

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الدراسة الميدانية الخاصة

بخريجي التعليم المهني الثانوي الشامل/

الفندقي والسياحي

م ٢٠١٦

أوضاع خريجي التعليم المهني الثانوي الشامل/ فرع الفندقي والسياحي

للأعوام (٢٠١٢م - ٢٠١٥م)

إدارة التعليم المهني والإنتاج

مديرية الخدمات المهنية

قسم التوجيه المهني ومتابعة الخريجين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة التربية والتعليم

إدارة التعليم المهني والإنتاج

مديرية الخدمات المهنية

قسم التوجيه المهني ومتابعة الخريجين

أوضاع خريجي التعليم المهني الثانوي الشامل/ فرع الفندقي والسياحي

للأعوام (٢٠١٢م - ٢٠١٥م)

إشراف	
المهندس نواف الدغمي	
أسامة المومني	د. محمد الشعار

إعداد	
سامح الزواتي	د. مهند القضاة
هدى التميمي	سهى طرخان
أمونه نصيرات	

إدارة التعليم المهني والإنتاج

مدير إدارة التعليم المهني والإنتاج

أوضح خريجي التعليم الثانوي المهني الشامل / فرع الفندقي والسياحي

استنادًا إلى إستراتيجية إدارة التعليم المهني والإنتاج، وتحقيقًا لأهدافها الرئيسية والتي من أهمها تلبية حاجات سوق العمل بالعمالة الماهرة والقادرة على المنافسة، وإيجاد فرص عمل على المستوى المحلي والإقليمي؛ فإن الموقوف على وضع الخريجين في سوق العمل ومعرفة الكفايات والمستويات المادية الملائمة له، يتيح لهذا التعليم تطوير مناهجه وخطته الدراسية وتجهيزاته ومنهجية التدريبات العملية، وكان من الضروري التواصل والتشارك مع قطاعات العمل المختلفة، والعمل على توفير المعلومة الدقيقة عن مدى استفادة ورضا هذه القطاعات عن خريجي التعليم المهني، ومدى ملاءمتهم الفنية والإدارية لمتطلبات هذه القطاعات، وعليه، كان من الضروري إجراء الدراسات التتبعية للموقوف على نقاط الضعف والقوة لمنهجية هذا التعليم، التي يفترض أن تحقق التوازن الكمي والنوعي بين طرفي معادلة العرض والطلب.

وعلى رأس هذه الدراسات، يقوم قسم التوجيه المهني ومتابعة الخريجين بإجراء دراسات فنية حول:

- التعرف على واقع الخريجين في سوق العمل، من خلال سرعة التوظيف والخدمات والحوافز التي تقدمها المؤسسات لمن يعمل لديها من خريجي التخصصات المهنية.
- قياس فاعلية البرامج التدريبية من حيث تناسب المهارات التي اكتسبها الطالب.
- التعرف على نسبة رضا الخريجين وأرباب العمل.
- التعرف على الصعوبات التي تواجه الخريجين عند التحاقهم بالعمل والتي تواجه أرباب العمل مع الخريجين.

واستكمالاً لآلية دراسة متابعة الخريجين، تم هذا العام اختيار تخصص الثانوي
الفندقي والسياحي لإجراء دراسة على خريجيه؛ لما لهذا التخصص من أثر كبير في قطاع
السياحة في المملكة.

وأتمنى من الله تعالى، أن يستفيد من هذه الدراسة كل من المخططين التربويين
والعاملين على تطوير قطاع التعليم المهني والجهات المعنية الأخرى، ضمن إطار
الحصول على المعرفة وتحديث المعلومات، التي سوق تؤثر في رفع سوية مخرجات
التعليم المهني.

مع شكري للعاملين على إعداد هذه الدراسة، والله ولي التوفيق.

مدير إدارة التعليم المهني والإنتاج

المهندس نواف الدغمي

الفصل الأول	
المقدمة	- ١
تمهيد	- ٢
أهداف التعليم الفندقى والسياحى	- ٣
أهداف الدراسة	- ٤
أدوات الدراسة	- ٥
مجتمع الدراسة	- ٦
عينة الدراسة	- ٧
أسلوب جمع المعلومات	- ٨

التعليم الفندقي والسياحي

أولاً: المقدمة

تعتمد المجتمعات الحديثة في بنائها بشكل كبير على تنمية مواردها البشرية وتطويرها كما ونوعاً باستمرار، ولذلك أصبح التعليم المهني الذي يعنى بإعداد العمال المهرة والمهنيين في مستويات العمل الأساسية يحتل مكانة بارزة ومتميزة داخل النظم التعليمية النظامية وغير النظامية، في معظم انحاء العالم للحاجة الماسة إلى القوى العاملة المؤهلة لرفد مجالات سوق العمل المختلفة في القطاعات الاقتصادية المختلفة.

ولما كانت صناعة السياحة والضيافة تشكل إحدى أهم روافد الاقتصاد الأردني، والذي يعد العنصر البشري مكوناً أساسياً لها ندرك أهمية التعليم الفندقي والسياحي سواءً في القطاع العام أو الخاص بهدف تحسين مخرجاته وربطها بحاجات سوق العمل الفعلية.

وتعد وزارة التربية والتعليم أحد مزودي هذا القطاع بالأيدي العاملة المؤهلة وذلك من خلال فرع التعليم الفندقي والسياحي لديها والذي يتوزع في (٢٥ مدرسة للذكور، ومدرسة واحدة للإناث) وتغطي هذه المدارس معظم مديريات التربية والتعليم. وبسبب الحاجة المستمرة لتقويم مخرجات التعليم المهني البشرية، والعمل على استيعاب المتغيرات العالمية المختلفة تقوم مديرية الخدمات المهنية من خلال قسم التوجيه المهني ومتابعة الخريجين بإعداد دراسات سنوية تتعلق بالخريجين لمعرفة مدى توفر فرص عمل لهم بما يتوافق ويتطابق والمهارات التي تدربوا عليها في المدارس المهنية مع المهارات والمعلومات المطلوبة في سوق العمل. وفي هذا العام، تم إجراء هذه الدراسة بالتعاون مع قسم التعليم الفندقي والسياحي.

ثانياً: تمهيد

يسر مديرية الخدمات المهنية في إدارة التعليم المهني والإنتاج أن تعد هذه الدراسة الميدانية والخاصة بهدف الوقوف على واقع هؤلاء الخريجين، من حيث الصعوبات أو المشكلات التي واجهتهم عند التحاقهم بسوق العمل ومدى توافق عملهم أو تعليمهم مع تخصصهم المهني من حيث تناسبه مع سوق العمل خلال الفترة (٢٠١٢-٢٠١٥م) في المؤسسات السياحية والفندقية لاعتبارات رئيسية أبرزها:

الإعتبار الأول: التعرف على حاجة سوق العمل من خريجي التعليم الفندقية والسياحي من حيث المهارات والمعلومات النظرية والعملية الأساسية.

