

الفصل الرابع:- التعلم

المبحث الاول:- تعريف التعلم وخصائصه

◆ مفهوم التعلم:- للتعلم اهمية كبيرة في حياة الفرد الذي يعد اكثر المخلوقات قدرة ورغبة واستعداد للتعلم، وهي عملية مستمرة تبدأ من المهد وتبقى مدى الحياة الى اخر العمر. ويشمل التعلم مختلف اشكال السلوك الانساني من معارف وقدرات ومهارات ولغة وكيفية التفكير ومعالجة المشكلات كما يكتسب الفرد القيم والاتجاهات والميول ويتعلم الفرد توقعاته من الاخرين وتوقعات الاخرين منه وهكذا يتراكم لدى الفرد مخزون سلوكي هائل وهذا المخزون يلعب دورا كبيرا في تحديد سلوك الفرد في موقف معين . ويختلف مفهوم التعلم (Learning) عن مفهوم التعليم (Teaching)) فالتعليم يتم بطريقة رسمية في المدارس والجامعات وهو بمثابة مؤثر خارجي على الفرد ، اما التعلم فهو خارج التعليم الرسمي ومصدره الخبرة او التجربة التي يتوصل لها الفرد، اي ان التعلم اعم واشمل من العملية التعليمية التي تتم في المدرسة او الجامعة فالتعلم عملية مستمرة تتضمن عنصر التغيير وقد يكون ايجابيا او سلبيا . فنلاحظ ان اهمية التعلم لمقدم الخدمة حينما يلتحق بالمؤسسة الفندقية فهو يأتي باتجاهات وسلوكيات قد تعلمها في السابق ، فسلوكه في تقديم الخدمة ماهو الامحصلة ونتيجة لخبرات مكتسبة فضلا عن ان مقدم الخدمة يستمر في التعلم من خلال ممارسة المهام المناطة به يوميا. كما يمكن تفسير ظاهرة تفضيل المؤسسات الفندقية استقطاب مقدمي خدمة بمؤهلات جامعية او خبرة كبيرة على الذين يحملون فقط شهادة الثانوية او قليلي الخبرة والسبب يكمن في ان المؤهل العلمي او الخبرة توافر قدرأ من التعلم الذي يؤدي بدوره الى زيادة في نوعية السلوك الجيد لمقدم الخدمة .ونستنتج مما تقدم ان العوامل المؤثرة في السلوك لايمكن حصرها ولايمكن حصر تأثيرها في تطبيق سلوكيات فن الاتيكيت كونه من لسلوكيات الانسانية الاساسية في عمل المؤسسات الفندقية والتي يجب عليها ان تعمل على تطويرها وتنميتها لدى مقدمي الخدمة عند تنفيذهم المهام المناطة بهم كواحدة من اهم الاسبس التي تجعل خدمات تلك المؤسسات متميزة.

- المفهوم العام للتعلم:- النمو بالقدرات على الأداء الحركي وهو مجموعة من العمليات المرتبطة بالتدريب والخبرة والذي يقود الى تغيرات ثابتة نسبيا في قابلية الفرد على الأداء المهاري.
- عرفه بأنه اكتساب وتحسين وتثبيت واستعمال المهارات الحركية او هو تطور وتطبع وتكامل التصرفات والأشكال الحركية.
- عملية التغير في السلوك الحركي للفرد والتي تنتج اساسا من خلال ممارسة فعلية للأداء ولا تكون ناتجة من عمليات مؤقتة كالتعب او النضج او تعاطي المنشطات وغير ذلك من العوامل التي تؤثر وقتيا في السلوك الحركي.

◆ خصائص التعلم:-

◆ أهداف التعليم الأساس:

1. تنمية مختلف جوانب شخصية المتعلم تنمية شاملة متكاملة في إطار مبادئ العقيدة الإسلامية والثقافة العربية.
2. غرس الانتماء الوطني والعربي والإسلامي والإنساني لدى المتعلم وتنمية قدرته على التفاعل مع العالم المحيط به.
3. اكتساب المتعلم المهارات اللازمة للحياة وذلك بتنمية كفايات الاتصال والتعلم الذاتي والقدرة على استخدام التفكير العلمي الناقد والتعامل مع العلوم والتقنيات المعاصرة.
4. اكتساب التعلم قيم الإنتاج والإتقان والمشاركة في الحياة العامة والقدرة على التكيف مع مستجدات العصر والتعامل مع مشكلات بوعي ودراية والمحافظة على البيئة واستثمارها وحسن استغلال وقت الفراغ.
5. التقليل من نسبة التسرب بين الطلاب.
6. سد منابع الأمية، ورفع مدارك ومعارف الطلاب.