكير الاستراتيجي ودوره في تعزيز الأداء المؤسسي لمنظومة التعليم الجامعي المصري، وذلك عن طريق عقد الندوات واللقاءات المتعلقة بهذا الشأن.
- ب. وضع برامج متطورة لربط التفكير الاستراتيجي بمدخلات وعمليات ومخرجات معاهد التعليم العالي المصرية مما يعزز من أدائها المؤسسي.
- ج. تضمين الخطط الدراسية وبرامج التعليم في معاهد التعليم العالي المصرية مقررات تدور حول التفكير الاستراتيجي ودوره في صناعة المستقبل وتعزيز الأداء المؤسسي.
- د. تعزيز ودعم التعاون بين معاهد ومراكز الاهتمام بالتفكير الاستراتيجي ومعاهد التعليم العالي المصرية للاستفادة منها وتعظيم أدائها المؤسسي.

4 - دراسة شيري وبيسو وسودو (Shibru, Bibiso, Sodo) (2017).

بعنوان: "تقييم العوامل المؤثرة على الأداء المؤسسي، حالة جامعة ولاية سودو".

هدفت الدراسة استكشاف العوامل التي تؤثر على الأداء المؤسسي لجامعة ولاية سودو (Wolaita Sodo)، وحددت الدراسة تصورات مديري المستوى المتوسط تجاه الأداء المؤسسي والعوامل المؤثرة على أداء الجامعة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيانات منظمة لتقييم العلاقة بين المعايير والأداء

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

المؤسسي لجامعة ولاية سودو، وكذلك المقابلة الشخصية التي طبقت على عينة من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام والمنسقين في ثمان كليات بالجامعة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

أ- إن العوامل المؤثرة على الأداء المؤسسي هي الخبرة في القيادة، والمرتبطة الأكاديمية للمديرين، وتطبيق السياسات والإجراءات، وبناء مجتمع التعلم المهني، وضمان كفاءة الإدارة المالية وتطبيق مبدأ المساءلة.

المحور الثاني : دراسات تتعلق بمعاهد السياحة والفنادق في مصر

ومن هذه الدراسات ما يلي:

1- دراسة علاء الدين عبداللطيف (2022). بعنوان: دور إدارة الجودة في رفع كفاءة الخريجين وملاباتهم لسوق العمل بمعاهد التعليم السياحي العالي (دراسة حالة على معهد القاهرة العالي للسياحة والفنادق)

هدفت الدراسة التعرف على أهداف التعليم السياحي العالي في مصر وتوضيح متطلبات إدارة الجودة في معاهد التعليم السياحي العالي وعلاقته بالاعتماد الأكاديمي بمستوى الخريج، ثم تقديم مقترحات للمساهمة في تحقيق المواءمة بين مخرجات التعليم السياحي العالي ومتطلبات سوق العمل السياحي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وكانت أداة الدراسة الميدانية استبيان تم تطبيقه على الخريجين، وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

ب- أن المناهج الدراسية التي يتم تدريسها بقسم الدراسات السياحية هي مناهج متطورة، غير أنها لا تتناسب مع التطورات في سوق العمل السياحي.

ج- أن مجهودات إصلاح التعليم العالي المصري لم تحقق النجاح المتوقع منها واقتصر مشروع ضمان الجودة والاعتماد في كثير من الأحيان على بعض الإجراءات التنظيمية والورقية التي لا تؤثر مباشرة في فعالية العملية التعليمية.

د- ضعف الموازنة بين مخرجات التعليم السياحي العالي واحتياجات سوق العمل.

2- دراسة محمد حسين ونها غنام (2022). بعنوان: تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي والفندقي وفقاً لرؤية مصر 2030.

هدفت الدراسة تعرف تأثير التحول الرقمي بمتطلباته التطبيقية المختلفة (الإستراتيجية- الثقافية- التنظيمية- القيادة التحويلية- الموارد البشرية) لتحسين مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة والمتمثلة في الأبعاد التالية: (الاستجابة- الاعتمادية- الملموسية- التعاطف- الأمان) بالقطاع السياحي الفندقي وفقاً لرؤية مصر 2030، وذلك من خلال إيجاد العلاقة التآثرية بين التحول الرقمي وتحسين مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي والفندقي، وتحقيقاً لأهداف الدراسة تم استخدام المنهج الاستنباطي والمنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة استبيان تم تطبيقه على المعنيين والمخططين والمسؤولين عن النشاط السياحي والفندقي والأجهزة السياحية الحكومية وعددهم (200) من العاملين بالقطاع السياحي والفندقي.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

أ- أن غالبية آراء أفراد عينة الدراسة ترى وجود أهمية لتوافر البنية الأساسية والإستراتيجيات الأساسية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي والعمل على نشر الخدمات الرقمية المستهدفة في المعاهد التابعة للقطاع السياحي والفندقي المصري.

ب- أهمية العمل على إزالة الصعوبات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في القطاعين السياحي والفندقي لتحسين مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة.

ج- وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي وبين تحسين مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي والفندقي.

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

وهذا يعني أنه كلما زادت متطلبات التحول الرقمي كلما زاد من تحسين مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي والفندقي.

3- دراسة نرمين السيد الخطاب(2018). بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة في التعليم

السياحي والفندقي"

هدفت الدراسة الوقوف على أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم السياحي والفندقي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أدوات الدراسة الميدانية استمارتين الأولى موجهة إلى الطلبة في جامعة الإسكندرية والمعهد العالي للسياحة والفنادق كينج مريوط، والثانية موجهة إلى أعضاء هيئة التدريس بنفس المكان. وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- أ- يحتاج أعضاء هيئة التدريس إلى مزيد من الدورات التدريبية التي تساعدهم على تطبيق المعايير الخاصة بالجودة في التدريس، وفي إعداد المقرر الدراسي.
- ب- الاهتمام بأساليب التعلم الذاتي داخل معاهد السياحة والفنادق.
- ج- العمل على توافر الفنيين المدربين على استخدام الأجهزة والمعدات في كافة المعامل بالمعهد، والعمل على تدريب الطلاب عليها طبقاً للجدول المعلن.
- د- ضعف الدعم المادي للأبحاث العلمية، بالإضافة إلى ضعف إمكانات المكتبات بالمعهد.
- هـ- الاهتمام بنوعية الطلاب المتعثرين لمساعدتهم ولرفع مستواهم بالمعهد.

4- دراسة نهلة محمد حلمي وهاني عاطف قزمال (2017). بعنوان: "تقييم

رضا الطلاب من المقررات العملية في المعاهد العليا للسياحة والفنادق: بالتطبيق على قسم الدراسات الفندقية".

هدفت الدراسة تقييم شامل عن مدى فاعلية واستفادة الطلاب من المقررات العملية في المعاهد العليا للسياحة والفنادق بمصر، والوقوف على مواطن الضعف الحالية والتعرف على مشكلاتها والوصول إلى مجموعة من التوصيات لتطوير وتحديث هذه المقررات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وكانت أداة الدراسة الميدانية استمارة استقصاء تم تطبيقها على عينة من طلاب (أربعة من المعاهد العليا للسياحة والفنادق) وعددهم (700) طالباً من الفرقة الثانية وحتى الفرقة الرابعة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

أ. وجود حضور ملحوظ في 26 عنصراً من 34 من عناصر التقييم الذي لا يتعدى

75% من رضا الطلاب والذي أبرزت في دورة وجود الامكانات التعليمية.

ب. قلة كفاءة الأجهزة والمعدات الموجودة بأماكن التدريب وندرة مواكبة التطور التكنولوجي.

ج. ضعف محتوى المقررات العملية والتي لا ترقى إلى إكساب الطالب المهارات الفنية المطلوبة بسوق العمل.

المحور الثالث : دراسات تتعلق بالجيل الرابع من الجودة

ومن هذه الدراسات ما يلي:

1 - دراسة أماني محمد عبد السلام (2021). بعنوان: "تصور مقترح لتحويل

جامعة أسيوط لإحدى جامعات الجيل الرابع في ضوء أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر 2030م"

هدفت الدراسة تقديم تصور مقترح لتحويل جامعة أسيوط إلى جامعات الجيل

الرابع في ضوء أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر 2030م، وكذلك تحديد متطلبات

تحويل جامعة أسيوط إلى جامعات الجيل الرابع في ضوء أهداف التنمية المستدامة

ورؤية مصر 2030م.

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وكانت أداة الدراسة الميدانية (الاستبانة) للتعرف على آراء مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أسيوط حول توافر متطلبات تحويل جامعة أسيوط لإحدى جامعات الجيل الرابع عددهم (260) عضواً.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ. أن هناك متطلبات للتعليم الفعال وفقاً لجامعات الجيل الرابع منها تطوير البرامج التعليمية باستمرار وفقاً للمعايير العالمية.

ب. أن هناك متطلبات للبحث العلمي، وفقاً لجامعات الجيل الرابع منها تطوير الخطة البحثية للجامعة لمواكبة التوجهات العالمية للبحث العلمي.

ج. أن هناك متطلبات لخدمة المجتمع وفقاً لجامعات الجيل الرابع منها استحداث برامج تعليمية تلبي احتياجات سوق العمل وتسد فجوة المهارات الوظيفية.

- هناك متطلبات القيادة والحوكمة وفقاً لجامعات الجيل الرابع منها تشجيع المبادرات والعمليات التنظيمية والرقابية المبتكرة للجهاز الإداري.

- أن هناك متطلبات لمعاهد التعليم العالي الذكية وفقاً لحاجات الجيل الرابع ومنها تدريب أعضاء هيئة التدريس على إعداد المقررات والاختبارات الإلكترونية.

- متطلبات تنمية الإبداع والابتكار وفقاً لجامعات الجيل الرابع ومنها تشكيل أنظمة تتبنى استراتيجية الابتكار المفتوح وتسخير تقنيات الذكاء الاصطناعي.

2 - دراسة هالة مغاوري (2020) بعنوان: القيادة التشاركية مدخل لتحقيق

الجيل الرابع من الجودة بمعاهد التعليم الجامعي في مصر "دراسة مستقبلية".

هدفت الدراسة تعرف الإطار المفاهيمي للجيل الرابع من الجودة وخطوات تحقيقه في معاهد التعليم العالي للوصول إلى وضع آليات مقترحة لتحقيق الجيل الرابع من الجودة في معاهد التعليم الجامعي على ضوء القيادة التشاركية من وجهة نظر خبراء

التربوية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما استعانت بأسلوب دلفي (Delphi Technique) بجولاته الثلاث.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

أ. من الآليات المقترحة لتحقيق الجيل الرابع من الجودة في معاهد التعليم الجامعي

ما يلي:

- تزويد المؤسسة التعليمية بالأجهزة الذكية والبرامج المتطورة في تحليل البيانات المتعلقة بها وبالأعضاء العاملين فيها.

- دعم خدمات الانترنت وتطوير تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة التعليمية.

- التحول نحو المقررات الإلكترونية بخطة واضحة واستخدام أساليب تقويم رقمية تتناسب معها.

- استخدام برامج تقنية متطورة في تحقيق الربط الشبكي بين وحدات وأقسام المؤسسة التعليمية أفقياً ورأسياً عبر الانترنت لتحقيق التكامل فيما بينها.

- استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في ابتكار طرق جديدة لتحقيق فعالية جودة الأداء المؤسسي بالتعليم الجامعي

ب. ومن المعوقات التي تواجه تحقيق الجيل الرابع من الجودة في معاهد التعليم العالي:

- ضعف البنية التحتية اللازمة لتحقيق التطوير في تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة التعليمية.

- قلة التمويل اللازم لتجهيز المؤسسة التعليمية بالأجهزة الذكية المتطورة.

- صعوبة توفر الامكانيات التكنولوجية اللازمة لتعليم القيادات والمرؤوسين كل ما هو جديد في المجال الرقمي.

3 - دراسة منة الله أبو لبهان (2019) بعنوان: تصور مقترح للانتقال بمعاهد

التعليم العالي المصرية إلى جامعات الجيل الرابع في ضوء الثورة الصناعية الرابعة. هدفت الدراسة الوقوف على النظريات التي فرضتها الثورة الصناعية الرابعة على معاهد التعليم العالي والمهارات المستقبلية المرجوة من الخريجين، والتعرف على الاطار المفاهيمي للثورة الصناعية الرابعة وأهم ملامح جامعات الجيل الرابع ومتطلبات تحول معاهد التعليم العالي المعاصرة نحو جامعات الجيل الرابع ولتحقيق ذلك تم تطبيق المنهج الوصفي.

وتوصلت نتائج الدراسة الدراسة إلى وضع تصور مقترح يوضح مجموعة من الآليات التي من خلالها يمكن الانتقال بمعاهد التعليم العالي المصرية إلى جامعات الجيل الرابع للتكيف من متطلبات الثورة الصناعية الرابعة.

التعليق على الدراسات السابقة

يتضح من خلال العرض السابق للدراسات السابقة التي اهتمت بمحاور البحث الثلاثة، يعرض البحث لأوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة.

كما يعرض لأوجه الاستفادة من الدراسات السابقة؛ وكذلك أوجه تمايز البحث الحالي على الدراسات السابقة وذلك على النحو التالي:

أولاً - أوجه التشابه بين البحث الحالي والدراسات السابقة:

يتشابه البحث الحالي مع بعض الدراسات السابقة في الآتي:

1. معظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي وكذلك البحث الحالي.
2. بعض الدراسات السابقة تناولت الجيل الرابع من الجودة في الجامعات المصرية مثل دراسة أماني محمد وهاله مغاوري والتعليم العالي مثل دراسة منة الله.

3. بعض الدراسات تناولت الأداء المؤسسي بمعاهد التعليم العالي مثل: دراسة مها أبوالمجد وإيمان محمود .

4. بعض الدراسات تناولت إدارة الجودة في التعليم العالي للسياحة والفنادق مثل: دراسة محمد حسين ونرمين السيد وغيرهم.

ثانياً - أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تم التركيز في البحث الحالي على تطوير الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء تطبيقات الجيل الرابع من الجودة وهو ما لم تتناوله أية دراسة من الدراسات السابقة.

ثالثاً - أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

استفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة فيما يلي:

1. تعرف آخر ما توصلت إليه هذه الدراسات فيما يتعلق بالمتغيرات الثلاثة للبحث الحالي.
2. اختيار المنهج المناسب لمعالجة موضوع البحث الحالي.
3. تدعيم الإطار النظري الخاص بالجيل الرابع من الجودة.
4. معرفة بعض المراجع والمصادر المختلفة المستخدمة في جمع المعلومات.

رابعاً - أوجه تمايز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

تميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة في النقاط التالية:

1. يعد هذا البحث من الدراسات القليلة - على حد علم الباحثة - التي تناولت الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق على ضوء تطبيقات الجيل الرابع من الجودة.
2. عرض البحث لجوانب الأداء المؤسسي مثل: الأداء الإداري - والأداء التدريسي- والأداء البحثي، وهو ما لم تتناوله أي دراسة سابقة.

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

منهج البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وتحديد الأشياء التي تتعلق بالحالة الراهنة قيد الدراسة (جابر عبد الحميد، 2012، 215)، مما يساعد في الوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم واقع الظاهرة واكتشاف العلاقة الارتباطية بين متغيرين أو أكثر (جميل حمداوي، 2018، 40).

خطوات البحث

يسير البحث الحالي وفقاً للخطوات التالية:

الخطوة الأولى: الأداء المؤسسي لمعاهد التعليم العالي على ضوء متطلبات

الجيل الرابع للجودة-إطار نظري وتتناول هذه الخطوة المحاور التالية:

أولاً - ماهية الأداء المؤسسي وأهميته **Institution Performance**

ويعرف الأداء المؤسسي بأنها "مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف التحسين المستمر في المنتج التعليمي"، وتشير كذلك إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في هذا المنتج وفي العمليات والأنشطة التي تحقق من خلالها تلك المواصفات مع توفير أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسة التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (مسعد أبوالديار، 2022، ص17).

كما عرف الأداء المؤسسي بأنها: المنظومة المتكاملة لنتائج المهام والأعمال المنوطة بالوحدات الإدارية في المنظمة، والذي يؤدي إلى تفوقها وتميزها وتفرداها في العمل، ويضاعف من قدرتها على إنجاز تلك المهام والأعمال بكفاءة وفاعلية، وتسهم في تحقيق الأهداف الشاملة التي تسعى إليها المنظمة. (حاييس حتاملة، ونجوى دراوشه، 2019، ص271)

ويعرف الأداء المؤسسي أيضاً "جميع الجهود المخصصة والمنظمة التي تقوم بها معاهد التعليم العالي بهدف سد الفجوة بين الأداء المرغوب والأداء الحالي"، من خلال تنمية الموارد البشرية والمادية وتطويرها وتحقيق فاعلية الأداء وكفاءته، بما يؤثر

إيجابياً في البيئة الداخلية والخارجية، وينسجم مع البيئة المحيطة بما يؤدي إلى تحقيق الفاعلية الكلية للمؤسسة، ويضمن لها الصمود في وجه المعاهد المنافسة، وتحقيق الأداء المتميز، وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة والمجتمع". (محمد جاد حسين، 2015، ص41)

وتكمن أهمية الأداء المؤسسي في إرضاء أو إشباع حاجات المستفيد، والتطوير المستمر للعمليات والمنتجات وجميع أنشطة المؤسسة لتحقيق أعلى مستوى من الأداء، كما يظهر الأداء المؤسسي من خلال علاقات المؤسسة ومدى تحقيق الميزة التنافسية سواء في المؤسسة الإنتاجية أو الخدمية (عبد الحر علي، 2007، ص35).

كما تبرز أهمية الأداء المؤسسي كونه مرآة تعكس قدرة تحقيق معاهد التعليم العالي- ومنها معاهد السياحة والفنادق - لأهدافها على المدى البعيد من خلال استثمار وتوظيف مختلف مواردها في إطار الأخذ بعين الاعتبار تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية لأنشطتها، وهو محصلة لقدرة المنظمة في استثمار مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، أي أنه انعكاس لكيفية استخدام هذه المعاهد لمواردها المادية والبشرية واستثمارها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (وائل أدريس وظاهر الغالبي، 2009، ص33).

وتستمد أهمية الأداء المؤسسي مما يلي: (حاييس حتاملة، نجوى دراوشة، 2019، ص271)

- ثبات العمل واستمراره .
- التزام العاملين بمعاهد السياحة والفنادق في المؤسسة التعليمية بمنظومة القيم والمبادئ التي يتمحور حولها أدائهم وسلوكهم وعلاقتهم الوظيفية والإنسانية.
- الحفاظ على تراكم الخبرات والتجارب والمعلومات.
- ندرة تفرد القيادة باتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة، كما أنه لا يتأثر بتغيير القيادات.

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

- أنه يوفر الاستقرار الإداري للمؤسسة، وذلك من خلال اتباع مجموعة من نظم العمل (سياسات وقواعد إجراءات وأنظمة) تعمل على تحقيق الأهداف بالوسائل المتاحة بما يتفق مع رؤية ورسالة المؤسسة. معاهد التعليم العالي.
- ويتميز الأداء المؤسسي بمجموعة من الخصائص، منها: (محمد العدوانى، 2002، ص22)
- المحافظة على ثبات العمل واستمراريته، من خلال الخبرات التراكمية والتجارب السابقة التي تثرى المؤسسة ولا تتأثر بتغير القيادات.
- اختيار أفضل الأساليب والنظريات الإدارية التي تحقق تفوقاً للمؤسسة على مستوى الخدمات التي تقدمها.
- استثمار جهود كافة الأفراد العاملين نحو تطوير المؤسسة في إطار واضح من الواجبات والمسئوليات والمشاركة الجماعية في تحقيق الأهداف.
- التركيز على العنصر البشري وتنميته وتأهيله باستمرار واستقطاب أفضل الكفاءات من خلال سياسة متطورة للمؤسسة في التوظيف.
- إيجاد القيادات البديلة وإتاحة المجال للمتميزين لممارسة تقدمهم في الوظائف العليا.
- الإدارة الفعالة للمعلومات تساعد في تعزيز وتوجيه المؤسسة وتطويرها وإدارتها بطريقة فعالة تُعد عاملاً من عوامل النجاح.
- إدارة دقيقة واستخدام جماعي يعتمد على رؤية شاملة، ونظم معلومات دقيقة، واستخدام فعال مناسب للموارد (A Fkhami, 2015, p. 2).

كما يمكن إضافة عدة خصائص أخرى، ومنها:

- تحقيق الفاعلية والاستقرار الإداري والمالي من خلال استثمار طاقات الأفراد والاستفادة من ذوي الخبرة والكفاءة والاستخدام الأمثل للموارد (Jackson & Others, 2014, p. 319).
- تمكين العاملين وتغليب المصلحة الجماعية على مصالحهم الفردية (Iqbal & Yilmaz, 2014, p. 36)

1. جوانب الأداء المؤسسي لمعاهد التعليم العالي

بدأ التعليم بمعاهد السياحة والفنادق بمصر وشمل مرحلة البكالوريوس والماجستير والدكتوراه في الدراسات السياحية والفندقية، وهي دراسات بينية ترتبط بالعديد من العلوم الأساسية والتطبيقية والإنسانية (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، 2009).

وقد بدأت المدارس الفندقية في الظهور منذ منتصف القرن التاسع عشر في دول أوروبية، ثم تطورت إلى معاهد علمية قبل المستوى الجامعي لمدة سنة أو سنتين في بداية منتصف القرن العشرين وكانت بداية ظهور معاهد وكليات السياحة والفنادق في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان ظهور أول معهد عالي للسياحة سنة 1996 في مدينة مدريد بأسبانيا، ثم انتشرت في مختلف أنحاء العالم (سامح رفعت، 2016).