الإعتبار الثاني: الوقوف على مدى رضا أصحاب العمل عن أداء خريجي التعليم الفندقية والسياحي من حيث الكفاءة الفنيّة والسلوك.

الإعتبار الثالث: التعرف على أهم المشكلات التي يتوقع أصحاب العمل مواجهتها مع خريجي التعليم الفندقية في السنوات الخمس القادمة.

الإعتبار الرابع: وضع توصيات للعمل على رفع مستوى أداء المخرجات البشرية لهذا النوع من التعليم وتجويد نوعيته.

ثالثاً: أهداف التعليم الفندقى والسىاحى

ىهدف التعللىم الفندقى والسىاحى إلى إعداد كوادر مهنىة تلبى حاجات سوق العمل الأردنى فى مجال العمل الفندقى، وفى الوقت نفسه تهىئة الطالب أكادىمىاً لمتابعة تعللمه العالى عند استكمال المتطلبات الخاصة بالالتحاق بالجامعات.

ولتحقق هذه الأهداف لا بد من:

١. تزوىد الطالب بالمفاهىم النظرىة والمهارات العملىة بشكل ىؤكد الترابط بىن النظرىة والتطبلق.
٢. إكساب الطالب المهارات العملىة اللازمة لكل تخصص وفق الأصول الصلحىة والسلىمة.
٣. تدريب الطالب على استعمال الأجهزة المستخدمة فى مجال العمل الفندقى والسىاحى.
٤. إكساب الطالب العادات الصلحىة السلىمة ومهارات السلامة المهنىة المتعلقة بممارسة المهن الفندقىة والسىاحىة.
٥. تنمىة قدرة الطالب على البحث والتفكىر واتخاذ القرارات المناسبة فى المجال الفندقى والسىاحى.
٦. التركيز على أخلاقیات مهنة الفندقة والسىاحة والقىم والاتجاهات الإلجابىة المرتبطة بها مثل احترام العمل وتقدره والتحلل بأخلاقیات المهنة والتعاون والعمل بروح الفريق، الدقة والنظام وإنجاز العمل فى الوقت المحدد.
٧. تنمىة القدرة على الاتصال الفاعل.

واقع التعليم الفندقى والسىاحى فى وزارة التربىة والتعلیم

❖ مجالات عمل خرىجى التعلیم الفندقى والسىاحى.

ىتم إعداد خرىجى التعلیم الفندقى والسىاحى للعمل فى المجالات التالىة:

- الفنادق المصنفة.
- المطاعم والاستراحات السىاحىة.
- شركات التمولین والخدمات.
- المستشفیات.
- المخابز.
- محال الحلویات.
- محال المعجنات.
- المصابغ.
- بیوت رعاىة المسننن.
- القوات المسلحة الأردنىة.

❖ المجالات التى یتدرب علیها طلبة التعلیم الثانوى المهنى الشامل/ الفندقى والسىاحى:

- خدمة الطعام والشراب.
- إنتاج الطعام.
- الاستقبال الفندقى.
- التدبیر الفندقى.

أعداد الطلبة للعام الدراسي ٢٠١٣-٢٠١٤ م

- الأول الثانوي الفندقي والسياحي (١١٠٠) طالب وطالبة.
- الثاني الثانوي الفندقي والسياحي (٩٠٠) طالب وطالبة.
- المجموع: (٢٠٠٠) طالب وطالبة.

توزيع المدارس التي يتواجد فيها تخصص فندقي وسياحي

- (١٣) مدرسة في إقليم الوسط.
- (٧) مدارس في إقليم الشمال.
- (٦) مدارس في إقليم الجنوب.
- العدد الإجمالي: (٢٦) مدرسة
- (٢٥) مدرسة للذكور
- مدرسة واحدة للإناث

أعداد المعلمين والمدربين

- (١٠٠) معلم ومدرب.
- (٩٧) ذكور ، (٣) إناث.

التوجهات المستقبلية (الطموح):

يهدف قسم التعليم الفندقى والسياحى لتطوير التعليم الفندقى والسياحى وجعله منافساً فى سوق العمل/ التعليم الجامعى وذلك من خلال:

- تطوير مناهج التعليم الفندقى والسياحى.
- الوصول للمدرسة المنتجة.
- تحديث كافة المشاغل والأجهزة بما يتلاءم وسوق العمل.
- التركيز على تعلم اللغات الأجنبية لطلبة التعليم الفندقى والسياحى.
- التشاركية مع القطاع الخاص فى جميع المجالات ذات العلاقة بالتعليم الفندقى والسياحى.
- تدريب المعلمين وإكسابهم خبرات عالمية.
- زيادة مواقع التعليم الفندقى والسياحى وخاصة للإناث.
- إضافة المسار التطبيقى إلى برنامج التعليم الفندقى والسياحى.

رابعاً: أهداف الدراسة

أولاً: الأهداف العامة

تحديد احتياجات سوق العمل الأردني من القوى العاملة والمؤهلة في قطاع التعليم الثانوي الفندقية والسياحي للأعوام القادمة والمشكلات المتوقع أن يواجهها أصحاب العمل مع خريجي هذا القطاع.

ثانياً: الأهداف الخاصة

- ١- معرفة حاجة سوق العمل النوعية في مجال التعليم الثانوي الفندقية والسياحي.
- ٢- التعرف على توقعات أرباب العمل حول كفاءة خريجي التعليم الثانوي الفندقية والسياحي المتوقع في الأعوام الخمسة القادمة.
- ٣- التعرف على المهارات والكفايات التي يطلبها سوق العمل من خريجي التعليم الثانوي الفندقية والسياحي مستقبلاً.
- ٤- التعرف على مدى تكيف خريجي التعليم الثانوي الفندقية والسياحي مع التجهيزات الحديثة المتوفرة في سوق العمل.
- ٥- تقديم توصيات لتطوير هذا التخصص.
- ٦- رضا أصحاب العمل عن أداء الخريجين.
- ٧- الوقوف على نقاط القوة والضعف للخريجين.
- ٨- الوقوف على الصعوبات التي يواجهها الخريجين.
- ٩- مواقع عمل الخريجين (الفنادق، المطاعم، ... الخ).
- ١٠- السلم الوظيفي ورواتب الخريجين.

