

اختبار علاقة أنموذج هندسة السلوك وأداء المرشد السياحي : التأثير التفاعلي للعقلية الريادية

الباحثة

نغم رسول راضي

Naghamr.radhi@uokufa.edu.iq

الأستاذ الدكتور

عادل هادي البغدادي

adelhadialbaghdadi@gmail.com

جامعة الكوفة - كلية الإدارة والاقتصاد

**Examination of the relationship of the behavior
engineering model and the performance of the tour
guide: the Moderating Effect of Entrepreneurial
Mindset**

Researcher

Nagham Rasool Radhi

Prof. Dr.

Adel Hadi albaghdadi

Kufa University - Faculty of Administration & Economy

Abstract:-

Purpose: The current study aims to test the relationship between the behavior engineering model and the performance of the tour guide through moderating effect of the entrepreneurial mindset in tourism companies in Najaf.

Methodology/Design: The current study targeted a comprehensive inventory method on the study population represented by the directors of tourism companies and their assistants, as (111) questionnaires were distributed, and after the data was sorted and checked, it was found that the questionnaires were valid for analysis are (95) questionnaires out of (101) questionnaires were retrieved, and they were analyzed According to the method of structural equations modeling/method of least

Results: The study reached a set of results, the most important of which is the existence of an influence and correlation relationship between the behavior engineering model and the performance of the tour guide, and the entrepreneurial mindset reinforced this relationship.

Authenticity/Value: The study adopted the employment of an intermediate and an interactive variable to show their impact on the relationship between the independent variable and the dependent variable. This is a new trend in the field of research and application.

Keywords: Behavior engineering model, tour guide performance, entrepreneurial mindset, tourism companies.

الملخص:-

الغرض: تهدف الدراسة الحالية إلى اختبار علاقة أنموذج هندسة السلوك وأداء المرشد السياحي من خلال التأثير التفاعلي للعقلية الريادية في شركات السياحة في النجف الاشرف.

المنهجية / التصميم: استهدفت الدراسة الحالية أسلوب الحصر الشامل على مجتمع الدراسة المتمثلة بمدرء ومسؤولي الشركات السياحية ومعاونيهم، أذ تم توزيع (١١١) استبانة وبعد فرز البيانات وتدقيقها تبين أن الاستبانات الصالحة للتحليل هي (٩٥) استبانة من أصل (١٠١) استبانة مسترجعة، وتم تحليلها وفقاً لأسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية / طريقة المربعات الصغرى.

النتائج: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وأهمها وجود علاقة تأثير وارتباط بين أنموذج هندسة السلوك وأداء المرشد السياحي، وعززت العقلية الريادية كمتغير تفاعلي هذه العلاقة.

الأصالة / القيمة: تبنت الدراسة توظيف متغير تفاعلي لبيان تأثيره على العلاقة بين أنموذج هندسة السلوك وأداء المرشد السياحي.

الكلمات المفتاحية: أنموذج هندسة السلوك، أداء المرشد السياحي، العقلية الريادية، الشركات السياحية.

المقدمة:

بدأت صناعة السياحة في العمل على طرق لتعزيز مستوى الكفاءات المهنية للمرشدين السياحيين التي تعتبر بالغة الأهمية في التأثير على أداء المرشدين السياحيين. يمكن اعتبار الكفاءات المهنية للمرشدين السياحيين جزءاً من منتجات السفر، حيث يمكن أن تؤثر هذه الكفاءات على تصورات السائحين حول جودة خدمة الإرشاد السياحي وتحسين رضا السائحين. بالنسبة لوكالات السفر، يعد المرشدون السياحيون أحد رؤوس الأموال البشرية الحاسمة لتحقيق أرباح في سوق صناعة السياحة اليوم شديدة المنافسة من أجل اكتساب زبائن، لا يتعين على شركات السياحة الحديثة فقط تقديم خدمات سفر عالية الجودة ومبتكرة، بل تحتاج أيضاً إلى تنمية الكفاءات المهنية للمرشدين السياحيين، وبالتالي تعزيز رضا السياح (Lin&et al,2017:2).

