

بعض الخصائص الشخصية والوظيفية وأثرها في إدارة أزمات القطاع السياحي

دراسة ميدانية في هيئة السياحة

Some personal and functional characteristics and their impact on the management of tourism sector crises
(Field study in the Tourism Foundation)

Dr. MOHAMMED FADHIL ABBAS

م.د. محمد فاضل عباس

الجامعة التقنية الوسطى / معهد الإدارة التقني / قسم تقنيات السياحة

mf1116627@gmail.com

المخلص

ركز البحث على معرفة السمات الشخصية والوظيفية لمدراء الأقسام في هيئة السياحة ومعرفة تأثير تلك السمات على أسلوب إدارتهم للآزمة التي يتعرض لها القطاع السياحي، وتم جمع البيانات لمعرفة تلك الخصائص ومستوى إدارة الأزمة من خلال المقابلة واستمارة الاستبانة التي وزعت على عدد من مدراء الأقسام في هيئة السياحة وبعد معالجة البيانات المستحصلة إحصائياً ثبت عدم صدق فرضية البحث الموضوعة في جميع متغيراتها باستثناء متغير عدد الدورات التدريبية وعلى ضوء تلك النتائج توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات والتوصيات .

كلمات مفتاحية: الخصائص الشخصية والوظيفية ، الأزمات ، إدارة الأزمات

Abstract

This research focuses on the personal and functional futures of the departments directors in Tourism Foundation . It also focuses on the impact of these features on the style of crisis management that the tourism sector has faced . The data were collected to know these features and crisis management level through interviews and questionnaire distributed to a number of departments' directors in The Tourism Foundation . After identifying the collected data statistically , The researcher proved that the adopted hypothesis of the research is not true in all its variables except one variable –the number of training courses .According to the former results , the researcher has reached to number of conclusions and recommendations .

(key word: personal and functional , crises , crises management)

المقدمة

يعمل القطاع السياحي كأى قطاع آخر ضمن محيط بيئته الداخلية والخارجية ولديه علاقات عديدة مع قطاعات وصناعات مكملة له، فبصورة طبيعية يتأثر بعدة أزمات تواجه تلك القطاعات والصناعات أو يتأثر بالأزمات التي تواجهه مباشرة، من هنا فإن عملية التصدي للآزمة كجزء من نجاحها يرتبط بالقائمين على إدارة تلك الأزمة لطالما لتلك السمات من إبعاد سايلوجية تجعل لكل شخص يمتلك كاريزما معينة يمكن من خلالها إن يحقق عدة أهداف بأقل الخسائر فالיום وفي عصر سرعة التطور بالبيئة المادية نحتاج إلى قدرات بشرية تضطلع على القيام بمهامها وفق رؤية واضحة المعالم وأساليب شفافة في التعامل مبنية على المصادقية والثوق بعمل الأشياء بكل دقة بعيداً عن التجارب والمحاولات التي قد تسبب كوارث وأزمات متفارقة أو راكدة ممكن ان تنفجر في حال توفر ابسط مسبباتها، فقطاع الأعمال السياحي بما يحتويه من صناعات وحرف وخدمات نجاحها ورواجها رهين بقدرة القائمين على وضع إستراتيجياتها واليات تنفيذها بأقصر الطرق والتكاليف دون تشتت الجهود البشرية والمادية ، فلا يمكن ان

نتصور اليوم وجود صناعة أو حرفة دون إن تواجه تحديات وتيارات تريد القضاء عليها فكيف الحال بقطاع اقتصادي يرفد ميزانيات دول عديدة ومصدر عيش وسعادة ملايين البشر دون ان يمر بأزمات وكوارث قد تكون مفتعلة لتحقيق غاياتها ، هنا لابد من التصرف بحكمة بانقضاء القائمين على إدارة هذا القطاع الحيوي بكل مهنية، وعليه جاء البحث ليحدد تلك الخصائص أو السمات الشخصية والوظيفية للقائمين على إدارة الأزمات التي يمر بها القطاع السياحي في العراق وجاء ذلك من خلال أربعة مباحث ففي المبحث الأول تم تحديد منهجية البحث وأسلوبه من خلال تحديد المشكلة والهدف والفرضية وعينة البحث وركز المبحث الثاني على الجانب النظري في عرض المفاهيم والأطر المعرفية لإدارة الأزمة وجاء المبحث الثالث لاستعراض النتائج التي توصل لها البحث من خلال الدراسة الميدانية في هيئة السياحة وأخيرا تناول المبحث الرابع الاستنتاجات النظرية والعملية ووضع التوصيات على أساسها .

المبحث الاول - منهجية البحث والدراسات السابقة

أولاً- منهجية البحث

1- مشكلة البحث :

يعاني القطاع السياحي شأنه كأي قطاع اقتصادي من عدة أزمات ناتجة عن مخلفات الحروب والحصار الاقتصادي والإرهاب التي أفرزت نتائجها كوارث في الرأس المال المادي والبشري عصفت بهذا القطاع وجعلت له أزمات قائمة لا تزال تعيق حركة التنمية والتطور لهذا القطاع الذي نطمح إن يكون الرافد الأساسي لاقتصاد العراق. من هنا مشكلة البحث تتمحور من خلال الإجابة على التساؤل الآتي : (هل تؤثر الخصائص الشخصية والوظيفية للقائمين على إدارة القطاع السياحي وتساعد على إدارة الأزمات) .