وتتمثل جوانب الأداء بمعاهد التعليم العالي فيما يلي:

أ) الأداء الإداري لمعاهد التعليم العالي

ويتم عرضة على النحو التالي :

- تعمل معاهد السياحة والفنادق على تطوير الأداء الإداري بها للوصول إلى الجودة وأفضل ما يمكنها من الاستمرار والبقاء في المنافسة مع الآخرين.
- تعمل على التحسين المستمر والدائم للأداء الإداري من أجل رفع مستوى الأداء الوظيفي.
- ضرورة إزالة العوائق التنظيمية والخلافات الموجودة بين الأقسام والإدارات المكونة لمعاهد السياحة والفنادق.
- وجود هدف ثابت لتحسين الخدمات المقدمة بمعاهد السياحة والفنادق.

ولتطوير الأداء الإداري هناك عدة متطلبات لمعاهد السياحة والفنادق حيث تعمل الإدارة العليا على تحقيق جودة الأداء المؤسسي ونشر ثقافتها وتنمية الموارد البشرية

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

والتخطيط الاستراتيجي والشمولية واستمرارية المتابعة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وعمليات التحسين المستمر وتطوير المناهج الدراسية وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية وتوفير قاعدة بيانات ومعلومات يركز عليها نظام ضمان الجودة، بالإضافة إلى وضوح رؤية ورسالة معاهد السياحة والفنادق (مجاهد عناني، 2015، 102).

وأن يتوافر لدى معاهد السياحة والفنادق سياسات لإدارة الجودة، وتتمثل في وجود خطة إستراتيجية لهذه المعاهد من حيث تطبيق سياسات ولوائح تلك المعاهد والتفاعل مع المستفيدين من أجل اكتساب ثقة المجتمع وفعالية نظام المراجعة الداخلية لضمان الجودة والارتقاء بمستوى إعداد الخريجين وتأهيلهم وتدريبهم والتنوع في البرامج المميزة استجابة لمتطلبات واحتياجات مختلف فئات وشرائح المجتمع واحتياجات سوق العمل السياحي (عزة مصطفى، 2012، 167).

إضافة إلى ما سبق توجد عدة متطلبات تسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وجودته وهي:

- التعامل مع الأزمات وإدارة المخاطر في بيئة العمل السياحية.
- ممارسة مهارات الاتصال والتواصل الفعال في بيئة العمل السياحية.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة الملائمة لمجال العمل السياحي والفندقي.
- فهم البيئة التنظيمية لمجال العمل السياحي والفندقي.
- إقامة الشبكات الرسمية وغير الرسمية مع الأفراد في سوق العمل.
- رفع كفاءة البنية الأساسية لشبكات المعلومات بمعاهد السياحة والفنادق.
- رفع قدرات ومهارات الجهاز الإداري والأكاديمي في معاهد السياحة والفنادق على التعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات والوسائط المتعددة.

- مرونة اللوائح والتشريعات لتفعيل الاستخدام الأمثل للموارد التكنولوجية والاستدامة لها في معاهد السياحة والفنادق.
- تغيير الثقافة التنظيمية السائدة من خلال نشر ثقافة استخدام التكنولوجيا والانترنت، وثقافة التعلم الإلكتروني من خلال عقد الندوات وورش العمل. (أسامة عبد السلام علي، 2013، 10)
- بناء أنظمة وتشريعات تسهم في دعم العملية التعليمية بشكلها المعاصر من ناحية وتكون قادرة على إدارة عملية التعليم بشكلها الجديد من ناحية أخرى. (تودري حنا، 2010، 58)
- تجهيز القاعات التدريسية بمعاهد السياحة والفنادق بوسائل تعليمية تكنولوجية متطورة.
- تزويد القاعات التدريسية بمعاهد السياحة والفنادق بانترنت عال الكفاءة.
- إتاحة مواقع إلكترونية ومنصات مناسبة للتواصل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب بمعاهد السياحة والفنادق. (هالة مغاوري، 2020،)
- تحديث الهياكل التنظيمية وتوفير قاعدة بيانات ومعلومات يركز عليها نظام ضمان الجودة وتساعد في عملية اتخاذ القرارات، ووضوح رؤية ورسالة وأهداف معاهد السياحة والفنادق والقيادات وأعضاء هيئة التدريس والطلاب وجميع العاملين بهذه المعاهد (عناني، 2015).
- وجود قيادة تشاركية ذات كفاءة قادرة على التكيف والتوافق مع المتغيرات والتحديات.

ب) الأداء التدريسي لمعاهد التعليم العالي

يعتبر التدريس من الوظائف الأساسية لجميع معاهد التعليم العالي ومنها معاهد السياحة والفنادق، حيث يشغل قدراً كبيراً من وقت وتفكير أعضاء هيئة التدريس، وله تأثير كبير على الطلاب من حيث تكوين شخصياتهم وتنمية قدراتهم، فضلاً عن تزويدهم

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

بالعديد من المهارات والممارسات المهنية المتخصصة من ناحية أخرى. (رشا عويس، 2006، 12).

وتقاس سمعة هذه المعاهد بمستوى أداء ومكانة علمائها، ومن ثم تهتم بإعداد وتكوين أعضاء هيئة التدريس (الصيرفي، 2006، 18).

يُعد الأداء التدريسي من أهم العوامل التي تساعد مختلف معاهد التعليم العالي على تحقيق أهدافها التربوية، حيث يمارس عضو هيئة التدريس عملية التدريس كمتطلب أساس لدوره ووظيفته بها ولا تزال عملية التدريس تأخذ المساحة الأكبر من اهتمامات معاهد التعليم العالي، كما أن لأعضاء هيئة التدريس دور جوهري في تعلم الطالب ومواصلته الدراسة (هارولد كيثم وسينفيا جونسون، 2005، 105).

* مفهوم الأداء التدريسي وأهميته

يعرف الأداء التدريسي بأنه : مجموع العمليات والإجراءات و الأساليب التي يقوم بها عضو هيئة التدريس أثناء الموقف التعليمي، وتشكل نمطا متميزا لسلوكه في التدريس (رضا عويس و آخرون ، 2015 ، 100).

ويعرف أيضا بأنه: كل ما يقوم به عضو هيئة التدريس من مهام ومسئوليات داخل قاعات المحاضرات أو في أي موقف أو نشاط تعليمي، ويرافها أقرانه أو رؤساؤه أو طلابه لإحداث تغيرات مرغوبة في شخصية طلابه، وذلك في ضوء أهداف وتوقعات جامعته ومجتمعه (مجدي يونس، 2015، 592).

ويعرف الأداء التدريسي بأنه كل ما يقوم به عضو هيئة التدريس من أنشطة وعمليات وإجراءات وسلوكيات تعليمية تتعلق بعملية التدريس داخل قاعة التدريس أو خارجها. (جرادات، 2016، 35)

ويمكن أن يسهم الأداء التدريسي في تعزيز تنافسية معاهد التعليم العالي عبر توجيه الاهتمام من قبل معاهد التعليم العالي لبعض المتطلبات مثل سياسة القبول، أنظمة تقويم الطلاب، بتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس وتطويرهم، تطبيقات التعليم

الإلكتروني، نوعية البرامج الأكاديمية المقدمة والاعتماد الأكاديمي لتلك البرامج والإرشاد الأكاديمي للطلاب. (عثمان الصالح، 2012، 300)

ومستوى الأداء التدريسي يعد من أهم المؤشرات على كفاءة الأستاذ الجامعي الذي يقوم به، والذي يعد من أهم المدخلات في تحقيق الأهداف التربوية، بل يعد من أهم الأدوار الرئيسية لأعضاء هيئة التدريس بمعاهد التعليم العالي.

كما قد يعد المؤثر الأقوى في إحداث التغيرات المطلوبة في الطلاب بمعاهد التعليم العالي وفي تحقيق أهدافها (مجدي يونس، 2015، 587)، ويستمد الأداء التدريسي أهميته أيضاً من تحقيقه لأهداف معاهد التعليم العالي في إعداد وبناء مخرجات مؤهلة ذات كفاءة عالية تلبي حاجات المجتمع ومتطلباته المختلفة، ويعد عضو هيئة التدريس العنصر الأساسي والجوهري في العملية التعليمية لأنه يقود العمل التربوي والتعليمي ويتعامل مع الطلاب مباشرة فيؤثر في تكوينهم العلمي والاجتماعي، ويعمل على تقديم معاهد التعليم العالي وتطويرها (سهير حسن، 2015، 66-67).

* مجالات الأداء التدريسي

تتعدد مجالات الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس وتقتصر الدراسة على

مجالين هما:

المجال الأول: أساليب التدريس

يعد اختيار وتحديد أساليب التدريس المناسبة مقوماً أساسياً من مقومات الأداء التدريسي ومهمة رئيسية من مهام عضو هيئة التدريس أثناء أدائه، فعملية التدريس ليست عبارة عن حشو أفكار وتلقين معارف واسترجاع معلومات، وإنما هي عملية هادفة تتطلب إشراك الطالب ودعم دوره الإيجابي والفعال، فلم تعد المحاضرة هي الطريقة الوحيدة في التدريس، كما كانت من قبل، وإنما هناك العديد من الطرق والأساليب التي تعتمد على المناقشة والحوار والتعليم التعاوني، والتدريس المصغر، وطريقة المشروع (جمال الدهشان، وجمال السيسي، 2004، 13-14).

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

وتتضمن ممارسات عملية التعليم إجابة إدارة قاعات التعليم، وترتبط هذه الممارسات بمدى قدرة عضو هيئة التدريس على تهيئة بيئة تعليمية تسهل عملية التعليم من خلال الاعتماد على نظريات التعلم المعدة للمواقف التعليمية والتدريبية (زيد سليمان، ومحمد فؤاد، 2010، 22).

المجال الثاني: الإرشاد الأكاديمي

الإرشاد الأكاديمي مسئولية مشتركة بين عضو هيئة التدريس والطلاب في اتخاذ القرار، ويعرف الإرشاد الأكاديمي بأنه العملية المنظمة والمخطط لها لمساعدة الطلاب على مواجهة مشكلاتهم التي تقلل من فاعلية العملية التعليمية ومساعدتهم على التخلص من هذه المشكلات والسيطرة عليها. (فاروق فيله، أحمد الزكي، 2004، 23-24) ولكي ينجح عضو هيئة التدريس في القيام بدور المرشد الأكاديمي أن يأخذ بعين الاعتبار التالي: (زينب عبدالنبي، 2016، 495)

- إعداد برامج توجيه للطلاب المستجدين للتعريف أساساً بنظام الدراسة والاعتبارات وتحقيق التكيف اللازم مع الدراسة الجامعية وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم.
- إعداد برامج إرشادية للطلاب المتفوقين بمساعدتهم على الاستمرار في التفوق وتشجيعاً لهم وتحفيزاً لغيرهم، وللطلاب المتعثرين لمعاونتهم في تجاوز عثراتهم وتحقيق النجاح المنشود.
- تشجيع الطلاب على المشاركة في الأنشطة الطلابية في مختلف مستوياتها.
- إظهار المساعدة والاهتمام بمساعدتهم في تحقيق أهدافهم التعليمية.
- المراجعة الدورية والتحديث المستمر لمحتوى المقررات الدراسية بمعاهد السياحة والفنادق بما يتوافق مع متطلبات الخريج وأن تتوافق مع أحداث المستجدات في سوق العمل فيما يخص مرحلة البكالوريوس. (علاء الدين أسامة، 2022، 186)

