
دراسة متطلبات سوق العمل الفندقى من خريجي المدارس الفندقية

إعداد

أ/ رانيا فوزى محمد

باحثة ماجستير بقسم الدراسات الفندقية
كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

د/ أحمد حسن متولى

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية
كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

د/ رانيا إبراهيم الجمال

الأستاذ المساعد بقسم الصناعات الغذائية
كلية الزراعة - جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق ملحق العدد الأول يونيو ٢٠١٧
الخاص بالمؤتمر العلمى الأول للسياحة والآثار - الفرص والتحديات

دراسة متطلبات سوق العمل الفندقية من خريجي المدارس الفندقية

إعداد

د/رانيا إبراهيم الجمال

د/أحمد حسن متولي

رانيا فوزي محمد

المخلص

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على المهارات (المعرفية - العملية - الذهنية - العامة) التي يتطلبها سوق العمل الفندقية من خريجي المدارس الفندقية وإلى أي مدى تتوافر تلك المهارات في الخريج وذلك من وجهة نظر رجال الصناعة. ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استمارة استقصاء وزعت على عينة عشوائية من مديري الموارد البشرية ببعض فنادق الخمس نجوم بمحافظات (القاهرة - الجيزة - الأسكندرية - البحر الأحمر - الأقصر - أسوان - جنوب سيناء) بلغ عددها (٤٤) استمارة كان من بينها (٤٠) استمارة بنسبة ٩٠٪ صالحة للتحليل الإحصائي. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (هام بشدة - هام - محايد - غير هام - غير هام بشدة) أمام كل عبارة للتعرف على مدى أهمية توافر المهارات المستقصي عنها لدى خريجي المدارس الفندقية.

وقد أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن غالبية آراء أفراد عينة الدراسة - من حيث أهمية

توافر المهارات - جاءت على النحو التالي:

بالنسبة للمهارات المعرفة والفهم فقد تراوحت آراء أفراد العينة بين هامة بشدة (إدراك أهمية قطاع الضيافة) ومحايدة (الإلمام بكافة الأنشطة والعمليات والأساليب الفنية) بينما حصلت خمسة عناصر على تقييم هام.

بالنسبة للمهارات الذهنية فقد تراوحت آراء أفراد العينة بين هامة (أربعة عناصر) كان من أهمها (الربط بين أنواع قوائم الطعام وطرق الخدمة - التمييز بين أنواع قوائم الطعام) ومحايد (استنتاج العلاقات المشتركة بين الأقسام المختلفة داخل الفندق).

بالنسبة للمهارات العملية فقد تراوحت آراء أفراد العينة بين هامة بشدة (ثلاثة عناصر) كان من أهمها (التعامل بسلوكيات وأخلاقيات المهنة - ممارسة إجراءات السلامة المهنية) ومحايد (التكيف والتأقلم مع المتغيرات في بيئة الأعمال)

بالنسبة للمهارات العامة فقد تراوحت آراء أفراد العينة بين هام بشدة وهام (أحدي عشر عنصر) ومحايد عنصر واحد (إعداد وكتابة التقارير بمجال العمل).

الكلمات الدالة: التعليم الفني الفندقية - صناعة الضيافة - المدارس الفندقية

Study hospitality labor market requirements of the graduates of hotel schools

Rania Mohamed Fawzi^٤ Dr/Ahmed Hassan Metwally^٥ Dr/ Rania Ibrahim Beauty^٦

Summary

The present study aims to identify the skills (cognitive - process - mental -the public)

required by the hotel to work graduates of hotel schools market and to what extent these skills are available at the graduate and from the point of view of industrialists. To achieve this goal was a survey questionnaire designed and distributed to a random sample of human resources managers of some star hotels governorates (Cairo - Giza - Alexandria - Red Sea - Luxor - Aswan - South Sinai) numbered (44) form was among them (40) form 90% are valid for statistical analysis. I have been using the five-Likert scale (strongly important - important - neutral - is important - is an important strongly) in front of each phrase to identify the importance of the availability of skills by the investigator have graduates of hotel schools.

The results of the field study has shown that the majority of the opinions of a sample study individuals - in terms of the importance of the availability of skills - were as follows:

- For the skills knowledge and understanding of the views of the respondents ranged from strongly significant (recognizing the importance of the hospitality sector) and neutral (knowledge of all activities and processes and techniques), while the five elements got an important evaluation.

- For the mental skills of the views of respondents ranged between important (four elements) was the most important (the link between the types of menus and methods of service - to distinguish between types of menus) and neutral (conclusion of

mutual relations between the different departments within the hotel).

- For practical skills were the views of the respondents ranged from strongly significant (three components) was the most important (deal behaviors and ethics of the profession - the practice of occupational safety procedures) and neutral (adapting to changes in the business environment)

- For public opinions skills respondents ranged from strongly significant and important (eleven element) and a neutral one element (prepare and write reports in the field of work).

Key words: Technical Education hotel business - hospitality industry - hotel schools

المقدمة:

أدت التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية فى المجتمع الى زيادة الطلب على القوى العاملة الفنية الماهرة المتخصصة وتأهيلها بالدرجة الواجبة وتسليحها بالمعارف والثقافة الفنية والتكنولوجية وتمكينها من امتلاك مجموعة المهارات المتعددة المنشودة . وأصبحت الملائمة بين العرض والطلب من العناصر الأساسية لتطوير اقتصاديات الدول عالميا ، حيث ان وضع السياسات فى العديد من الدول يشمل تطوير الموارد البشرية ليتلاءم احتياجات سوق العمل . فالموارد البشرية من العناصر الهامة فى صناعة الضيافة والتي يتوقف عليها نجاح أي منشأة فى ارضاء العملاء عن جودة الخدمات فى القطاع الفندقى بصفة عامة. ومن هنا تصبح دراسة متطلبات سوق العمل وتحديد مجموعة المهارات المتعددة (المعرفية والفنية والعامة) مطلبا ضروريا للارتقاء بالمستوى الكيفي للتعليم الفنى الفندقى ليصبح تعليما قادرا على تزويد القوى العاملة بالمهارات المطلوبة مما يتيح لها فرص أفضل للتوظيف وأداء دور فعال فى تحقيق التنمية المجتمعية المنشودة .

مشكلة وتساؤلات الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في القصور في إعداد الخريج المناسب لسوق العمل ويتضح ذلك من الدراسات السابقة التي أظهرت ضعف تحقيق التدريب العملي لأهدافه وبالتالي انخفاض المستوى المهني حيث أن الطلاب بالمدارس الفندقية لا يتم اكسابهم الخبرات اللازمة لاحتياجات سوق العمل، لذا كان التساؤل الرئيسي التالي : -

ما هو التصور المقترح لمخرجات التعليم الفني الفندقية من مهارات وسمات شخصية للخريج في ضوء الاحتياجات الفعلية لأسواق العمل ؟

وتطلبت الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي الإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

- (١) ما هي المهارات المطلوبة من خريجي المدارس الفندقية من حيث المهارات (المعرفية، الفنية، العامة) لتحقيق الجدارة المهنية؟
- (٢) ماهي التخصصات التي يحتاجها سوق العمل الفندقية من خريجي المدارس الفندقية ؟
- (٣) ما هي مقترحات عينة الدراسة لتطوير مخرجات التعليم الثانوي الفني الفندقية في ضوء تلبية الاحتياجات الفعلية لأسواق العمل بما يواكب التغيرات المحلية والعالمية؟

الهدف من الدراسة :

سعت الدراسة إلى :

- التعرف على المهارات (المعرفية - العملية - الذهنية - العامة) التي يتطلبها سوق العمل الفندقية من خريجي المدارس الفندقية .
- والتعرف على أي مدي تتوافر تلك المهارات في الخريج وذلك من وجهة نظر رجال الصناعة.

الدراسة النظرية

مقدمة عن التعليم الفني السياحي والفندقية في مصر:

- يعرف التعليم الفني الفندقية على انه "تلك النوع من التعليم الذي يهدف الى اكساب الخريج قدرا من الثقافة والمعلومات الفنية والمهارات العملية من خلال التدريب التطبيقي الذي يمكنه من اتقان عمله وتنفيذه على الوجه الأكمل.(وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٨)

- وفي عام ١٩٧٣ صدر القانون رقم ١٥٠ الصادر في ١٩٧٣/٦/٢ بإنشاء المدارس الفنية الفندقية التي تخدم القطاع السياحي والفندقية ، وهذا تحت مسمى جديد لهذه النوعية من المدارس المتخصصة (وزارة التربية والتعليم، ١٩٧٣).

- و صدر القرار الوزاري رقم ١٩٢ لعام ١٩٨٩ بشأن انشاء المدارس الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية نظام الخمس سنوات لإعداد خريجين فنيين بمهارات مميزة لشغل وظائف (الفني الأول) (وزارة التربية والتعليم، ١٩٨٩).