لذا من المهم العمل على هندسة أداء العاملين في المنظمات السياحية لضمان الحصول على أداء أفضل، ويُعد نموذج هندسة السلوك لـ Gilbert من النماذج الأكثر تأثيراً ومن العوامل التي تؤثر على فجوة الأداء وغالباً ما يستخدم كإطار عمل لإجراء تحليل السبب والتي تساعد على تحسين الاداء (Muljana&et al,2020:731). أذ ينعكس هذا الاداء في تطوير السياحة بشكل مباشر، وهذا يتم من خلال مجموعة من العناصر التي تمثل أداء المرشد السياحي الذي يعتبر من العوامل المهمة في قطاع السياحة ، لأنه يمثل الواجهة الاولى التي يتعامل معها السائح، ويعرف الاتحاد العالمي لجمعيات المرشدين السياحيين المرشد السياحي بأنه: شخص يرشد الزائرين باللغة التي يختارونها ويفسر التراث الثقافي والطبيعي للمنطقة ويمتلك الشخص عادة مؤهلات محددة تصدرها ومعترف بها عادة من قبل السلطة المختصة (Al Jahwari,2015:200). وتعد العقلية الريادية قضية مهمة في استدامة الأعمال التجارية اليوم. نجاح الأعمال التجارية ليس مجرد وظيفة للمهارات ذات الصلة، بل تتطلب العقلية المناسبة التي تستحوذ على فوائد عدم اليقين، ومن ثم فإن تحقيق العقلية الريادية الصحيحة يخلق طريقاً قوياً في تحقيق نمو وأداء المنظمات (Kimathi,2020:1).

المبحث الاول

مراجعة الأدبيات

أولاً: أنموذج هندسة السلوك

يعد نموذج Gilbert واحداً من أقدم وأفضل نماذج تقنيات تحسين الاداء المستخدم لتطوير الأداء في المنظمات. تستخدم تقنية الأداء البشري (HPT) لتقييم احتياجات المنظمة وتطوير أدوات لمساعدة موظفيها على زيادة إنتاجيتهم. فهي نهج منظم لتحسين الإنتاجية والكفاءة من خلال تحليل الأداء الحالي والمطلوب في مكان العمل وتنفيذ التدخلات لسد الفجوات بين حالات الأداء (King,2013:4,13)، وتوجد عدة نماذج لتحسين الاداء وهندسة السلوك منها:

(Thomas F Gilbert, Joe Hartless, Dean Spitzer, Robert F. Mager, Allison Rossett)

وسيتم الاعتماد على نموذج Gilbert للهندسة السلوكية في هذه الدراسة باعتباره أحد مكونات نماذج تحسين الاداء، اذ يتناول الأداء في مكان العمل من خلال التركيز على الجوانب التي تؤثر على الإنتاجية حيث يقدم ستة عوامل تعزز أداء الفرد والجماعة والتنظيم، هذه العوامل التي يطلق عليها غالباً "المربعات الستة" تساعد في تحديد فجوة الأداء وصياغة إطار عمل النظام (King,2013:3,19).

SR الحوافز	R الموارد	SD المعلومات (البيانات)	E العوامل البيئية
الدوافع	القدرة	المعرفة	P العوامل الشخصية

شكل (١) نموذج Gilbert لهندسة السلوك

source: Donaldr. Hillman, 2013, Applying Gilbert's teleonomics to engineer worthy performance in generation y employees, performance improvement, vol. 52, no. 10,p:18.

أبعاد أنموذج هندسة السلوك:

يتكون أنموذج Gilbert من ستة ابعاد أو ما يسمى بالصناديق الستة وسنقدم فيما يأتي شرحاً عنها:

١- المعلومات: يتضمن هذا البعد تزويد العاملين بتعليمات وتوقعات واضحة فيما يتعلق

بالأداء. يقترح Gilbert أن خلية المعلومات هي أول خلية يجب فحصها عند البحث عن حلول لأداء الموظف (Hillman, 2013:16). يؤكد Gilbert على أهمية كيفية توصيل توقعات الأداء للعاملين بشكل واضح. من المهم أيضاً أن يفهم العاملون الجوانب المختلفة لأدوارهم وأولويات أداء هذه المهام (Viera & Freer, 2015:34).

