

External Efficiency of Faculty of Archeology and Tourism at the University of Jordan

Deema Sameeh Al-Shawabkah, Saleh Ahmad Ababneh

Faculty of Educational Sciences, The University of Jordan, Jordan

Received: 30/10/2018

Revised: 22/3/2019

Accepted: 9/7/2019

Published: 1/3/2020

Citation: Al-Shawabkah, D. S. ., & Ababneh, S. A. . (2020). External Efficiency of Faculty of Archeology and Tourism at the University of Jordan. *Dirasat: Educational Sciences*, 47(1), 344-357. Retrieved from <https://dsr.ju.edu.jo/djournals/index.php/Edu/article/view/1763>



© 2020 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Abstract

The study was designed to determine the external efficiency of the Faculty of Archeology and Tourism. A descriptive approach was used in this study. The sample of the study consisted of (77) graduates. A (58)-item questionnaire was constructed. The dimensions of the instrument were based on their subtotal averages as follows: values and ethics, general characteristics, specialized knowledge, general knowledge, general skills, and specialized skills. The study finds that the external efficiency of the Faculty of Archeology and Tourism was high as a whole. There were no significant differences at the level of statistical significance ($\alpha=0.05$) between the average estimates of employers for the performance of graduates of the Faculty of Archeology and Tourism at the University of Jordan due to the gender, experience, or training courses on all dimensions of the scale. In light of the results of the study, the researchers recommend the need to follow up on the performance of the graduates and provide continuous support for them to maintain this level of high performance. In addition, attention should be paid to the development of some general and specialized skills and to conducting other research on the internal and external efficiency of the colleges of tourism and archeology in Jordan.

Keywords: External efficiency, faculty of archeology and tourism, educational planning, University of Jordan.

الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية

ديما سميج عبد الله الشوابكة، صالح أحمد عابنة
كلية العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، الأردن

ملخص

هدفت الدراسة إلى تقدير درجة الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية. إذ تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وبلغت عينتها بالطريقة المتاحة من (77) خريجاً، ولتحقيق الهدف من الدراسة ولجمع البيانات تم تطوير استبانة تكونت من (58) فقرة، تم التأكد من صدقها وثباتها. وكانت أهم نتائج الدراسة: أن درجة الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية كانت عالية للأداة ككل. وترتبت أبعاد الأداة حسب متوسطاتها الحسابية تنازلياً كما يلي: القيم والأخلاقيات، السمات العامة، المعرفة المتخصصة، المعرفة العامة، المهارات العامة، المهارات المتخصصة. وعدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) بين متوسطات تقديرات أرباب العمل لأداء خريجي كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغيرات (الجنس، والخبرة، الدورات التدريبية) على جميع أبعاد المقياس. وفي ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحثان بضرورة متابعة الخريجين وتقديم الدعم المستمر لهم للمحافظة على هذا المستوى من الأداء العالي، والاهتمام بتنمية بعض المهارات العامة والتخصصية لديهم، وإجراء بحوث أخرى عن الكفاءة الداخلية والخارجية لكليات السياحة والآثار في الأردن.

الكلمات الدالة: الكفاءة الخارجية، كلية السياحة والآثار، تخطيط تربوي، الجامعة الأردنية.

المقدمة:

تعد قضية مواءمة مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل قضية متجددة، وتجاهد مؤسسات التعليم العالي لتحقيق هذه المعادلة المثالية، ومما يزيد صعوبتها ما يشهده سوق العمل من تحولات جذرية، تتطلب تغيراً مستمراً في المعارف والمهارات اللازمة للعمل، مما يوجب على مؤسسات التعليم العالي إحداث التجديدات المستمرة في سياساتها التعليمية وبرامج إعداد طلبتها لتتوافق مع المتطلبات المتجددة.

إن للتعليم العالي دوراً كبيراً في بناء الموارد البشرية وتأهيل المجتمع وفقاً لمتطلبات سوق العمل، ومن المعلوم أن الجامعات تمثل محور الاتصال المعرفي والتقدم الثقافي والوعي العلمي والرفق الاجتماعي، ويقع على عاتقها مسؤولية تهيئة الكفاءات المهنية المناسبة لحاجات سوق العمل ورفع الكفاءات العلمية إلى درجات الإبداع والإتقان (Blalock, 1996)، ويهدف التعليم الجامعي إلى إكساب الفرد المهارات والمعارف لتهيئته لسوق العمل، لهذا تعمل جميع نظم التعليم والتدريب على إحداث مواءمة بين المعارف والمهارات والاختلاقيات التي يكتسبها الأفراد ومتطلبات سوق العمل، وهو ما يطلق عليه الكفاءة الخارجية (External efficiency).

لذا فالحديث عن الكفاءة التعليمية الخارجية يؤكد على ضرورة مراعاة النظام التعليمي للبيئة المحلية، التي تفرض متطلباتها من الخبرة والمعرفة وحاجاتها من القوى العاملة المؤهلة، وهنا تتضح أهمية الربط الوثيق بين المؤسسة التعليمية ومتطلبات المجتمع في جميع دول العالم على اختلاف مستوياتها التنموية، خاصة الدول النامية التي لا تتحمل المزيد من الإهدار في إنتاجيتها (الهبزامة، 2009).

تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحسين مخرجاتها التعليمية باستمرار، لتسهم في زيادة الإنتاجية في سوق العمل، إذ تعتمد الكفاءة الخارجية للتعليم الجامعي على درجة استجابة مخرجاته لمتطلبات سوق العمل، ودرجة ملاءمة هذه المخرجات لتلك الحاجات، وتتمثل هذه الاستجابة في قيام التعليم الجامعي بتخريج الأعداد المناسبة لسوق العمل من كل تخصص، وفقاً للتنوعية المطلوبة من حيث المعارف والمهارات لسوق العمل (الجهني، 2010)، ويمتاز سوق العمل السياحي في العصر الحالي بالتغير الشديد، والتنافسية الشديدة، ولا يمكن التنبؤ بمساراته المستقبلية (Ariffin and Saedahinnur, 2012)، مما يزيد من صعوبة التوفيق بين مخرجات مؤسسات التعليم العالي السياحي وسوق العمل.

تعد صناعة السياحة أكبر قطاع مساهم في الناتج العالمي حيث تساهم بما نسبته (15%)، بينما تساهم بنسبة (16%) من الاستهلاك العالمي، و(7%) من الاستثمار العالمي، و(9.6%) من إجمالي الإنفاق الحكومي، وقد شكلت إيرادات السياحة العالمية حوالي (7-8%) من إجمالي صادرات العالم من السلع والخدمات، ووفرت حوالي (200) مليون فرصة عمل، أو ما يعادل (11%) من إجمالي القوى العاملة في العالم. وزاد عدد السياح في العالم عن (1.2) مليار سائح في عام 2016 (World Tourism Organization, 2017-b). وبناءً على ذلك فإن هناك حاجة متزايدة إلى مهنيين سياحيين مؤهلين ومتعلمين لتعليمها عالياً يتمتعون بمعارف وكفاءات واسعة (Kachniewska and Para, 2017)، وتعد مؤسسات التعليم العالي هي المسؤولة عن إعداد الموارد البشرية اللازمة للسياحة.

ومن جهة أخرى تظهر أهمية السياحة في أن تأثيرها يمتد إلى جميع قطاعات الاقتصاد والمجتمع، والسياحة أكثرها تشغيلاً للأيدي العاملة الماهرة وغير الماهرة، وهي تجربة تعليمية وتعلمية في الوقت ذاته، فهي تفتح آفاقاً جديدة للتعرف على ثقافات ولغات وديانات أخرى، وتجعل من فهم تاريخ الشعوب الأخرى وأسلوب حياتها أكثر سهولة، وتعمل على إقامة جسور التواصل والتفاهم، وتؤدي إلى التسامح مع الآخرين (أبو غزالة، 2017؛ Giang, 2014).