التطور التاريخي لنشأة المدارس الفنية الفندقية في مصر:

(أ) **مدرسة الادارة الملكية:** تعتبر مدرسة الادارة الملكية التي أدخلها محمد على في مصر في النصف الأول من القرن التاسع عشر هي أولى المدارس التجارية في مصر ولقد أنشئت هذه المدارس عام ١٨٢٤ وفي عام ١٨٣٦ ألغيت تلك المدارس ، ونقل تلاميذها لمدرسة الألسن. (عبدالكريم، ١٩٣٨)

- وفي نفس الوقت اهتم ديوان المدارس بإنشاء المدارس الفنية فأصدر على باشا مبارك تعليماته بإنشاء مدرسة المحاسبة ١٨٦٨ ، وفي عام ١٩١١ اهتمت نظارة المعارف بإنشاء التعليم الفني ، فأنشأت النظارة مدرسة متوسطة للمحاسبة والتجارة في تخرج الموظفين اللازمين للإدارة الى أن صدرت وزارة المعارف في العام الدراسي ١٩٢٨ أمرا بإنشاء مدرستي التجارة المتوسطة (أحدهما بالقاهرة والأخرى بالإسكندرية).

- وفي عام ١٩٤٧ أصدرت وزارة المعارف قرارها رقم ٣٢ بإنشاء مدرسة أولية للتجارة وفي عام ١٩٥٠ تقسيم التعليم الفني الى (صناعي - زراعي - تجاري). (متولى ، ١٩٨٩)

- وفي عام ١٩٥١ صدر القانون رقم ١٤٢ لسنة ١٩٥١ في عهد طه حسين بتقسيم المدارس الثانوية الى عامة وفنية. (حجى ، ١٩٩٦)

(ب): **نشأة المدارس الفنية الفندقية** (نظام ثلاث سنوات): في سبتمبر ١٩٧٧ تم انشاء خمس مدارس تخصص شئون فندقية بالقرار الوزاري رقم (١١٠) في ٢٧/٦/١٩٧٧ بشأن الفندقية (وزارة التربية والتعليم، ١٩٧٧).

- وفي عام ١٩٧٨ صدر القرار بشأن تحويل المدرسة الثانوية التجارية للبنات بالأقصر الى مدرسة ثانوية تجارية تخصص شئون فندقية نظام السنوات الثلاث (وزارة التربية والتعليم ، ١٩٧٨) ، ثم توالت في مناطق كثيرة منها مصر الجديدة ، أسوان ، الهرم بالجيزة، الاسماعيلية الفندقية.

- ثم توال انشاء المدارس الثانوية التجارية تخصص شئون فندقية في باقي المحافظات . وكانت نتيجة للاهتمام المتزايد بالتعليم الفندقي صدر القرار الوزاري رقم (٩٣) بتاريخ ١٩٨١/٩/٢٤ بإطلاق اسم المدرسة الثانوية الفندقية على المدارس الثانوية التجارية تخصص شئون فندقية (وزارة التربية والتعليم، ١٩٨١).

- وتم تحويل عدد من المدارس الثانوية التجارية الى مدارس ثانوية فندقية مثل: (وزارة التربية والتعليم، ١٩٩٠)

أ - تحويل مدرسة شبرا التجارية الى مدرسة فندقية في ١٩٩٠/٨/٦ .

ب - تحويل مدرسة مدينة نصر التجارية بنات الى مدرسة ثانوية فندقية في ١٩٩٠/٨/٦ .

(ج) - **نشأة المدارس الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية** (نظام السنوات الخمس): صدر القرار الوزاري رقم (١٩٢) لسنة ١٩٨٩ (وزارة التربية والتعليم، ١٩٨٩) بإنشاء المدرسة الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية نظام السنوات الخمس لإعداد فنيين أوائل في التخصصات الآتية:

١ - قسم المطبخ .

٢ - قسم المطعم

٣ - قسم الاشراف الداخلي

٤ - قسم الخدمات السياحية

لذا تم تحويل عدد من المدارس الثانوية الفنية الفندقية نظام السنوات الثلاث الى مدارس فنية للشئون الفندقية والخدمات السياحية نظام السنوات الخمس مثل:

١ - تحويل مدرسة كفر الشيخ الفندقية المتوسطة الى المدرسة الفندقية المتقدمة بالقرار الوزاري رقم ٢٨٠ بتاريخ ١٩٩٦/٩/٢

٢ - تحويل مدرسة طنطا الفندقية المتوسطة الى مدرسة طنطا الفندقية المتقدمة بالقرار الوزاري رقم ٤٥٦ بتاريخ ١٩٩٩ /٩/٩

فلسفة المدارس الفنية الفندقية :

وتستند فلسفة التعليم الفني الفندقى على ما يلى : (وزارة التربية والتعليم، ١٩٩٩)

١ - اعداد القوى البشرية "فنى أول" بعد دراسة خمس سنوات لازمة لمزاولة أعمال السكرتارية وأقسام الحاسبات والأعمال الادارية والمالية بالفنادق .

٢ - تزويد الطلاب بقدر من الثقافتين العامة والفندقية والربط بينهما من خلال :

- الالمام بأهم التعبيرات والمصطلحات الفنية الفندقية باللغة العربية واللغات الأجنبية الأخرى

- إتقان المراسلات التجارية بكافة أشكالها وأنواعها من خلال التدريب على نماذج أعمال السكرتارية

الفندقية

٣ -تخرج فنى أول بعد التدريب النظري والعملي لمدة خمس سنوات للأنشطة الفندقية والخدمات السياحية .

٤ - يتولى القائمون بالإشراف على هذا النوع من التعليم الفني الفندقى معاونة طلابه على اكساب العادات المهنية والفنية، وتكوين الميول والاتجاهات الايجابية للعمل والانتاج والخدمات

أهداف التعليم الفني الفندقى:

تتمثل الأهداف العامة للتعليم الفني الفندقى في النقاط التالية: (وزارة التربية والتعليم، ١٩٧٧، ١٩٨٨)

- الارتفاع بمستوى النمو المتكامل للطلاب من النواحي الجسمانية والعقلية والاجتماعية والروحية والقومية، واعداده للحياة، والمساهمة في خدمة المجتمع .
- معرفة وفهم الأساسيات العملية والفنية التي يقوم عليها عمل الطلاب بعد التخرج بحيث يصبحوا قادرين على ممارسة العمل بوعى وفهم لمجالاته المختلفة .
- أن يتعرف الطلاب على الهيكل الاقتصادي للمجتمع .
- اعداد طالب فنى للعمل ليس فقط للسوق المحلى ولكن للسوق الدولى .
- المام الطالب بالمعارف والمعلومات السائدة في مجال الفندقة، والتي تساعد على تحقيق النمو المتكامل لشخصيته ليصبح قادر على العمل الإيجابي .
- اكساب الطلاب القدرة على خلق فرص عمل لنفسه، أو بالمشاركة مع غيره في القيام بمشروعات انتاجية خدمية صغيرة حتى لا يكون عبئا على المجتمع .
- وانطلاقا من أهداف التعليم الفني الفندقى يمكن تحديد الأهداف الاجرائية الخاصة بالتعليم الفني الفندقى فيما يلى: (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٠) - (المجالس القومية المتخصصة، ١٩٧٧)
 - نشر الثقافة السياحية والفندقية لجميع العاملين في قطاع السياحة والفنادق .
 - تزويد الطلاب بالمعارف الأساسية والمهارات العملية في الشئون السياحية والفندقية وتوضيح أهميتها في الارتقاء بمستوى البيئة المحلية والدخل العام للفرد والمجتمع .
 - تخريج فنى أول وفنى للعمل في مجالات الفندقة والخدمات السياحية طبقا للمستويات العالمية
 - التكيف مع ظروف المجتمع والعمل ، واعداد هم للعمل مجال الفندقة والسياحة .
 - دراسة أعمال الفندقة والخدمات السياحية في جميع فروعها مثل : مطبخ ،مطعم ،اشراف داخلي، خدمات سياحية ، ضيافة ، وذلك للوصول الى المنافسة الدولية والتي تحتاج الى مستويات مهارة تتناسب والمستويات الدولية.
 - معرفة وفهم الأسس العملية والفنية التي يقوم عليها الطلاب بعد التخرج بحيث يصبحوا قادرين على ممارسة العمل بوعى وفهم لمجالاته المختلفة .

نظم التعليم بالمدارس الفنية الفندقية :

(أ) نظام القبول "الطالب" : وقد حدد القرار الوزاري رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ شروط القبول بهذه

المدارس على النحو التالي (وزارة التربية والتعليم، ١٩٨١):

- أن يكون الطالب حاصلًا على الشهادة الإعدادية العامة .
- لا يزيد السن في أول أكتوبر من العام الدراسي عن ثمانية عشر عامًا .
- يعقد امتحان شخصي يشترك فيه نخبة من هيئة التدريس بالمدرسة وخبراء من العاملين بالفنادق ووزارة السياحة .

- اجراء الفحوصات الطبية اللازمة حتى يكون المقبول لائقًا للعمل بالفنادق والمطاعم وشركات الطيران و بعد أن يتم القبول بالمدارس الفنية السياحية والفندقية يتم إلحاقهم بالصف الأول وبعد الصف الثاني ثم يتم توزيعهم على الأقسام المختلفة (الإشراف الداخلي ، المطبخ، المطعم)، بناء على درجات كل منهم في الاختبار التحريري والشفهي ، والمقابلة الشخصية التي تجرى داخل المدرسة ذاتها ويلاحظ على شروط القبول التي يتم على أساسها قبول الطلاب بهذه المدارس الفنية الفندقية ما يلي:

١ - لا يتم القبول بهذه المدارس وفقا للمعايير المحددة، سوى خضوعها لقرار التنسيق بالمجموع داخل المحافظة

٢ - عدم جدية هذه الاختبارات الشخصية لا نها لا تعبر عن حقيقة.