2- هدف البحث :

- 1- معرفة السمات الشخصية والوظيفية للقائمين على إدارة النشاط السياحي في البلد .
- 2- تحديد اثر تلك السمات أو الخصائص التي يتصف بها العاملين في القطاع السياحي على إدارة الأزمات التي يكلفون بإدارتها أو التعامل معها .

3-أهمية البحث: تتبين أهمية البحث من خلال اهتمامها بالآتي:

- 1- معرفة الدور القيادي للمدير بما يتحلى به من خصائص تؤهله لإدارة الأزمة مهما كان نوعها والعبور بمنظّمته السياحية نحو بر الأمان.
- 2- تحديد الأزمات المتوقعة والمفاجئة التي ممكن إن يتعرض لها القطاع السياحي
- 3- اكتشاف دور القدرات او الطاقات البشرية بعملية إدارة الأزمات السياحية .

4- فرضية البحث :

بناءا على مشكلة البحث وهدفه نضع فرضية الإثبات الآتية :

((يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للخصائص الشخصية والوظيفية على إدارة الأزمات في القطاع السياحي))

5- عينة البحث :

باعتبار هيئة السياحة الجهة المسؤولة عن إدارة القطاع السياحي في العراق ، تضمنت عينة البحث اختيار (20) مدير قسم من بين (27) مدير قسم في ديوان الهيئة ، وقد تم اختيارهم لكونهم الأقرب في التعامل مع إي أزمة تحدث في القطاع السياحي¹

• ¹ مقابلة أجريت مع السيد مدير التخطيط والمتابعة والدراسات في هيئة السياحة بتاريخ 28-12-2016

6- أدوات جمع البيانات :

تم تصميم استمارة استبانة بعدة فقرات بالاعتماد على أدبيات إدارة الأزمات المعتمدة كمصدر للبحث فضلاً عن رأي الباحث، واعتماد أسلوب المقابلة الشخصية مع عدد من مسؤولي الأقسام في هيئة السياحة.

ثانياً- بعض الدراسات السابقة:

اطلع الباحث على عدة دراسات وبحوث تخص متغيرات البحث والتي تم الاستفادة منها بتغطية الجانب النظري للبحث وتهيئة استبانته فضلاً عن الإثراء المعرفي، ندرج في الجدول أدناه بعض تلك الدراسات.

عنوان البحث	أدارة المخاطر والأزمات في المنظمة السياحية العربية : دراسة حالة مصر والعراق
اسم الباحث والسنة	شبر: 2011
مكان البحث	بغداد - العراق
منهج البحث	المنهج الوصفي التحليلي
مجتمع وعينة البحث	تحليل بيانات اقتصادية وسياحية عن حالة العراق ومصر
أهم أهداف البحث	توعية القيادة الإدارية في المنظمات السياحية العربية حول أعداد برامج متكاملة عن إدارة الأزمات، وتأهيل الموارد البشرية المتخصصة والمجهزة بنظم معلومات يتناسب مع نوع الأزمة.
أهم النتائج	محدودية الوعي والثقافة بمفاهيم وأساليب إدارة الأزمات على مستوى السياحة العربية بالرغم من تكرار الأزمات السياحية في دول العربية متعددة.
أوجه التشابه مع البحث الحالي	التركيز على دور المنظمة المسؤولة عن إدارة القطاع السياحي في العراق من خلال الاهتمام بالمهارات القيادية
أوجه الاختلاف عن البحث الحالي	اعتماد أسلوب دراسة الحالة لازمات تمر بها المنظمة العربية عموماً
استفادة البحث الحالي	دعم الرؤيا الفلسفية للبحث حول الاهتمام بالخصائص المهاراتية بجانب الخصائص الشخصية والوظيفية
عنوان البحث	اثر الأزمة المالية العالمية على تسويق الخدمات الفندقية
اسم الباحث	العومرة ، الرواشدة
مكان البحث والسنة	عمان الأردن 2012
منهج البحث	التحليل الوصفي
مجتمع وعينة البحث	النزلاء في فنادق الأربع والخمس نجوم في عمان
أهم أهداف البحث	تحديد العناصر التي يجب مراعاتها من قبل الإدارات الفندقية في سبيل تسويق خدماتها
أهم النتائج	عدم تأثر القطاع الفندقي كثيراً في الأزمة الاقتصادية لاعتماد هذا القطاع على وفود من مختلف الأنشطة
أوجه التشابه مع البحث الحالي	الاهتمام بالجانب التسويقي للمنتوج السياحي والفندقي
أوجه الاختلاف عن البحث الحالي	التركيز على الأزمة المالية وعلاقتها بالقطاع الفندقي فقط
استفادة البحث الحالي	تحقيق إضافة معرفية
عنوان البحث	إدارة الأزمات في السياحة : مدخل قائم على النهج الاستباقي للتبوء بالأزمات وسبل الوقاية والعلاج
اسم الباحث	Martens & Feldesz & Merten
مكان البحث والسنة	ألمانيا 2015
منهج البحث	دراسة حالة
مجتمع وعينة البحث	أصحاب العلاقة مع المؤسسة السياحية من وسطاء وقطاع عام وخاص وغيرهم
أهم أهداف البحث	التوصل إلى مدى التزام المؤسسة السياحية بضوابط اللجان التفتيشية وسبل الوقاية من الأزمات
أهم النتائج	النجاح بحل المشاكل التي تواجه المؤسسة السياحية وفق خطط فعالة قابلة للقياس وبمشاركة أصحاب المصلحة
أوجه التشابه مع البحث الحالي	التركيز على الوقاية من الأزمة من خلال حل المشاكل بصورة انية التي تواجه المؤسسة السياحية
أوجه الاختلاف عن البحث الحالي	الاهتمام بإطار واسع يشمل عدة إطراف ذات علاقة بالمؤسسة السياحية
استفادة البحث الحالي	إثراء معرفي