وعد أبو غزالة (2017) أن الاهتمام بالسياحة بشكل مسؤول وبطريقة مستدامة، يعمل على إنعاش النمو الاقتصادي الشامل، وخلق فرص العمل، وعلى وجه الخصوص للشباب والنساء، وجذب الاستثمارات في كل من البنية التحتية والتكنولوجيا، وإنشاء الأعمال الصغيرة، وإيجاد أسباب المعيشة والرزق في المجتمعات المحلية، وكذلك التخفيف من الفقر والعمل على حماية البيئة.

أما بالنسبة إلى المعارف والمهارات والقيم المطلوب توفرها في العاملين في القطاع السياحي فهي كثيرة ومتنوعة، تشمل المعرفة النظرية وتطبيقاتها العملية ومهارات شخصية وتخصصية، وقد قسم باوم (Baum, 2002) المعارف والمهارات المطلوبة إلى أربعة أقسام، وهي: المعرفة بطبيعة العمل السياحي ومهاراته، المهارات الخاصة بمكان العمل، المهارات العامة والتقنية، ومهارات التعلم والتدريب السياحي.

لاحظ الباحثان كثرة الدراسات التي اهتمت بتقييم أداء خريجي مؤسسات التعليم العالي ودرجة مواءمتها مع سوق العمل أي الكفاءة الخارجية لهذه المؤسسات، بينما كانت الدراسات الخاصة بالتعليم السياحي وعلاقة بسوق العمل قليلة، ومن هذه الدراسات: دراسة سماوي (1999) التي هدفت إلى الكشف عن واقع الأدلاء السياحيين في الأردن وتقييم أدائهم الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (1221) سائحاً من مختلف المناطق السياحية في الأردن، وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الرضا لدى عينة الدراسة خاصة لدى السياح الأمريكيين والإيطاليين والعرب، بينما كانت متدنية لدى السياح الآخرين مثل الألمان.

وقام عروس ومحمد وأبو قمر (2007) بدراسة هدفت إلى تحديد المعايير الأكاديمية التي يجب توافرها في خريجي كلية السياحة والفنادق في جامعة المنوفية في مصر في النواحي المعرفية والمهارية والسلوكية وفقاً للمعايير الدولية والحاجات الفعلية لسوق العمل المحلي، تم استخدام المنهج الوصفي

وأداته الاستبانة التي وزعت إلى عينة بلغت (150) طالباً من طلبة الفرقة الثالثة والرابعة قسم الدراسات الفندقية، ومن خريجي القسم في الأعوام السابقة. وأوضحت نتائج الدراسة أن المعايير التي تبحث عنها الفنادق عند توظيف حديثي التخرج من كليات السياحة والفنادق هي على الترتيب: الخبرة العملية المكتسبة من خلال التدريب في مجال التخصص، المعارف النظرية في مجال التخصص، الطلاقة في استخدام اللغة الأجنبية، تقدير التخرج، المظهر العام والشخصية، والقدرة على العمل في فريق والتفاعل مع الغير، والمهارات الخاصة، ثم الجامعة المانحة.

وأجرت زهرر وموسنلشنر (Zehrer and Mössenlechner, 2009) دراسة في النمسا هدفت إلى تعرّف المهارات والكفايات المهمة لخريجي السياحة من وجهة نظر أرباب العمل، تم استخدام المنهجية الوصفية، حيث تم توزيع (145) استبانة على أرباب العمل، وأشارت النتائج إلى أن أهم الكفايات اللازمة لخريجي السياحة هي إجادة اللغة، والمعرفة بالقوانين السائدة، وإملاك مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومهارات الاتصال بين الشخصية اللفظية والكتابية، والمهارات المتخصصة بالسياحة، ومهارات حل المشكلة، ومهارات العمل الاجتماعي والعمل ضمن الفريق، والذكاء العاطفي، والتعلم المستمر، وإدارة الذات، ومهارات اتخاذ القرار، والإبداع.

وفي أستراليا أجرى وانغ وإيريس وهيوتن (Wang, Ayres and Huyton, 2009) دراسة هدفت إلى استكشاف تصورات مديري السياحة للمهارات والصفات المطلوبة في صناعة السياحة في أستراليا، استخدم الباحثون المنهج المختلط النوعي والوصفي، حيث تم تحليل المحتوى لبحوث أعضاء هيئة التدريس في أشهر سبع جامعات تدرس السياحة، وتوزيع استبانة على عينة بلغت (1042) مدير مؤسسة سياحية، وأشارت النتائج إلى أن أهم المهارات والمعارف المطلوبة لسوق العمل هي الاتصال الشفوي والكتابي، وإدارة العلاقات العامة، وأخلاقيات العمل، وخدمة العملاء، وعمل الفريق، والتكيف مع العمل، والاهتمام بالتفاصيل، والثقة، وحل المشكلات.

وفي نفس الإطار أجرى كيرو وسيوكيت ولفتر وباديوريتو (Chiru, Ciuchete, Lefter, and Paduretu, 2012) دراسة هدفت إلى معرفة المهارات والمعارف لدى خريجي السياحة التي تلي متطلبات سوق العمل في كل من رومانيا والمملكة المتحدة، اعتمد الباحثون المنهج النوعي المتمثل بإجراء مقابلات معمقة مع أرباب العمل في البلدين، وكانت أبرز النتائج: وجوب تغيير المناهج في الجامعات لتزويد كفاءات الطلبة في كل من مهارات التواصل، والعمل الجماعي، واستخدام التكنولوجيا، ورضا العملاء، وصناعة القرار متعدد المعايير، وإجادة اللغات، والعمل في بيئات متعددة الثقافات.

وأجرت جيانغ (Giang, 2014) دراسة في فنلندا هدفت تعرف الصعوبات المتوقعة التي ستصادف خريجي كلية السياحة والفندقة من الطلبة الدوليين الدارسين في جامعة العلوم التطبيقية عند التحاقهم بالعمل في المؤسسات الفنلندية، استخدمت الباحثة المنهجية المختلطة، الكمية بتوزيع استبانة على جميع الطلبة الدوليين الخريجين البالغ عددهم (30) طالباً، والنوعية باستخدام المقابلات مع (6) منهم، وكانت أبرز النتائج أن الصعوبات المتوقعة تتعلق باللغة الفنلندية والمهارات الشخصية والتخصصية ومعرفة الثقافة المحلية والمنافسة على الوظائف.

وأجرى وانغ وتساي (Wang and Tsai, 2014) دراسة في تايوان هدفت إلى استقصاء تصورات طلبة السنة الأخيرة في كليات السياحة، ومديري مؤسسات سياحية حول قدرات الطلبة للتوظيف، تم استخدام المنهجية الوصفية، حيث تم توزيع استبانة على عينة بلغت (193) طالباً، و(105) مديراً، وأشارت النتائج إلى قلة ثقة الطلبة بإمكانية التوظيف المباشر بعد التخرج، وأشار مديرو المؤسسات السياحية إلى قلة مهارات الخريجين الإدارية.

وهدف دراسة ستيرجيو وإيري (Stergiou and Airey, 2017) إلى تعرّف الفجوة بين التعليم السياحي ومتطلبات العمل في اليونان، تم استخدام المنهجية النوعية، بإجراء مقابلات مع (22) من أرباب العمل، وأشارت النتائج إلى أن أهم متطلبات العمل هي مقدرة الخريجين على استخدام المعارف النظرية في المواقف العملية، وتوفير المهارات الشخصية، مثل الصبر والتحفيز الذاتي.

وأخيراً أجرت كاشنويسكا وبارا (Kachniewska and Para, 2017) دراسة في بولندا هدفت تعرف الفجوة بين التعليم الفندقي وسوق العمل، تم استخدام المنهجية النوعية بإجراء مقابلات مع (147) مدير فندق، وكانت أبرز النتائج أهمية تمتع خريجي التعليم السياحي والفندقي بمهارات التواصل وقدرات الإبداع وروح المبادرة والمرونة.