٣ - الوساطة في اجراءات القبول وخفض مستوى اللغات الاجنبية

٤ - الفحوصات الطبية التي يمر بها الطالب لا تتحقق فيها معايير الدقة في قبول هؤلاء الطلاب للعمل في المجال الفندقي او شركات السياحة او الطيران او المطاعم او الشركات الاستثمارية (المجالس القومية المتخصصة، ٢٠٠٤)

كما تجدر الإشارة الى أنه يجب توافر عاملين هامين أساسيين من أجل الارتقاء بمستوى الذين تم تأهيلهم للعمل في المجال السياحي والفندقي :

- مستوى لغوي جيد وثقافة عامة مقبولة

- وجود كفاءات متخصصة تخصصا دقيقا للقيام بمهام التعليم الفني السياحي والفندقي

لذلك يجب أن ينظر للطلبة المتقدمين بمدارس التعليم الفني الفندقي بنظرة تختلف تماما عن الذين يقبلون بمدارس التعليم الفني الأخرى (صناعي - تجاري - زراعي) ، من حيث ضرورة توافر شروط وخصائص محددة تكون أساسا للقبول للدراسة في هذا المجال ، تماما مثل ما يتم بالنسبة للقبول بالكليات العسكرية المختلفة وبعض الكليات الفنية المتخصصة .

(ب) الخطط الدراسية "

وتشمل خطة الدراسة أربع مجموعات دراسية وهي كما يلي (مجلس الشوري ، ٢٠٠٠)

- ١ - مجموعة المواد الثقافية العامة
٢ - مجموعة المواد الفنية التجارية
٣ - مجموعة المواد الفنية الفندقية المتخصصة
٤ - مجموعة التدريبات المهنية .

ج - الأقسام التخصصية بالمدرسة المتقدمة السياحية والفندقية (وزارة التربية والتعليم ، ٢٠١١) :

- تتمثل اقسام المدرسة المتقدمة السياحية والفندقية فى الاتي :

أ - قسم المطبخ :

- يلتحق الطالب بالصف الثالث تخصص مطبخ وذلك بعد دراسة مجموعة كبيرة من المواد العلمية والثقافية والتخصصية في الصفين الاول والثاني .

. المناهج الدراسية التخصصية بالصف الثالث تخصص مطبخ

- ١ - فن الطهى
٢ - صحة عامة
٣ - المأكولات وتخزينها
٤ - الامن المهني
٥ - ادارة الفنادق

. المناهج الدراسية التخصصية بالصف الرابع تخصص مطبخ :

- ١ - فن الطهى
٢ - صحة عامة
٣ - المأكولات وتخزينها
٤ - الامن المهني
٥ - ادارة الحفلات والمؤتمرات

. المناهج الدراسية التخصصية بالصف الخامس تخصص مطبخ :

- ١ - فن الطهى
٢ - المأكولات وتخزينها
٣ - فن الخدمة
٤ - ادارة الحفلات والمؤتمرات

(ب) قسم المطعم (وزارة التربية والتعليم ، ٢٠١٥)

- يلتحق الطالب بالصف الثالث تخصص مطعم وذلك بعد دراسة مجموعة كبيرة من المواد العلمية والثقافية والتخصصية في الصفين الأول والثاني .

- المناهج الدراسية التخصصية بالصف الثالث تخصص مطعم :

- ١ - فن الخدمة
٢ - صحة عامة
٣ - المأكولات وتخزينها
٤ - الأمن المهني
٥ - إدارة فنادق

- المناهج الدراسية التخصصية بالصف الرابع تخصص مطعم : -
- ١ - فن الخدمة ٢ - صحة عامة ٣ - المأكولات وتخزينها
٤ - الأمن المهني ٥ - إدارة الحفلات والمؤتمرات
- المناهج الدراسية التخصصية بالصف الخامس تخصص مطعم : -
- فن الخدمة ٢ - المأكولات وتخزينها ٣ - الأمن المهني
٤ - إدارة الحفلات والمؤتمرات

ج - قسم الإشراف الداخلي : -

يلتحق الطالب بالصف الثالث تخصص إشراف داخلي وذلك بعد دراسة مجموعة كبيرة من المواد العلمية والثقافية والتخصصية في الصفين الأول والثاني . (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٥)

- المناهج الدراسية التخصصية بالصف الثالث تخصص إشراف داخلي :
- ١ - إشراف داخلي ٢ - صحة عامة ٣ - الأمن المهني ٤ - إدارة فنادق
- المناهج الدراسية التخصصية بالصف الرابع تخصص إشراف داخلي :
- ١ - إشراف داخلي ٢ - صحة عامة ٣ - الأمن المهني
٤ - إدارة الحفلات والمؤتمرات
- المناهج الدراسية التخصصية بالصف الخامس تخصص إشراف داخلي :
- ١ - إشراف داخلي ٢ - إدارة الحفلات والمؤتمرات ٣ - الأمن المهني
٤ - صحة عامة

متطلبات أسواق العمل الفندقية:

- تتطلب أسواق العمل توافر أوضاع للقوى العاملة يتعين الوصول إليها وتحقيقها (المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي، ٢٠٠١)
- عمالة متعددة المهارات على مستوى عالٍ يمكنها سرعة التجاوب مع متغيرات العصر والمستقبل
 - عمالة تمتلك مهارات العلوم الأساسية مثل اللغة واستخدام الحاسب الآلي للاحقة التطور المعرفي.
 - عمالة تتعامل بسلوكيات وأصول مهنية فنية وشخصية .
 - عمالة تناسب احتياجات الأنشطة الصغيرة وتعمل على رقيها وتقديمها .
 - تراخيص مهنية معتمدة بناء على مستويات مهارة قومية .

مستويات المهارة المطلوبة لسوق العمل :

جاءت ورقة عمل المجالس القومية المتخصصة عن : تطوير التعليم الفني وتوزيعه على فئات العمل التي يمثلها سلم المهارات الخمس .

المثلة فيما يلي: (المجالس القومية المتخصصة، ٢٠٠٣)

الفئة الأولى : مستوى العامل محدود المهارة ، ويمكن للفرد اكتسابها من خلال تدريب قصير المدى نسبيا ، يتم في مواقع العمل أو من خلال برامج خاصة في مؤسسات تعليمية مهنية .

الفئة الثانية : مستوى العامل الماهر ، ويتم اعداده من خلال نظامين رئيسيين هما : نظام التلمذة الصناعية الذي يتم بمشاركة أصحاب الأعمال ، ونظام مراكز التدريب المهني التي توفر تعليما وتدريبيا مهنيا متخصصا بعيدا عن مواقع العمل .

الفئة الثالثة : مستوى العامل الماهر (الفني) ويتم اعداده من بين الحاصلين على الثانوية الفنية .

الفئة الرابعة : مستوى الفني الأول ، ويتم اعداده بعد مرحلة التعليم الثانوي (المدارس الفنية المتقدمة نظام السنوات الخمس ، ومعاهد اعداد الفنيين نظام السنتين بعد الثانوية العامة) .

الفئة الخامسة : مستوى الأخصائي ، ويتم اعداده في الكليات الجامعية او المؤسسات التعليمية المشابهة

مهارات التوظيف لخريجي الضيافة:

هناك مجموعة من المعايير تطلبها صناعة الضيافة من الموظفين في المستقبل ، فاقترح (Rees et el ,2006) أن المعارف والمهارات الفكرية والعملية والمهارات الإدارية، ومهارات التواصل، والعمل الجماعي، والقيادة) مطلوبة من قبل الصناعة.

كما أشار (Ogbeide ,2006) الى أن مهارات الاتصال والعرض، مهارات تطوير الذات وإدارة الذات، مهارات التخطيط والتنظيم ، مهارات اتخاذ القرار، العمل بروح الفريق الواحد، مهارات حل المشاكل، البحث عن المعلومات مهارات جمع البيانات وتحليلها ، المبادرة والابتكار، إدارة الوقت، تقنيات القيادة والتحفيز.

وسرد(Kim,2008) بعض ما أسماه "التوقعات والمتطلبات المهنية" من الطلبة والصناعة وتم إدراج مهارات التواصل، استخدام مهارات المبادرة، مهارات العلاقات الإنسانية. المهارات التشغيلية، مهارات حل المشاكل، مهارات الإدارة الذاتية، مهارات اللغات المتعددة.

كما ذكر (Jameson,2008) أن مهارات التواصل، مهارات المبادرة، مهارات العلاقات الإنسانية، المهارات التشغيلية، مهارات حل المشاكل؛ مهارات الإدارة الذاتية، مهارات اللغات المتعددة أكثر فعالية في هذه الصناعة.

وأكد (Chang,2009) على الحاجة الى الجمالية والأخلاقية ، المهارات المعرفية، المهارات الشخصية ،مهارات التواصل، تكنولوجيا المعلومات، مهارات استخدام التكنولوجيا والأساليب الإحصائية الرياضية.