٢- الموارد: هي كل ما يتم توفيره للفرد من ادوات من قبل المنظمة والتي تكون المصممة علمياً لتناسب مع العوامل البشرية (Snell, 2014:18). وتشمل الأجهزة والمواد والأدوات والوثائق التي تساعد في أداء العاملين بالإضافة إلى الوقت الكافي لإنجاز المهام. لذلك من أجل التأثير بشكل إيجابي على الإنتاجية (Nyaude, 2008:22).

٣- الخوافز: هي العواقب المناسبة والمهمة للتشجيع والحفاظ على مستويات عالية من الأداء (Wooderson, 2017:662) تشمل تقديم الحوافز المالية والحوافز غير المالية المرتبطة بالأداء حتى يرى العاملون صلة مباشرة بين إنجازاتهم والمكافآت Cox et al, 2006:29). يجب أن يكون لدى المنظمة حوافز معينة متاحة لعاملها لدفع العاملين على الأداء بشكل مناسب على المدى القصير والطويل (Stefaniak, 2018:9).

٤- المعرفة: هي فهم الوظيفة والمهارات وهي القدرة على أداء السلوكيات المطلوبة بشكل جيد. يتم اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لأداء السلوكيات المرغوبة من خلال التدريب والخبرة (Snell, 2014:17). وهي القدرة الفكرية الكامنة لدى العاملين والتي يتم اكتسابها من خلال التعلم الرسمي أو التجريبي. وصف Gilbert المعرفة بأنها شيء يكتسبه العاملون من خلال تدريب مصمم علمياً قادر على مطابقة المهارات المطلوبة للأداء المثالي (Nyaude, 2008:25).

٥- القدرة: إذا كان العامل قادراً على التعلم والقيام بما هو ضروري ليكون ناجحاً في الوظيفة فهي القدرة الأساسية للعامل على العمل (Chevalier, 2003:10). أي قدرته على الأداء وتحقيق النتائج المطلوبة من خلال القدرة على التعامل مع التحديات والفرص (Nyaude, 2008:11,26).

٦- الدافع: يركز هذا البعد على مطابقة دافع العمال واهتمامهم بالعمل مع واقع حال العمل (Sawhney & Chason, 2005:82). يعالج الدافع القوة والإمكانات

داخل الشخص من أجل تحقيق الأهداف التي تم تحديدها، فهو عملية بدء الوعي والعمل الهادف و هو مفتاح أساسي لبدء السلوك والتحكم فيه ودعمه وتوجيهه (Mukmin,2020:114).

يشتمل نموذج Gilbert على هذه العناصر الستة ، باستخدام دائرة مستمرة، يقوم النموذج بتكوين حلقة تغذية مرتدة لتوضيح كيفية عمله كنظام لتحسين الأداء من خلال تجميع المعلومات المُقيّمة وتحليلها وتفسيرها لاتخاذ القرارات أن جميع المكونات تحتاج إلى معالجة للوصول إلى السلوك المطلوب (Ross&Stefaniak ,2019:7).

ثانياً: أداء المرشد السياحي

عناصر أداء المرشد السياحي

١- السمات الشخصية والمظهر الخارجي مهمان للمرشد السياحي نظراً لأهمية الانطباع الاول لدى المجموعة عن شكل وهيئة المرشد السياحي فهو الواجهة التي تمثل البلد والشركة التي يعمل بها، لذلك يجب ان يظهر بمظهر انيق ومرتب، كما يجب ان يتمتع المرشد السياحي بمزيج من الصفات الايجابية فالشخصية اللطيفة للمرشد السياحي مهمة في التعامل مع السائحين من جنسيات واذواق وثقافات مختلفة وقوة الشخصية التي تمكنه من قيادة الرحلة والمجموعة بشكل انسيابي (مقابلة، ٢٠٠٣: ٦٤، ٨٨).