يُلاحظ أن أغلب الدراسات السابقة هدفت إلى تعرّف أداء خريجي كليات السياحة المناسب لسوق العمل، أي الكفاءة الخارجية للتعليم السياحي، واستخدمت مناهج البحث الكمي الوصفي والنوعي والمختلط. وتشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث إطار البحث النظري والعملية، ومن حيث الهدف وهو تحديد الكفاءة الخارجية لكليات السياحة، وتختلف من حيث أداة الدراسة، ومن حيث مجتمع الدراسة وهو أرباب العمل العاملين في المؤسسات الحكومية الذي يعمل لديهم خريجون من كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية، حيث لم تتطرق الدراسات السابقة بهذه الخصوصية. واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في الإطار النظري وتطوير أداة الدراسة وتحديد منهجيتها وتنظيم الهيكل العام للدراسة ومناقشة النتائج.

ومحلياً بلغت إيرادات القطاع السياحي في الأردن (4) مليارات دولار لعام 2016 شكلت (10%) من الناتج المحلي الإجمالي، من خلال استقبال (3.8) مليون زائر أجنبي، وبلغ حجم الاستثمارات السياحية (16) مليار دولار (وكالة الأنباء الأردنية، 2017).

يتم التعليم السياحي والفندقي في الأردن في عدة مستويات، الأول: مؤسسة التدريب المهني، حيث يوجد (12) مركزاً للتدريب الفندقي في مختلف مدن

المملكة يركز على مهارات الضيافة، وإنتاج الطعام والشراب والإيواء. والثاني: التعليم السياحي والفندقي في المرحلة الثانوية، وينتهي بشهادة الدراسة الثانوية، يؤهل الخريجين لسوق العمل أو لإكمال دراستهم الجامعية. والثالث: التعليم العالي، لقد بدأ التعليم والتدريب السياحي بالأردن عام 1980 بإنشاء كلية عمون للتعليم السياحي والفندقي، وتمنح درجة الدبلوم، ويعد قسم الآثار في الجامعة الأردنية أول قسم أكاديمي متخصص في علوم الآثار في الأردن، وتأسس مع تأسيس الجامعة عام 1962، ثم تم إنشاء قسمي إدارة المصادر التراثية وصيانتها والإدارة السياحية العام الجامعي 2009/2008، وكانت الجامعات الخاصة سباقة في إنشاء أقسام للسياحة والفندقة، مثل جامعة العلوم التطبيقية عام 1990، وجامعة الزيتونة في عام 1995، ثم بعد ذلك ظهرت منابر أخرى للتعليم السياحي الجامعي في الأردن، مثل كلية الأردن الجامعية التطبيقية للتعليم الفندقي والسياحي، وفي جامعات: اليرموك والهاشمية والحسين بن طلال وفيلادلفيا وإربد الأهلية وعمان الأهلية وفرع الأردنية في العقبة، ويوجد برنامج دراسات عليا لدرجة الماجستير في السياحة في جامعة اليرموك منذ عام 2000 (السامرائي والعمراوي والسراي، 2012). وبلغ مجموع أعداد الطلبة الملتحقين في مجال التعليم السياحي والفندقي في جميع الجامعات الأردنية لعام 2014/2015 نحو (1926) ملتحقاً (<http://archaeology.ju.edu.jo/ar/arabic/HTML.aspx>).

واقترح الحجازين (2009) إطار عمل شامل يساعد في تطوير التعليم والتدريب السياحي في الأردن، تمثل في تشكيل لجنة أو مجلس أعلى لتطوير التعليم السياحي في الأردن، ثم توصيف مهام اللجنة وخصوصاً في التقييم والتنبؤ بالحاجة من الأيدي العاملة، والتعليم والتدريب العملي والتطوير المهني وبناء تصور للحاجات من القوى العاملة.

ويهدف التعليم السياحي في الأردن إلى تنمية الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني وتطويرها، والنهوض بالقطاع السياحي من خلال تنمية المعارف والمهارات اللازمة، بوصفه ركيزة أساسية من ركائز الاقتصاد الأردني، وزيادة قدرة الشركات والمؤسسات السياحية والفندقية على المنافسة (بظاظو، 2008)، إضافة إلى تحقيق متطلبات الجودة محلياً وعالمياً.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

لقد جاءت الإستراتيجية الوطنية للتعليم العالي لتعيد بناء اتجاهات مؤسسات التعليم العالي الأردنية بحيث تعيد صياغة منظومة الأهداف والاستراتيجيات للتلائم مع ربط الخطط الأكاديمية للتخصصات الجامعية مع متطلبات سوق العمل المتجددة. ويرى الشرفات أن من سلبات التعليم العالي في الأردن أن أغلب التخصصات الجامعية الحكومية والخاصة غير متناسقة مع حاجات سوق العمل، أو مع ما يحتاجه الطلبة (عبروط، 2012). ومن جهة أخرى أشارت نتائج دراسات أردنية إلى أن التغيرات المتسارعة في سوق العمل لا يتم مراعاتها في برامج كليات السياحة، وضعف المهارات الفنية واللغوية للخريجين، وقلة التدريب العملي أثناء الدراسة (بظاظو، 2009؛ الحجازين، 2009). وفي السياق ذاته دعت منظمة السياحة العالمية إلى تركيز البلدان على السياسات التي تعزز من نمو السياحة، مثل تنمية الموارد البشرية (World Tourism Organization, 2017-a) وتعد كليات السياحة هي المكان الذي يعنى بتنمية الموارد البشرية اللازمة للقطاع السياحي.

لذلك جاءت هذه الدراسة والتي تتمثل مشكلتها في تعرف الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية، وتتحدد بالإجابة عن السؤالين

الآتيين:

- 1- ما درجة الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين المتوسطات الحسابية لأداء خريجي كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية، تعزى لمتغيرات: جنس الخريج وخبرته وتدريبه؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تعرف درجة الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية.
- تحديد أهمية الفروق بين المتوسطات الحسابية لأداء خريجي كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغيرات: جنس الخريج وخبرته وتدريبه.

أهمية الدراسة:

إن إلقاء الضوء على أداء خريجي كلية الآثار والسياحة أمر في غاية الأهمية، إذ إنه يعود بالفائدة على الجامعة نفسها، وعلى المجتمع عموماً، وذلك في ضوء الطلب الواسع على التعليم العالي، وعلى كلية الآثار والسياحة بعد استحداث تخصصات جديدة. ونتائج هذه الدراسة ستعطي مؤشرات عن الكفاءة الخارجية لهذه الكليات، ويؤمل أن يستفيد منها:

- المخططون في إدارة التعليم العالي، ورأسوا السياسة التعليمية العليا، وخصوصاً في التعليم السياحي في رفع مستوى العملية التعليمية لهذه المؤسسات.

- كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية في تقييم أداء خريجيها من قبل أرباب العمل، وتطوير برامجها تبعاً لذلك.
- الدارسون والباحثون في مجال التعليم العالي، إذ إن الدراسة ستحدد الكفاءة الخارجية لكلية سياحة لأول مرة في الأردن، وستفتح لهم المجال لإجراء دراسات مشابهة ومقارنة نتائجها بنتائج هذه الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

تضمنت الدراسة عدداً من المصطلحات، هي:

الكفاءة الخارجية: ويقصد بها مدى قدرة النظام التعليمي على تحقيق أهداف المجتمع، والوفاء بحاجات سوق العمل من التخصصات المختلفة بالكم والكيف (عبابنة، 2015). كما تعرف بأنها: درجة ملاءمة التأهيل العلمي ونتائج الخبرة العلمية والنواحي الشخصية للفرد من خلال دراسته لمتطلبات العمل المسند إليه في الحياة العلمية، واكتسابه مزيجاً من الاتجاهات الإنسانية والعلمية التي تساعده في تحديد مشكلات مجتمعه ومواجهتها (النعيمي، 2009).