خامساً: أدوات الدراسة

تم الحصول على المعلومات المطلوبة للدراسة من خلال استبانة تم توزيعها على الخريجين وأصحاب العمل من خلال:

١. استبانة خاصة بالخريجين وشملت المعلومات الآتية:
 - ١- معلومات أساسية (الاسم، العنوان، اسم المدرسة، المهنة، نسبة الحصول على الثانوية).
 - ٢- معلومات خاصة بخريجين التعليم الفندقي والسياحي/ وزارة التربية والتعليم.
 - ٣- الآراء حول التعليم الفندقي والسياحي.
 - ٤- مدى ملائمة خطط التعليم الفندقي والسياحي لسوق العمل.
 - ٥- رضا الخريج عن نفسه وأدائه.
٢. استبانات المسؤولين في المؤسسات الإنتاجية وقد شملت المجالات الآتية:
 - ١- معلومات خاصة.
 - ٢- معلومات عامة.
 - ٣- آراء وملاحظات أصحاب العمل.
 - ٤- رضا أصحاب العمل.

سادساً: مجتمع الدراسة

خريجي مدارس التعليم الفندقى والسياحى للأعوام (٢٠١٢-٢٠١٥م) وأماكن عملهم.

أعداد الخريجين للأعوام (٢٠١٢-٢٠١٥م)

الرقم	السنة	العدد
١-	٢٠١٢م	٨٥٧
٢-	٢٠١٣م	٩٨٧
٣-	٢٠١٤م	٨٩٧
٤-	٢٠١٥م	٩٦٣
المجموع		٣٦١٤

سابعاً: عينة الدراسة

خريجي مدارس التعليم الفندقى والسياحى ما بين أعوام (٢٠١٢-٢٠١٥م) العاملين في المنشآت السياحية في كل من عمان والبتراء.

- يقيس مدى ارتفاع أعداد العاملين في القطاع العام عن القطاع الخاص.

جدول رقم (١) مواقع عينة الدراسة

الرقم	الفئة المستجيبية (أصحاب العمل)	الفئة المستجيبية (الخريجين)
١-	فندق قمر البتراء	٣
٢-	فندق عمره	٣
٣-	فندق ماريوت	٢
٤-	فندق الأنباط	٣
٥-	فندق أيوم	٢
٦-	فندق سدين	٤
٧-	أبراج زمزم	٣
٨-	فندق كرانز مونتال	٢
٩-	فندق الريجنسى	٣

الرقم	الفئة المستجيبة (أصحاب العمل)	الفئة المستجيبة (الخريجين)
١٠-	فندق بشمال	٢
١١-	برجر جاردينز	٣
١٢-	فندق القدس	٣
١٣-	برجر شارع المدينة	٣
١٤-	برجر شارع مكة	٢
١٥-	فندق هاريتاج	٢
١٦-	فندق توليدو	٢
١٧٠	فندق أبجر	٢
	المجموع الكلي	(٤٤) خريج

ثامناً: أسلوب جمع المعلومات

- تم جمع البيانات من خلال:
 - * البطاقات الإحصائية لقسم التعليم الفندقي والسياحي/ إدارة التعليم المهني والإنتاج.
 - * إدارة الامتحانات.
- ١- زيارة مواقع عمل خريجي التعليم الثانوي الفندقي والسياحي.
- ٢- الالتقاء بأصحاب ومديري الفنادق والمطاعم ورؤساء الأقسام المختصين التي يعمل بها الخريجين وذلك لتوضيح الهدف من الدراسة والاستماع لآرائهم واقتراحاتهم.
- ٣- تعبئة الاستبانات من قبل أصحاب العمل ومديري الفنادق.
- ٤- جمع الاستبانات بعد تعبئها حسب الأصول.
- ٥- تفريغ البيانات وتدوينها وتصنيفها وتحليلها.
- ٦- استخراج النتائج وتفسيرها.
- ٧- وضع التوصيات.

الفصل الثاني	
تحليل الاستبانة	١ -
نتائج الدراسة	٢ -
توصيات فريق الدراسة	٣ -

تحليل الاستبانة التي تم توزيعها على المدراء وأصحاب الفنادق والخريجين في الجدول رقم (١):

جدول رقم (٢)

مجال رفع الكفاءة وعقد الدورات

- قياس مدى تفعيل البرامج التدريب في قبل أصحاب العمل والخريجين.

الاقترح	قبل الالتحاق بالعمل	أثناء الخدمة
المنشأة	لا تقوم معظم المنشآت بعقد دورات تدريبية قبل الالتحاق بالعمل.	تقوم بعض الفنادق بعقد دورات تدريبية لموظفيها أثناء الخدمة.
الخريج	نادراً ما يتلقى الخريج دورات تدريبية قبل الالتحاق بالعمل.	يتلقى أغلب الخريجين دورات تدريبية أثناء العمل.

- عدم اشتراط المنشأة على الخريج بأخذ دوره تدريبية قبل التعيين، وذلك يؤشر على ارتفاع نسبة الرضا عن مستوى أداء الخريج بشكل جيد.
- تعقد معظم المنشآت دورات تدريبية متخصصة في رفع كفاءة الموظفين لديها، وذلك حسب طبيعة عمل المنشأة نفسها.

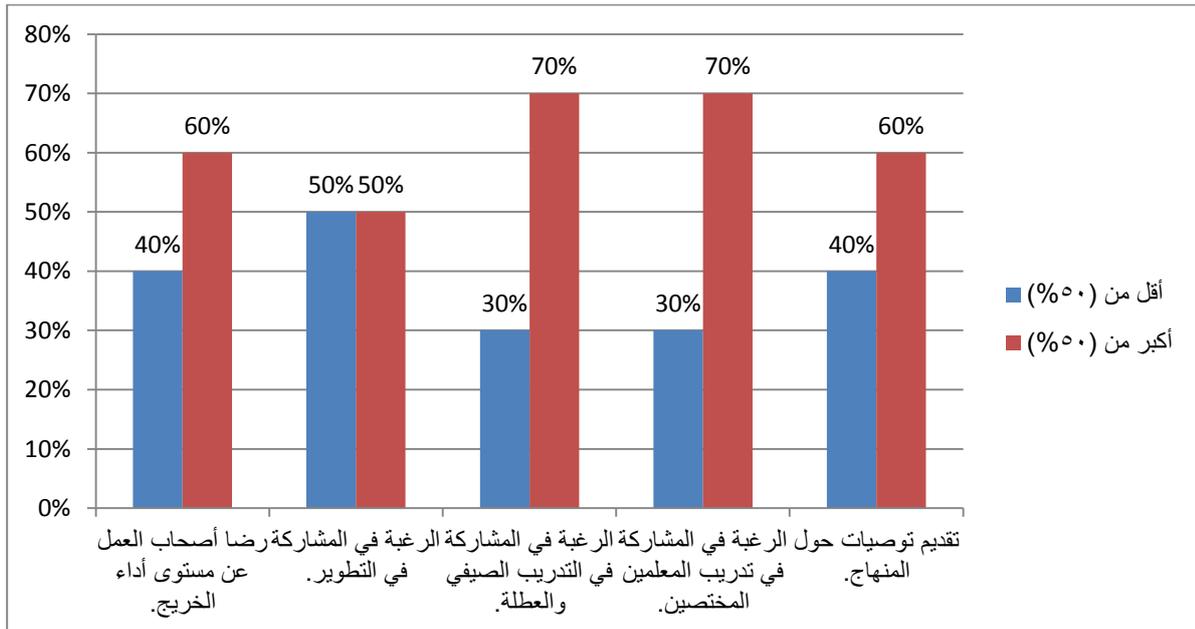
جدول رقم (٣)