وأشارت وحدة تنمية الموارد البشرية والتدريب بالاتحاد المصري للغرف السياحية أن المهارات اللازمة للاستجابة لتوقعات العملاء فيما يتعلق بجودة الخدمة بالمطاعم:

(مسئولية المظهر الشخصي - مسئولية التودد وصدقة العملاء والزملاء - مسئولية الكياسة (اللياقة) - مسئولية التعاطف مع العملاء والزملاء - مسئولية المرونة - خدمة العملاء ذوى الاحتياجات الخاصة)

كما ذكر الكايفي (٢٠١٥) وقميحة (٢٠٠٧) المتطلبات الواجب توافرها في موظفي خدمة الأطعمة والمشروبات:

أولاً : المظهر الصحي والمهني
ثانياً : المعرفة بالأطعمة والمشروبات
ثالثاً : الدقة بالمواعيد
رابعاً : المعلومات المحلية
خامساً : الصفات الشخصية
سادساً : الموقف من الضيوف والزبائن
سابعاً : الذاكرة
ثامناً : الأمانة
تاسعاً : السلوك
عاشراً : القدرة البيعية
الحادي عشر : الاخلاص
الثاني عشر : رضا وقناعة الضيف
الثالث عشر : اللغة
الرابع عشر : الشكاوى

وذكرت (الذلاقي، ليلي ٢٠٠٠) أن المهارات التي يتمتع بها العاملون في قسم الاشراف الداخلي كالاتي:

مهارات انسانية : هذه المهارات لها علاقة بالتنظيم والتنسيق والتعامل مع هذا الكم من المجتمع البشرى ولها تأثيرها على العلاقات بين الفندق وضيوفه من النزلاء .

مهارات فكرية : هذه المهارات بمدى المعرفة لدى العاملين في قسم الاشراف الداخلي - وما هو كم المعلومات التي يملكها وما هي قدرته على التفكير والتخطيط وحسن التصرف وكيفية الاتصال بالآخرين .

مهارات فنية : هذه المهارات تضم خبرة العاملين في قسم الاشراف الداخلي وحرصهم على معرفة الكثير عن العمل على المستوى المحلى والعالمي حتى يمكن تقديم خدمة مميزة.

والدراسات السابقة التي تناولت متطلبات سوق العمل :

دراسة: السيد، مديحة، (٢٠٠٧) بعنوان: "تقييم التعليم الفني السياحي بمصر في ظل المتغيرات العالمية الحديثة" هدفت الدراسة الى : - التعرف على واقع التعليم الفني السياحي في مصر والعمل على تحقيق معايير التطوير والجودة من أجل الارتقاء بمستوى التعليم الفني السياحي وبمستوى خرجيه بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل السياحي . وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها . يعانى التعليم الفني السياحي في مصر من العديد من المشكلات التي تعوقه عن القيام بدوره المنوط به على الوجه الأفضل .وتتطلب التنمية البشرية من التعليم الفني السياحي في مصر العديد من المتطلبات لتحقيق أهدافها وكذلك يتطلب التعليم الفني السياحي تحقيق له العديد من المتطلبات والمهارات لكي يحقق دوره مما يحقق التوافق بين مخرجات التعليم الفني السياحي واحتياجات سوق العمل السياحي .

دراسة خليل (٢٠١٠) بعنوان : " التعليم السياحي قبل الجامعي ودوره في تنمية الموارد البشرية " دراسة تطبيقية على مدينة السويس هدفت الدراسة الى : الارتقاء بمستوى الموارد البشرية بما يتماشى مع مفهوم السياحة والفندقة الحديثة . تحليل المقررات الدراسية التخصصية في المدارس الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية الخمس سنوات بهدف تطويرها للتوافق مع متطلبات سوق العمل .وقد توصلت الى عدة نتائج من أهمها: هناك صعوبات في تحقيق أهداف التعليم الفني السياحي والفندقي في اعداد القوى العاملة المؤهلة التي تتولى أداء العمل في المجالات الفندقية والسياحية وثانيا : نتائج متعلقة بسياسة القبول بالتعليم السياحي والفندقي تتمثل في اعادة النظر في نظام القبول بهذه المدارس مثل ما يتم في الكليات العسكرية والفنية المتخصصة. ثالثا : نتائج متعلقة بمعلمي التعليم السياحي والفندقي : تتمثل في اعادة النظر في كيفية اعداد وتدريب معلمين التعليم السياحي والفندقي .

رابعا : نتائج متعلقة بالتجهيزات والمعدات: تتمثل في اعادة النظر في هذه التجهيزات داخل المدارس الفندقية عن طريق انشاء جهاز خاص بشراء وتوفير الأجهزة والمعدات لمختلف التخصصات بهذه المدارس .

دراسة عبدالغفار (٢٠٠٧) بعنوان : " تطوير التعليم الفني الفندقى نظام السنوات الخمس كمدخل لتنمية السياحة في مصر" هدفت الدراسة الى : الكشف عن واقع التعليم الفني الفندقى نظام السنوات الخمس . والاستفادة من خبرات بعض الدول الأخرى في مجال التعليم الفندقى. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها : ضعف تحقيق التدريب العملي لأهدافه وبالتالي انخفاض

المستوى المهني للطلاب.

واعادة النظر في كيف ان التدريب العملي يجب أن يتناسب مع محتواه ومسائرا لأهداف التنمية السياحية.

٤ - دراسة Van Zolingen (٢٠٠٥) بعنوان

(The Role of Key Qualifications in the Transition from Vocational Education to work) استهدفت تحديد المواصفات اللازمة للخريج (المؤهلات الرئيسية) في الانتقال من التعليم المهني الى عالم العمل. وتوصلت الدراسة الى أن العمال الفنيون الأكفاء في سوق العمل يحتاجون الى ما يلي :

(١) **المهارات الأساسية** : القراءة ، الكتابة ، الحساب ، التحدث والاستماع .

(٢) **مهارات التفكير** : القدرة على التعلم ، التفكير المنطقي ، التفكير الإبداعي ، اتخاذ القرارات ، حل المشكلات .

(٣) **الصفات الشخصية** : المسؤولية الفردية ، الادارة الذاتية ، تقدير الذات ، التكيف مع المجتمع ، الاندماج .

٥ - دراسة Stybe (٢٠١٥) بعنوان

Hard and soft skill a recipe for success in culinary experiential education هدفت الدراسة الى تحديد مجموعة المهارات الضرورية للعمل بفنون الطهو والخبز والعجن التي يحتاجها الطلاب بالتعليم الجامعي أثناء دراستهم و التعرف على المهارات الضرورية التي يحددها ر جال الصناعة للنجاح في سوق العمل الفندقية وذلك من أجل احداث تغيير إيجابي في البرامج الدراسية للطلاب .توصلت الدراسة الى أن مهارات التفكير الإبداعي وحل المشكلات والتعاون والاتصال والعمل بروح الفريق من المهارات الضرورية بجانب المهارات الفنية .

منهجية الدراسة

تهدف الدراسة الحالية الى التعرف علي متطلبات سوق العمل الخاصة بخريجي المدارس الفندقية من حيث تقييم مستوي أهمية المهارات المطلوب توافرها في خريجي المدارس الفندقية ،ولتحقيق الهدف تم تصميم استمارة استقصاء وزعت على عينة عشوائية من مدراء الموارد البشرية بالفنادق الخمس نجوم حيث تم توزيع (٤٤) استمارة بواقع استمارة واحدة داخل كل فندق كان من بينها (٤٠) استمارة صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة ٩٠٪ . وذلك للتعرف علي اراء مدراء الموارد البشرية في تقييم مستوي أهمية المهارات المطلوب توافرها في خريج المدارس الفندقية . وتم تفرغها

وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية (Spss version ١٩.٠)

وقد صممت الاستبانة وفق أهداف الدراسة على النحو التالي :

البيانات الأولية: وقد شملت الخصائص الديموجرافية لأفراد عينة الدراسة والتي تكونت من ثلاث

فقرات هي : النوع – السن – عدد سنوات الخبرة

محاور الدراسة: اشتملت على ثلاث محاور تضمنت (٤٠) عبارة منها (٣١) عبارته للتعرف على آراء عينة

الدراسة في تقييم مستوي أهمية المهارات المطلوب الواجب توافرها في خريج المدارس الفندقية و(٥)

عبارات خاصة باهتمام الفنادق بتدريب وتوظيف خريجي المدارس الفندقية ونسبتهم داخل الفنادق

ومستوى الخريج(٢) عبارات لمعرفة كافية المهارات والمقترحات لتحسين جودة الخريج.

حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (غير هام على الإطلاق – غير هام – محايد – هام – هام

بشدة) كما هو موضح بالجدول التالي

جدول ١: مقياس الإجابة على فقرات استمارة الاستقصاء

التصنيف الدرجة	غير هام على الإطلاق	غير هام	محايد	هام	هام بشدة
	١	٢	٣	٤	٥

وقد تم حساب طول خلايا المقياس الخماسي المستخدم في محاور الدراسة على النحو التالي :

$$\text{حساب المدى} = (٥ - ١) / ٥ = ٠.٨٠$$

من ١ الى ٠.٨٠ يمثل غير هام على الإطلاق من ١.٨١ الى ٢.٦٠ يمثل غير هام

من ٢.٦١ الى ٣.٤٠ يمثل محايد من ٣.٤١ الى ٤.٢٠ يمثل هام

من ٤.٢١ الى ٥ يمثل هام بشدة

وتوضح الجداول التالية أهم النتائج التي تم التوصل اليها من خلال الدراسة الميدانية:

الخصائص الديموجرافية لأفراد عينة الدراسة:

جدول ٢: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغيرات النوع – السن – عدد سنوات الخبرة

النوع	المتغير		النسبة/٪
	التكرار	النسبة/٪	
النوع	ذكر	٢٨	٢٠
	انثي	١٢	٢٠
السن	أقل من ٢٥ عام	٧	١٧.٥
	من ٢٥ الى ٤٥ عام	٢٥	٦٢.٥
	أكثر من ٤٥ عام	٨	٢٠.٥
عدد سنوات الخبرة	أقل من ١٠ سنوات	٦	١٥
	من ١٠ الى ١٥ سنة	١٩	٤٧.٥
	أكثر من ١٥ سنة	١٥	٣٧.٥

من الجدول ٢ يتضح أن: ٧٠٪ من إجمالي مفردات العينة هم من الذكور و٣٠٪ من الاناث. بينما

٦٢.٥٪ من إجمالي مفردات العينة هم في سن من ٣٥ الى ٤٥ عام ، بينما ٢٠.٥٪ من مفردات العينة هم في سن أكثر من ٤٥ عام ، ونجد ١٧.٥٪ من إجمالي مفردات العينة هم في سن أقل ٣٥ عام . ويتضح أيضا من الجدول أن ٤٧.٥٪ من إجمالي مفردات العينة لديهم من ١٠ الى ١٥ سنة في مجال العمل الفندقية مما يدل علي أن لديهم خبرة كبيرة في سوق العمل ، أما ٣٧.٥٪ مفردات العينة لديهم خبرة أكثر من ١٥ سنة مما يدل أيضا علي أن لديهم خبرة كبيرة ، وكذلك ١٥٪ يعملون من مدة أقل من ١٠ سنوات وهم أقل خبرة من السابقين .

اهتمام الفنادق بتدريب وتوظيف خريجي المدارس الفندقية ونسبتهم داخل الفنادق ومستوى الخريج وتوضيح الجداول التالية أهم النتائج التي تم التوصل اليها

جدول ٣: اهتمام الفنادق بتوظيف خريجي المدارس الفندقية

النسبة %	التكرارات	توظيف خريجي المدارس الفندقية بالفنادق
١٠٠	٤٠	نعم
-	-	لا

من الجدول ٣: يتضح أن جميع مفردات العينة (١٠٠٪) تشير الى توظيف خريجي المدارس الفندقية بالفنادق التي يعملون بها . وهذا يدل على اقبال الفنادق على توظيف المتخصصين الذين تتوفر لديهم مهارات معينة.

جدول ٤: المستويات الوظيفية التي يتم توظيف خريجي المدارس الفندقية بها

النسبة %	التكرارات	المستويات الوظيفية لخريجي المدارس الفندقية
١٠٠	٤٠	نعم
-	-	لا

من الجدول ٤: يتضح أن جميع مفردات العينة (١٠٠٪) تشير الى أن المستويات الوظيفية لخريجي المدارس الفندقية بالفنادق هي مستويات مهنية ،بينما أشار جميع مفردات العينة أن خريجي المدارس الفندقية لا يعملون بالمستويات الإشرافية . وهذا يؤكد ما أشارت اليه المجالس القومية المتخصصة (٢٠٠٣) بأن الفني يتم بعد اعداده من بين الحاصلين على الثانوية الفندقية والفني الأول بعد الحصول على الثانوية الفنية الفندقية نظام الخمس سنوات.

جدول ٥: نسبة خريجي المدارس الفندقية العاملة بالفنادق

النسبة %	التكرارات	نسبة خريجي المدارس الفندقية العاملة بالفنادق
٥٧.٥	٢٣	أقل من ٢٥٪
٤٢.٥	١٧	من ٢٥ الى أقل من ٥٠٪
-	-	من ٥٠ الى ٧٥٪
-	-	أكثر من ٧٥٪

من الجدول ٥ يتضح أن ٤٢.٥٪ من إجمالي العينة يقولون أن نسبة خريجي المدارس الفندقية العاملة بالفنادق الخمس نجوم من ٢٥٪ الى أقل من ٥٠٪ وهذا يدل على انها ليست نسبة كبيرة. بينما نجد ٥٧.٥٪ من إجمالي العينة يقولون أن نسبة خريجي المدارس الفندقية العاملة لديهم بالفنادق أقل من

٢٥٪ وهذا ايضا يدل على انها نسبة قليلة. وهذا يتفق مع ما توصلت اليه دراسة خليل (٢٠١٠) الى أن الفنادق تقوم بتوظيف نسبة قليلة من خريجي المدارس الفندقية.

جدول ٦: مستوي خريجي المدارس الفندقية

النسبة %	التكرارات	مستوي الخريج
٢.٥	١	ضعيف
٦٥.٥	٢٦	مقبول
٣٢.٥	١٢	جيد
-	-	جيد جدا
-	-	ممتاز

من الجدول ٦ يتضح أن ٦٥.٥٪ من إجمالي العينة يروا أن مستوى الطلاب الملتحقين بالمدرسة مقبول ، بينما يرى ٣٢.٥٪ أن مستوى الطلاب جيد ، أما ٢.٥٪ من إجمالي مفردات العينة يروا انه ضعيف ، ويرى جميع مفردات العينة أن مستوى الطلاب الملتحقين بالمدارس الفنية السياحية والفندقية انه لا يرقى لمستوى جيد جدا ولا الامتياز . وتعقبيا يتضح أن مستويات الطلاب تختلف ما بين جيد ، مقبول ، ضعيف ولكن النسب الأعلى كانت للمقبول. ويتفق ذلك ما توصلت اليه دراسة السيد، مديحة (٢٠٠٧) والسيد خليل ٢٠١٠ من انخفاض مستوى خريجي المدارس الفندقية

جدول ٧: اهتمام المؤسسة بتدريب طلاب المدارس الفندقية

النسبة %	التكرارات	اهتمام المؤسسة بتدريب طلاب المدارس الفندقية
١٠٠	٤٠	نعم
-	-	لا

من الجدول ٧ يتضح أن جميع مفردات العينة ١٠٠٪ تشير الى اهتمام المؤسسة بتدريب طلاب المدارس الفندقية وهذا يدل رغبة الفنادق في تحسين مخرجات التعليم الفني الفندقي آراء أفراد عينة الدراسة نحو تقييم مستوي أهمية المهارات المطلوبة من قبل ادارة الفندق لخريجي المدارس الفندقية .

يهدف هذا السؤال الى تقييم مستوي أهمية المهارات المطلوبة من قبل ادارة الفندق لخريجي المدارس الفندقية ، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (غير هام على الإطلاق - غير هام - محايد - هام - هام بشدة) كما هو موضح بالجدول التالي

جدول ٨: مقياس الإجابة على فقرات استمارة الاستقصاء

التصنيف الدرجة	غير هام على الإطلاق	غير هام	محايد	هام	هام بشدة
	١	٢	٣	٤	٥

الجدول التالية توضح نتائج الدراسة الميدانية.

جدول ٩: تقييم مستوى أهمية المهارات (المعرفة والفهم) الواجب توافرها في خريجي المدارس الفندقية

المهارة	غير هام على الإطلاق		غير هام		هام		هام بشدة		متوسط حسابي		التكرار	التكرار %	التكرار	التكرار %	التكرار	التكرار %	
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار							
المعرفة والفهم																	
إدراك أهمية قطاع الضيافة (الفنادق ومكانتها في الاقتصاد القومي	-	-	-	-	-	-	-	-	٢٧	٦٧.٥	٤.٦٨	٠.٤٦	١				
فهم ومعرفة الأقسام المختلفة بمنشآت الضيافة وهيكلها التنظيمية	-	-	-	-	١٧	٤٢.٥	٢٢	٥٥.٠	١	٢.٥	٢.٦٠	٠.٥٤	٥				
إدراك مبادئ حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة للعمل بقطاع مؤسسات الضيافة (الفنادق)	-	-	-	-	١٧	٤٢.٥	٢٣	٥٧.٥	٤٠	١٠٠	٢.٥٨	٠.٤٩	٦				
الإلمام بكافة الأنشطة والعمليات والأساليب الفنية بجميع مؤسسات الضيافة (الفنادق)	-	-	٢	٥.٠	٢٥	٨٧.٥	٣	٧.٥	-	-	٢.٠٢	٠.٣٥	٧				
لدية المعارف والمعلومات عن كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء ، آداب وأخلاقيات المهنة	-	-	-	-	٢	٥.٠	٢٣	٨٢.٥	٥	١٢.٥	٤.٠٨	٠.٤٢	٣				
معرفة وفهم أسس عمليات إنتاج الأغذية والمشروبات وأساسيات صحة وسلامة الغذاء والصحة العامة والإسعافات الأولية	-	-	-	-	-	-	٢٣	٨٢.٥	٧	١٧.٥	٤.١٨	٠.٣٨	٢				
الإلمام بأسس ومفاهيم الجودة في مؤسسات الضيافة	-	-	-	-	٢	٥.٠	٢٣	٨٢.٥	٥	١٢.٥	٤.٠٨	٠.٤١	٤				

تشير النتائج الواردة في الجدول ١٠ الي :

بالنسبة لمهارات الفهم والمعرفة : يتضح من نتائج استمارات الاستقصاء الموزعة على مدرءا الموارد البشرية بالفنادق الخمس نجوم أن آراء أفراد العينة تراوحت ما بين محايد (واحد عنصر) وهام (خمسة عناصر) وهام بشدة (واحد عنصر) جاء ترتيبها طبقا للمتوسط الحسابي على النحو التالي:

١ - إدراك أهمية قطاع الضيافة (الفنادق) ومكانتها في الاقتصاد القومي (هام بشدة بمتوسط حسابي ٤.٦٨)

٢ - معرفة وفهم أسس عمليات إنتاج الأغذية والمشروبات وأساسيات صحة وسلامة الغذاء والصحة العامة والإسعافات الأولية (هام بمتوسط حسابي ٤.١٨)

٣ - لدية المعارف والمعلومات عن كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء ، آداب وأخلاقيات المهنة (هام بمتوسط حسابي ٤.٠٨)

٤ - الإلمام بأسس ومفاهيم الجودة في مؤسسات الضيافة (هام بمتوسط حسابي ٤.٠٨)

٥ - فهم ومعرفة الأقسام المختلفة بمنشآت الضيافة وهياكلها التنظيمية (هام بمتوسط حسابي ٣.٦٠)

٦ - إدراك مبادئ حقوق الإنسان ومعرفة التشريعات والقوانين المنظمة للعمل بقطاع مؤسسات الضيافة (الفنادق) بصفة عامة (هام بمتوسط حسابي ٣.٥٨)

٧ - الإلمام بكافة الأنشطة والعمليات والأساليب الفنية (محايد بمتوسط حسابي ٣.٠٣)

جدول ١٠: تقييم مستوى أهمية المهارات (الذهنية) الواجب توافرها في خريجي المدارس الفندقية.

الترتيب	التصنيف المياري	متوسط حسابي	هام بشدة		هام		محايد		غير هام		غير هام علي الاطلاق		المهارة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
المهارات الذهنية													
٥	٠.٥٢	٢.٣٢	٢.٥	١	٢٧.٥	١١	٧٠.٠	٢٨	-	-	-	-	استنتاج العلاقات المشتركة ومجالات التعاون بين الأقسام المختلفة داخل الفندق وكذلك بين شركات السياحة ومنشأة الضيافة (الفنادق)
٤	٠.٥٢	٢.٦٥	٢.٥	١	٦٠.٠	٢٤	٣٧.٥	١٥	-	-	-	-	اتخاذ القرارات وفقا لمتطلبات بيئة العمل
٣	٠.٥٩	٢.٩٥	٢.٥	٣	٨٥	٢٤	٥	٢	-	-	٢.٥	١	الربط بين الممارسات المهنية ودرجة الرضا والثقة عند العميل
٢	٠.١٦	٤.٠٢	٥	٢	٩٥	٢٨	-	-	-	-	-	-	التمييز بين أنواع قوائم الطعام بتصنيفاتها المختلفة
١	٠.٢٢	٤.٠٥	٥	٢	٩٥	٢٨	-	-	-	-	-	-	الربط بين أنواع قوائم الطعام وطرق الخدمة وأنواع المطاعم والفنادق

تشير النتائج الواردة في الجدول ١٠ الي:

بالنسبة للمهارات الذهنية : يتضح من نتائج استمارات الاستقصاء الموزعة على مدرء الموارد البشرية بالفنادق الخمس نجوم أن

آراء أفراد العينة تراوحت ما بين محايد (واحد عنصر) وهام (أربعة عناصر) جاء ترتيبها طبقا لمتوسط الحسابي على النحو التالي :

١ - الربط بين أنواع قوائم الطعام وطرق الخدمة وأنواع المطاعم والفنادق (هام بمتوسط حسابي ٤.٠٥).

٢ - التمييز بين أنواع قوائم الطعام بتصنيفاتها المختلفة (هام بمتوسط حسابي ٤.٠٣)

٣ - الربط بين الممارسات المهنية ودرجة الرضا والثقة عند العميل (هام بمتوسط حسابي ٣.٩٥).

٤ - اتخاذ القرارات وفقا لمتطلبات بيئة العمل (هام بمتوسط حسابي ٣.٦٥)

٥ - استنتاج العلاقات المشتركة ومجالات التعاون بين الأقسام المختلفة داخل الفندق وكذلك بين

شركات السياحة ومنشأة الضيافة (الفنادق) (محايد بمتوسط حسابي ٣.٣٣) وهذا يتفق مع ما توصل اليه (٢٠٠٥) van zoligen الذي أكد على مهارات التفكير لانتقال من التعليم المهني الى سوق العمل.

جدول ١١: تقييم مستوى أهمية المهارات (المهنية) الواجب توافرها في خريجي المدارس الفندقية

المهارة	غير هام علي الاطلاق		غير هام		معايد		هام		هام بشدة		متوسط حسابي	انحراف معياري	الترتيب
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار			
المهارات المهنية													
التعامل بسلوكيات وأدب وأخلاقيات المهنة	-	-	-	-	-	-	٢٤	٦٠	١٦	٤٠	٤.٤٠	٠.٤٩	١
خدمة العملاء من جنسيات مختلفة	-	-	-	١	٢.٥	٣٢	٨٠.٠	٧	١٧.٥	٤.١٥	٠.٤٢	٦	
القيام بالمهام الفنية المتعلقة بمجال عمله	-	-	-	١	٢.٥	٢٩	٧٢.٥	١٠	٢٥	٤.٢٣	٠.٤٧	٥	
ممارسة إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بمؤسسات الضيافة (الفنادق)	-	-	-	-	-	٢٦	٦٥	١٤	٣٥	٤.٣٥	٠.٤٧	٢	
استخدم الأدوات والمعدات بكفاءة أثناء العمل	-	-	-	-	-	٤٠	٧٥	١٠	٢٥	٤.٢٥	٠.٤٣	٤	
التكيف والتأقلم مع المتغيرات في بيئة الأعمال	-	-	-	-	٦٥	١٣	٣٢.٥	١	٢.٥	٢.٣٨	٠.٥٣	٧	
التواصل وتوظيف واستخدام المصطلحات المهنية باللغة العربية والأجنبية	-	-	-	-	-	٢٨	٧٠	١٢	٢٠	٤.٣	٠.٤٦	٣	

تشير النتائج الواردة في الجدول ١١:

بالنسبة للمهارات المهنية : يتضح من نتائج استمارات الاستقصاء الموزعة على مدرء الموارد البشرية بالفنادق الخمس نجوم أن آراء أفراد العينة تراوحت ما بين محايد (واحد عنصر) وهام (ثلاثة عناصر) وهام بشدة (ثلاثة عنصر) جاء ترتيبها طبقا للمتوسط الحسابي على النحو التالي :

- ١- التعامل بسلوكيات وأدب وأخلاقيات المهنة - (هام بشدة بمتوسط حسابي ٤.٤٠)
- ٢- ممارسة إجراءات السلامة المهنية والإسعافات الأولية اللازمة للعمل بمؤسسات الضيافة (الفنادق) (هام بشدة بمتوسط حسابي ٤.٣٥)
- ٣- التواصل وتوظيف واستخدام المصطلحات المهنية باللغة العربية والأجنبية (هام بشدة بمتوسط حسابي ٤.٣٠)
- ٤ - استخدم الأدوات والمعدات بكفاءة أثناء العمل (هام بمتوسط حسابي ٤.٢٥)
- ٥- القيام بالمهام الفنية المتعلقة بمجال عمله (هام بمتوسط حسابي ٤.٢٢)
- ٦ - خدمة العملاء من جنسيات مختلف - (هام بمتوسط حسابي ٤.١٥)

٧ - التكيف والتأقلم مع المتغيرات في بيئة الأعمال (محايد بمتوسط حسابي ٣.٣٨). وهذا يتفق مع ما اقترح (1998) powers and Riegel الذي ركز أهمية المهارات الفنية .

جدول ١٢: تصنيف مستوى أهمية المهارات (العامة) الواجب توافرها في خريجي المدارس الفندقية .

الترتيب	أصناف معياري	متوسط حسابي	هام بشدة		هام		محايد		غير هام		غير هام علي الاطلاق		المهارة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
المهارات العامة													
٩	٠.٤١	٢.٩٢	٥	٢	٨٢.٥	٢٢	١٢.٥	٥	-	-	-	-	التعامل باللغات الأجنبية المتعددة
١٠	٠.٢٢	٢.٠٥	-	-	٥	٢	٩٥	٣٨	-	-	-	-	إعداد وكتابة التقارير والنماذج المرتبطة بمجال العمل بكفاءة
٣	٠.٤٥	٤.٢٨	٢٧.٥	١١	٧٢.٥	٢٩	-	-	-	-	-	-	التفاعل والعمل مع الفريق
١	٠.٤٨	٤.٣٨	٣٧.٥	١٥	٦٢.٥	٢٥	-	-	-	-	-	-	ضبط النفس والتحكم في المشاعر والهدوء أثناء العمل
٢	٠.٤٥	٤.٢٨	٢٧.٥	١١	٧٢.٥	٢٩	-	-	-	-	-	-	الحفاظ علي النظافة الشخصية والمظهر العام أثناء العمل
٦	٠.٢٦	٤.٠٨	٧.٥	٣	٩٢.٥	٣٧	-	-	-	-	-	-	تنظيم الوقت وتعمل ضغوط العمل
٥	٠.٣٦	٤.١٥	١٥	٦	٨٥	٣٤	-	-	-	-	-	-	انجاز المهام المكلف بها في الإطار الزمني المحدد
٤	٠.٤٠	٤.٢٠	٢٠	٨	٨٠	٣٢	-	-	-	-	-	-	الاتصال بفاعلية مع زبلاء العمل والرؤساء
٤	٠.٤٠	٤.٢٠	٢٠	٨	٨٠	٣٢	-	-	-	-	-	-	إظهار اهتمامه بالضيوف والترحيب بهم
٨	٠.١٦	٤.٠٣	٢.٥	١	٩٧.٥	٣٩	-	-	-	-	-	-	التعامل مع المشكلات في بيئة العمل
٤	٠.٤٠	٤.٢٠	٢٠	٨	٨٠	٣٢	-	-	-	-	-	-	استخدام التقنيات الحديثة الملازمة لمجال العمل
٧	٠.١٦	٤.٠٣	٢.٥	١	٩٧.٥	٣٩	-	-	-	-	-	-	ممارسة مهارة العرض أثناء العمل