-
- تصميم وتنفيذ برامج تدريبية بشكل مستمر وفقاً للمستجدات في سوق العمل السياحي لرفع كفاءة الطلبة والخريجين وتأهيلهم لسوق العمل.
 - تدريب أعضاء هيئة التدريس على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيف التقنيات الحديثة في تدريبهم لرفع أدائهم الأكاديمي والبحثي والمجتمعي. (عبد العليم، عبد المعطي، أحمد، 2018، 258)
 - تأهيل وتدريب الطلاب على استخدام التقنية الرقمية والتعرف على مستجدات العصر في مجال التعليم. (تودري حنا، 2010، 58)
 - امتلاك بعض المهارات كاستخدام الوسائط المتعددة عبر شبكة الانترنت ومهارة تصميم المقررات الإلكترونية.
 - توظيف البريد الإلكتروني والتواصل مع الطلاب بكفاءة.
 - امتلاك القدرة على الربط بين الجانب النظري للمقررات والجانب العملي لها.
 - تزويد الطلاب بالأساسيات والمفاهيم والمنهجيات المرتبطة بمختلف الأنشطة في مجال السياحة والفنادق وبناء المفاهيم الصحيحة ورفع إدراك الطلاب بأهمية السياحة والفنادق في الاقتصاديات المحلية والعالمية وإعداد وتزويد الطلاب بأخلاقيات وآداب المهنة في قطاعي (السياحة والفنادق) (محمد حمزة، 2013، 19).
- ويشير الواقع الفعلي إلا إلى أن هناك ارتفاع في العبء التدريسي الملقى على عاتق أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم نتيجة الضغوط المتزايدة والعديد من الالتزامات تجاه الطلاب والمناهج والتوسع في المعرفة والنشاطات الإضافية ونظام الترقيات وكثيراً منهم لا يملكون الوقت والطاقة، مما ترتب عليه ضعف مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الأنشطة العامة داخل معاهد التعليم العالي، ومنها معاهد السياحة والفنادق، وكذلك غياب التنظيمات المستقلة بأعضاء هيئة التدريس (أحمد الرفاعي وآخرون، 2017، 36-37).

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

وفي مجال تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس يتبين وجود صعوبات وثرعات في عملية التقييم وأدواته، فمعظم الجامعات ومعاهد التعليم العالي المصرية مازالت تقتصر على تقييم الإنتاج العلمي أو البحثي وتغفل الصفات النوعية والكمية التي يستلزم أن تتوفر في هذا الإنتاج والأدوات المناسبة لقياسه.

وعلى ضوء ما سبق يتضح بقياس الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس، إنه بمثابة أساس لعملية قياس جودة الأداء بمعاهد السياحة والفنادق، وذلك أن مستوى الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس يؤثر سلباً أو إيجاباً على كفاءة وجودة الأداء المؤسسي بمعاهد التعليم العالي في ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة تحقيقاً لأهدافها (علاء عبد اللطيف، 2022، 34)

ج- الأداء البحثي لمعاهد التعليم العالي

البحث العلمي هو الوسيلة التي يمكن بواسطتها الوصول إلى حلول لمشكلات محددة، وهو الطريق الوحيد للمعرفة في معظم دول العالم المتقدم، ويعتبر البحث العلمي الركيزة الأساسية لاعتماد وتصنيف معاهد التعليم العالي كمعاهد منتجة وأحد مؤشرات الجودة بها.

ويعد البحث العلمي من واجبات عضو هيئة التدريس، ليس فقط لغرض النمو المهني والترقية لدرجة أعلى، ولكن أيضاً لتعزيز مهامه الأخرى في مجالات نقل المعرفة، ولما كان البحث العلمي يعتمد على الإبداع والابتكار وإيجاد المعرفة الجديدة، فإنه يستلزم توفير المتطلبات والمناخ المناسبين للنهوض بحركته والاهتمام به وكذلك توفير الموارد المالية المناسبة، وتجهيز المعامل والورش بأحدث المعدات، ودعم البحوث المبتكرة، والتشجيع على حضور المؤتمرات والمشاركة البحثية فيها. (بن مسعود، 2015، 45).

* مفهوم الأداء البحثي وأهميته

يعرف الأداء البحثي بأنه: العملية التي يتم من خلالها القدرة على الإضافة العلمية إلى رصيد المعرفة القائمة من قبل أعضاء هيئة التدريس عبر الأنشطة العملية. (عبدالوهاب الحاييس، 2010، 9)، كما يعرف بأنه: نشاط بحثي أو إنتاجية بحثية وعلمية يقوم بها عضو هيئة التدريس من أجل اكتشاف معارف جديدة ومفيدة وتوزيعها وتخزينها. (Kao Epaoban, 2009, 26)

وللبحث العلمي مكانة مهمة في مجتمع المعرفة حيث يمثل عاملاً أساسياً في إنتاج المعرفة وتجديدها وتطويرها، كما أنه أصبح يمثل ركيزة لتمييزها في التعليم العالي، وأساساً لترقية أعضاء هيئة التدريس، بالإضافة لذلك فإنه يسهم بشكل حيوي في تمويل التعليم العالي، ويعد قاعدة رئيسة للتنمية المهنية المستدامة لأعضاء هيئة التدريس. (رشا عويس وآخرون، 2015، 104)

وتتضح أهمية الأداء البحثي في كونه وسيلة لتقييم الأداء سواء أكان ذلك على مستوى معاهد التعليم العالي أم على مستوى عضو هيئة التدريس، فعلى مستوى التعليم العالي فإن مجموع البحوث والإصدارات التي تنتجها المعاهد العليا تعد عنصراً أساسياً في ضمان الاحتفاظ بالتماسك، والتقويم والمنافسة، أما على مستوى عضو هيئة التدريس فيهتم الأداء البحثي بإحداث تنمية مهنية له من خلال توفير بيئة محفزة على الابتكار والإبداع، بالإضافة إلى ما يحققه الاتصال المهني الفعال بين أعضاء هيئة التدريس من ثقة في أنفسهم ورضا وظيفي يسهم في تحقيق ذاتهم. (Eva Marianne, 2010, 9)

* مجالات الأداء البحثي

تتعدد مجالات الأداء البحثي لعضو هيئة التدريس ومنها الانتاجية العلمية والإشراف على الرسائل العلمية ويوضحها البحث على النحو التالي:

المجال الأول: الإنتاجية العلمية

يُعد إنتاج البحوث العلمية من أهم مجالات الأداء البحثي الذي يقوم به عضو هيئة التدريس، والإنتاجية العلمية هي الوسيلة الأولى لتحقيق الرقي المعرفي بمعاهد التعليم العالي حول العالم حيث عكست الإنتاجية العلمية أثراً كبيراً في تطوير وتحديث البرامج الأكاديمية بما يتناسب مع التغيرات التي تشهدها المؤسسات التعليمية، كما مكنت أعضاء هيئة التدريس من تصميم وتحسين البرامج الأكاديمية والمناهج التعليمية بناء على مؤهلاتهم وخبراتهم وتطوير أسس ومقومات البحث العلمي وتعظيم دوره بين الطلاب. (Amanda & John, 2014, 2)

وتعتبر الإنتاجية العلمية عن الناتج الذي ينجزه كل أكاديمي على مدى فترة محددة وفقاً للوقت المخصص لهذا العمل (Hassan, Tymms, Ismail, 2008, 284). وتتأثر الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بمجموعة من العوامل منها: (هشام بن عبدالله، 2011، 115).

- العوامل النفسية والفردية وتتمثل في: الدافعية - موضوعات الاهتمام لدى كل عضو من أعضاء هيئة التدريس - العمر - سنوات الخبرة - الدرجة العلمية.
- العوامل ذات الطابع التراكمي مثل: مكانة المؤسسة التعليمية التي حصل عليها عضو هيئة التدريس منها على درجة الدكتوراه- التقييم- الدعم المؤسسي.
- العوامل المدعمة مثل: الزملاء في العمل - الإنتاجية المبكرة.

المجال الثاني: الإشراف على الرسائل العلمية

يمثل الإشراف على الرسائل العلمية أهم مصادر المساندة والتوجيه للباحث فيما يتعلق بالنواحي البحثية والأكاديمية إضافة إلى أن العلاقة الإشرافية تسهم بقدر كبير في بث روح الثقة بالنفس لدى الطالب، كما تتمثل أهمية الإشراف للطالب في إسهام المشرف في تكوين الشخصية العلمية المستقبلية لديه، إضافة إلى تعويده على الالتزام بما يتعلق

بالبحث العلمي من أخلاقيات وضوابط، كذلك يسهم الإشراف الفعال في إعداد الطالب للعمل في مجال البحث العلمي أو التدريس بمعاهد التعليم العالي، وإعداده للإشراف مستقبلاً على طلاب الدراسات العليا كجزء من متطلبات عمله البحثي والأكاديمي. (محمود عبدالمجيد، 2014، 374).

وعلى ضوء ما سبق يتضح أن الأداء البحثي للمعاهد يعكس أدوار أعضاء هيئة التدريس لتحسين جودة الأداء المؤسسي، من أجل إنتاج أبحاث متميزة، كما أن الأداء البحثي يعد من المعايير الرئيسية في التصنيفات العالمية لمؤسسات التعليم العالي، مما يحقق ميزة تنافسية، بالإضافة إلى أهميته في نمو المعرفة العلمية والارتقاء بها. وتتمثل معوقات الأداء البحثي لعضو هيئة التدريس بالمعاهد فيما يلي: (رشدي طعيمة، محمد البندري، 2014، 146-147).

- تزايد الأعباء التدريسية والإدارية.
- غياب التسويق لنتائج البحوث العلمية.
- ندرة وضع نتائج البحوث القائمة على أصول علمية موضع التطبيق.
- الافتقار إلى خطة تتعاون فيها الأقسام العلمية المختلفة على إجراء البحوث المشتركة.

كما تتمثل معوقات الأداء البحثي لعضو هيئة التدريس في: (حنان محمود،

2019، 195)

- محدودية إنتاج عضو هيئة التدريس من البحوث العلمية التشاركية.
- قلة فرص الابتعاث للخارج لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس .
- قصور برامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- القيود التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس أثناء إجراء بحوثهم.
- ارتفاع تكاليف النشر العلمي وتعقد إجراءاته.