قياس مدى تناسب مستوى التدريب مع كفاءة العاملين

الرقم	القياس	غير مناسب	أقل من (٥٠%)	مناسب	أكبر من (٥٠%)	عدد المستجيبين
١-	رضا أصحاب العمل عن مستوى أداء الخريج.	١٨	٤٠%	٢٦	٦٠%	٤٤
٢-	الرغبة في المشاركة في التطوير.	٢٢	٥٠%	٢٢	٥٠%	٤٤
٣-	الرغبة في المشاركة في التدريب الصيفي والعطلة.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٤-	الرغبة في المشاركة في تدريب المعلمين المختصين.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٥-	تقديم توصيات حول المنهاج.	١٨	٤٠%	٢٦	٦٠%	٤٤

- هناك رضا جيد عن مستوى أداء الخريجين عند الالتحاق بالمنشأة الفندقية أو السياحية.
- ترغب معظم المنشآت الفندقية والسياحية بالمشاركة بالتدريب العملي الصيفي لطلبة التعليم الفندقية والسياحية، وخاصة أنها تتزامن مع ذروة الموسم السياحي وزيادة الطلب على الأيدي العاملة في هذا المجال.
- عدم رغبة الفنادق بالمشاركة في تدريب المعلمين المختصين في المدارس الفندقية والسياحية، وكذلك عدم الرغبة الملحة بتقديم التوصيات حول المنهاج الدراسي لهذا التخصص.

قياس مدى تناسب مستوى التدريب مع كفاءة العاملين



جدول رقم (٤)

جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة

- قياس مدى توفر الخدمات المقدمة للخريج من قبل أصحاب العمل.

الرقم	الخدمة	غير متوافر	أقل من (%٥٠)	متوفر	أكبر من (%٥٠)	عدد المستجيبين
١-	المواصلات.	١٤	%٣٠	٣٠	%٧٠	٤٤
٢-	التأمين الصحي.	٠	٠	٤٤	%١٠٠	٤٤
٣-	الضمان الاجتماعي.	٠	٠	٤٤	%١٠٠	٤٤
٤-	وجبات الطعام.	٩	%٢٠	٣٥	%٨٠	٤٤
٥-	المبيت.	٩	%٢٠	٣٥	%٨٠	٤٤

جدول رقم (٥)

تقديم الحوافز المشجعة للعمل

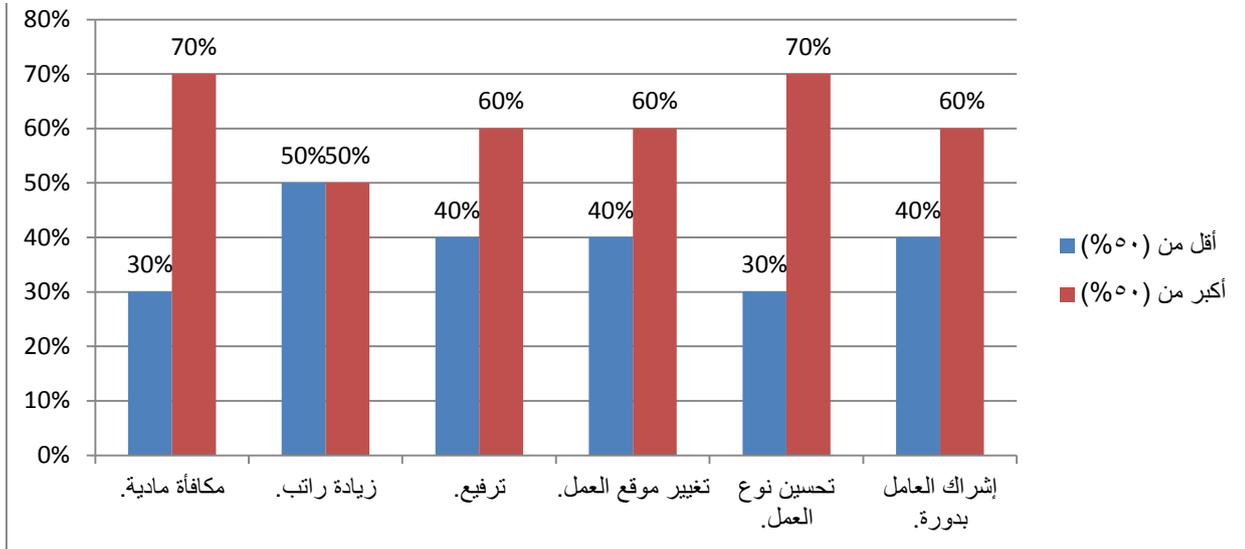
- قياس مدى تقديم الحوافز المقدمة من المنشأة والمؤسسة.

الرقم	المجال	غير متقدم	أقل من (%٥٠)	متقدم	أكبر من (%٥٠)	عدد المستجيبين
١-	مكافأة مادية.	١٤	%٣٠	٣٠	%٧٠	٤٤
٢-	زيادة راتب.	٢٢	%٥٠	٢٢	%٥٠	٤٤
٣-	ترفيه.	١٨	%٤٠	٢٦	%٦٠	٤٤
٤-	تغيير موقع العمل.	١٨	%٤٠	٢٦	%٦٠	٤٤
٥-	تحسين نوع العمل.	١٤	%٣٠	٣٠	%٧٠	٤٤
٦-	إشراك العامل بدورة.	١٨	%٤٠	٢٦	%٦٠	٤٤

ملاحظة حول الجدولين السابقين (٤، ٥).

- تهتم المنشآت بتقديم الخدمات (المواصلات، التأمين الصحي، الضمان الاجتماعي، وجبات الطعام، المبيت) للعاملين لديها بالإضافة للحوافز المشجعة والجانبة للأيدي العاملة، وهذا يعبر عن مدى الحاجة لهذه الأيدي العاملة عند المنشأة.