٢- القدرة على التنسيق والتنظيم، والقدرة على التعامل مع الظروف غير المتوقعة، فالمرشد السياحي مسؤول عن تخطيط أنشطة الجولات وتنظيم تجارب السياح وتنسيق ترتيبات الجولات ومراقبة تقدم الجولة. على سبيل المثال تبليغ السائحين بأنشطة الجولات اليومية التي سيقومون بها، ومتابعة جميع الأشياء المتعلقة بالجولة للتعامل مع أي ظروف غير متوقعة، بهدف ضمان سير الجولة بسلاسة (Al-Okaily,2021:12).

٣- التعاطف ومساعدة السياح يجب أن يكون لدى المرشد السياحي معرفة واسعة بالسياحة من أجل تلبية احتياجات السياح المختلفة، فالوظيفة الرئيسية لهم هي توجيه السائحين وتزويدهم بتجارب سفر رائعة. كما يجب ان يتسم سلوكهم بالتعاطف والمودة اذ يشير التعاطف إلى قدرة المرشد السياحي على تلبية الاحتياجات النفسية للسائحين (Lin&et al,2017:4). أن معرفة كيفية تلبية احتياجات الزائر تؤدي إلى تطوير علاقة وثيقة بين المرشد والسياح، (Bajrami)&et al,2020:2).

٤- القدرة على التواصل إلى أنها قدرة الشخص على فك ترميز المعاني وإرسالها إلى الطرف المتصل الآخر، وتُعد القدرة على التواصل من السمات المهمة للمرشدين السياحيين، إذا ان أهمية التواصل والتفاعل بين السائحين والمرشد السياحي تؤثر على نجاح أو فشل تجارب السياح، فمن خلال امتلاك المرشد لمهارات التواصل يستطيع أن يتعامل بشكل فعال مع مجموعة متنوعة من السياح من خلفيات اجتماعية وثقافية مختلفة والتي تتطلب تعاملاً خاصاً لكل شخص ضمن المجموعة (Al Jahwari, 2019:198,200).

٥- المعرفة بتاريخ وثقافة الوجهة من العناصر المهمة للمرشدين السياحيين، من خلال معرفتهم وفهمهم لمناطق الجذب والتاريخ والثقافة في الوجهة سيكونون قادرين على تحويل زيارات السياح إلى تجارب ممتعة ومميزة، فدور المرشدين السياحيين يتمثل في تشكيل انطباعات الزائرين ومواقفهم والمساعدة في تعزيز تقديرهم وفهمهم لما يحيط بهم (Prakash&Chowdhary, 2010:5).

ثالثاً: العقلية الريادية

ابعاد العقلية الريادية

١- خلق القيمة

تم تعريف القيمة على أنها "جميع النتائج التي يتصورها الزبون والتي تنشأ عن حل سهل أو يعيق تحقيق أهدافه". وفي المقابل بالنسبة إلى إعدادات الابداع المفتوح متعددة الجهات الفاعلة، فيتم تعريف القيمة على أنها جميع النتائج التي يتصورها الفاعلون الناشئة عن نشر موارد ما في عملية ما (Macdonald et al., 2016: 97). وبناء على تعريف القيمة يمكن تحديد العمليات التي تزود الفاعلون بالقيمة. وهناك فرق بين خلق القيمة وتحصيل القيمة. إذ يتم تعريف خلق القيمة كمحاولة أحد الفاعلين لزيادة القيمة. وبعبارة أخرى يشترك الفاعلون في عملية نشر الموارد والفوائد المتصورة لعملية تفوق التضحيات المتصورة (Chesbrough et al., 2018: 932).

٢- القدرة على التعلم

القدرة على التعلم فهي قدرة الشخص على تعلم وفهم شيء ما غالباً ما يكون جديداً.