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

* دور معاهد السياحة والفنادق في تدعيم الأداء البحثي لأعضاء هيئة التدريس

إن قيادات التعليم السياحي والفندقي لهم دوراً مهماً في إعداد وتأهيل أعضاء هيئة التدريس علمياً وفنياً لإجراء بحوث وفقاً لاحتياجات معاهد سوق العمل السياحي في هذا المضمار،

وأن هذه البحوث يمكن أن تتحقق من خلال العلاقة بين التعليم السياحي والفندقي وسوق العمل السياحي، وتعتمد هذه العلاقة على جودة مخرجات التعليم السياحي والفندقي لتلائم احتياجات سوق العمل السياحي (سامح رفعت، 2016، 12)، ومن هذه الأدوار ما يلي:

- توفير جوائز تنافسية لأعضاء هيئة التدريس للنشر العلمي الدولي بما يضمن رفع قدرات النشر العلمي على المستوى الدولي. (علاء الدين أسامة، 2022، 187)
- استكمال مقومات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية في معاهد السياحة والفنادق لنشر البحث العلمي من خلال تطبيقات نظم المعلومات الإدارية بها.
- توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لمتطلبات البحث العلمي بمعاهد السياحة والفنادق .
- تبني طرق جديدة في إعداد البحوث التربوية من خلال إحراز الجودة في اختيار الموضوعات البحثية الجديدة التي تعمل على حل مشكلات المجتمع المحلي.
- توفير الكوادر المؤهلة والقادرة من أعضاء هيئة التدريس على استخدام البيانات وتحليلها في الأبحاث العلمية وفق أحدث أنظمة التكنولوجيا الرقمية.
- اعتماد تكنولوجيا التحول الرقمي في قطاعي السياحة والفنادق أو ما يعرف "بالسياحة الرقمية" جعل الترويج السياحي أكثر سرعة وسهولة وفاعلية فازداد نمو الأبحاث العلمية الخاصة بالمعاهد السياحية التي تركز على تبني هذه

التكنولوجيات والشبكات الذكية في تسيير نشاطها. (محمد حسين، نها الغنام،

2022، 483)

- تعمل معاهد السياحة والفنادق على زيادة ميزانية البحث العلمي.
- تدعم معاهد السياحة والفنادق نشر أبحاث أعضاء هيئة التدريس في المجالات العلمية ذات معامل التأثير الدولي.
- تشارك معاهد السياحة والفنادق بفرق بحثية في معارض التعليم لتسويق خدمات بحوثها العلمية.
- تعقد معاهد السياحة والفنادق شراكات بحثية مع الجامعات الدولية.
- تستثمر معاهد السياحة والفنادق البحوث العلمية في خدمة المجتمع المحيط بها.
- تقوم معاهد السياحة والفنادق بالربط بين منظومة البحث العلمي واحتياجات المجتمع.

و قد حظى التعليم السياحي والفندقي في مصر باهتمام كبير في الأونة الأخيرة، إذ أنه أصبح ضرورة من ضرورات التنمية السياحية التي تساهم في الارتقاء بالنشاط السياحي ليتمكن من مواجهة المنافسة في الأسواق السياحية الدولية، وذلك لدوره في إعداد الطاقة البشرية المؤهلة في هذا المجال، وبالتالي تحسين الخدمات داخل المعاهد السياحية والفندقية، وحتى تتوفر هذه النوعية من القوى البشرية، يتم الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية المقدمة من كليات ومعاهد السياحة والفنادق باعتبارها المعد الرئيس لتلك النوعية من الوظائف العالمية التي غيرت من بيئة التعليم وأهدافه ومخرجاته وأنشطته حيث إن التعليم السياحي والفندقي يعد أحد أنماط التعليم العالي الذي اهتم به العالم ومصر في الأونة الأخيرة، وأصبحت السياحة المحرك الأساس، لاقتصاديات العديد من دول العالم المتقدم والناس على حد سواء. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، 2009).

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

ثانياً: الجيل الرابع من الجودة ومتطلبات تحقيقه بمعاهد التعليم العالي

ويعرض لعدد من المحاور، على النحو التالي:

1- نشأة الجيل الرابع من الجودة وتطوره

مع تطور العالم وتغير النظم الاقتصادية والسياسية شهدت معاهد التعليم العالي العديد من جوانب التطوير، فقد مرت بأكثر من جيل، فالجيل الأول نشأ في العصور الوسطى بأوروبا بهدف التدريس فقط، ثم جاء الجيل الثاني لمؤسسات التعليم التعلّم العالي من الجامعات والمعاهد العليا خلال القرن التاسع عشر، وكانت بداية ظهوره بألمانيا مع الدعوة لبداية الوظيفة الثانية لتلك المؤسسات وهي البحث العلمي، ومع زيادة الدعوة بضرورة زيادة الروابط بين مؤسسات التعليم العالي- خاصة المعاهد العليا- والمجتمع والتوجيه نحو التعليم المستمر ظهر الجيل الثالث لمعاهد التعليم العالي، وهي معاهد لا تقتصر على وظيفتي التدريس والبحث العلمي، ولكن تسعى إلى خدمة المجتمع من خلال إعداد مهنيين متخصصين وعلماء، ورواد أعمال.

ومع بداية الثورة الصناعية الرابعة (Industry 4.0) التي اعتمدت على التقنيات الحديثة والبيانات الضخمة والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والتعليم الإلكتروني، ظهر مصطلح الجيل الرابع من الجودة (Quality 4.0) الذي يمزج بين الأساليب التقليدية والأساليب الحديثة التي تركز على الكفاءة والتميز في الأداء التشغيلي والإبداع والإبتكار لتلبية رغبات المستفيدين لضمان تحقيق التنافسية وتكون الجودة سلوكاً لإنجاز الأعمال المختلفة.

ولقد أكدت بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (حنان إسماعيل، 2018، فاطمة زكريا، 2019) على أن معاهد الجيل الرابع تسهم في تحقيق التطور التكنولوجي الهائل، وتحقيق مزيد من الروابط مع المجتمع الخارجي، وتوفير العديد من فرص التعلم مدى

الحياة للعديد من فئات المجتمع، كما أنها تهدف إلى تحقيق مزيد من الإبداع والابتكار، وأن تسهم في إعداد أفراد وفقاً للمهارات التي تتطلبها الثورة الصناعية الرابعة. ومما سبق يمكن القول أن معاهد الجيل الرابع هي الأكثر قدرة على إعداد أفراد قادرين على استثمار ومواجهة تحديات الثورة الصناعية الرابعة، من خلال إكساب الطلاب المهارات الضرورية لمواجهة متطلبات العصر المتغير في سرعته وكذلك متطلبات سوق العمل.

2 - أهداف الجيل الرابع من الجودة ومميزاته

يعبر مصطلح الجيل الرابع من الجودة (Quality4.0) عن استثمار الأدوات الرقمية الجديدة في تحسين الكفاءة والجودة الخدمية والتشغيلية والإنتاجية التي تقدمها المؤسسات- ومنها معاهد التعليم العالي- في مختلف المجالات، وذلك لتحقيق مستويات عالية من الجودة والتميز في الأداء في عصر التحول الرقمي. (Sony, Michael & Others, 2020, p. 788)

ويقتصر مفهوم الجيل الرابع من الجودة على تحسين قدرة المؤسسات على تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة باستمرار من خلال استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لاستخراج البيانات وتحليلها ومراقبة العمليات التي تتم داخل هذه المؤسسات بكفاءة وجودة عالية. (Sony, Michael & Others, 2020, p. 781)

كما يعرف الجيل الرابع من الجودة بأنه الأنظمة المرتكزة على الانترنت وتكون المواد التعليمية فيها للوسائط المتعددة، ومجهزة بطريقة إلكترونية تنتقل إلى الأفراد بواسطة الحاسوب، مع توافر إمكانية الوصول إلى قواعد البيانات، والمكتبات الإلكترونية، ويمكن من خلال تلك الأنظمة توفير التفاعل بين المعلم والمتعلم وزملائه، وذلك سواء بطريقة متزامنة من خلال برامج المحادثة ومؤتمرات الفيديو، أو غير متزامنة باستخدام منتديات الحوار. (الربيع بوجلال، 2019، ص95).

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

ومن أهم أهداف الجيل الرابع للجودة ما يلي:(الرميدي وطلحي،2018، 4) و(بكرو،2017، 2)

أ) تأمين أعلى مستويات التعليم العالي للطلاب في أماكن إقامتهم بواسطة شبكات الانترنت من خلال إنشاء بيئة تعليمية إلكترونية متكاملة تعتمد على شبكة تكنولوجية متطورة.

ب) تحقيق التميز والريادة والجودة والتنافسية على المستوى الإقليمي والعالمي.

ج) توفير مجموعة من الفرص التعليمية دون أي قيد أو شرط وترسيخ مفهوم التعليم المستمر مدى الحياة.

د) تقديم حلول منهجية متعددة الجوانب لتلبية احتياجات الطلبة والعاملين فيها.

هـ) إعداد مواطنين رقميين قادرين على استخدام تقنيات الأجهزة المحمولة والحوسبة السحابية ومختلف التقنيات الرقمية.

و) تطوير مهارات الطلاب وإعدادهم لسوق العمل الجديد بشكل أكثر كفاءة وتعزيز الابتكار والإبداع المحلي مع تقديم أقوى الحوافز.

ز) تطوير عمليتي التعليم والتعلم للطلاب في أي مكان وأي وقت من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم المقررات والبرامج التعليمية والأنشطة المختلفة.

ح) تحسين قدرات البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس والباحثين ودعم الأبحاث والمشروعات الابتكارية.

ط) زيادة التفاعل والتواصل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والإدارة من خلال توفير بيئة تعليمية ذكية تفاعلية.

ي) يسعى الجيل الرابع من الجودة إلى اكتشاف نماذج جديدة للتعلم الفعال يسهم في عملية التعليم بشكل أسرع وأكثر كفاءة وتطوير التعليم التعاوني والتعلم الذاتي وتعزيزه.

ك) تساعد في تطوير مهارات الطلاب وحل مشكلاتهم وتنمية المهارات الاجتماعية والإبداعية لديهم.

ويتميز الجيل الرابع من الجودة بما يلي: (سارة عبد المولى، 2020، 421)

- توافر المهارات الابتكارية والقدرة على التعلم المستمر، والقدرة على التأثير وتعليم الآخرين، بالإضافة إلى تكوين المهارات المعرفية في الجوانب التكنولوجية والقدرة على حل المشكلات.
- يعد الأكثر قدرة على إعداد أفراد قادرين على استثمار ومواجهة تحديات الثورة الصناعية الرابعة واكتساب الفرصة التي تمنحها من خلال إكساب الطلاب المهارات الضرورية لمواجهة متطلبات العصر المتغير في سرعته.
- الاسهام في تحقيق التطور التكنولوجي الهائل، وتحقيق مزيد من الروابط مع المجتمع الخارجي، وتوفير العديد من فرص التعلم مدى الحياة للعديد من فئات المجتمع، كما أنه يهدف إلى تحقيق مزيد من الإبداع والابتكار.
- أنه يمثل بيئة مفتوحة ومركزاً لمجموعة من الاتصالات والأعمال البحثية ومشروعات التطوير، وتتضمن هذه الأعمال الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وجميع المستفيدين من التعليم العالي عامة. (Lapreva & Efimov, 2016, 2692)
- كما يتميز الجيل الرابع بالتعليم الإلكتروني واستخدام الحوسبة السحابية في الجامعات التعليمية التي أصبحت واحدة من أهم ركائز التعليم الحديث في الجامعات الأجنبية والعربية. (جواد جودي محمود، 2018، 168)
- كما يتسم بالتكيفية، والمرنة، والتنبؤية المتفاعلة والحيوية التي تلبي احتياجات الأفراد، ويمكن الوصول لها في أي وقت وبأي مكان. (Coccal, et. al., 2014, 1003)