المصدر : إعداد الباحث

المبحث الثاني - الجانب النظري

أولاً- الخصائص الشخصية والوظيفية :

يتشابه الأفراد في صفاتهم لكنهم يختلفون في سلوكهم وهذا الاختلاف احد أهم مسبباته تأثر تلك الصفات بالبيئة المحيطة بالفرد ، فقد قامت عدة دراسات إنسانية بدراسة الخصائص الشخصية والوظيفية للأفراد العاملين كون هذه الخصائص لها تأثير سواء كان مباشر او غير مباشر بطبيعة العمل الذي يزاولونه فقد أكد ذلك (جواد ، 2000 : 75) ان متغيري الجنس والسن من المحددات الأولية المؤثرة في شخصية الفرد وهي بدورها تؤثر في حاجاته ودوافعه وهذا بطبيعة الحال يؤثر على طبيعة التعامل مع الظروف المحيطة بعمله ، كما يؤكد (Clements) ان الخلفية الاجتماعية والعلمية والسيرة الوظيفية تعد الأرضية التي ممكن من خلالها بناء وإيجاد نظريات مفيدة (الفالح ، 1989 : 13) .

من هنا تأتي دراسة الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين في المنظمات وعلاقتها باتجاهاتهم وأرائهم ومدرجاتهم كون تلك الاتجاهات والآراء والمدرجات تؤثر في سلوكهم الوظيفي فضلاً عن تأثرها وتفاعلها مع البيئة التنظيمية (المنصور ، 1997 : 151) ونظراً لكثرة وتعدد هذه الخصائص الشخصية والوظيفية تم الاعتماد في هذا البحث على بعض تلك الخصائص والتي من الممكن قياسها لدراسة تأثيرها على موضوع إدارة الأزمات ، اذ يرى الباحث غالباً ما يتوقف نجاح وفشل إدارة تلك الأزمات على بعض او كل تلك الخصائص التي يمتلكها المكلف بإدارة الأزمة التي تحدث، وعليه اعتمد البحث على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية الآتية :

- 1- الجنس : وتقسم الى الذكور و الإناث .
- 2- الفئات العمرية : وهي مرحلة الشباب والفئة العمرية الوسطى وكبار السن .
- 3- الحالة الاجتماعية : وقسمت الى أعزب ومتزوج و أرمل ومطلق .
- 4- سنوات الخدمة : وهي عدد سنوات الخدمة في القطاع السياحي .
- 5- الدورات التدريبية : وهي عدد الدورات التي اجتازها في التطوير والتعلم في وظيفته الحالية .
- 6- التحصيل الدراسي : وقسمت إلى ثلاث مراحل هي ثانوي ونعني بها المتوسطة او الإعدادية وجامعي ونقصد بها المعاهد او الكليات ودراسات عليا وتشمل دبلوم عالي او ماجستير او دكتوراه .
- 7- الاختصاص العلمي : بما ان البحث مختص بدراسة القطاع السياحي فهنا تم التركيز على اختصاص السياحة والاختصاصات المساعدة الأخرى .
- 8- اللغات : وهي عدد اللغات التي يجيدها المبحوث ماعدا لغته إلام .

ويرى الباحث إن الخصائص الأنفة الذكر تكون العديد من الاتجاهات والسلوكيات والدوافع في العمل واتخاذ القرارات المهمة بسبب تعددها واختلافها ، وتم اعتماد هذه الخصائص بناء على عدد من الدراسات الإنسانية التي اهتمت بدراستها بسبب أهميتها في إي شخصية تتعامل مع اي نظام إداري أو حالة اضطرارية ممكن ان تواجه المنظمة السياحية ، ومن أهم هذه الدراسات هي (الفالح:1989) ، (المنصور : 1997) ، (سعيد : 2000) .

ثانياً- تعريف إدارة الأزمة :

عرفت الأزمة من قبل (Walker , 2015 : 553) بأنها الموقف الذي يهدد الصحة ، الأمان ، السلامة أو سمعة المنظمة والعاملين فيها أو الزبائن ، عادة تنشئ بسبب حدث غير عادي مثل الحادث أو الحريق او الفيضان أو كارثة صناعية أو طبيعية أو تقنية .