تقديم الحوافز المشجعة للعمل



جدول رقم (٦)

مدى ملائمة خطة التعليم الفندقي والسياحي

- مدى ملائمة تطبيق خطة التعليم المهني الفندقي والسياحي لحاجات سوق العمل، من حيث: ساعات التدريب، وتطبيق المهارات المناسبة.

الرقم	درجة الملائمة	غير ملائمة	أقل من (٥٠%)	ملائمة	أكبر من (٥٠%)	عدد المستجيبين
١-	تناسب ساعات التدريب العملي في أثناء العام الدراسي مع متطلبات سوق العمل.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٢-	تناسب التدريب العملي الصيفي مع متطلبات سوق العمل.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٣-	تشابه وانسجام ما بين الأجهزة التي تدرت عليها في أثناء الدراسة والأجهزة الموجودة في سوق العمل.	١٨	٤٠%	٢٦	٦٠%	٤٤
٤-	مستوى اكتساب الطالب للمهارات التي تعلمها مناسب.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٥-	يتوفر في المدرسة معلمون أكفيا في تدريس المباحث المهنية (المتخصصة).	٩	٢٠%	٣٥	٨٠%	٤٤

- أظهرت الدراسة في (جدول رقم ٢) مجال رفع الكفاءة وعقد الدورات صفحة رقم (٧)، الحاجة إلى عقد دورات تدريبية قبل الالتحاق بالعمل ودورات أخرى أثناء العمل في المنشآت الفندقية والسياحية، وذلك يعود لضعف التشابه والانسجام ما بين الأجهزة التي يتدرب عليها الطالب أثناء الدراسة والأجهزة الموجودة في سوق العمل، حيث أن القطاع الفندقي السياحي في تطور مستمر، ويتم تحديث الأجهزة في سوق العمل بشكل متسارع تفوق قدرات المدارس الفندقية والسياحية على مواكبتها في الوقت الحالي.

جدول رقم (٧)

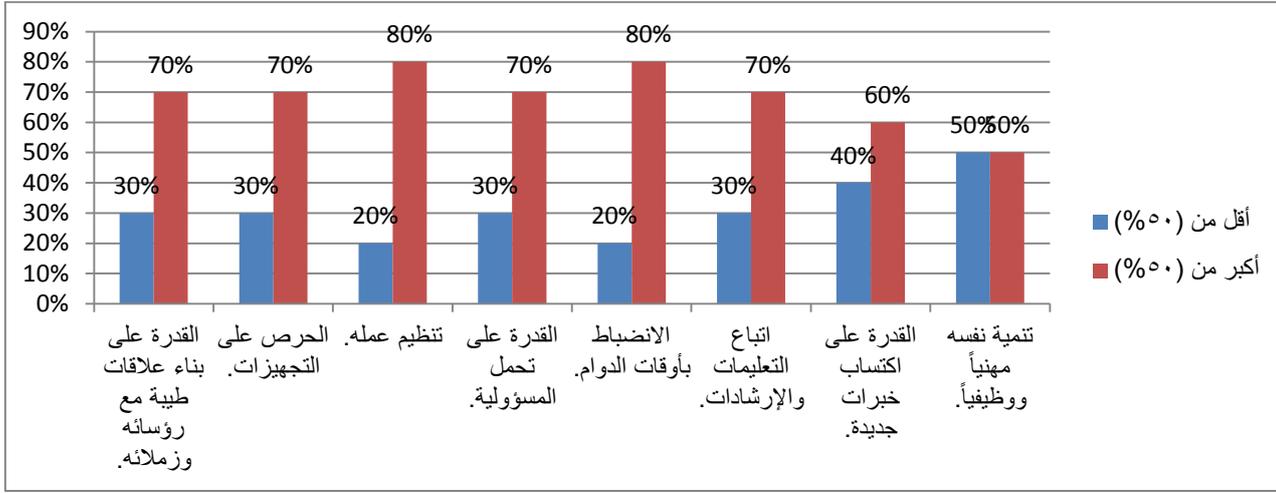
رضا أصحاب العمل عن الأداء

- قياس رضا أصحاب العمل عن الأداء الوظيفي.

الرقم	المجال	غير راضي	أقل من (٥٠%)	راضي	أكبر من (٥٠%)	عدد المستجيبين
١-	القدرة على بناء علاقات طيبة مع رؤسائه وزملائه.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٢-	الحرص على التجهيزات.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٣-	تنظيم عمله.	٩	٢٠%	٣٥	٨٠%	٤٤
٤-	القدرة على تحمل المسؤولية.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٥-	الانضباط بأوقات الدوام.	٩	٢٠%	٣٥	٨٠%	٤٤
٦-	اتباع التعليمات والإرشادات.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٧-	القدرة على اكتساب خبرات جديدة.	١٨	٤٠%	٢٦	٦٠%	٤٤
٨-	تنمية نفسه مهنيًا ووظيفيًا.	٢٢	٥٠%	٢٢	٥٠%	٤٤

- لوحظ التزام الخريجين مهنيًا ووظيفيًا عند التحاقهم بسوق العمل وقدراتهم على تحمل المسؤوليات والانضباط الوظيفي واتباع التعليمات والإرشادات المنصوص عليها من قبل المنشأة، ولكن يحتاج العامل إلى بذل جهد أكبر لتنمية نفسه وظيفيًا وذلك لحاجات الترفيع (جدول رقم ٥ صفحة (٨)).

رضا أصحاب العمل عن الأداء



جدول رقم (٨)

رضا الخريجين عن الأداء

- قياس رضا العامل عن أدائه الوظيفي.

الرقم	المجال	غير راضي	أقل من (٥٠%)	راضي	أكبر من (٥٠%)	عدد المستجيبين
١-	التحاقى بالتعليم المهني وغير نادم على ذلك.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٢-	نوع عملي وتناسبه مع تخصصي.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٣-	موقعي في العمل.	٩	٢٠%	٣٥	٨٠%	٤٤
٤-	اسمي الوظيفي.	٩	٢٠%	٣٥	٨٠%	٤٤
٥-	المهام الموكلة إلي.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
٦-	وضعي الاجتماعي ونظرة الناس إلي.	١٨	٤٠%	٢٦	٦٠%	٤٤
٧-	نظرة المسؤولين عني في العمل.	٩	٢٠%	٣٥	٨٠%	٤٤
٨-	راتبي الشهري الذي أتقاضاه.	١٨	٤٠%	٢٦	٦٠%	٤٤
٩-	مكان المؤسسة التي أعمل بها.	١٤	٣٠%	٣٠	٧٠%	٤٤
١٠-	موعد بدء وانتهاء دوامي.	١٨	٤٠%	٢٦	٦٠%	٤٤

- لوحظ رضا الخريجين بالتحاقهم بالتعليم المهني وعن نوع الخدمات المقدمة في المنشآت الفندقية والسياحية، ومن ناحية أخرى لوحظ انخفاض الرضا عن الراتب الأساسي لدى الخريجين.