بالنسبة للمهارات العامة : يتضح من نتائج استمارات الاستقصاء الموزعة على مدرء الموارد البشرية بالفنادق الخمس نجوم أن آراء أفراد العينة تراوحت ما بين محايد (واحد عنصر) وهام (عشرة عناصر) وهام بشدة (واحد عنصر) جاء ترتيبها طبقا للمتوسط الحسابي على النحو التالي:

- ١ - ضبط النفس والتحكم في المشاعر والهدوء أثناء العمل(هام بشدة بمتوسط حسابي ٤.٣٨)
- ٢ - الحفاظ علي النظافة الشخصية والمظهر العام أثناء العمل(هام بمتوسط حسابي ٤.٢٨)

- ٣ - التفاعل والعمل مع الفريق (هام بمتوسط حسابي ٤.٢٨)
- ٤ - الاتصال بفاعلية مع زملاء العمل والرؤساء (هام بمتوسط حسابي ٤.٢)
- ٥ - إظهار اهتمامه بالضيوف والترحيب بهم (هام بمتوسط حسابي ٤.٢)
- ٦ - استخدام التقنيات الحديثة الملائمة لمجال العمل (هام بمتوسط حسابي ٤.٢)
- ٧ - إنجاز المهام المكلف بها في الإطار الزمني (هام بمتوسط حسابي ٤.١٥)
- ٨ - تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل (هام بمتوسط حسابي ٤.٠٨)
- ٩ - ممارسة مهارة العرض أثناء العمل (هام بمتوسط حسابي ٤.٠٣)
- ١٠ - التعامل مع المشكلات في بيئة العمل (هام بمتوسط حسابي ٤.٠٣)
- ١١ - التعامل باللغات الأجنبية المتعددة (هام بمتوسط حسابي ٣.٩٣)
- ١٢ - إعداد وكتابة التقارير والنماذج المرتبطة بمجال العمل بكفاءة (محايد بمتوسط حسابي ٣.٠٥)

وهذا يتفق مع ما توصل اليه (٢٠١٥) Stybe من أن مهارات حل المشكلات والاتصال والعمل بروح الفريق من المهارات الضرورية والهامية .

جدول رقم ١٣: المهارات الكافية لإعداد خريج يتلاءم مع متطلبات واحتياجات سوق العمل الفندقية

المهارات الكافية لإعداد خريج يتلاءم مع متطلبات واحتياجات سوق العمل الفندقية	التكرارات	%
نعم	٢٥	٦٢.٥
لا	١٥	٣٧.٥

من الجدول ١٣ يتضح أن ٦٢.٥ من مفردات العينة ترى أن المهارات المذكورة بالاستبيان كافية لإعداد خريج يتلاءم مع متطلبات واحتياجات سوق العمل الفندقية ، بينما يرى ٣٧.٥ من مفردات العينة أن المهارات المذكورة ليست كافية وهناك مهارات أخرى مثل الانتماء للعمل والتعلم المستمر، الاستماع والإنصات الجيد لما يستقبل من تعليمات وإرشادات وأصوات ، المواظبة واحترام المواعيد .

نتائج الدراسة

مستوى خريجي المدارس الفندقية مقبول وأكثر الأقسام التي يتم تدريبهم وتوظيفهم بها داخل الفنادق الأعمدية والمشروبات والأشرف الداخلي .
المستويات الوظيفية لخريجي المدارس الفندقية داخل الفنادق هي المستويات المهنية .
٣ - وقد أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن غالبية آراء أفراد عينة الدراسة - من حيث أهمية توافر المهارات - جاءت علي النحو التالي:
- بالنسبة لمهارات المعرفة والفهم فقد تراوحت آراء أفراد العينة بين هامة بشدة (إدراك أهمية قطاع

الضيافة) ومحيدة (الإلمام بكافة الأنشطة والعمليات والأساليب الفنية) بينما حصلت خمسة عناصر علي تقييم هام : - (فهم أسس عمليات إنتاج الأغذية والمشروبات - كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء - الإلمام بأسس ومفاهيم الجودة - معرفة الأقسام المختلفة بمنشآت الضيافة وهياكلها التنظيمية

- إدراك التشريعات والقوانين المنظمة للعمل)

-بالنسبة للمهارات الذهنية فقد تراوحت اراء أفراد العينة بين هامة (أربعة عناصر) كانت (الربط بين أنواع قوائم الطعام وطرق الخدمة - التمييز بين أنواع قوائم الطعام - الربط بين الممارسات المهنية ودرجة رضا العميل -اتخاذ القرارات) ومحاييد (استنتاج العلاقات المشتركة بين الأقسام المختلفة داخل الفندق).

-بالنسبة للمهارات العملية فقد تراوحت اراء أفراد العينة بين هامة بشدة (ثلاثة عناصر) كانت (التعامل بسلوكيات وأخلاقيات المهنة - ممارسة إجراءات السلامة المهنية) ومحاييد (التكيف والتأقلم مع المتغيرات في بيئة الأعمال)

-بالنسبة للمهارات العامة فقد تراوحت اراء أفراد العينة بين هام بشدة وهام (أحدي عشر عنصر) هم كالاتى : - ضبط النفس والتحكم في المشاعر والهدوء أثناء العمل(هام بشدة) بينما هام (الحفاظ علي النظافة الشخصية والمظهر العام أثناء العمل - التفاعل والعمل مع الفريق - الاتصال بفاعلية مع زملاء العمل والرؤساء - إظهار اهتمامه بالضيوف والترحيب بهم - استخدام التقنيات الحديثة الملائمة لمجال العمل - انجاز المهام المكلف بها في الإطار الزمني المحدد - تنظيم الوقت وتحمل ضغوط العمل - ممارسة مهارة العرض أثناء العمل - التعامل مع المشكلات في بيئة العمل - التعامل باللغات الأجنبية)

.ومحاييد عنصر واحد (إعداد وكتابة التقارير بمجال العمل).

المهارات الفنية تتصدر أغلبية المهارات التي يجب أن يكتسبها خريجي المدارس الفنية الفندقية

التوصيات:

التوصيات الخاصة بالحكومة :

١ - يجب على الحكومة عقد بروتكول تعاون بين وزارة السياحة ووزارة التربية والتعليم لتدريب وتوظيف الطلاب وتوفير الإقامة لهم .

٢ - يجب على الحكومة انشاء مجلس خاص بمهارات الضيافة يضم عدد من رجال الصناعة ورجال التعليم الفندقية وبيدار بواسطة الحكومة ويهدف لاعداد الطلاب والخريجين والموظفين المحتملين لاكسابهم المهارات الهامة .وأيضا انشاء مؤسسة للتدريب على خدمات الضيافة لاعداد الطلاب

والخريجين للعمل في صناعة الضيافة وتكون بمثابة الوسيط بين المدارس الفندقية وسوق العمل الفندقية .

٣ - تنمية الموارد البشرية للعاملين بقطاع التعليم الفني الفندقية من :

- معلمي المواد النظرية والتدريبات العملية .

- القيادات الادارية .

٤ - تدعيم المخصصات والامكانيات المادية وتحديث الأجهزة والمعدات للتعليم الفني الفندقية ، وتزويد الأقسام بحاجاتها من الخامات والمواد اللازمة للتدريب وتطوير مناهج الأقسام وتدعيمها بالكتب التطبيقية والأدلة العلمية بما يتوافق واحتياجات سوق العمل .

٥ - تطوير وتقوية الأجهزة المعنية بتوفير المعلومات والبيانات الأساسية المتجددة دوما عن احتياجات سوق العمل المحلى والعالمى من العمالة الفنية وتخصصاتها ومستوياتها ، وأماكن طلبها والتدريبات والبرامج اللازمة لها .

٦ - يجب اصدار تشريع يلزم وحدات الانتاج والخدمات (المؤسسات السياحية) بالآتي:

- الاشتراك في تحديد التخصصات داخل المدرسة والمطلوبة لسوق العمل

- الاشتراك في تخطيط وتطوير المناهج الفنية المتخصصة .

- الاشتراك في تقييم الطلاب عمليا داخل المدرسة الفندقية وخارجها .

- الاشتراك في تحديد مواصفات العامل والمطابخ والمطاعم بالمدرسة .

- توفير مستلزمات الأمن الصناعي .

- تدريب الطلاب داخل المدارس و المؤسسات السياحية .