بعض التعلم يكون فورياً، مدفوعاً بحدث، لكن الكثير من المهارات والمعرفة تتراكم من التجارب المتكررة. وغالباً ما تستمر التغييرات التي يسببها التعلم مدى الحياة، ومن الصعب التمييز بين المواد المكتسبة التي يبدو أنها "مفقودة" من تلك التي لا يمكن استرجاعها (Miller & Unsworth, 2021: 3).

٣- تحليل ظروف السوق

إن تحليل ظروف السوق هو تقييم شامل للسوق داخل صناعة معينة أو قطاع معين. فمن خلال هذا التحليل سيقوم الموظف بدراسة ديناميكيات السوق، مثل الحجم والقيمة، وشرائح الزبائن المحتملين، وأنماط الشراء، والمنافسة، وعوامل مهمة أخرى (Ibáñez et al., 2019: 5).

٤- التفكير المنطقي

التفكير المنطقي هو مهارة تتضمن استخدام التفكير بطريقة تسمح للفرد بالتوصل إلى حل قابل للتطبيق. وتسمح هذه المهارة لشخص ما بتحليل الموقف بدقة وإجراء أي اتصالات بين البيانات، واستخدام المعلومات التي تم جمعها لحل المشكلة. وإن التفكير المنطقي هو مهارة مهمة يقدرها العديد من أصحاب العمل في موظفيهم. ومن الممكن كذلك أن يعني القدرة على التركيز على مهمة وإيجاد الارتباطات بين أجزاء البيانات أو المعلومات واستخدام هذه الارتباطات للوصول إلى حل قابل للتطبيق (Swestyani et al., 2018: 4).

٥- إدارة المخاطر

إن الأشخاص الذين لديهم عقلية ريادية يميلون إلى المخاطرة ولكن هذا الميل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بدرجة خسارة المخاطر "التكلفة المعقولة" أو "المخاطر المقبولة"، حيث يتم توجيه عملية صنع القرار بما هو على استعداد للمخاطرة به لتحقيق النتيجة المرجوة. وهذه ليست مجازفة تافهة بأي حال من الأحوال، لكن رواد الأعمال في الواقع يحسبون المخاطر بعناية شديدة وهم بشكل عام معتدلون، وليسوا مجازفين عاليين (Gurel et al., 2021: 3).

٦- الإبداع

الإبداع هو التنفيذ العملي للأفكار التي تؤدي إلى إدخال سلع أو خدمات جديدة أو تحسين عرض السلع أو الخدمات الحالية. ويتم النظر إلى الإبداع على أنه "كيان جديد أو

متغير يدرك أو يعيد توزيع القيمة". والبعض الآخر له تعريفات مختلفة، ولكن أحد العناصر المشتركة في التعريفات هو التركيز على الحداثة والتحسين وانتشار الأفكار أو التقنيات. وغالبا ما يحدث الابداع من خلال تطوير منتجات أو عمليات أو خدمات أو تقنيات أو أعمال فنية أكثر فاعلية أو نماذج الأعمال التي يتيحها المبدعون للأسواق والحكومات والمجتمع (Edwards-Schachter, 2018: 66).

المبحث الثاني

العلاقة بين متغيرات البحث

١- العلاقة بين أنموذج هندسة السلوك وأداء المرشد السياحي

أن للعاملين الدور الرئيسي في تقديم أفضل الخدمات. من المهم دراسة العوامل التي تؤثر على أداء العاملين بشكل إيجابي، بالإضافة إلى أهمية إنشاء نظام مشجع ومحفز لزيادة فاعلية أداء العاملين مما يرفع من مستوى الاداء من خلال اتباع استراتيجيات إدارية قد تزيد من رضا العاملين مما يؤدي إلى تحفيزهم للوصول إلى الأداء الافضل وتحسين الإنتاجية.و ذلك يتطلب من المنظمات السياحية التركيز على العنصر البشري لتحقيق أهدافها من خلال الاستخدام الفعال للموارد واستغلال الفرص المتاحة والقدرات المتاحة، كل هذه الدوافع تتطلب رفع مستوى الأداء البشري والأداء المؤسسي للمنظمة من أجل تقديم الخدمات بسرعة وبجودة عالية، من أجل الوصول إلى الأداء الفعال et Jawabreh (al,2020:650).وعليه تم صياغة الفرضية الاولى وهي:

H1: يوجد ارتباط معنوي ذو دلالة احصائية بين أنموذج هندسة السلوك و أداء المرشد

السياحي

H4: توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين أنموذج هندسة السلوك وأداء المرشد

السياحي

٢- علاقة أنموذج هندسة السلوك بالعقلية الريادية

يوفر لنا أنموذج الهندسة السلوكية (BEM) الذي طوره جيلبرت طريقة لتحديد العوائق التي تعترض الأداء الفردي والتنظيمي بشكل منهجي ومنهجي. يميز BEM بين مرجع

سلوك الشخص (ما يجلبه الفرد إلى معادلة الأداء) والدعم البيئي (عوامل بيئة العمل التي تشجع الأداء أو تعيقه). من خلال نموذج جيلبرت يتم تحديد أهم مشاكل الأداء، وتقديم اقتراحات بشأن تقليلها وإزالتها. في الأساس، يتم استخدام الانموذج لتحديد التدابير التي يجب اتخاذها للتحكم في الإدارة أو القضاء التام على المشاكل التي تعترض الاداء (Borkovskaya&Passmore,2020:243). وعقلية ريادة الأعمال هي واحدة من أكثر التركيبات انتشاراً في مجال ريادة الأعمال. ينعكس انتشارها في استخدامها على نطاق واسع من قبل العلماء والممارسين وفي بروزها في تعليم ريادة الأعمال أن هذه العقلية يمكن أن تسهل إلى حد كبير قدرة الفرد على الإبحار في عملية ريادة الأعمال. على وجه التحديد، يمثل إنشاء وتطوير مشروع جديد عملية ناشئة مليئة بالشكوك، وانعدام السيطرة، والنكسات غير المتوقعة، والفوضى. يتخذ رائد الأعمال قرارات خاطئة يجب أن يتعلم منها ويتكيف معها، وما ينجح في النهاية يختلف بشكل كبير عما كان مقصوداً أو مخططاً في البداية. تساعد العقلية رجل الأعمال على التعرف على الفرص الناشئة، والتغلب على عدم اليقين ونقص الموارد الحيوية، ومعالجة المشكلات بشكل خلاق عند ظهورها Morris& (Tucker,2021:2) وعليه يمكن صياغة الفرضية الأتية:

H2: يوجد ارتباط معنوي وطردى بين أنموذج هندسة السلوك والعقلية الريادية

٣- علاقة العقلية الريادية بأداء المرشد السياحي

في البيئة العالمية التنافسية اليوم، يعمل عدد من العوامل، بما في ذلك العولمة والانتشار السريع المتزايد للتكنولوجيات الجديدة، على تحويل الصناعات بطرق غير مسبوقة، يعتبر الابداع والتميز الآن ضرورة لكل شركة، يُنظر إلى العقلية الريادية على أنها عامل حاسم للابداع الذي يساهم في بقاء الشركة وأدائها من خلال الجمع بين الموارد الحالية بطرق جديدة لتطوير وتسويق منتجات جديدة والانتقال إلى أسواق جديدة. يحتاج عمال السياحة بما في ذلك المرشدين السياحيين إلى أن يصبحوا من ذوي المهارات العالية وبالتالي مقدمي خدمات مبدعين. في ضوء هذا، الإرشاد هو عمل خبير وماهر تماماً ويحتاج إلى معرفة واسعة في كل من المجالات الأكاديمية والمهارات وفي ضوء المنافسة العالية بين المرشدين السياحيين كعاملين مستقلين، فمن الضروري جداً بالنسبة لهم أن يبدعوا من أجل ضمان

استدامة عملهم (ALoudat, 2020:118). ومن خلال العقلية الريادية المتمثلة بالقدرة على خلق القيمة وتحمل المخاطر في ظل عدم اليقين والتفكير المنهجي المنظم والقدرة على التعلم من الأخطاء السابقة وأخطاء الآخرين، تستطيع المنظمة دعم العاملين (وبالأخص المرشدين السياحيين) وتوجيههم نحو العقلية الريادية التي تساعد على تحقيق الأداء الأفضل وتحقيق الميزة التنافسية. إذ تمثل العقلية مجموع معرفة الفرد بما في ذلك معتقداته حول العالم. (Soltanifar et al, 2021:3).