جدول رقم (٩)

الصعوبات التي تواجه الخريجين في أثناء العمل

الرقم	الصعوبة	المقترحات
١-	قلة الرواتب حسب السلم الوظيفية في المنشأة.	تم تحديد الحد الأدنى للأجور من قبل وزارة العمل.
٢-	ضعف الانسجام ما بين التجهيزات الموجودة في مشاغل التعليم الفندقي والسياحي وبين المنشأة في القطاع الخاص.	عمل زيارات ميدانية للمنشآت السياحية والفندقية بهدف الاطلاع على أحداث التجهيزات المتوفرة في المنشأة.
٣-	لا تطرح دورات تدريبية متخصصة لخريجي التعليم الفندقي والسياحي لتأهيلهم في سوق العمل بما يناسب طبيعة وحال الواقع السياحي في الأردن.	زيادة التشاركية ما بين القطاع العام والقطاع الخاص في مجال القطاع السياحي والفندقي لتبادل الخبرات وطرح الدورات التدريبية المتخصصة.

نتائج الدراسة

- ١- تم توزيع (٧٠) استبانة على أصحاب العمل والخريجين في مواقعهم، تم الاستجابة على (١٧) منشأة فندقية وسياحية، (٤٤) خريج.
- ٢- يبين الجدول رقم (٢) مدى تفعيل الدورات التدريبية.
 - حيث توضح النتائج بأهمية الدورات التي تعقد أثناء العمل، وذلك للخصوصية المتبعة داخل كل منشأة وطبيعة العمل فيها.
- ٣- يبين الجدول رقم (٣) تناسب مستوى التدريب مع كفاءة العاملين، حيث كانت النسبة تتراوح ما بين (٣٠% - ٧٠%).
 - إن عدم رغبة المنشآت الفندقية والسياحية بمشاركة المعلمين في التدريب الصيفي يحدث فجوة في التواصل ما بين المعلم والمنشأة نفسها، ولهذا يظهر الأثر السلبي في عدم تقديم التوصيات حول المنهاج بشكل أكثر تفاعلاً.
- ٤- يبين الجدول رقم (٤) جودة الخدمات، حيث كانت النسبة تتراوح ما بين (٢٠%- ١٠٠%).
 - تقدم حوافز التأمين الصحي والضمان الاجتماعي لجميع العاملين في القطاع السياحي والفندقي حسب متطلبات قانون العمل والعمال.
 - بالنسبة لحوافز المواصلات والمبيت تقدم حسب:
 - طبيعة عمل كل عامل في المنشأة التي يعمل بها.
 - موقع المنشأة ومكان السكن للعامل.
- ٥- يبين الجدول رقم (٥) مدى تقديم الحوافز، حيث كانت النسبة تتراوح ما بين (٤٠%- ٧٠%).
 - تتبع المنشأة السياحية والفندقية نظام الترفيع حسب كفاءة العامل، وهذا يحتاج إلى تطوير مستمر ومتابعة الدورات التدريبية.

٦- يبين الجدول رقم (٦) مدى ملائمة خطة التعليم الفندقى والسياحى فى حيث كانت النسبة تتراوح ما بين (٤٠%-٨٠%).

• إن التشابه والانسجام ما بين الأجهزة التى تدرجت عليها فى أثناء الدراسة والأجهزة الموجودة فى سوق العمل غير متطابقة، وذلك لسرعة التحديثات التى تطرأ على القطاع السياحى والفندقى وعدم قدرة وزارة التربية والتعليم/ التعليم المهنى/ التعليم الفندقى والسياحى بالمتابعة ضمن المخصصات الحالية، وهنا تظهر الحاجة المتزايدة لرفع المخصصات لهذا التخصص المهنى.

٧- يبين الجدول رقم (٧) رضا أصحاب العمل عن الأداء، حيث كانت النسبة تتراوح ما بين (٥٠%-٨٠%).

• إن التنمية المهنية والوظيفية تحتاج دائماً إلى متابعة مستمرة مثل الدورات التدريبية.

٨- يبين الجدول رقم (٨) رضا الخريجين عن الأداء، حيث كانت النسبة تتراوح ما بين (٤٠%-٩٠%).

• تلتزم معظم المنشآت السياحية والفندقية بالحد الأدنى للأجور والمحدد من وزارة العمل، وهذا يستدعى الاعتماد بشكل كبير على المكافآت والحوافز والعمل الإضافى المقدمة للعاملين فى المنشأة.

٩- يبين الجدول رقم (٩) الصعوبات والمقترحات التى تواجه الخريجين فى مواقع عملهم.

• تعزيز وزيادة الزيارات الميدانية ما بين المدارس المهنية والقطاع الخاص، بهدف الاطلاع على أحدث التجهيزات والتى من الصعب توافرها فى مشاغل المدارس المهنية بنفس السرعة والتحديث.

• مشاركة القطاع الخاص بعقد الدورات التدريبية للمعلمين والطلبة، بما يزيد من كفاءة الخريج والمدرّب، ويساهم فى تطوير القدرات لديهم.

جمعية الاستبانات لأصحاب العمل والخريجين

وزارة التربية والتعليم
إدارة التعليم المهني والإنتاج
مديرية الخدمات المهنية
قسم التوجيه المهني ومتابعة الخريجين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الدراسة الميدانية حول أوضاع خريجي التعليم الثانوي المهني الشامل/

الفرع الفندقي والسياحي للأعوام الدراسية (٢٠١٢/٢٠١٣ م - ٢٠١٤/٢٠١٥ م)

استبانة الخريج

عزيزي الخريج:

ستقوم إدارة التعليم المهني والإنتاج في وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة حول أوضاع خريجي التعليم الثانوي المهني الشامل/ الفرع الفندقي والسياحي للأعوام الدراسية ٢٠١٢/٢٠١٣ م - ٢٠١٤/٢٠١٥ م، وذلك بهدف الوقوف على وضع هؤلاء الخريجين من حيث الصعوبات والمشكلات التي واجهتهم عند التحاقهم بالعمل، وللكشف عن مدى نجاح المناهج والخطة الدراسية وبرامج التدريب وملاءمتها لاحتياجات لسوق العمل.

يرجى قراءة كل فقرة بعناية والإجابة عليها بكل دقة وموضوعية بما يتناسب مع واقعك الحالي. شاكرين لك حسن تعاونك.