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

- توفر العنصر البشري المتميز، والمباني الذكية وتطبيق الإدارة الذكية والحوكمة الرشيدة، مع وجود البيئة التعليمية المحفزة وشبكة المعلومات والمعارف المتقدمة. (الرميدي وطلحي، 2018)
- كما يتسم بالقدرة التنافسية باعتبارها مجال يحقق للمؤسسة قدرة أعلى من منافسيها في استخدام جوانب القوة والفرص المتاحة للحد من مواطن الضعف وتقليل أثر التهديدات المحتملة، وذلك من خلال قدرتها على استثمار مواردها البشرية والطبيعية في تحقيق ميزة تنافسية تليق بالجودة أو الابتكار والتطوير. (المرسي، وثابت، 2013، 23)
- تعد معاهد الجيل الرابع من المعاهد الخدمية التي تسعى لأن تنمي قدرتها التنافسية الذاتية، كونها المسؤولة عن إنتاج الأفراد المدربين والوقوف باقتدار أمام التحديات التنافسية العالمية، فبعد أن كان التنافس في الموارد الطبيعية أو رأس المال والثروة، يتم في الموارد البشرية، خصوصاً بعد أن اعتمد العالم على التكنولوجيا الحديثة، وأصبحت مهارات قوة العمل، والتعليم والمعرفة، السلاح التنافسي الأول لكل المعاهد التنافسية، فاتجه العالم إلى المنافسة في تطوير العنصر البشري، وبنائه بما تضمن القوة والطاقة الفاعلة، لتنمي قدرتها التنافسية في جميع المجالات. (أماني عبدالسلام، 2021، 29)

ثالثاً: متطلبات الجيل الرابع من الجودة وتطوير الأداء المؤسسي لمعاهد التعليم العالي

من متطلبات الجيل الرابع من الجودة لتطوير الأداء المؤسسي بالمؤسسات التعليمية ومنها معاهد التعليم العالي، ما يلي:

1. تجهيز المؤسسة التعليمية بالتقنيات الرقمية الحديثة، حيث تكون مجهزة بالتقنيات الرقمية الذكية والمتطورة، حتى تواكب التغييرات السريعة في عصر التحول الرقمي، وتكون لديها القدرة على متابعة أحدث التطورات من أجل توفير طرق

وأساليب جديدة لاكتساب المعلومات المطلوبة لتحسين مستوى المؤسسة التعليمية والتفاعل معها وفتح آفاق جديدة للابتكار لتحقيق مستويات عالية من الجودة فيها.

(Sisodia, Raovl & Forero, Daniel Villges, 2020, 10)

2. التعامل مع البيانات الكثيرة ومعالجتها بطرق ذكية، فمن خلال تزويد المؤسسة التعليمية بالعديد من الأجهزة الذكية والتقنيات المتطورة، يتم تجميع أكبر كمية من البيانات المتنوعة عن مختلف عناصر المؤسسة بسرعة فائقة، ثم يتم تحليلها ومعالجتها بطرق ذكية باستخدام برامج حاسوبية عالية الأداء، والتي تتميز بقدرتها على معالجة تلك الكمية الكبيرة من البيانات بسرعة وبدقة عالية، ومن ثم الحصول على المعلومات المطلوبة لعمليات تطويرها (Emblem Svag, Jan, 2020, p. 135).

3. التكامل بين الوحدات والأقسام بالمؤسسة التعليمية تكنولوجياً، من خلال إدارة قواعد البيانات الخاصة بها، وإنشاء المواقع الإلكترونية، بدلاً من الاعتماد على التخزين الورقي، مما قد يسهم في سرعة التعامل مع البيانات في أي وقت وأي مكان ومن ثم تحسين مستوى أداء العمل فيها. (Sony, Michael & Others, 2020, p. 785)

4. تحقيق ميزة تنافسية، وذلك من خلال تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة باستخدام التقنيات الرقمية المتطورة مما قد يسهم في رفع مستوى التصنيف العالمي للمؤسسة التعليمية. (Sisodia, Raovl & Forero, Daniel Villges, 2020, 10)

5. المساهمة في عمليات التحسين المستمر حيث يتم تشارك الجميع في مسؤولية تحقيق أعلى مستوى من الجودة في المؤسسة التعليمية، واستخدام التقنيات الذكية في مشاركة المعلومات بين مختلف الأقسام والوحدات لتطويرها، مع توفر مبدأ الشفافية والمساءلة والمحاسبية في حالة التقصير، واهتمام الجميع برفع قدرتهم

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

على التعلم الذاتي بشكل مستمر، والتكيف مع مختلف المستجدات التي تحدث من

حولهم. (Radziwill, Nicole, Website, 2020, p. 6).

وعلى ضوء ما سبق يتضح أن الجيل الرابع من الجودة قد فرض العديد من المتطلبات والتي تسهم بشكل كبير في تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد التعليم العالي ومنها معاهد السياحة والفنادق، وذلك من خلال التنسيق بين القيادات العليا سواء أكانت في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أو الجامعات بقضية التحسين والتطوير المستمر لعملية التعلم بمعاهد السياحة والفنادق بطريقة تواكب التغييرات والتطورات الحديثة.

الخطوة الثانية: واقع الأداء المؤسسي للمعاهد العليا للسياحة والفنادق في

مصر ومتطلبات الجيل الرابع للجودة

يتناول البحث واقع الأداء المؤسسي للمعاهد العليا للسياحة والفنادق في مصر من حيث النشأة والمفهوم والأهداف، ودور أعضاء هيئة التدريس فيها.

1- نشأة المعاهد العليا للسياحة والفنادق وتطورها

بدأ التعليم بمعاهد السياحة والفنادق المنتظم في مصر منذ عام 1962 حتى عام 1967، وتم إنشاء أول معهدين أحدهما للسياحة والآخر للفنادق عام 1968م، وتم دمجهم في عام 1975 لتصبح معاهد السياحة والفنادق، وتم إنشاء كلية السياحة والفنادق بجامعة حلوان، وقدمت ثلاثة برامج هي: (الدراسات السياحية، وإدارة الفنادق، والإرشاد السياحي) (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، 2009).

وقد بلغ عدد معاهد السياحة والفنادق العليا (18) معهداً على مستوى جمهورية مصر العربية، وتقع في محافظات القاهرة والجيزة والإسكندرية والإسماعيلية والعريش بشمال سيناء، والأقصر، ودمياط، والغردقة ورأس سدر بجنوب سيناء.

وقد أطلق على أول معهد عالي للسياحة والفنادق (عام 1975) مسمى المعهد العالي للدراسات النوعية (خاص) ومكانه مصر الجديدة – القاهرة، كما أنشئ أحدث معهد عالي

للسياحة والفنادق (عام 2019) (خاص) بمدينة بدر – القاهرة. (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2022)

وللمعاهد السياحة والفنادق بمصر مسميات مختلفة منها على سبيل المثال لا الحصر:

- معهد القاهرة العالي للسياحة والفنادق الذي أنشأ عام (1995) بالمقطم بالقاهرة.
 - المعهد العالي للسياحة والفنادق وهو الأشهر في المسميات.
 - المعهد العالي للدراسات الفندقية والسياحية أنشأ عام (2016) بدمياط الجديدة.
 - المعهد العالي للدراسات النوعية منذ عام 1975.
 - المعهد العالي للدراسات النوعية عام 1995 بالهرم- الجيزة.
- 2- مفهوم التعليم السياحي والفندقي وأهدافه**

تُعد السياحة المورد الرئيس للعملة الأجنبية في مصر، حيث يُعد قطاع السياحة من القطاعات الاقتصادية، لأنه يمثل مستقبل التنمية الفندقية وتطورها فهو مرهون بشكل رئيس بكفاءة وفعالية التعليم الفندقي، فالتعليم يُعد الكفاءات البشرية المتسلحة بالمعرفة والمهارات المهنية الملبية لمتطلبات السوق الفندقي. (جواد لفته، 2011، 79)

ويقصد بالتعليم الفندقي الكفاء يمكن أن يزويد المنشآت الفندقية بالعاملين ذوي المهارات الفنية والمهنية اللازمة لأداء أعمالهم بفاعلية.

ويهدف التعليم الفندقي إلى ما يلي: (صالح العمرو، 2010، 52)

- أ . التوسع في المجالات العملية المتقدمة الداعمة للمواد العملية والمشاركة في برامج التطوير.
- ب . بناء شراكات استراتيجية مع الفنادق والمنشآت الفندقية لتنفيذ برامج تقنية مهنية.
- ج . القيام بالأبحاث والمشاريع الضرورية لمتابعة التطورات التقنية والتوجهات العالمية في مجال التعليم الفندقي.
- د . القدرة على التكيف والتعامل مع المجال الفندقي بنجاح في مواجهة التحديات والتغيرات استنادًا على الأبحاث والدراسات العملية.

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

وتعد معاهد التعليم العالي – ومنها معاهد السياحة والفنادق- صرحًا متميزًا لما تقدمه من معرفة وعلم، وما تحقّقه من نتائج إيجابية تعود على الفرد والمجتمع ككل، من خلال سعيها لتحقيق الأهداف المنشودة، واتباعها أنظمة متطورة وحديثة، بالإضافة إلى وجود معايير خاصة في اختيار الموارد البشرية بمختلف التخصصات، ووجود إداريين يسعون إلى توفير البيئة والمناخ التنظيمي المناسب، والذي يحقق الرضا الوظيفي ويرفع من كفاءة الأداء. (المسعودي، 2010، 59)، حيث تهدف معاهد السياحة والفنادق في مصر إلى إعداد العناصر البشرية والمؤهلة في مختلف عمليات وأنشطة السياحة والفنادق، وبناء القدرات والمهارات اللازمة التي تؤهلهم للمنافسة في سوق العمل، والوفاء بمتطلبات واحتياجات الصناعة وتزويد الطلاب بالأساسيات والمفاهيم والمنهجيات المرتبطة بمختلف الأنشطة، وبناء المفاهيم الصحيحة وتوعية الطلاب بأهمية السياحة والفنادق في رفع الاقتصاد المحلي وإعداد وتزويد الطلاب بأخلاقيات وآداب المهنة في قطاعي السياحة والفنادق (محمد حمزة، 2013).

3. جوانب الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق

وانطلاقاً من أن عضو هيئة التدريس بمعاهد التعليم العالي يمثل أحد أهم عناصر المنظومة التعليمية ويُعد بمثابة العمود الفقري للكيان الجامعي، ويضطلع بمهام رئيسة نحوها، لقد أضحت لزاماً عليه توجيه اهتماماته إلى ما يخدم مجتمعه، ويسهم في حل مشكلاته، وذلك من أجل تدعيم الثقة بين معاهد التعليم العالي والمجتمع المحلي ومحاولة إيجاد وحلول جادة وفعالة لقضاياهم ومشكلاتهم في ضوء المستجدات العالمية، وما تفرضه ضرورات ومتطلبات العصر الرقمي.

ويشير واقع الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق إلى وجود عدد من نواحي القصور ومنها: (عبد السلام الطيب، 2016)

- ضعف الموازنة بين مخرجات معاهد السياحة والفنادق واحتياجات سوق العمل.