إما إدارة الأزمة فقد عرفت من قبل العديد من المهتمين في هذا الحقل المعرفي الذي يهتم العديد من منظمات الأعمال ومنها السياحية بسبب ما تواجهه من تحديات قد تصبح أزمات قائمة تواجه المنظمة في كل وقت ، ومن تلك التعاريف فقد عرفها (جاد الله ، 2008 : 30) "انها عملية إدارية مقصودة تبنى على التخطيط والتدريب بهدف التنبؤ بالأزمات ورصدها والتعرف على مسبباتها الداخلية والخارجية وتحديد الأطراف المؤثرة بها، وتسخير الإمكانيات المتاحة كافة للوقاية من الأزمات او مواجهتها بنجاح بما يعيد الاستقرار ويجنبنا التهديدات مع تعلم الدروس واكتساب خبرات جديدة تحسن من أساليب التعامل مع الأزمات مستقبلا " .

وأيضاً عرفها (الصيرفي ، 2007 : 28) "بأنها منهجية التعامل مع الأزمات في ضوء الاستعدادات والمعرفة والوعي والإدراك والإمكانيات المتوفرة والمهارات وأنماط الإدارة السائدة " . اما (الخضير ، 2004 : 11) عرفها "هي كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها " .

اما في مجال الحقل المعرفي السياحي فقد عرفت إدارة الأزمات السياحية من قبل (جمال ، 2010 : 44) "انها موقف استثنائي وطارئ يمر على القطاع السياحي في اي بلد نتيجة تعرضه لظروف خارجية كالخطر الطبيعي او السياسي او الاقتصادي ويؤدي به الى نتائج سلبية تهدد بقاءه او قد تكون نقطة تحول نحو الأفضل الأمر الذي يتطلب توفر الإمكانيات المتاحة كافة لتجاوز السلبيات التي قد تحدث قبل هذه الأزمة والاستفادة من الدروس والعبر لمنع تكرار حدوث هذه الأزمات مستقبلا " .

اما الباحث فيعرف إدارة الأزمة السياحية "بأنها علم التعامل مع نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات بالوسائل والإمكانيات المتاحة التي يتمتع بها القطاع السياحي " .

ثالثاً - أنواع الأزمات :

اختلفت آراء الكتاب والباحثين في اعتماد أنموذج موحد في أنواع الأزمات وذلك حسب اختلاف اهتماماتهم المعرفية في المجالات المختصين بها فقد صنف (الحمداني ، 2010 : 13-15) الأزمات إلى الأنواع الآتية :

- 1- أزمات سطحية
- 2- أزمات مفاجئة
- 3- الأزمة الزاحفة
- 4- الأزمة المتراكمة
- 5- أزمة يمكن التنبؤ بها
- 6- أزمة لا يمكن التنبؤ بها
- 7- أزمة روتينية
- 8- أزمة إستراتيجية

اما (الصيرفي ، 2007 : 48-49) فقد صنف الأزمات وفقاً لعدة اتجاهات من أبرزها :

- 1- حسب المحتوى (أ- معنوية ب- مادية ج- مزدوج)
- 2- حسب إمكانية الاستفادة وتتضمن (أ- تنموية ب- عرضية)
- 3- من حيث الشدة (أ- شديدة التأثير ب- ضعيفة الأثر)
- 4- مراحل التكوين وتتضمن (أ- أزمة في مرحلة النشوء ب- أزمة في مرحلة الاحتواء ج- أزمة في مرحلة التصعيد د- أزمة في مرحلة التكامل هـ- أزمة في مرحلة الاعتماد)

اما (عبوي ، 2006 : 20-21) فقد صنف أنواع الأزمات الى النوعين الاتيين :

- 1- أزمات المسار الطبيعي
 - 2- أزمات الإحداث الطارئة
- وأخيرا صنف (Goeldner & Ritchie , 2014 : 425) الأزمات التي يتعرض لها القطاع السياحي إلى سبعة أنواع وهي :
- 1- أزمات اقتصادية
 - 2- أزمات المعلومات
 - 3- أزمات مادية
 - 4- أزمات الموارد البشرية
 - 5- أزمات السمعة الحسنة
 - 6- أزمات الإنتاج بسبب الاضطرابات
 - 7- الكوارث الطبيعية

ويرى الباحث ان نوع الأزمة ممكن تحديده حسب الإمكانات والمستلزمات المادية والمعنوية التي تتوفر لدى المنظمة او القطاع او الجهة التي تتعرض الى أزمة معينة ففي قطاع او منظمة معينة ممكن إن تعتبر إحدى الأزمات مفاجئة ولكن في قطاع او منظمة أخرى ممكن ان تعتبر نفس الأزمة بأنها أزمة روتينية فلو نفرض ان إحدى شركات السفر والسياحة في بغداد واجهت طلب على بيع تذاكر السفر ولكن لمحدودية تعاملها مع عدد محدد من شركات الطيران لن تتمكن تلك الشركة من إشباع ذلك الطلب على بيع التذاكر وبهذا تخسر جزء من السوق وقد تصبح هذه الأزمة لديها شديدة التأثير او أزمة إستراتيجية او أزمة مفاجئة ولكن في شركة سفر وسياحة أخرى في بغداد تعمل بنظام الحجز الالكتروني (Amadeus) او (Galileo) واجهة نفس الطلب على بيع التذاكر فإنها سوف تتمكن من الإيفاء به كون نظام الحجز الالكتروني يتيح لها التعامل مع مختلف شركات الطيران ، وبهذا قد يعد هذا الطلب الذي تواجهه أزمة ضعيفة الأثر او سطحية او أزمة روتينية