وتعرف الكفاءة الخارجية إجرائياً لأغراض هذه الدراسة بأنها مستوى أداء خريجي كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية العاملين في المؤسسات الحكومية، كما تقيسها الأداة المستخدمة في هذه الدراسة في مجالات: السمات العامة، والمعرفة العامة، والمعرفة المتخصصة، والمهارات العامة، والمهارات المتخصصة، والقيم والأخلاقيات.

كلية الآثار والسياحة: هي إحدى كليات الجامعة الأردنية تأسست عام 1962 مع تأسيس الجامعة الأردنية كقسم آثار، وتتكون الآن من ثلاثة أقسام: علم الآثار، وإدارة المصادر التراثية، والإدارة السياحية <http://archaeology.ju.edu.jo/ar/arabic/ForFlashUsing/OurStrategiesHTML.aspx>. حدود الدراسة: اقتصرت هذه الدراسة على المؤسسات الحكومية (وزارة السياحة والآثار) التي يعمل بها خريجون من كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية خلال عام 2017.

منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام منهجية البحث الوصفي المسحي، الذي يقوم على وصف الظاهرة بجمع البيانات عنها وتبويبها وتحليلها والربط بين مدلولاتها، للوصول إلى فهم الظاهرة المدروسة والمتغيرات المؤثرة فيها، وأداتها الاستبانة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع خريجي كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية العاملون في قطاع السياحة والآثار الحكومي في الأردن، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم اختيارها بالطريقة المتاحة، من خلال توزيع الاستبانة على رؤساء العمل في وزارة السياحة والآثار في العام 2017، وقد بلغ عدد العاملين لديهم (77) خريجاً، والجدول (1) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة.

الجدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	52	67.5
	أنثى	25	32.5
الخبرة	أقل من 5	20	26
	5-10	23	29.9
	أكثر من 10	34	44.2
الدورات التدريبية	أقل من 3	39	50.6
	3-5	12	15.6
	أكثر من 5	26	33.8
المجموع		77	100.00 %

يلاحظ من جدول (1) أن أغلب عينة الدراسة من الذكور، وخبراتهم أكثر من (10) سنوات، وتلقوا تدريباً أقل من (3) دورات.

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانة لتحديد الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية من قبل المؤسسات الحكومية التي يعملون بها، اعتماداً على الأدب النظري، والدراسات السابقة ذات العلاقة (الجني، 2010)، والسامرائي وزملاؤه، (2012) و (Baum, 2002). وقد تكونت أداة الدراسة بصورتها الأولية من (61) فقرة توزعت إلى ستة أبعاد، وهي: السمات العامة، والمعرفة العامة، والمعرفة المتخصصة، والمهارات العامة،

والمهارات المتخصصة، والقيم والأخلاقيات.

صدق الأداة

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة، تم عرضها على (11) من أعضاء هيئة التدريس في كليتي العلوم التربوية والآثار والسياحة في الجامعة الأردنية، إذ تم الأخذ بملاحظاتهم واقتراحاتهم، حيث تم حذف ثلاث فقرات، وإضافة فقرة واحدة، وتعديل فقرتين.

ثبات الأداة

تم استخدام طريقة كرونباخ ألفا للتعرف على اتساق الفقرات مع المجالات، فتراوحت قيم معاملات الثبات للمجالات بين (0.88 – 0.96). والجدول (2) يوضح ذلك.

الجدول (2) قيم معاملات الاتساق الداخلي لكل مجال من مجالات تقييم الأداء

الرقم	المجالات	عدد الفقرات	قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ
1	السمات العامة	7	0.93
2	المعرفة العامة	7	0.88
3	المعرفة المتخصصة	14	0.96
4	المهارات العامة	8	0.93
5	المهارات المتخصصة	7	0.91
6	القيم والأخلاقيات	15	0.96

يلاحظ من الجدول (2) أن قيم معاملات الثبات لمجالات الأداة تراوحت بين (0.88) لبعيد المعرفة العامة و(0.96) لبعدي المعرفة المتخصصة والقيم والأخلاقيات، وهي قيم مقبولة لأغراض البحث العلمي.

وبذلك فقد تكونت الأداة بصورتها النهائية من (58) فقرة توزعت على أبعاد الدراسة كما يلي: السمات العامة (7) فقرات، المعرفة العامة (7) فقرات، المعرفة المتخصصة (14) فقرة، المهارات العامة (8) فقرات، المهارات المتخصصة (7) فقرات، وأخيرًا مجال القيم والأخلاقيات (15) فقرة. وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي المكون من خمس درجات لتقييم الأداء مرتبة تنازليًا على النحو الآتي: درجة عالية جدًا (5)، ودرجة عالية (4)، ودرجة متوسطة (3)، ودرجة منخفضة (2)، ودرجة منخفضة جدًا (1).

متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات التصنيفية الآتية:

الجنس: وله فئتان (ذكر، أنثى).

الخبرة: ولها ثلاثة مستويات (أقل من 5 سنوات، من 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

عدد الدورات التدريبية: وله ثلاثة مستويات (أقل من 3، من 3-5، وأكثر من 5).

تصحيح أداة الدراسة:

ولتحديد درجة القطع في درجة تقييم أداء خريجي كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية من قبل المؤسسات التي يعملون بها لكل من فقرات ومجالات الأداة، تم تحديد طول فئة المستوى اعتمادًا على المعادلة التالية:

(الحد الأعلى للاستجابة – الحد الأدنى للاستجابة) ÷ عدد المستويات = $3 \div (1-5) = 1.33$ (فرج، 2000، 116). وعليه تم تحديد درجة تقييم أداء خريجي كلية الآثار والسياحة كالتالي: (1.00-2.33) منخفضة، و(2.34-3.67) متوسطة، و(3.68-5.00) عالية.

نتائج الدراسة ومناقشتها

في ما يلي عرضٌ لنتائج الدراسة ومناقشتها، وهي مرتبة وفقًا لسؤالي الدراسة:

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما درجة الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية؟ وللإجابة عن هذا السؤال،

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم أداء خريجي كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية على أبعاد الأداة من قبل رؤوسائهم في العمل، كما في الجدول (3).

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة مرتبة

تنازلياً

الرتبة	رقم البعد	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم الأداء
1	6	القيم والأخلاقيات	4.10	0.72	عالية
2	1	السمات العامة	3.93	0.69	عالية
3	3	المعرفة المتخصصة	3.81	0.68	عالية
4	2	المعرفة العامة	3.80	0.65	عالية
5	4	المهارات العامة	3.78	0.68	عالية
6	5	المهارات المتخصصة	3.63	0.69	متوسطة
كلي			3.87	63.0	عالية

يلاحظ من جدول (3):

- أن الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة كانت عالية للأداة ككل، بمتوسط حسابي بلغ (3.87) وانحراف معياري (0.63)، وكذلك كانت عالية في مجالات (السمات العامة، المعرفة العامة، المعرفة المتخصصة، المهارات العامة)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.10) وانحراف معياري (0.72) لبعد "القيم والأخلاقيات" و(3.78) وانحراف معياري (0.68) لبعد "المهارات العامة"، بينما كانت متوسطة لمجال (المهارات المتخصصة)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.63) وانحراف معياري (0.69).

وهذه النتيجة تشير إلى قناعة رؤساء خريجي كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية بأدائهم، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن العمل في الجهاز الحكومي لا يحتاج مهارات تنافسية كما الحال في القطاع الخاص، ومن جهة أخرى يكون تقييم الأداء في الجهاز الحكومي غالباً مبالغاً فيه، حيث من المعتاد أن يكون تقييم الموظف الحكومي جيد جداً أو ممتاز، مما انعكس على تقييمهم لخريجي الجامعة الأردنية. وتتوافق هذه النتيجة جزئياً مع نتائج دراسة سماوي (1999) التي أشارت إلى وجود رضا عن أداء بعض الأدلاء السياحيين وعدم وجود رضا عن بعضهم الآخر. وتختلف عن نتائج دراسة (Chiru, et al., 2012) التي أشارت نتائجها إلى مطالبة أرباب العمل لتغيير المناهج الجامعية بحيث تزيد من مهاراتهم ومعارفهم اللازمة للعمل في القطاع السياحي، وخصوصاً مهارات التواصل، والعمل الجماعي، واستخدام التكنولوجيا، ورضا العملاء، وصناعة القرار متعدد المعايير، وإجادة اللغات، والعمل في بيئات متعددة الثقافات. وتختلف عن نتائج دراسي (Stergiou and Airey, 2017) و(Kachniewska and Para, 2017) اللتان أشارتا إلى وجود فجوة بين التعليم السياحي وحاجات سوق العمل.