- انخفاض المستوى العلمي للطلاب الملتحقين بمعاهد السياحة والفنادق.
- تخريج أعداد من الطلاب بمهارات لا يحتاجها سوق العمل مع وجود عجز وطلب لمهارات أخرى.
- سوء تنظيم سوق العمل السياحي حيث مزاولة المهن دون ضابط لتراخيص مزاولتها.
- غياب وجود قاعدة بيانات متكاملة ومتجددة خاصة بسوق العمل السياحي واحتياجاته.
- سرعة تغيير احتياجات سوق العمل وبطء استجابة التعليم لها.
- قلة الاهتمام بتطوير التعليم المستمر للجوانب الفنية وإعادة التأهيل وغيرها من الحلقات الضرورية والمكاملة لمساعدة الخريجين على الانخراط في سوق العمل السياحي.

خلاصة ما سبق يتضح أن واقع الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة يشوبه الكثير من جوانب الضعف والخلل، بما ينعكس سلبا على تطوير الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء الجيل الرابع من الجودة.

الخطوة الثالثة: المقترحات الإجرائية لتطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة

والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

يقترح البحث الحالي مجموعة من المقترحات الإجرائية تتمثل فيما يلي:

1. الاطلاع على تجارب معاهد عالمية ناجحة في تطبيق برامج الجيل الرابع من الجودة يمكن أن تفيد معاهد السياحة والفنادق لتطوير الأداء المؤسسي بها، وذلك من خلال توفير المتطلبات المادية والبشرية لمواصلة عمليات التطوير من خلال خطة العمل من قبل الإدارة العليا.

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

2. إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل أعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين بمعاهد السياحة والفنادق على تحقيق متطلبات الجيل الرابع من الجودة، ويتحقق ذلك من خلال تصميم وتنفيذ برامج تدريبية بشكل مستمر وفقا للمستجدات في سوق العمل السياحي لرفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس والعاملين وكذلك الطلبة والخريجين بالمعهد وتأهيلهم لسوق العمل.
3. توفير بنية تحتية تكنولوجية ونظام فعال للمعلومات والاتصالات والبريد الإلكتروني والصوتي لتسهيل عملية الاتصال والتواصل بين أعضاء هيئات التدريس بمعاهد السياحة والفنادق وتحقيق متطلبات الجيل الرابع من الجودة، ويتحقق ذلك من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في ابتكار طرق جديدة لتحقيق فاعلية جودة الأداء المؤسسي بمعاهد التعليم العالي.
4. التخلص من الهياكل التنظيمية الجامدة بمعاهد السياحة والفنادق والاتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والافتراضية، وذلك من خلال تحديث الهياكل التنظيمية بصفة مستمرة.
5. زيادة مصادر تمويل التعليم بمعاهد السياحة والفنادق لضمان تحقيق متطلبات الجيل الرابع من الجودة لتحسين الأداء المؤسسي ويتحقق ذلك من خلال توسيع نطاق المشاركة المجتمعية والشراكة مع جهات سياحية وفندقية عالمية ومع الفنادق الشهيرة المحلية الموجودة بمصر واستقطاب رجال الأعمال لتمويل هذه المعاهد.
6. تدريب أعضاء هيئة التدريس على تطبيقات الجيل الرابع من الجودة، وخاصة إدارة الموارد البشرية من أجل رفع كفاءة النظم الإدارية بمعاهد السياحة والفنادق، ويتحقق ذلك من خلال تزويد معاهد التعليم العالي بالأجهزة الذكية والبرامج المتطورة لتحليل البيانات المتعلقة بها وبالأعضاء العاملين فيها .
7. زيادة الميزانية المخصصة لإجراء البحوث سواء البحوث التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس، أو التي يشرف عليها لإثراء عمله التعليمي والبحثي ويتحقق ذلك

من خلال زيادة التمويل اللازم لتجهيز معاهد السياحة والفنادق بالأجهزة الذكية المتطورة .

8. تفعيل نظام البعثات والمنح بمعاهد السياحة والفنادق لدوره الفعال في تنمية أعضاء هيئة التدريس إدياً وتديسياً وبحثياً وخاصة في التخصصات الحديثة والنادرة ويتحقق ذلك من خلال تفعيل الشراكة بين إدارة البعثات ومعاهد السياحة والفنادق .

9. التنسيق بين الإدارات المتخصصة في مراكز ضمان الجودة وبين معاهد السياحة والفنادق لعقد دورات تنشيطية وتوعوية لكل العاملين بها سواء أكانوا موظفين أم أعضاء هيئة تدريس لتطوير الأداء المؤسسي لها على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة ويتحقق ذلك من خلال سعي أكثر من قبل معهد السياحة والفنادق للتواصل مع خريجه وعمل قاعدة بيانات لهم وأن يسعى لتقديم برامج تدريبية لهم لتأهيلهم للحصول على فرص عمل وأن يسعى لدى أصحاب الأعمال لتسويق خريجه.

10. العمل على إحداث التنسيق والتكامل لتطوير الأداء المؤسسي بمعاهد السياحة والفنادق عبر آليات عملية وفقاً لأحدث مناهج التطوير والتحديث والمتابعة في ضوء متطلبات الجيل الرابع للجودة ويتحقق ذلك من خلال استخدام برامج تكنولوجية متطورة في تحقيق الربط الشبكي بين وحدات وأقسام معاهد التعليم العالي أفقياً ورأسياً على الإنترنت لتحقيق التكامل فيما بينهما.

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

المراجع

أولاً : المراجع العربية

1. أحمد الرفاعي بهجت وآخرون (2017). "منظمات التعلم كمدخل لتطوير الجامعات المصرية"، مجلة دراسات تربوية ونفسية، كلية التربية جامعة الزقازيق، العدد (95).
2. أسامة عبدالسلام علي(2013). "التحول الرقمي بالجامعات المصرية- دراسة تحليلية"، مجلة كلية التربية، كلية التربية جامعة عين شمس، السنة (5)، العدد (37)، ص 523-571.
3. إسماعيل سراح الدين (2009). حوكمة لجامعات وتعزيز قدرات منظومة التعليم العالي والبحث العلمي في مصر، الاسكندرية، مكتبة الاسكندرية.
4. أماني عبد القادر محمد شعبان (2021). الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في التعليم العالم، المجلة التربوية، ج (84)، كلية التربية جامعة سوهاج.
5. أماني محمد عبد السلام (2021). تصور مقترح لتحويل جامعة أسيوط لإحدى جامعات الجيل الرابع في ضوء أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر 2030م، مجلة كلية التربية – جامعة أسيوط، مج (37)، ع (12)، ديسمبر، ص 1-70.
6. أميرة رمضان عبدالهادي (2015). "إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية"، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية والمقارنة والإدارة التعليمية، كلية التربية جامعة عين شمس، السنة الثانية، العدد (7)، ص 389-509.
7. إيمان محمود محمد عبد النعيم (2021). آليات مقترحة لتحسين الأداء المؤسسات بالجامعات المصرية على ضوء منهجية هوشين كاثري، مجلة البحث العلمي في التربية، المجلد (12)، العدد (22)، كلية البنات للأداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، ص 1-56.
8. بسام سمير الرميدي (2018): تقييم مستوى معرفة طلاب كليات السياحة والفنادق بالجامعات المصرية حول ريادة الأعمال واتجاهاتهم نحوها، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 32، جامعة الحلقة، سبتمبر 2018، ص 646-665.
9. تودري مرقص حنا (2010). التعليم الإلكتروني في متطلبات تطبيقي متطلب أساسي لتحقيق جودة التعليم الجامعي المفتوح، المؤتمر العلمي السنوي الثالث والدولي الأول بعنوان: معايير الجودة والاعتماد في التعليم المفتوح في مصر والوطن العربي ، كلية التربية جامعة بورسعيد، الجزء (1)، ص 44-65.
10. توفيق عبد المحسن (2002). تقييم الأداء المؤسسي مداخل جديدة لعالم جديد، القاهرة، دار النهضة العربية.

11. جابر عب الحميد جابر، أحمد خيرى كاظم (2012). **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، دار النهضة المصرية، القاهرة.
12. جمال على الدهشان وجمال أحمد السيبي (2004). "تقويم بعض جوانب الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية من خلال آرائهم"، **مجلة البحوث النفسية والتربوية**، مج (19)، ع (3)، كلية التربية جامعة المنوفية ، ص ص 381-452.
13. جمهورية مصر العربية (2009). **الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد**، المعايير الأكاديمية لقطاع السياحة والفنادق في مصر.
14. جميل حمداوي (2018). **البحث التربوي - مناهجه وتقنياته**، ط2، القاهرة، دار الكتب العلمية.
15. جواد كاظم لفته (2011). **الإدارة الحديثة لمنظومة التعليم العالي**، دار للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ص ص 76-82.
16. حاييس محمد حتمله، ونجوى عبد الحميد دراوشه (2019). **الأداء المؤسسي ودوره في تحسين إنتاجية الجامعات الخاصة في شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين**، **مجلة دراسات في العلوم التربوية**، مج (46)، ع (2)، ملحق (2)، الأردن، الجامعة الأردنية.
17. حنان إسماعيل أحمد (2018). **استثمار مخرجات البحث العلمي بالجامعات في مجتمع المعرفة صيغ مقترحة، المؤتمر السنوي الخامس والعشرين، بعنوان: نظم التعليم ومجتمع المعرفة، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالاشتراك مع الأكاديمية المهنية للمعلم في الفترة من 27-28 يناير 2018**، ص ص 83-107.
18. حنان محمود عبد الرحيم (2019). **مشكلات التعليم الجامعي الحكومي والخاص والجامعات الأهلية، صيغة للحلول ، منظور مقارن ، دار التعليم الجامعي، القاهرة**.
19. الربيع أبو جلال (2019). **التعليم عن بعد من التعليم بالمراسلة إلى الاتصال الإلكتروني ، مجلة المقرري للدراسات اللغوية (النظرية والتطبيقية)**، ج (3)، ع (3)، جامعة المسيلة، الجزائر.
20. رشا عويس حسين أمين وآخرون (2015). **تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة الفيوم على ضوء خبرات بعض الجامعات الأجنبية، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية**، العدد (4)، مج (2)، جامعة الفيوم، ص ص 89-138.
21. رشدي أحمد طعيمه، ومحمد بن سليمان البندي (2014). **التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير**، دار الفكر العربي، القاهرة.
22. رضا إبراهيم المليجي (2013)، **الحرية الأكاديمية لعضو هيئة التدريس مدخل لحوكمة الجامعات المصرية، المؤتمر العلمي العربي السادس، والدولي الأول للجمعية المصرية لأصول التربية**، بالتعاون مع كلية التربية ببناها، بعنوان: **التعليم وآفاق ما بعد ثورات**