رابعاً - أسباب الأزمات :

تعدد الأسباب التي تكمن وراء حدوث إي أزمة حسب طبيعة ونوع الأزمة التي تحدث ومن أهم تلك الأسباب الآتي :-

- 1- أزمات تحدث نتيجة تصرف او عدم تصرف المنظمة وتتضمن الأخطاء الإدارية والفنية.
- 2- الأزمات الناتجة خارج إرادة المنظمة وليس للمنظمة اي سبب في حدوثها .
- 3- الأزمات الناتجة عن الكوارث الطبيعية كالفيضانات والزلازل والبراكين (جاد الله ، 2008 : 14) بالإضافة الى الهجمات الإرهابية على السياح والمواقع السياحية .
- 4- البيئة الداخلية للمنظمة وما تحويه من خصائص للمديرين القائمين على إدارتها وخبرتهم (الصيرفي ، 2007 : 38) وهذا ما ينعكس على سوء إدارة المنظمات السياحية وما تحويه من عناصر جذب سياحي لا تدرك قيمتها .

خامساً - التعامل مع الأزمات :

إن التعامل مع الأزمات يقف حسب نوع الأسباب التي أدت إلى ونوع الأزمة ولكن بصورة عامة هنالك عشرة وصايا حددها اغلب الكتاب والباحثين في التعامل مع إي أزمة تحدث من أبرزهم (الصيرفي ، 2007 : 45) و (الخضير ، 2004 : 98 - 112) :-

- 1- توخي الهدف

2- الاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادأة

3- المباغة

4- الحشد

5- التعاون

6- الاقتصاد في استخدام القوة

7- التفوق في السيطرة على الإحداث

8- الأمن والتأمين للأرواح والممتلكات والمعلومات

9- المواجهة السريعة والتعرض السريع للإحداث

10 - استخدام الأساليب غير المباشرة

اما القائمين على إدارة القطاع السياحي العراقي حددوا اثني عشر بعداً للتعامل مع الأزمات السياحية وهي كالآتي :- (أوروک ، 2010 : 9)

1- تصور أسوء السيناريوهات عما يمكن ان يحدث لوضع برنامج على هذا الأساس

2- عند الانتهاء من إي أزمة ينبغي الاستفادة من الدروس والعبر لتطبيقها في الحالات المماثلة

3- وضع خطط للأزمات المحتملة

4- إظهار الاهتمام الإنساني

5- من منظور الاتصال الإعلامي ينبغي تعيين المعرض لأزمة كمصدر رئيس ووحيد للمعلومات عن سبب الأزمة وأساليب معالجتها

6- البحث عن طرق ووسائل تمكننا من استخدام وسائل إعلام لتصبح جزء من الوسائل لاحتواء الأزمة

7- عند حدوث الأزمة تؤسس غرفة عمليات تضم عدد من الأفراد يمتلكون الكفاءة وحسن التصرف

8- وضع نظام للهواتف الساخنة للإجابة على التساؤلات الواردة حول الأزمة

9- التعرف على الجمهور الذي يعاني من الأزمة والاستماع الى ألامهم.

10 - دعوة أشخاص او مؤسسات على مستوى عالي من الكفاءة للمساعدة في إنهاء الأزمة

11- دعوة المعارضين للمشاركة في حل الأزمة

12- الابتعاد عن الحديث الكبير والرنان حول السيطرة على الأزمة

المبحث الثالث - الجانب الميداني

أولاً - عرض نتائج البحث :

أ- الخصائص الشخصية والوظيفية :-

من خلال الجدول (1) الخاص بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لعدد من مدرء الأقسام الذين لديهم علاقة مباشرة بإدارة الأزمات في هيئة السياحة تبين من خلال متغير الجنس ان نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث إما الأعمار فقد تراوحت أعمارهم بنسبة (70%) ما بين عمر (40 - 59) سنة اما الحالة الاجتماعية فاعلبيهم اي بنسبة (85%) كانوا متزوجين وما يخص سنوات الخدمة بالقطاع السياحي بالتحديد فقد تباينت سنوات الخدمة فيما بينهم ولكن أكثر من نصفهم اي بنسبة (55%) كانت سنوات خدمتهم (26) سنة فأكثر ، اما المتغيرات الأخرى المتعلقة بالدورات التدريبية فان أكثر من نصف العينة اي بنسبة (60%) لديهم دورة تدريبية تراوحت بين (1 - 5) دورة اما التحصيل الدراسي فاعلبيهم اي بنسبة (90%) لديهم تحصيل

جامعي لكن التخصص كان أكثر من نصفهم اي بنسبة (60%) من تخصصات أخرى غير السياحة وهذا ما يعكس ارتباط القطاع السياحي بعدة قطاعات وصناعات وعلوم مكمله له .

اما اللغات فاعلم الحاصلين على شهادة جامعية او أكاديمية يجيدون لغة واحدة هي اللغة الانكليزية وذلك باعتبارها إحدى المفردات التي تدرس في المعاهد او الجامعات او لحاجته إليها من خلال ممارستها في عمله خاصة اذا كان عمله مرتبط بالعلاقات الدولية والاستثمارات وغيرها .