وبالنسبة لبعد "المهارات المتخصصة" الذي جاء في المرتبة الأخيرة بدرجة تقييم متوسطة، فيشير إلى وجود خلل في إعداد الطلبة في كلية الآثار والسياحة، وبالتحديد في خطة البرنامج التي لم تركز بشكل كاف على المهارات المتخصصة، وقلة متابعة الكلية لمتطلبات سوق العمل من مهارات متخصصة، وضعف برنامج التدريب العملي للطلبة، وهذا يخالف ما توصلت إليه دراسة عروس وزملاؤه (2007) التي كان فيها توفر مهارات التخصص من أهم خصائص الخريجين. كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تقييم أرباب العمل لأداء خريجي كلية الآثار والسياحة لكل أبعاد الأداة، حيث كانت على النحو التالي:

البعد الأول: السمات العامة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة لفقرات هذا البعد، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (4).

يلاحظ من الجدول (4) أن جميع فقرات بعد "السمات العامة" جاءت بدرجة تقييم عالية، تراوحت بين (4.06) و(3.81)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لبعد "السمات العامة" ككل (3.93) وانحراف معياري (0.69)، وهو يقابل تقدير درجة عالية. وتعني هذه النتيجة رضا أرباب العمل عن السمات العامة التي يمتلكها خريجو كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية، وهذا يشير إلى أن خريجي كلية الآثار والسياحة لديهم سمات عامة مناسبة لمتطلبات عملهم من حيث المظهر العام والثقة بالنفس والشعور بالمسؤولية والمبادرة وسرعة الاستجابة، وغيرها من السمات، مما يدل على مقدرة كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية والجامعة على تنمية هذه السمات لدى طلبتها مما انعكس على رضا أرباب العمل. وتتوافق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عروس وزملاؤه (2007) التي كان فيها المظهر العام والشخصية، والقدرة على العمل في فريق والتفاعل مع الغير من أبرز متطلبات أرباب العمل.

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات المؤسسات

لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة لفقرات بعد السمات العامة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم الأداء
1	2	الثقة بالنفس	4.06	0.64	عالية
2	1	المظهر العام	4.04	0.68	عالية
3	3	الشعور بالمسؤولية	4.01	0.80	عالية
4	4	المبادرة	3.91	0.96	عالية
5	7	سرعة الاستجابة	3.86	0.79	عالية
6	5	التفكير الإيجابي	3.83	0.89	عالية
7	6	إجادة ثقافة الحوار	3.81	0.92	عالية
البعد ككل			3.93	69.0	عالية

البعد الثاني: المعرفة العامة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة لفقرات بعد المعرفة العامة، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (5).

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات المؤسسات

لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة لفقرات بعد المعرفة العامة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم الأداء
1	11	يتميز بهوية ثقافية وطنية	4.05	0.87	عالية
2	12	قادر على التعلم الذاتي	3.94	0.85	عالية
3	13	يسعى لتنمية ذاته مهنيًا باستمرار	3.84	0.95	عالية
4	14	يتمتع بثقافة عامة مناسبة	3.81	0.84	عالية
5	10	لديه المقدرة على الحوار وعرض الرأي	3.71	0.78	عالية
6	9	يتصف بالمقدرة على الإبداع والابتكار	3.69	0.75	عالية
7	8	يتقن لغة أخرى مثل اللغة الانجليزية	3.49	0.91	متوسطة
البعد ككل			3.80	0.65	عالية

يلاحظ من الجدول (5) أن جميع فقرات بعد "المعرفة العامة" جاءت بدرجة تقييم عالية، ما عدا الفقرة رقم (8). إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة على فقرات هذا البعد ككل (3.80)، وانحراف معياري (0.65)، وهو يقابل تقدير درجة عالية. وتشير هذه النتيجة إلى رضا رؤساء خريجي كلية الآثار والسياحة. ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن المعرفة العامة للخريج تشارك بها جهات أخرى غير كلية الآثار والسياحة، حيث تقدم مثل هذه المعارف المتطلبات الجامعية، كما تقدم عمادة شؤون الطلبة أنشطة متنوعة تسهم في تنمية هذه الجوانب لدى الطلبة، بالإضافة إلى حرص الخريج نفسه على تنمية وتطوير معارفه العامة بشكل مستمر، وخصوصاً مع اقبال الطلبة الكبير على استخدام تطبيقات الانترنت مثل الحاسوب ومواقع التواصل الاجتماعي، مما ساهم في زيادة معارفهم العامة.

أما بالنسبة إلى الفقرة رقم (8)، التي نصت على أن "يتقن لغة أخرى مثل اللغة الانجليزية" التي جاءت بالمرتبة الأخيرة بدرجة تقييم متوسطة، فقد يعود ذلك إلى الضعف العام للطلبة في اللغة الانجليزية في مراحل التعليم العام، ومن جهة أخرى خلو خطة برامج كلية الآثار والسياحة على مواد إضافية في اللغات العالمية غير متطلبات الجامعة. وتتوافق هذه النتيجة مع ما ذهب إليه بظاظو (2009) والحجازين (2009) من وجود ضعف في المهارات اللغوية لخريجي السياحة. ومع نتيجة دراسة عروس وزملاؤه (2007) التي كان من المعايير التي تبحث عنها جهات العمل لدى خريجي كليات السياحة الطلاقة في استخدام اللغة الأجنبية. ونتائج دراسة (Chiru, et al., 2012) التي أشارت نتائجها إلى قلة امتلاك الخريجين اللغات اللازمة للتعامل في القطاع السياحي. وتتفق مع نتائج دراسة (Zehrer, and Mössenlechner, 2009) في أن أهم الكفايات اللازمة لخريجي السياحة هي التعلم المستمر، والإبداع، وتختلف عنها في إجادة اللغة. ومع نتيجة دراسة (Kachniewska and Para, 2017) التي أشارت نتائجها إلى أهمية تمتع خريجي التعليم السياحي والفندقي

بقدرات الإبداع وروح المبادرة والمرونة.

البعد الثالث: المعرفة المتخصصة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة لفقرات بعد "المعرفة المتخصصة"، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (6).

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة لفقرات بعد المعرفة المتخصصة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم الأداء
1	17	يلتزم بتعليمات المسؤول المباشر	4.03	0.89	عالية
2	15	لديه المعرفة اللازمة في مجال تخصصه	3.91	0.76	عالية
2	21	يقوم بالأعمال الموكلة إليه بكفاءة	3.91	0.88	عالية
4	24	يتسم بالفهم والاستيعاب لجوانب عمله	3.88	0.87	عالية
5	18	يلتزم بمواصفات الجودة في عمله	3.87	0.88	عالية
5	25	يعرف قواعد العمل وسلوكياته	3.87	0.73	عالية
7	22	يسعى لتنمية معارفه في مجال عمله	3.82	0.93	عالية
8	16	يطلع على المعرفة الجديدة في مجال تخصصه	3.81	0.81	عالية
9	19	يطبق الجانب النظري عملياً بكفاءة	3.77	0.81	عالية
10	27	يمتلك المعلومات العامة التي تتعلق بمجال عمله	3.75	0.78	عالية
11	23	يعمل على تطوير أساليب العمل	3.73	0.90	عالية
12	28	يمتلك المعرفة بالقوانين والأنظمة المتعلقة بعمله	3.71	0.83	عالية
13	20	يوظف تكنولوجيا المعلومات في ميدان تخصصه بكفاءة	3.70	1.00	عالية
14	26	لديه المقدرة على التخطيط للعمل	3.65	0.84	متوسطة
البعد ككل					
			3.81	0.68	عالية