التوصيات الخاصة بالمدارس :

١ - يجب أن يتضمن التقويم للطلاب ما يلى :

- تحديد قائمة بالمهارات التي تطلبها المهنة ويعد لها الطالب ،وتتخذ مكونات القائمة محكا لنجاح الطالب.

- أن تشمل عملية التقويم كل ما تتضمنه المناهج الدراسية من مواد نظرية وعملية لكى تساهم في تنمية المهارات لدى الطلاب .

- يجب استخدام أسلوب الملاحظة المنظمة أثناء أداء الطالب للتمرينات العملية

٢ - الاهتمام بتنمية الوعى الثقافى والاجتماعى والسياسى للطلاب .

٣ - تنمية مهارات البحث والاطلاع لدى طلاب التعليم الفني الفندقية.

٤ - يجب استخدام تكنولوجيا التعليم المتطورة في الشرح الدراسى بالمدارس الفنية السياحية.

٥ - يجب تقليل كثافة الفصول بحيث لا يزيد عن ٢٠ طالب.

التوصيات الخاصة بالفنادق

- ١ - تنمية الموارد البشرية للعاملين بالفنادق لا كسابهم المزيد من المعرفة والتقدم الوظيفي .
 - ٢ - تحتاج الفنادق للاتصال الشهري من خلال الانترنت بالمدارس لاطلاعهم بالجديد في صناعة الضيافة لا كساب الطلاب المهارات والمعارف اللازمة لتخريج أفراد فنيين لديهم المهارات والقدرات التي يحتاجها سوق العمل
- يجب على الفنادق التعاون لتسهيل اجراءات العمل والتدريب لطلاب المدارس الفندقية داخل الفنادق.

١ باحثة ماجستير بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

٢ الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

٣ الأستاذ المساعد بقسم الصناعات الغذائية كلية الزراعة - جامعة المنصورة

⁴Faculty of Tourism and Hotels Mansoura University

⁵Faculty of Tourism and Hotels Mansoura University

⁶faculty of Agriculture Mansoura University

المراجع العربية

- الذلاقي ، لىلى محمد صابر الذلاقي (٢٠٠١) ، الأشراف الداخلي ، شركة الجمهورية الحديثة لتحويل وطباعة الأوراق .
- السيد ، مديحة رمضان (٢٠٠٧) ، تقييم التعليم الفني السياحي بمصر في ظل المتغيرات العالمية الحديثة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة حلوان .
- المجالس القومية المتخصصة (٢٠٠٣) ، ورقة عمل عن : " تطوير التعليم الفني والتدريب لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين " مقدمة ضمن تقرير عن : مقومات اعداد وتدريب القوى العاملة .
- المجالس القومية المتخصصة (٢٠٠٤) ، بحوث ودراسات المجالس القومي للإنتاج والشئون للسياحة (القاهرة : المجالس القومية ، ٢٠٠٤) .
- المجلس القومي للتعليم والبحث العلمي والتكنولوجيا (٢٠٠١) ، تقرير مقدم الى رئيس الجمهورية عن أعمال المجلس في دورته الثامنة والعشرين ، القاهرة .
- خليل ، غريب فكرى (٢٠١٠) ، التعليم السياحي قبل الجامعي ودوره في تنمية الموارد البشرية " دراسة تطبيقية على مدينة السويس ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة القناة السويس .
- عبد الغفار ، السيد أحمد (٢٠٠٧) ، تطوير التعليم الفني الفندقية نظام السنوات الخمس كمدخل لتنمية السياحة في مصر ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة المنصورة .
- مجلس الشوري (٢٠٠٠) ، تقرير استراتيجي للتعليم الفني في مصر (القاهرة : المطابع الاميرية) .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٧٣) ، القانون رقم (٥) الصادر في ١٩٧٣ / ٦ / ٢ انشاء مدارس فندقية ، مكتب الوزير ، القاهرة .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٧٧) ، القرار الوزاري رقم (١١٠) الصادر في ١٩٧٧ / ٦ / ٢ بشأن الفندقية ، مكتب الوزير ، القاهرة .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٧٨) ، قرار بشأن تحويل المدرسة الثانوية التجارية بالأقصر الى مدرسة فندقية نظام السنوات الثلاث ، مكتب الوزير ، القاهرة .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٨١) ، قرار وزاري رقم ٩٣ لعام ١٩٨١ بشأن تغيير اسم المدرسة الثانوية التجارية تخصص شئون فندقية الى المدرسة الثانوية الفندقية ، (القاهرة : المطابع الأميرية) .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٨١) ، قانون التعليم رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ ، مادة ٤٣ (القاهرة : المطابع الاميرية) .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٨٨) ، قانون التعليم رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ والمعدل بالقانون رقم ٢٣٣ لسنة ١٩٨٨ ، مادة ٣ (القاهرة : المطابع الأميرية) .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٨٨) ، قطاع التعليم الفني : توجيهات خاصة بالمواد الفندقية للمدارس الثانوية للعام ١٩٨٩ / ٨٨ ، الادارة العامة للتعليم التجاري ، ادارة التوجيه الفني ، القاهرة .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٨٩) ، قرار وزاري رقم ١٩٢ لسنة ١٩٨٩ بشأن انشاء المدرسة الفنية المتقدمة للشئون الفندقية والخدمات السياحية نظام السنوات الخمس بالقاهرة والاسكندرية .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٩٠) ، القرار بشأن تحويل الثانوية التجارية بشبرا بنات ومدرسة مدينة نصر التجارية بنات الى مدرسة فندقية نظام السنوات الثلاث (القاهرة : المطابع الأميرية) .
- وزارة التربية والتعليم (٢٠٠٨) ، دليل التعليم الفني بالوزارة (القاهرة : الادارة المركزية بالتعليم الفني)
- وزارة التربية والتعليم (٢٠١١) ، المناهج المطورة في المدارس الفنية للشئون الفندقية والخدمات السياحية نظام السنوات الخمس ، ادارة المناهج والكتب (القاهرة : مطبعة هاي ستاندر)
- وزارة التربية والتعليم (٢٠١٥) ، بيان من الإدارة العامة للتعليم التجاري ، ادارة الخطة والتنظيم المدرسي (القاهرة : المطابع

(الأميرية)

- أحمد عزت عبد الكريم ١٩٣٨، تاريخ التعليم في مصر عهد محمد على (القاهرة :مكتبة النهضة المصرية)..
- فؤاد، بسيوني متولى(١٩٨٩)، مجمل تاريخ التعليم العام والفني (الاسكندرية : دار المعرفة الجامعية للنشر).
- كاي، مصطفى يوسف (٢٠١٥)، إدارة المطاعم والمؤتمرات والمناسبات دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- قميحة، وليد أمين (٢٠٠٧) ، التخطيط والادارة في المطاعم وادارة تجهيز المطبخ، دار الخزامى للنشر والتوزيع .
- حجي أحمد اسماعيل (١٩٩٦): التعليم في مصر ، ماضيه ، وحاضره ومستقبله، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٩٩) : الادارة العامة للتعليم التجاري ، ادارة المناهج والكتب .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٧٧)، وكالة الوزارة للتعليم الفني ، تقرير عن التعليم الفني في مصر، القاهرة .
- وزارة التربية والتعليم (٢٠٠١)، الادارة العامة للتعليم التجاري ،اهداف التعليم الفني الضندي .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٨٨)، قانون التعليم رقم ١٣٩ لسنة ١٩٨١ والمعدل بالقانون رقم ٢٣٣ لسنة ١٩٨٨ ، مادة ٣ .
- المجالس القومية المتخصصة (١٩٧٧): تقرير عن المجلس القومي للتعليم والبحث العلمى والتكنولوجيا ،الدورة (٢٤)، القاهرة.
- وزارة التربية والتعليم (١٩٨١)، بقرار وزارى رقم (١٣٩) لسنة ١٩٨١ والمعدل بالقانون رقم ٢٣٣ لسنة ١٩٨٨ ،مادة رقم (٢٣).

المراجع الأجنبية

- Chang, C. T. (2009, September). Enhancing graduates' employability skills & competencies for hospitality & tourism program through Thai qualifications framework and credit transfer. Paper presented at ASAIHL 23 rd. Conference, Chiangmai
- Jameson, S. (2008). A case study of international hospitality students development of employability skills. Gold Coast: Council for Australian Universities Tourism and Hospitality Education Research Information Exchange.
- Kim, J. H. (2008). Career Expectations and Requirements of Undergraduate Hospitality Students and the Hospitality Industry: An Analysis of Differences (Master's thesis). AUT University, Auckland, New Zealand.
- Powers ,T.F and Riegel,C.D.(1998)"Abright future for hospitality education " providing value in the 21st century, Hospitality research journal.
- Ogbeide, G. C. (2006). Employability skills and students' self-perceived competence for careers in the hospitality industry (Doctoral dissertation). University of Missouri-Columbia, Missouri.
- Rees, C., Forbes, P., & Kubler, B. (2006). Student Employability profiles: A guide for higher education practitioners. York: The Higher Education Academy
- Stybe ,K.J.(2015)Hard and soft skill a recipe for success in culinary experiential education an evaluation of responses of culinary employer, educators and students ,(doctoral education) , Wingate university Ballantyne campus charlotte,Nc,August,2015
- Van zolingen,S,j.(2005):"The Role of Key Qualification in the Transition from