جدول (1) المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة البحث (N = 20)

المتغير	العدد	%
الجنس	ذكر	16
	أنثى	4
العمر	39-31	1
	49-40	8
	59-50	7
	60 فأكثر	4
الحالة الاجتماعية	متزوج	17
	أعزب	3
سنوات الخدمة في القطاع السياحي	15-11	3
	20-16	2
	25-21	4
	30-26	5
	31 فأكثر	6
الدورات التدريبية	لا يوجد	1
	5-1	12
	10-6	4
	11 فأكثر	3
التحصيل الدراسي	ثانوي	1
	جامعي	18
	عليا	1
الاختصاص	سياحة	8
	أخرى	12
اللغات	لا يوجد	3
	واحدة	14
	اثنان فأكثر	3

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على البيانات الشخصية للاستبانة

ب - مستوى إدارة الأزمات :-

من خلال نتائج البحث المبينة في إجابات عينة البحث والموضحة في الجدول (2) فان نتائج البحث جميعها تجاوزت الوسط الفرضي البالغ (3) درجة وظهرت اقل إجابة في الفقرة (12-) تركيز الإدارة إثناء الأزمة على ضرورة الاستمرار بإتباع الإجراءات والتسلسل الأصولي (وقد بلغ الوسط في هذه الفقرة (3.35) متجاوزا قليلا للوسط الفرضي وبانحراف معياري قدره (0.99) اذ تركزت (50%) من الإجابات في إجابة محايد ولا اتفق وهذه تعد نقطة ضعف تجاه المنظمات التي لا تعتمد التسلسل المنطقي والأصولي في اتخاذ أي إجراء تجاه الأزمات التي تواجهها، اما أعلى إجابة فقد حصدها الفقرة (- التعرف على أسباب الأزمة قبل اتخاذ أي قرار) فقد كانت جميع الإجابات ضمن مقياس اتفق بشدة واتفق وبلغ الوسط الحسابي (4.60) وكان التششت في الإجابات ضعيف بانحراف معياري (0.50) وهذه الفقرة تعتبر الأساس الذي ينبغي ان يعتمد عند الشروع بحل أي أزمة تواجه المنظمات السياحية والفندقية وهو ما لمسها الباحث خلال المقابلات التي أجراها مع قسم التخطيط والمتابعة والدراسات .

جدول (2) مستوى تحقيق إدارة الأزمات لدى عينة البحث (N=20)

المتغير	المقياس	اتفق بشدة		اتفق		محايد		اتفق		لا اتفق بشدة		الانحراف المعياري
		العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
1		12	60	8	40							0.50
2		8	40	5	25	5	25	2	10			1.05
3		8	40	9	45	2	10	1	5			0.83
4		9	45	8	40	2	10	1	5			0.85
5		12	60	7	35	1	5					0.60
6		6	30	10	50	3	15			1	5	0.97
7		7	35	10	50	2	10			1	5	0.97
8		7	35	12	60	1	5					0.57
9		3	15	9	45	5	25	2	10	1	5	1.05
10		4	20	16	80							0.41
11		2	10	15	75	2	10	1	5			0.64
12		2	10	8	40	5	25	5	25			0.99
13		5	25	14	70	1	5					0.52
14		8	40	9	45	3	15					0.72
	الوسط والانحراف العام											0.26

المصدر: الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة

ثانيا - اختبار الفرضية :

بناء على فرضية البحث التي تنص (يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للخصائص الشخصية والوظيفية على إدارة الأزمات في القطاع السياحي)

فمن خلال الاختبار الإحصائي لتلك الخصائص الشخصية والوظيفية وتأثيرها على إدارة أزمات القطاع السياحي بواسطة معادلة الانحدار الخطي البسيط التي من خلالها تم اختبار تأثير كل متغير مستقل يمثل تلك (الخصائص الشخصية والوظيفية) على المتغير المعتمد (إدارة الأزمات) فقد ظهر في الجدول (3) إن جميع تلك المتغيرات أظهرت قيمة (F) دون مستوى القيمة الجدولية البالغة (4.41) باستثناء المتغير المستقل (الدورات التدريبية) الذي اظهر قيمة (F) البالغة (26.352) وهي فوق القيمة الجدولية البالغة (4.41) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (18 - 1) وبمعامل تحديد بلغ (0.77) وهذه النسبة جيدة اما قيمة (β) بلغت (0.61) مما يدل على التأثير الطردي والتي تعني زيادة وحدة واحدة في عدد الدورات التدريبية للقائمين على إدارة الأزمات يؤدي الى زيادة مستوى إدارتهم للأزمات بنسبة (61%)، من هنا نصل الى نتيجة ان جميع الخصائص الشخصية والوظيفية لا يوجد لها تأثير بإدارة الأزمة باستثناء عدد الدورات التدريبية يوجد لها تأثير معنوي في إدارة الأزمات وهذا ما يؤكد على رفض فرضية الإثبات للبحث .