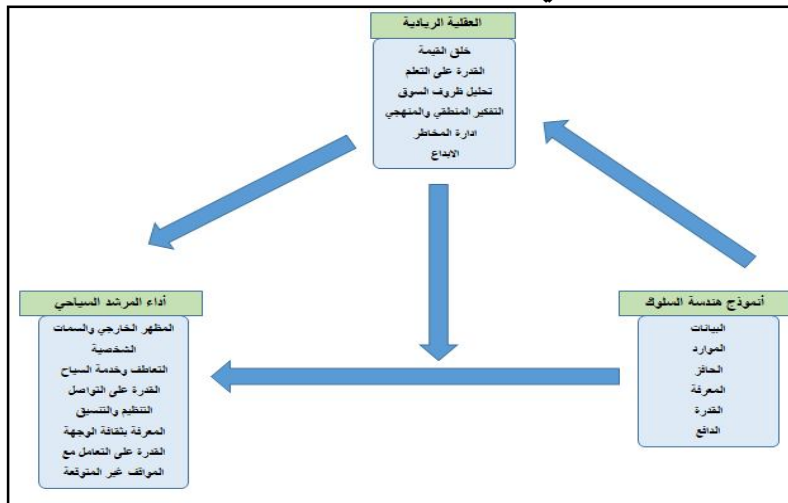
H3: توجد علاقة ارتباط بين العقلية الريادية وأداء المرشد السياحي

H5: يوجد تأثير للعقلية الريادية في أداء المرشد السياحي

H6: يوجد تأثير تفاعلي للعقلية الريادية في العلاقة بين أنموذج هندسة السلوك وأداء

المرشد السياحي

ثانياً: المخطط الفرضي للدراسة



شكل (٢) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: أعداد الباحثة

ثالثاً: مجتمع الدراسة

أهتمت الدراسة بقطاع مهم وحيوي في الاقتصاد ألا وهو قطاع السياحة وكان التركيز في هذه الدراسة على شركات السفر والسياحة في محافظة النجف الاشرف والبالغ

عددها (١١١) شركة على وفق ما هو مسجل لدى هيئة السياحة في النجف الاشرف. أن مجتمع الدراسة يتمثل في مدراء هذه الشركات ومعاونيهم باعتبارهم الاشخاص الذين لديهم الحق في اتخاذ القرارات والاشراف على تنفيذها، فهم المسؤولون عن تحسين أداء العاملين من خلال هندسة السلوك وتطوير كفاءتهم الثقافية ودعم العقلية الريادية. وتم اعتماد اسلوب الحصر الشامل للمجتمع لغرض الحصول على نتائج أكثر دقة.

المبحث الثالث

التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات

يتضمن هذا المبحث اختبار فرضيات الارتباط و فرضيات التأثير مع فرضياتها الفرعية، باستخدام (معامل ارتباط بيرسون)، من خلال برنامج (SPSS v. 24) و(تقييم الأنموذج الهيكلية) من خلال برنامج (SMART v. 3.3.2) وذلك لبيان مقدار معامل الارتباط، وقوة التأثير بين متغيرات الدراسة بهدف استكشاف حجم قوة العلاقة بين تلك المتغيرات.

أولاً: فرضيات الارتباط

١- علاقة الارتباط بين أنموذج هندسة السلوك وأداء المرشد السياحي: بناءً على هذه العلاقة تنص الفرضية على: يوجد ارتباط معنوي بين المتغير المستقل (أنموذج هندسة السلوك) والمتغير التابع (أداء المرشد السياحي)، ولاختبار مدى صحة الفرضية، يبين الجدول (١) نتائج مصفوفة معامل ارتباط (Pearson)، حيث يتبين أن قيمة معامل الارتباط بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.590) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية.