يلاحظ من الجدول (6) أن جميع فقرات بعد "المعرفة المتخصصة" جاءت بدرجة تقييم عالية، ما عدا الفقرة رقم (26). إذ بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة على فقرات هذا البعد ككل (3.81)، وانحراف معياري (0.68)، وتقابل تقدير درجة عالية. وتشير هذه النتيجة إلى مقدرة كلية الآثار والسياحة على إعداد طلبتها وتأهيلهم معرفياً بصورة عالية، إذ أن كلية الآثار والسياحة مزودة بتقنيات حديثة تم تدريب الطلبة عليها، وأن النشاطات الموجهة التي تقوم بها الكلية لطلبتها كافية ومتنوعة تشمل جميع المعارف الخاصة بالمهنة، كما أنها قادرة على إعداد طلبتها إعداداً مشابهاً للواقع العملي إذ أن برامج ومساقات الكلية ملزمة بجميع المهارات اللازمة للمهنة، وعملية تدريب الطلبة على هذه المعارف، لذلك كانت النتيجة عالية من وجهة نظر أرباب العمل. وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة عروس وزملاؤه (2007) التي كان من معايير توظيف خريجي كليات السياحة توفر المعارف النظرية في مجال التخصص، ومع نتائج دراسة (Zehrer and Mössenlechner, 2009) التي كان من نتائجها أن أهم الكفايات اللازمة لخريجي السياحة هي المعرفة بالقوانين السائدة، وامتلاك مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعلم المستمر، ومع نتائج دراسة (Stergiou and Airey, 2017) التي أشارت نتائجها إلى أن أهم متطلبات العمل هي مقدرة الخريجين على استخدام المعارف النظرية في المواقف العملية. وتختلف هذه النتيجة عن نتيجة دراسة (Giang, 2014) التي كان من صعوبات خريجي السياحة قلة اتقان المهارات التخصصية. وتختلف عن نتائج دراسة (Chiru, et al., 2012) التي أشارت نتائجها إلى مطالبة أرباب العمل لتغيير المناهج الجامعية بحيث تزيد من مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا.

أما بالنسبة للفقرة (26) التي تنص "لديه المقدرة على التخطيط للعمل" فقد جاءت بالمرتبة الأخيرة، بدرجة أداء متوسطة، مما يشير إلى وجود ضعف نسبي لدى خريجي كلية الآثار والسياحة في مهارة التخطيط، وقد يعود ذلك إلى أن التخطيط من المهارات المطلوبة من الإداريين، وبعض خريجي كلية الآثار والسياحة ليس لديهم مهام إدارية، ومن جهة أخرى تقوم المؤسسات الحكومية بالتخطيط للعمل مركزياً، ولم تتح الفرصة لهم لممارسة التخطيط أثناء العمل، وعدم إدخال التخطيط ضمن برامج التنمية المهنية للعاملين في القطاع السياحي. وتتوافق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Wang

(and Tsai, 2014) التي أشارت نتائجها قلة مهارات الخريجين الإدارية، ومهارات التخطيط من أهم المهارات بالإدارية.

البعد الرابع: المهارات العامة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة على مستوى فقرات بعد "المهارات العامة"، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (7).

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة

لفقرات بعد المهارات العامة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم الأداء
1	30	يجيد مهارات اللغة العربية	4.04	0.72	عالية
2	29	يستمتع جيداً للآخرين	3.96	0.79	عالية
3	32	لديه مهارات الاتصال الفعال	3.83	0.78	عالية
4	31	يملك مهارات التفكير الناقد	3.79	0.80	عالية
5	33	لديه المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة	3.74	0.80	عالية
6	34	لديه المقدرة على حل المشكلات	3.65	0.91	متوسطة
7	35	لديه المقدرة على إدارة الوقت بكفاءة	3.64	0.97	متوسطة
8	36	يحسن التصرف في الأمور الطارئة	3.62	0.93	متوسطة
البعد ككل					
			3.78	0.68	عالية

يلاحظ من الجدول (7) أن خمس فقرات من بعد "المهارات العامة" جاءت بدرجة تقييم عالية، وثلاث فقرات جاءت بدرجة تقييم متوسطة. وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة على فقرات هذا البعد ككل (3.78)، وانحراف معياري (0.68)، وتقابل تقدير درجة عالية. وتشير هذه النتيجة إلى مقدرة كلية الآثار والسياحة على إعداد طلبتها مهارياً بصورة عالية، بالإضافة إلى سعي خريجي هذه الكلية إلى تنمية بعض مهاراتهم العامة من خلال الإطلاع على كل ما هو جديد ومتعلق بعملهم. وتتوافق مع نتيجة دراسة عروس وزملاؤه (2007) التي كان من معايير أصحاب العمل امتلاك خريجي كليات السياحة التفاعل مع الغير. ومع نتائج دراسة (Zehrer and Mössenlechner, 2009) في أهمية امتلاك مهارات الاتصال. ومع نتيجة دراسة (Wang et al., 2009) في أن أهم المهارات والمعارف المطلوبة لسوق العمل هي الاتصال الشفوي والكتابي، وتختلف عنها في أن مهارة حل المشكلات جاءت في الدراسة الحالية بدرجة متوسطة. ومع نتيجة دراسة (Kachniewska and Para, 2017) التي كان من أبرز نتائجها أهمية تمتع خريجي التعليم السياحي والفندقي بمهارات التواصل. ومع نتائج دراسة (Stergiou and Airey, 2017) التي أشارت إلى أن أهم متطلبات العمل هي توفر المهارات الشخصية.

وتختلف مع نتيجة دراسة (Giang, 2014) التي كان من صعوبات خريجي السياحة في سوق العمل قلة امتلاك المهارات الشخصية. وعن نتائج نتائج دراسة (Chiru, et al., 2012) التي أشارت نتائجها إلى مطالبة أرباب العمل زيادة مهارات التواصل، والعمل الجماعي.

أما بالنسبة إلى مهارات الخريجين في حل المشكلات وإدارة الوقت والتصرف في الأمور الطارئة فقد كان تقييم رؤساء العمل لها متوسطاً، وقد يعود ذلك إلى أن مثل هذه المهارات غير متضمنة في خطة البرنامج الدراسي في الكلية، ولم يتم تضمينها برامج التنمية المهنية لهم أثناء العمل، وتتوافق مع نتيجة دراسة (Wang and Tsai, 2014) التي أشارت إلى قلة مهارات الخريجين الإدارية.

البعد الخامس: المهارات المتخصصة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة لفقرات بعد "المهارات المتخصصة"، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (8).

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأداء لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة على

مستوى فقرات بعد المهارات المتخصصة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم الأداء
1	38	يملك مهارات استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات	78.3	0.82	عالية
2	41	يملك المهارات اللازمة لأداء العمل بإتقان	3.70	0.80	عالية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم الأداء
3	40	يمارس العمل الجماعي بروح الفريق	3.66	0.93	متوسطة
4	39	لديه مهارات قيادية مناسبة	3.64	0.89	متوسطة
5	37	يملك مهارة لغة الجسد	3.61	0.88	متوسطة
6	43	يملك المقدرة على تنظيم العمل	3.58	0.88	متوسطة
7	42	يملك مهارات البحث العلمي وتفسير النتائج	3.48	0.85	متوسطة
البعد ككل			3.63	0.69	متوسطة

يلاحظ من الجدول (8) أن فقرتين من بعد "المهارات المتخصصة" جاءتا بدرجة تقييم عالية، وباقي الفقرات جاءت بدرجة تقييم متوسطة. وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد ككل (3.63)، وانحراف معياري (0.69)، وتقابل تقدير درجة متوسطة. وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن مهارات استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات أصبحت شائعة لدى الشباب الأردني، وخصوصاً بعد تنفيذ خطة التطوير التربوي المعتمد على اقتصاد المعرفة (2003-2013) في الأردن، التي كان امتلاك الطلبة لمهارات الحاسوب من أبرز مكوناتها.