اما معادلة خط الانحدار كانت كما يلي :

$$Z = \text{إدارة الأزمات}$$

$$X5 = \text{الدورات التدريبية}$$

$$Z = 1.51 + 0.61X5$$

جدول (3) نتائج تأثير المتغيرات المستقلة (الخصائص الشخصية والوظيفية) على المتغير المعتمد (إدارة الأزمات)

المتغيرات المستقلة (x)	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	سنوات الخدمة	الدورات التدريبية	التحصيل الدراسي	الاختصاص	اللغات
المتغير المعتمد (y)	إدارة الأزمات							
قيمة (F) المحسوبة	0.04	0.03	0.30	0.40	26.352	0.61	0.01	0.82
معامل التحديد (R)	0.06	0.04	0.04	0.03	0.77	0.02	0.06	0.01

قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (1-18)=4.41
المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة

المبحث الرابع - الاستنتاجات والتوصيات

أولاً- الاستنتاجات :

- 1- دراسة خصائص وصفات الأشخاص قبل تنسبهم إلى أي وظيفة (الشخص المناسب في المكان المناسب).
- 2- القطاع السياحي قطاع مفتوح على عدة قطاعات أخرى لذا فهو معرض لعدة أزمات محتملة الوقوع بها .
- 3- إدارة الأزمة مهمتها الأساسية استباق الأحداث لأي وظيفة إدارية في المنظمة لان الوقوع في أي أزمة يهدد جميع الوظائف برمتها كون احدهما مرتبط بالآخر .
- 4- الإدارة المثلى للأزمة هي الإدارة التي تحدد السلبيات والمعوقات التي تمر بها المنظمة خلال الأزمة لتهيئة إمكاناتها اللازمة في الاستثمار الأفضل للوقت والموقف .
- 5- قوة ومكانة القطاع في السوق يجنبه عدة أنواع من الأزمات .
- 6- الرؤية الصحيحة لأسباب الأزمة يحدد آلية التعامل لحل الأزمة
- 7- هناك تباين واضح في الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة المبحوثين باستثناء متغير سنوات الخدمة في القطاع السياحي ويعزو الباحث السبب إلى ان معظم العاملين في هيئة السياحة محتفظين بمواقفهم الإدارية .
- 8- مستوى إدارة الأزمات فوق الوسط الفرضي وذلك لكون القطاع السياحي في حالة أزمات قائمة بسبب الوضع المحلي والإقليمي .
- 9- لم يظهر تأثير معنوي للخصائص الشخصية والوظيفية على إدارة الأزمة باستثناء ما يتعلق بمتغير عدد الدورات التدريبية وذلك لأهمية التدريب والتطوير المستمر كخاصية وظيفية للعاملين تمهد لهم التصدي والتعامل مع المواقف الصعبة التي يمرون بها خلال أداء واجباتهم .

ثانياً - التوصيات :

- 1- ينبغي العمل بنظام توصيف الوظائف في هيئة السياحة لتتلاءم تلك الوظائف مع مؤهلات شاغلها .
- 2- الاستفادة من تجارب الدول الأخرى في تصديها للآزمات السياحية ، فضلاً عن الاستفادة من تجارب القطاعات والصناعات الأخرى ذات العلاقة مع القطاع السياحي .
- 3- تشكيل لجنة دائمة لإدارة الأزمات السياحية تتألف من عدد من الخبراء في عدة اختصاصات ويكون ارتباطهم بأعلى مستوى إداري في هيئة السياحة .
- 4- ينبغي تحديد الدروس التي تم الاستفادة منها خلال الأزمة للاستعانة بها في رسم الاستراتيجيات المستقبلية او مواجهة الأزمات المستقبلية
- 5- العمل ضمن إستراتيجية ملائمة للبيئة المحيطة بالقطاع السياحي يجنبه من الوقوع في عدة أزمات .
- 6- يفضل ردم أي مشكلة حال وقوعها وذلك بإتباع مبدأ الوقاية خير من العلاج .

- 7- ينبغي معرفة الأسباب المباشرة وغير المباشرة لأي أزمة قبل الشروع في حلها كي يتم رسم خطة صحيحة للحل .
- 8- يفضل ان يكون هنالك توازن في التكاليفات للمناصب الإدارية على أساس الخصائص الشخصية والوظيفية ، فضلاً عن فسح المجال للعناصر الشابة ذات المؤهلات العلمية.
- 9- الاهتمام بالتدريب والتطوير المستمر للعاملين في مجال وظائفهم المكلفين بها فضلاً عن فسح المجال لهم للتعلم والدراسة في مجال تخصصاتهم.

المصادر

أولاً- المصادر العربية:

أ- الكتب:

- 1- جواد ، شوقي ناجي ، السلوك التنظيمي ، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2000
- 2- جاد الله ، محمود ، ادارة الازمات ، الطبعة الاولى ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008
- 3- الصيرفي ، محمد ، ادارة الازمات ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، 2007
- 4- الخضير ، محسن احمد ، ادارة الازمات ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، 2004
- 5- عبوي ، زيد منير ، ادرة الازمات ، الطبعة الاولى ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007

ب- الرسائل والاطاريح الجامعية :

- 1- المنصور ، ياسر منصور الحاج رشيد ، ادارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي الاردني : دراسة ميدانية مقارنة ، اطروحة دكتوراه في الادارة العامة ، جامعة بغداد ، 1997 ، غير منشورة
- 2- سعيد ، هديل كاظم ، ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي : دراسة استطلاعية لعينة من اساتذة وطلبة كليتي الادارة والاقتصاد بجامعتي بغداد والمستنصرية ، رسالة ماجستير في الادارة العامة ، جامعة بغداد ، 2001 ، غير منشورة
- 3- جمال ، دينا حامد ، نوع الازمة والمعرفة واثرها في تحديد استراتيجيات ادارة الازمات المستقبلية : دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في العتبة الكاظمية المقدسة ، اطروحة دكتوراه في الاقتصاد - الدراسات المستقبلية ، الجامعة المستنصرية ، 2010 ، غير منشورة
- 4- الحمداني ، فراس فائق جميل ، تشخيص واقع التعامل مع الازمات التنظيمية : دراسة حالة في دائرة صحة بغداد الرصافة ، بحث دبلوم عالي في ادارة المستشفيات ، جامعة بغداد ، 2010 ، غير منشور