مع وافر الاحترام

ملاحظة:

- الاستبيان لغرض الدراسة فقط ولن تطلع عليه أية جهة أخرى.
- يمكنك تعبئة الاستبيان دون ذكر الاسم.

أولاً: معلومات أساسية

- ١- الاسم من أربع مقاطع
 - ٢- العنوان الدائم: المحافظة اللواء المدينة أو القرية
 - ٣- اسم المدرسة المهنية التي تخرجت منها
 - ٤- سنة الحصول على الثانوية العامة
 - ٥- تاريخ الولادة
 - ٦- النتيجة في الثانوية العامة/ فرع التعليم الفندقي والسياحي:
 - أ- ناجح
 - ب- غير مستكمل
 - ٧- سبب التحاقك بالتعليم الفندقي والسياحي:
 - أ- رغبة شخصية
 - ب- رغبة الأهل
 - ج- التوزيع من قبل مديرية التربية والتعليم
 - د- أخرى (أذكرها)
-
-

ثانياً: معلومات خاصة بخريجي التعليم الفندقي والسياحي:

- أ- ما هي المدة الزمنية التي قضيتها دون عمل بعد حصولك على الثانوية العامة؟
 - ١- أقل من ستة أشهر
 - ٢- أقل من سنة
 - ٣- أكثر من سنة/ حدّد المدة:
 - ٤- لم أجد عمل حتى الآن
- ب- إذا كنت تعمل أجب عن الآتي:
 - ١- ما نوع المؤسسة التي تعمل بها؟
 - أ- قطاع عام
 - ب- قطاع خاص
 - ٢- ما مسمى وظيفتك الحالية؟
 - ٣- هل تلقيت تدريباً عملياً قبل التحاقك بالعمل من قبل المؤسسة التي تعمل بها حالياً؟
 - أ- نعم
 - ب- لا
 - ٤- إذا كانت إجابتك نعم، أذكر:
 - أ- نوع التدريب أو اسم الدورة:
 - ب- مدة التدريب:
 - ٥- ما مقدار دخلك الشهري من عملك الحالي؟
 - ٦- هل تتفق طبيعة عملك الحالي مع نوع التعليم والتدريب الذي تلقيته في المدرسة؟
 - أ- تتفق كلياً
 - ب- تتفق جزئياً
 - ج- لا تتفق

ثالثاً: رأيك في التعليم الثانوي الفندقي والسياحي:

الرقم	المجال	إلى أي درجة تعتبر هذه الفقرة ملائمة		
		كبيرة	متوسطة	قليلة
١-	يتوفر في المدرسة معلمون أكفيا في تدريس المباحث المهنية (المتخصصة).			غير ملائمة
٢-	يتناسب عدد الحصص مع موضوعات التعليم الفندقي والسياحي.			
٣-	يتوفر في المدرسة مشغل مجهز بأجهزة حديثة تخدم أنشطة التدريب العملي.			
٤-	يتناسب مستوى موضوعات الخطة الدراسية بشكل عام مع مستوى الطالب العقلي.			
٥-	يتوفر في المشغل مستلزمات السلامة العامة والأمن في أثناء التدريب.			
٦-	مستوى اكتساب الطالب للمهارات التي تعلمها مناسب.			
٧-	تتناسب ساعات التدريب العملي في أثناء العام الدراسي مع حجم المهارات الواردة في المنهاج.			

رابعاً: مدى ملائمة خطة التعليم الفندقي والسياحي:

الرقم	الخطة الدراسية	درجة الملائمة	عالية	متوسطة	غير ملائمة
١-	الثقافة العامة المشتركة.				
٢-	المتطلبات الأساسية (رياضيات وفيزياء).				
٣-	العلوم المهنية.				
٤-	المتطلبات الإضافية (الرياضيات الإضافية والجغرافيا الإضافية).				
٥-	تناسب ساعات التدريب العملي في أثناء العام الدراسي مع متطلبات سوق العمل.				
٦-	تناسب التدريب العملي الصيفي مع متطلبات سوق العمل.				
٧-	تشابه وانسجام ما بين الأجهزة التي تدرست عليها في أثناء الدراسة والأجهزة الموجودة في سوق العمل.				

خامساً: رضا الخريج عن نفسه وعن أدائه في عمله:

الرقم	المجال	إلى أي درجة تعتبر هذه الفقرة ملائمة		
		كبيرة	متوسطة	غير ملائمة
	راض عن:			
١-	التحاقى بالتعليم المهني وغير نادم على ذلك.			
٢-	نوع عملي وتناسبه مع تخصصي.			
٣-	موقعي في العمل.			
٤-	اسمي الوظيفي.			
٥-	المهام الموكلة إلي.			
٦-	وضعي الاجتماعي ونظرة الناس إلي.			
٧-	نظرة المسؤولين عني في العمل.			
٨-	راتبي الشهري الذي أتقاضاه.			
٩-	مكان المؤسسة التي أعمل بها.			
١٠-	موعد بدء وانتهاء دوامي.			

سادساً:

أ- المهارات التي تشعر أنك بحاجة إلى إتقانها لأنك لم تمارسها في خلال دراستك المدرسية بالرغم من أهميتها في يوق العمل. أذكرها واقتراح مكان للتدريب عليها.

.....
.....

ب- ما هي الصعوبات التي تواجهك في أثناء العمل؟ أذكرها؟

.....
.....

ج- أية اقتراحات تراها مناسبة لتطوير وتحديث تخصصك، يرجى ذكرها بصراحة:

.....

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الدراسة الميدانية حول أوضاع خريجي التعليم الثانوي المهني/ الفرع الفندقي والسياحي

للأعوام الدراسية ٢٠١٢/٢٠١٣ - ٢٠١٤/٢٠١٥ م

استبيان المسؤولين في المؤسسات الإنتاجية

السيد

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

ستقوم وزارة التربية والتعليم بإجراء دراسة ميدانية خاصة بخريجي التعليم الثانوي المهني/ الفرع الفندقي والسياحي ٢٠١٢/٢٠١٣ م - ٢٠١٤/٢٠١٥ م، وذلك للتعرف على أوضاع الخريجين من حيث التحاقهم بسوق العمل، ومدى توافق عملهم أو تعليمهم مع تخصصهم المهني، كل ذلك بهدف تطوير برامج التعليم الثانوي الفندقي والسياحي وإعداد الكوادر المهنية المدربة الملائمة لسوق العمل.

كلنا أمل في تعاونكم معنا لإنجاح هذه الدراسة من خلال الإجابة على فقرات هذه الاستبانة، علماً بأن إجاباتكم ستعامل بمنتهى السرية والأمانة ولأغراض البحث العلمي والتخطيط المستقبلي فقط. شاكرين لكم حسن تعاونكم.