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

- الربيع العربي، في الفترة من 1-2 يوليو، مصر ، مج (2). عنان - الأردن، ص 532-553.
23. رمضان محمد محمد السعود (2019). دراسة مقارنة لبعض الجامعات الرقمية الجنبية والعربية وإمكانية الإفادة منها في جمهورية مصر العربية، مجلة كلية التربية، السنة (4)، العدد (43)، كلية التربية - جامعة عين شمس، ص 447-612.
24. زيد سليمان العدوان، ومحمد فؤاد الحومدة (2010). تصميم التدريب بين النظرية والتطبيق ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
25. زينب عبد النبي أحمد (2016). تصور مقترح لتفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي بالجامعات المصرية في ضوء بعض الاتجاهات العالمية، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، العدد (17)
26. سارة عبد المولى إبراهيم (2020). تطوير الجامعات المصرية لمواجهة تحديات الثورة الصناعية الرابعة، (جامعة الجيل الرابع نموذجاً)، مجلة العلوم التربوية، كلية الدراسات العليا للتربية ، جامعة القاهرة، مج (28)، ع (1)، ص ص 417-467.
27. سامح أحمد رفعت (2016). تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم السياحي الجامعي، دار شتات للنشر والبرمجيات، القاهرة.
28. السعيد السعيد بدير سليمان (2022). تصور مقترح لتحسين الأداء المؤسسي بكلليات التربية جامعة كفر الشيخ في ضوء أبعاد نموذج ماكينزي 5-7 Mckinsey من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة التربية، العدد (195)، الجزء (2)، القاهرة، كلية التربية - جامعة الأزهر، يوليو.
29. سهير حسن خير السيد (2015). مى حاجة عضو هيئة التدريس إلى تطوير أدائه التدريسي، مجلة القراءة والمعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد (169).
30. شريف الاتربي (2019). التعليم بالتخيّل العربي ، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.
31. صالح العمرو (2010). الموازنة بين مخرجات التعليم والتدريب واحتياجات سوق العمل (تجربة المؤسسة العامة للتدريس التقني والمهني بالمملكة العربية السعودية)، المنتدى العربي حول التدريب التقني والمهني واحتياجات سوق العمل، الرياض، اقتره من : 16-18 يناير، ص ص 45-68.
32. عبد الحر محمدي علي(2007). إدارة نظم الجودة ، معهد النفط العربي للتدريب، بغداد - العراق.
33. عبد الرحيم محمد عبد الحليم (2016). تطبيق المعيار المقترح للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر للمعايير القومية الأكاديمية لبرنامج المكتبات، مجلة البحوث في علم المكتبات والمعلومات، العدد (17) مركز البحوث لنظم وخدمات المعلومات ، كلية الآداب، جامعة القاهرة

34. عبد السلام الطيب (2016). إدارة في التعليم العالي كأهم مدخل لتحسن عملية التعليمية في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول في مجال الجودة التعليمية، المؤتمر الدولي الثالث بعنوان: تكامل مخرجات التعليم مع سوق العمل في القطاع العام والخاص ، جامعة البلقاء التطبيقية بالتعاون مع أكاديمية حلوان للتدريب والدراسات، عمان - الأردن - الفترة 28 أبريل أول مايو.
35. عبد العزيز جميل مخيمر وآخرون (2000). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
36. عبد العليم عبد الظاهر محمود، عبد المعطي أحمد حسن ، أحمد لقمان عبد الناصر (2018). المتطلبات العالمية للنشر الدولي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية - دراسة مقارنة، مجلة الثقافة والتنمية، جمعية الثقافة من أجل التنمية، 18 (128)، جامعة سوهاج، ص ص653-635.
37. عبد الوهاب الحاييس (2010). محددات إنتاج المعرفة واكتسابها لدى طالبات الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس، الواقع والتحديات، مجلة كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
38. عثمان بن عبد الله الصالح(2012).تنافسية معاهد التعليم العالي-إطار مقترح، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 10.
39. علي الحسين حسن (2000). الإدارة الاستراتيجية، عمان الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
40. علاء الدين عبداللطيف (2022). "دور إدارة الجودة في رفع كفاءة الخريجين وملائمتهم لسوق العمل بمؤسسات التعليم السياحي العالي" دراسة حالة على معهد القاهرة العالي للسياحة والفنادق"، المجلة الدولية للدراسات السياحية والفندقية، المجلد (3)، العدد (2)، أكتوبر، ص ص163-190.
41. علي السلمي (2005). نموذج الإدارة الجديد في عصر الاتصالات والمعلومات (في رحلتي مع الإدارة كتابات إدارية في قضايا وطنية)، الجزء (2) ، دار غريب للنشر، القاهرة.
42. فاروق عبده فيله ، أحمد عبد الفتاح الزكي (2004). معجم مصطلحات التربية لفظا ولاصطلاحا ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية.
43. فاطمة زكريا محمد (2019). سيناريوهات بديلة لتطوير سياسات الجامعات الحكومة المصرية في ضوء الثورة الصناعية الرابعة، مجلة الثقافة والتنمية، العدد (139)، جمعية الثقافة من أجل التنمية، جامعة سوهاج، ص ص276-199

تطوير الأداء المؤسسي لمعاهد السياحة والفنادق في مصر على ضوء متطلبات الجيل الرابع من الجودة

44. مجاهد عناني (2015). إستراتيجيات الجودة في التعليم، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
45. مجدي يونس (2015)، مستوى الأداء التدريس وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة المنوفية، المؤتمر الدولي الرابع بعنوان: تطوير الأداء الأكاديمي لكليات التربية، رؤية استشرافية، المنعقد في الفترة 24-25 يناير 2015، جامعة الجوف السعودية.
46. محمد جاد حسين (2015). تطوير الأداء المرسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، النموذج الأوروبي لإدارة التميز، مجلة الإدارة التربوية، ع (7)، السنة (2)، المجلة المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، كلية التربية جامعة عين شمس، صص 15-176.
47. محمد حسين محمد، نها محمد غنام (2020). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي والفندقي وفقا لرؤية مصر 2030، مجلة كلية السياحة والفنادق، كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة، الجزء (3)، العدد (11)، يونيو 2022، صص 463-488.
48. محمد صالح حمزة (2013). واقع العلاقة بين مؤسسات التعليم السياحي وسوق العمل، المؤسسة العربية الحديثة للطبع والنشر، القاهرة.
49. مسعد أبو الديار (2022). إدارة الجودة الشاملة "مفاهيم وممارسات"، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
50. مصطفى يوسف كفاي (2018). الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر، دمشق، سوريا.
51. منال السيد (2016). التعليم الإلكتروني المفتوح عال الاستقطاب (MOOCS) هل يضمن حلاً لمشاكل التعليم العالي في الوطن العربي، مجلة المكتبات والمعلومات، دار النخلة للنشر، القاهرة، 4 (15)، صص 27-60.
52. منه الله محمد أبو ليهان (2019). تصور مقترح للانتقال بالجامعات المصرية إلى جامعات الجيل الرابع في ضوء الثورة الصناعية الرابعة، مجلة التربية، ع (181)، ج (3)، كلية التربية جامعة الأزهر، 365-417.
53. مها عبد الله السيد أبو المجد (2018): تعزيز الأداء المؤسسي للجامعات المصرية في ضوء فلسفة التفكير الاستراتيجي، مجلة كلية التربية، مجلد (70)، عدد (2)، كلية التربية، جامعة طنطا، ابريل، صص 688-732.
54. موسى اللوزي (2000). التنمية الإدارية المفاهيم والأسس والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، القاهرة.

55. نبيل جاد عزمي، عبد الرؤوف محمد إسماعيل، ومنال عبد العال مبارز (2014): فاعلية بيئة تعلم إلكترونية قائمة على الذكاء الاصطناعي لحل مشكلات صيانة شبكات الحاسب الآلي لدى طلاب تكنولوجيا التعليم، مجلة دراسات وبحوث، العدد (22)، المجلد (1)، مصر، ص ص235-279.
56. نرمين السيد الخطاب (2018). إدارة الجودة الشاملة في التعليم السياحي والفندقي ، مجلة المنيا لبحوث السياحة والفنادق، مج (2)، عدد خاص، كلية السياحة والفنادق جامعة المنيا، ص ص 37-65.
57. نعمات العاقب ناصر (2019). دور إدارة ضمان الجودة في تجويد الأداء الإداري بجامعة السودان المفتوحة، مجلة كلية التربية، المجلد (35)، العدد (2)، كلية التربية – جامعة أسيوط.
58. نهلة محمد حلمي وهاني عاطف قزمال (2017). تقييم رضا الطلاب من المقررات العملية في المعاهد العليا للسياحة والفنادق: بالتطبيق على قسم الدراسات الفندقية.
59. هارولد كيثم وسينفيا جونسون (2005)، اتجاهات وقضايا التعليم العالي للقرن الواحد والعشرين (رؤى مستقبلية)، ترجمة: مهني غنيم وسمير جاد، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة.
60. هالة أمين مغاوري (2020). القيادة التشاركية مدخل لتحقيق الجيل الرابع من الجودة بمعاهد التعليم الجامعي في مصر "دراسة مستقبلية"، مجلة كلية التربية، العدد الرابع والأربعون، الجزء الثالث، كلية التربية، جامعة عين شمس، ص ص391-425.
61. هشام بن عبد الله العباسي (2011). الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس السعوديين جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، المملكة العربية السعودية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، م.ج. (7)، ص ص 100-130.
62. وائل إدريس وطاهر الغالبي (2009). أساسيات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

63. Adam, J., Burler (2018). The Fourth Industrial Revolution and Education, South African, Journal of Science, Vol. (14), pp. 1-6.
64. Amanda Goodall & John McDowell & Larry Singell (2014). Leadership and the Research Productivity of University Departments Published Paper, IZA DP No, 7903, Zur Zukunfr der der Arbeir Instutyte for the Study of Labor.
65. Andrea, Chiarini (2020). Industry 4.0 Quality Management and TQM World: A Systematic Literature Review and a Proposed

- Agenda for Further Research, in (The TQM Journal), Vol., (32)), No., (3), Emerald Publishing Limited, pp. 603-616.
66. Evakatz & Marianne Coleman (2010), The Growing Importance of Mesresearch at Acadmic Colleges of Education in Istrael Type: Research Paper Education and Traning, Vol. (43), Issue, (2). Pp. 80-90
67. Hasan Ali Erdogan (2021). Digital Trans Formation in Tourism, Emmett in Abakan Universities, Emerging Transformations in Tourism and Hospitality, pp. 115-128.
68. Kao Chiang & Raoban Hwei-lan (2009). An Evaluation of Research Performance in Management of 168 Taiwan Universities, Jointly Published by Akademiai Kindo, Dudapest, Vol. (78), No. (2), pp. 254-264.
69. Karsenti, T., (2019). Artificial Intelligence in Education The Urgent Need to Prepare Teachers for Tomorrow's Schools. Foundation et Profession, 27 (1), p. 108, <http://dx.doi.org/10.18162/fp..a166>
70. Katja Wenzel, (2022). Digital Transformation Foundation, Management Modes of Digital Transformation, pp. 17-29.
71. Lina, L.,(2019). The Concept and Implementation of Kaizen in an Organization, LISA, **Global Journal** of Management and Business Research; Administration and management, Vol. (19), Issue. (1), Version 1.0, pp. 8-17.
72. Michael, Sony and Others (2020): Essential Ingredients for the Implementation of Quality 4.5, In (The TQM Journal), Vol. (32), No. (4), Emerald Publishing Limited, pp. 779-793.
73. Sony, Michael & Others (2020). Essential Ingredients for the Implementation of Quality 4.0 In (The TQM Journal, Vol. (32), No. (4), Emerald Publishing Limited, pp. 779-793.