ج- الدوريات :

- 1- الفالح ، محمود ، الخصائص والخلفيات الاجتماعية والعلمية والوظيفية لمديري الشركات المساهمة الاردنية ، بحث منشور في المجلة العربية للإدارة ، المجلد الثالث عشر ، العدد الاول ، 1989
- 2- مجلة اوروك العدد (12) شباط 2010 ، العراق السياحي الاهتمام بقضايا الامن والتصدي للازمات ، بحث شاركت به هيئة السياحة في ورشة عمل سياحية في صنعاء - اليمن للفترة من 17- 19 / 11 / 2009
- 3- شبر ، الهام خضير (2011) " ادارة المخاطر والازمات في المنظمة السياحية العربية : دراسة حالة مصر والعراق " بحث منشور بمجلة جامعة كربلاء ، العدد: 9 .
- 4- العوامة ، محمد و الرواشدة ، صلاح " اثر الازمة المالية العالمية على تسويق الخدمات الفندقية " جامعة البلقاء التطبيقية.

ثانياً - المصادر الاجنبية :

- 1-Walker , john R. , introduction to hospitality , fourth edition ,prentice hall , USA ,2015
- 2- Goeldner , Charles R & Ritchie J.R. Brent , tourism , tenth edition , USA ,2014
- 3- Martens, Hanno Michael & Feldez, kim & Merten, Patrick (2012) "Crisis management in tourism-a literature based approach on the proactive prediction of a crisis and the implementation of prevention measures" Athens journal of tourism, Vol : 3 , Iss : 2.

الجامعة التقنية الوسطى

معهد الإدارة التقني/بغداد

قسم تقنيات السياحة

العدد:

التاريخ:

م/ استبانة

تحية طيبة:

بين أيديكم استمارة استبانة تتعلق بالبحث الموسوم (بعض الخصائص الشخصية والوظيفية وأثرها في إدارة أزمات القطاع السياحي) يرجى ملئ فقرات الاستبانة بوضع علامة (√) على الإجابة التي تخصك في الخصائص الشخصية والوظيفية والإجابة التي تتفق مع توجهات عملكم في فقرات إدارة الأزمات وبكل دقة دون ذكر الاسم ، علما ان الإجابة سوف تستخدم للإغراض البحثية فقط .

شاكرين تعاونكم معنا

أولاً: الخصائص الشخصية والوظيفية.

- 1- الجنس : ذكر ----- انثى -----
- 2- العمر : ----- سنة
- 3- الحالة الاجتماعية : أعزب () متزوج () أرمل () مطلق ()
- 4- عدد سنوات الخدمة بالقطاع السياحي : ----- سنة
- 5- عدد الدورات التدريبية في القطاع السياحي : ----- سنة
- 6- التحصيل الدراسي: ثانوي () جامعي () دراسات عليا ()
- 7- الاختصاص العلمي : سياحة وفنادق () أخرى تذكر -----
- 8- اللغات التي تجيدها باستثناء اللغة إلام تذكر -----

ثانياً – الفقرات الخاصة بإدارة الأزمات :

ت	الفقرات	مقياس الإجابة			
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة
1-	التعرف على اسباب الازمة قبل اتخاذ اي قرار				
2-	التوقع بأسوء السيناريوهات في العمل لإتباع الوقاية خير من العلاج				
3-	تحاول استنفار القوى والإمكانات كافة عند وقوع كارثة من أجل تقليل حدة الازمة				
4-	يجنبكم حل المشكلة من الوقوع في الازمات المستقبلية				
5-	تسخير جهود العاملين والعمل معهم كفريق عمل أثناء الازمة				
6-	تنجح أثناء الازمة من استحداث نظام معلومات مناسب يساعدكم في اتخاذ القرار الصحيح				
7-	يؤثر توظيف قدراتك الشخصية والوظيفية في اتخاذ القرار خلال الازمة				
8-	الاستعانة بالاستشاريين لتحديد نقاط الاختناق التي يتعرض لها القطاع السياحي أثناء الازمات				
9-	يشاركك العاملين في المستويات التنظيمية الأدنى في عملية اتخاذ القرار خلال الازمة				
10-	يمنحك موقف الازمة فرصة للتطوير والتقدم في العمل				
11-	تعتقد ان تنظيم العمل وتوزيع المسؤوليات أثناء الازمة واضح ومحدد				
12-	تركز الادارة أثناء الازمة على ضرورة الاستمرار بإتباع الإجراءات والتسلسل الأصولي				
13-	يتم الرجوع خلال الازمة الى الشخص المفوض بإدارة الازمة قبل اتخاذ اي قرار				
14-	الاستعانة بالتجارب الدولية في مجال ادارة أزمات القطاع السياحي				