مع وافر الاحترام

أولاً: معلومات عامة

- ١- اسم المؤسسة:
- ٢- عنوان المؤسسة: ص.ب
- أ- المحافظة:
- ب- المدينة:
- ج- رقم الهاتف:
- ٣- الملكية:
أ- عامة
ب- خاصة

ثانياً: معلومات خاصة بخريجي التعليم الفندقى والسياحى

- ١- ما هو عدد العاملين لديكم من خريجي التعليم الثانوى الفندقى والسياحى؟
.....
- ٢- ما المسمى الوظيفى لخريج الثانوية العامة/ التعليم الفندقى والسياحى؟
.....
.....
- ٣- هل أنت راض عن مستوى أداء خريج التعليم الثانوى الفندقى والسياحى؟
أ- راض
ب- غير راض
- ٤- هل ترغب فى أن يكون لك دوراً فى تطويره؟
- ٥- ما هو الخدمات التى يمكن لمؤسستكم أن تقدمها لتطويره؟
ضع إشارة (×) مقابل الخدمات التى يمكن تقديمها:
أ- تدريب بعض الطلبة فى مؤسستكم فى خلال العام الدراسى والعطلة الصيفية.
ب- تدريب بعض معلمي التخصص فى مؤسستكم لرفع كفاءتهم.
ج- تقديم توصيات حول مناهج التخصص.
د- أخرى يرجى ذكرها

٦- هل توفر مؤسستكم الخدمات الآتية لخريجي تخصص التعليم الفندقى والسياحى استعمال العاملين لديكم؟

الرقم	البيان	نعم	لا
١-	المواصلات.		
٢-	التأمين الصحى.		
٣-	الضمان الاجتماعى.		
٤-	وجبات الطعام.		
٥-	المبيت.		

٧- هل تعلم مؤسستكم على رفع كفاءة العاملين لديكم من خريجى تخصص التعليم الفندقى والسياحى؟

أ- نعم
ب- لا

٨- إذا كانت إجابتكم " نعم " حدّد مجال رفع الكفاءة:

الرقم	البيان	نعم	لا
١-	عقد دورات تدريبية قبل الالتحاق بالعمل.		
٢-	عقد دورات تدريبية فى أثناء الخدمة.		
٣-	تأهيل العامل للحصول على دبلوم بعد الثانوية العامة.		

٩- أ هل تقدم مؤسستكم حوافز للعاملين المتميزين لديكم من خريجى التعليم الثانوى الفندقى والسياحى؟

١- نعم
٢- لا

ب- إذا كانت إجاباتكم نعم، أرجو وضع إشارة (x) بجانب الحافز أو الحوافز التي تقدمها للعمال في مؤسستكم.

الرقم	المجال	نعم	لا
١-	مكافأة مادية.		
٢-	زيادة راتب.		
٣-	ترفيح.		
٤-	تغيير موقع العمل.		
٥-	تحسين نوع العمل.		
٦-	إشراك العامل بدورة.		
٧-	أخرى / أذكرها.		

١٠- ما هي أسس توظيف خريجي الفندقية والسياحية في مؤسستكم؟

الرقم	البيان	تعتمد بدرجة		
		كبيرة	متوسطة	متدنية
١-	تاريخ التخرج.			
٢-	المعدل في الثانوية العامة.			
٣-	اجتياز امتحان تحريري تعقده المؤسسة.			
٤-	النجاح بمقابلة شخصية تقوم بها المؤسسة.			
٥-	التوصية من قبل المعارف.			

١١- ما هو الحد الأدنى لراتب خريج التعليم الفندقية والسياحية عند البدء بالعمل في مؤسستكم.

الرقم	الراتب
١-	٢٠٠-٢١٠ ديناراً أردنياً
٢-	٢١٠-٢٢٠ ديناراً أردنياً
٣-	٢٢٠-٢٣٠ ديناراً أردنياً
٤-	٢٣٠-٢٤٠ ديناراً أردنياً
٥-	أكثر من ٢٤٠ ديناراً

١٢- أ- هل تواجه صعوبات ومشكلات مع خريجي التعليم الثانوي الفندقى والسياحى استعمال العاملین لى مؤسستكم؟

أ- نعم ب- لا

ب- إذا كان الجواب نعم، أرجو وضع (x) بجانب المستوى الملائم لكل مشكلة.

الرقم	المشكلة	بدرجة			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	ضعيفة
١-	عدم القدرة على بناء علاقات طيبة مع رؤسائه وزملائه.				
٢-	عدم الحرص على التجهيزات.				
٣-	عدم تنظيم عمله.				
٤-	عدم القدرة على تحمل المسؤولية.				
٥-	عدم الانضباط بأوقات الدوام.				
٦-	عدم اتباع التعليمات والإرشادات.				
٧-	عدم القدرة على اكتساب خبرات جديدة.				
٨-	عدم تنمية نفسه مهنيًا ووظيفيًا.				

١٣- أية اقتراحات أو ملاحظات تراها مناسبة لتحسين أداء خريج التعليم الثانوى الفندقى والسياحى من حيث:

أ- اكسابه مهارات لم يتم تدريبه عليها فى المدرسة ويحتاجها سوق العمل، أذكرها:

•

ب- اكسابه معلومات ومفاهيم علمية جديدة يحتاجها العمل، أذكرها:

•

ج- خصائص وصفات شخصية لم يتم تنميتها لدى الطالب فى أثناء دراسته المدرسية، أذكرها:

•

التوصيات

- ١- إشراك القطاع السياحي في رسم سياسات التعليم الفندقى والسياحي، وإدارة مدارس وصياغة مناهجه.
- ٢- التركيز على مواد (الإدارة، التخطيط، الاتصال) في منهاج الفندقى والسياحي.
- ٣- تزويد المدارس الفندقية بالأجهزة والبرامج والمواد الدراسية الحديثة وبشكل مستمر.
- ٤- التشبيك مع المنشآت السياحية للعمل على صقل قدرات الطلبة من خلال التدريب في مواقع العمل أثناء الدراسة.
- ٥- رفع قدرات المعلمين من خلال إشراكهم بالدورات التدريبية المتخصصة.
- ٦- تعريف الطلبة بقانون العمل والعمال الأردني الحالي.
- ٧- تكثيف الزيارات المتبادلة بين الطلبة والمنشآت الفندقية والسياحية للإطلاع على كل ما هو جديد في سوق العمل.
- ٨- إشراك المعلمين بدورات مكثفة داخل مواقع العمل وبشكل دوري.