أما المهارات التي كان فيها أداء خريجي كلية السياحة متوسطاً، وهي (ممارسة العمل الجماعي بروح الفريق، وتوفير المهارات القيادية ومهارات لغة الجسد، وتنظيم العمل، ومهارات البحث العلمي وتفسير النتائج)، فتعزى إلى قلة التنسيق المستمر بين كلية الآثار والسياحة والمسؤولين في وزارة الآثار والسياحة في تخطيط البرامج والمساقات لطلبة الكلية لتتضمن مثل هذه المهارات، وتضمنت الخطة الدراسية الجديدة لطلبة البكالوريوس في الجامع الأردنية إدخال هذه المهارات ضمن متطلبات الجامعة ابتداء من العام الجامعي (2017/2018). وتتوافق هذه النتيجة مع ما ذهب إليه بطاطو (2009) والحجازين (2009) من وجود ضعف في المهارات الفنية للخريجين. ومع نتيجة دراسة (Giang, 2014) التي كان من فيها من صعوبات خريجي كلية السياحة في العمل قلة المهارات التخصصية لديهم. وتختلف عن نتيجة دراسة (Chiru, et al., 2012) التي أشارت إلى ضرورة تنمية مهارات التواصل لدى الخريجين، ولكنها تتوافق معها في ضرورة تنمية مهارات العمل الجماعي. واتفقت مع نتائج دراسة (Zehrer and Mössenlechner, 2009) في امتلاك مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واختلفت عنها في امتلاك المهارات المتخصصة بالسياحة.

البعد السادس: القيم والأخلاقيات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة لفقرات بعد "القيم والأخلاقيات"، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (9).

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأداء لتقديرات المؤسسات لدرجة أداء خريجي كلية الآثار والسياحة لفقرات

بعد القيم والأخلاقيات مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم الأداء
1	54	يتمتع بالنزاهة في عمله	4.22	0.87	عالية
1	55	يحافظ على سمعة المؤسسة	4.22	0.85	عالية
3	50	يتمتع بقيم أخلاقية عالية	4.21	0.89	عالية
4	56	يدرك المصلحة العامة	4.18	0.90	عالية
5	58	يلتزم بأوقات العمل	4.17	0.83	عالية
6	57	يلتزم برؤية ورسالة المؤسسة	4.16	0.84	عالية
7	51	يعبر عن رأيه محترماً آراء الآخرين	4.13	0.77	عالية
8	45	يظهر الانتماء للمهنة	4.12	0.87	عالية
9	52	يتعامل مع الآخرين بقيم أخلاقية سامية	4.10	0.82	عالية
10	46	يلتزم بالأعمال الموكلة إليه	4.05	0.89	عالية
11	47	يبدى الانضباط بالعمل	4.04	0.91	عالية
12	48	يتقبل التوجيهات من رؤسائه في العمل	4.03	0.95	عالية
13	53	يتقبل الأفكار الجديدة	3.94	0.91	عالية
14	49	لديه المقدرة على تحمل مسؤوليات أعلى	3.84	0.99	عالية
41	44	يحسن التعامل مع الإدارة	3.84	0.97	عالية
البعد ككل			4.10	0.72	عالية

يلاحظ من الجدول (9) أن جميع فقرات بعد "القيم والأخلاقيات" جاءت بدرجة أداء عالي، إذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد ككل (4.10) وانحراف معياري (0.72)، وهو يقابل تقدير درجة عالية. وتشير هذه النتيجة إلى رضا أرباب العمل عن أخلاقيات خريجي كلية الآثار والسياحة، وهذا يدل على أن أرباب العمل يهتمون بالمستوى الأخلاقي بدرجة كبيرة لأهميته في مجال عملهم، وتعزى النتيجة إلى أن المجتمعات العربية ومنها المجتمع الأردني هي مجتمعات قيمية بامتياز، وكذلك أن كليات الآثار والسياحة تهتم بالجانب الأخلاقي بشكل كبير كونهم يتعاملون مع زوار وسياح من داخل البلد وخارجها، فيجب أن يعكسوا الصورة الحسنة عن الأردن، بالإضافة إلى تمتع أعضاء الهيئة التدريسية بأخلاق عالية انعكست بشكل كبير على طلبتهم فكانوا بمثابة قدوة لهم، كما تعمل كلية الآثار والسياحة على تشجيع ممارسة السلوك الأخلاقي لدى طلبتها من خلال الحوافز المختلفة واشتراك الطلبة بالنشاطات المختلفة مثل العمل الاجتماعي والمساهمة في حل المشكلات المختلفة التي تنهي لدى الطلبة حسن التعامل الأخلاقي مع الآخرين. وتتوافق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Wang, et al., 2009) في أن أهم المهارات والمعارف المطلوبة لسوق العمل هي أخلاقيات العمل.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Giang, 2014) التي كان فيها من صعوبات العمل المتوقعة لخريجي السياحة قلة المعرفة بالثقافة المحلية وأخلاقيات العمل جزءاً من ثقافة المجتمع. ومع نتائج دراسة (Chiru, et al., 2012) التي أشارت نتائجها إلى وجود ضعف لدى الخريجين في العمل في بيئات متعددة الثقافات.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=(0.05)$ بين المتوسطات الحسابية لدرجة الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية، تعزى لمتغيرات: جنس الخريج وخبرته وتدريبه؟ للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخدام تحليل التباين المتعدد للفروق بين متوسطات درجة الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية تبعاً لاختلاف متغيرات الجنس والخبرة والدورات التدريبية، والجدول (11) يوضح ذلك.

الجدول (11) نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد للفروق بين تقديرات المؤسسات لأداء خريجي كلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية تبعاً

لاختلاف متغيرات الجنس والخبرة والدورات التدريبية

المتغيرات	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس قيمة هوتلنج = 0.25	السمات العامة	.266	1	.266	.525	0.47
	المعرفة العامة	.469	1	.469	1.062	0.30
	المعرفة المتخصصة	.315	1	.315	.630	0.43
	المهارات العامة	.308	1	.308	.634	0.42
	المهارات المتخصصة	.122	1	.122	.237	0.62
	القيم والأخلاقيات	.166	1	.166	.305	0.58
الخبرة قيمة ولكس = 0.915	السمات العامة	.169	2	.084	.167	0.84
	المعرفة العامة	.164	2	.082	.186	0.83
	المعرفة المتخصصة	.049	2	.024	.049	0.95
	المهارات العامة	.601	2	.301	.618	0.54
	المهارات المتخصصة	.074	2	.037	.072	0.93
	القيم والأخلاقيات	.334	2	.167	.306	0.73
الدورات التدريبية قيمة ولكس = 0.933	السمات العامة	.090	2	.045	.089	0.91
	المعرفة العامة	.204	2	.102	.231	0.79
	المعرفة المتخصصة	.015	2	.008	.015	0.98
	المهارات العامة	.298	2	.149	.307	0.73
	المهارات المتخصصة	.134	2	.067	.130	0.87
	القيم والأخلاقيات	.295	2	.147	.270	0.76
الخطأ	السمات العامة	36.000	71	.507		
	المعرفة العامة	31.334	71	.441		
	المعرفة المتخصصة	35.519	71	.500		
	المهارات العامة	34.521	71	.486		
	المهارات المتخصصة	36.622	71	.516		
	القيم والأخلاقيات	38.749	71	.546		

يظهر من الجدول (11):

- عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05=\alpha$) بين متوسطات درجة الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير الجنس على جميع أبعاد المقياس. ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن كلا الجنسين قد تعلموا في الكلية نفسها، مشتركين بالمساقات والبرامج والنشاطات التدريب الميداني، لذلك لم تكن هنالك فروق بين الإناث والذكور.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05=\alpha$) بين متوسطات درجة الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير الخبرة على جميع أبعاد المقياس. وقد تفسر هذه النتيجة بأن العمل الحكومي الذي يقوم به الخريجين مكرر ويخلو من متابعة المستجدات الجديدة في مجال عملهم، بالإضافة إلى قلة مشاركتهم في المؤتمرات والندوات التي تزيد من معارفهم ومهاراتهم وخبراتهم.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05=\alpha$) بين متوسطات درجة الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير الدورات التدريبية على جميع أبعاد المقياس. وقد يعود ذلك إلى قلة الدورات التدريبية التي شارك بها هؤلاء الخريجين، حيث أشار الجدول (1) إلى أن نصف عينة الدراسة تلقوا أقل من 3 دورات تدريبية أثناء عملهم، ومن جهة أخرى أن الدورات التدريبية التي شاركوا بها مكررة المحتوى، إذ لا تضيف للخريج أي معارف أو مهارات جديدة في مجال عمله. ولم تتناول الدراسات السابقة أثر متغيرات جنس الخريج وخبرته وتدريبه على درجة أدائه في سوق العمل.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة ومناقشتها يمكن تقديم التوصيات والمقترحات التالية:

- 1- كان من نتائج الدراسة أن الكفاءة الخارجية لكلية الآثار والسياحة عالية، لذا يوصي الباحثان بتعزيز الخريجين العاملين في القطاع العام وتقديم الدعم المهني المستمر لهم للمحافظة على هذا المستوى العالي من الأداء.
- 2- كان من نتائج الدراسة أن اتقان خريج الكلية للغة أخرى متوسطاً، فيمكن التوصية بأن تقوم كلية الآثار والسياحة بالجامعة الأردنية بتعديلات على خطة الطالب بحيث تتضمن حصوله على تخصص فرعي في إحدى اللغات العالمية.
- 3- أشارت نتائج الدراسة إلى أن أداء خريجي الكلية متوسطاً في بعض المهارات العامة، فيمكن توصية كلية الآثار والسياحة بتنمية قدرات الطلبة على التخطيط للعمل، وحل المشكلات، وإدارة الوقت، وحسن التصرف في الأمور الطارئة، من خلال التركيز عليها أثناء التدريس، والتدريب العملي، وإشراكهم في نشاطات تنمي لديهم هذه المهارات.
- 4- وأشارت النتائج إلى أن اتقان خريجي كلية الآثار والسياحة والمتوسطاً في المهارات التخصصية، فيمكن التوصية بمراجعة برنامج التدريب العملي بحيث يركز أكثر على ممارسة الطلبة للمهارات التخصصية.
- 5- إجراء بحوث أخرى عن الكفاءة الخارجية لخريجي كليات الآثار والسياحة والآثار الأخرى في الأردن، باستخدام المنهجية النوعية، واستخدام مجتمع العاملين في القطاع الخاص، ومن وجهة نظر الخريجين أنفسهم، ومتلقي الخدمات السياحية.

المصادر والمراجع

- بظاظو، إ. (2008). تحليل واقع الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني، بحث محكم ضمن مؤتمر تطوير الموارد البشرية في القطاع السياحي الأردني (تشرين ثاني)، الجامعة الهاشمية.
- بظاظو، إ. (2009). جودة التعليم السياحي والفندقي. محاضرة قدمت في ندوة وزارة التربية والتعليم.
- الجهني، ع. (2010). تحقيق الموازنة بين مخرجات كلية السياحة والفندقة بالمدينة المنورة ومتطلبات سوق العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة (المدينة المنورة)، السعودية.
- الحجازين، ع. (2009). تطوير التعليم والتدريب السياحي في الأردن باستخدام إطار العمل الشامل، مؤتمراً للبحوث والدراسات، 24 (2)، 229-246.
- السامرائي، س. والعماري، آ. والسراي، ع. (2012). مدى توفر المهارات التقنية والعلمية لدى العاملين في قطاع السياحي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 30، 174-139.
- سماوي، ح. (1999). واقع مهنة الأدلاء السياحيين في الأردن وتقييم أدائهم الوظيفي. بحوث ومقالات، 26 (2)، 545-564.
- عبابنة، ص. (2015). التخطيط التربوي المعاصر النظرية والتطبيق. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عروس، ص. ومحمد، م. وأبو قمر، م. (2007). تقييم جودة برامج التدريب العملي بكليات السياحة والفنادق جامعة المنوفية. في المؤتمر الدولي الثالث لكلية التربية النوعية جامعة المنصورة 11-12 أبريل، 331-348.
- عبروط، م. (2012). مدى مواءمة التخصصات التي تقدمها كليتي الأميرة عالية وعمان الجامعية لمتطلبات سوق العمل من وجهة نظر الطلبة. مؤتمراً للبحوث والدراسات، 27 (4)، 179-182.
- فرج، ص. (2000). الإحصاء النفسي. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- النعيمي، م. (2009). التعليم السياحي في العراق: دراسة لعينة من طلبة قسم السياحة وإدارة الفنادق في كلية الإدارة والاقتصاد كنموذج للتعليم السياحي

الجامعي. بحوث ومقالات، (75)، 1-27.
الهزايمة، ع. (2009). الكفاءة الداخلية والخارجية لكليات التربية الرياضية في الجامعات الحكومية الأردنية. رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

References

- Ariffin, H. F., & Saedahtinnur, H. (2012). The relationship between career development learning, workplace experience and employability among UiTM hospitality graduates. In *Current Issues in Hospitality and Tourism Research and Innovations - Proceedings of the International Hospitality and Tourism Conference*. IHTC, 15-19.
- Baum, T. (2002). Skills and training for the hospitality sector: a review of issues. *Journal of Vocational Education & Training*, 54(3), 343-364. DOI: 10.1080/13636820200200204.
- Blalock, C. (1996). Administrative development needs of department chairmen in selected four years private arts colleges. Unpublished Ph.D. dissertation, University of Michigan, U.S.A.
- Chiru, C., Ciuchete, S., Lefter, G., & Paduretu, E. (2012). A Cross Country Study on University Graduates Key Competencies. An Employer's Perspective. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, (4258-4262).
- Felicien, S. (2014). Employability of Bachelor of Science in tourism graduates from 2010 to 2012. In *Trends and Issues in Interdisciplinary Behavior and Social Science*. Taylor & Francis Group
- Giang, L. (2104). *Employment for International Students after Graduation from Universities of Applied Sciences in Tourism and Hospitality Degree Programs in Finland: Expectations and Obstacles*. Unpublished MA thesis, Saimaa University of Applied Sciences, Finland.
- Kachniewska, M., & Para, A. (2017). Hospitality employers' expectations towards the higher education system in Poland. In *International Handbook of Teaching and Learning in Tourism*. Edward Elgar Publishing.
- Inui, Y., Wheeler, A., & Lankford, S. (2006). Rethinking Tourism Education: what should Schools Teach? *Journal of Hospitality Leisure sport & Tourism Education*, 5 (2), 25-60.
- Stergiou, D., & Airey, D. (2017). Tourism teaching and industry expectations in Greece: (re)minding the gap. In *International Handbook of Teaching and Learning in Tourism*. Edward Elgar Publishing.
- Wang, J., Ayres, H., & Huyton, J. (2009) Job Ready Graduates: A Tourism Industry Perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1): 62-72.
- Wang, Y., & Tsai, C. (2014). Employability of Hospitality Graduates: Student and Industry Perspectives. *Journal of Hospitality & Tourism Education* 26(3), 125-135.
- World Tourism Organization (2017-a). Methodological Notes to the Tourism Statistics Database: 2017 Edition, UNWTO, Madrid.
- World Tourism Organization (2017-b). Annual report, UNWTO, Madrid.
- Zehrer, A., & Mössenlechner, C. (2009). Key competencies of tourism graduates: The employers' point of view. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 9(3), 266-287.