وكانت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية كالآتي:

يوجد ارتباط معنوي بين البيانات وأداء المرشد السياحي، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين البيانات وأداء المرشد السياحي قد بلغت (0.557) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. ويوجد ارتباط معنوي بين الموارد وأداء المرشد السياحي، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين الموارد وأداء المرشد السياحي قد بلغت (0.528) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. كما يوجد ارتباط معنوي بين الحوافز وأداء المرشد السياحي، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين الحوافز وأداء المرشد السياحي قد

الارتباط بين البيانات والعقلية الريادية قد بلغت (0.545) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. ويوجد ارتباط معنوي وطردي بين الموارد والعقلية الريادية)، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين الموارد والعقلية الريادية قد بلغت (0.527) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. كما يوجد ارتباط معنوي وطردي بين الحوافز والعقلية الريادية، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين الحوافز والعقلية الريادية قد بلغت (0.385) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. ويوجد ارتباط معنوي وطردي بين المعرفة والعقلية الريادية)، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين المعرفة والعقلية الريادية قد بلغت (0.677) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. كما يوجد ارتباط معنوي وطردي بين القدرة والعقلية الريادية)، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين القدرة والعقلية الريادية قد بلغت (0.548) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. ويوجد أيضاً ارتباط معنوي وطردي بين الدافع والعقلية الريادية)، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين الدافع والعقلية الريادية قد بلغت (0.513) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية.

جدول (٢) مصفوفة الارتباط بين أنموذج هندسة السلوك والعقلية الريادية

	D	R	I	K	A	M	BEM	E	V	G	L	Y	T	EM
D	1	.767**	.687**	.725**	.736**	.676**	.877**	.505**	.499**	.399**	.448**	.442**	.522**	.545**
R	.767**	1	.752**	.723**	.762**	.689**	.900**	.444**	.447**	.389**	.407**	.469**	.568**	.527**
I	.687**	.752**	1	.614**	.605**	.816**	.869**	.361**	.325**	.253**	.230**	.347**	.470**	.385**
K	.725**	.723**	.614**	1	.703**	.687**	.844**	.698**	.626**	.425**	.524**	.532**	.693**	.677**
A	.736**	.762**	.605**	.703**	1	.677**	.853**	.531**	.407**	.362**	.411**	.539**	.587**	.548**
M	.676**	.689**	.816**	.687**	.677**	1	.875**	.479**	.467**	.346**	.327**	.479**	.551**	.513**
BEM	.877**	.900**	.869**	.844**	.853**	.875**	1	.570**	.524**	.412**	.441**	.532**	.644**	.604**
E	.505**	.444**	.361**	.698**	.531**	.479**	.570**	1	.765**	.609**	.668**	.734**	.731**	.873**
V	.499**	.447**	.325**	.626**	.407**	.467**	.524**	.765**	1	.724**	.716**	.644**	.664**	.876**
G	.399**	.389**	.253**	.425**	.362**	.346**	.412**	.609**	.724**	1	.744**	.706**	.604**	.854**
L	.448**	.407**	.230**	.524**	.411**	.327**	.441**	.668**	.716**	.744**	1	.706**	.556**	.848**
Y	.442**	.469**	.347**	.532**	.539**	.479**	.532**	.734**	.644**	.706**	.706**	1	.748**	.877**
T	.522**	.568**	.470**	.693**	.587**	.551**	.644**	.731**	.664**	.604**	.556**	.748**	1	.834**
EM	.545**	.527**	.385**	.677**	.548**	.513**	.604**	.873**	.876**	.854**	.848**	.877**	.834**	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

٣- علاقة العقلية الريادية بأداء المرشد السياحي

تنص هذه الفرضية على: (يوجد ارتباط معنوي وطردي بين العقلية الريادية وأداء المرشد السياحي)، ولاختبار مدى صحة هذه الفرضية، يستعرض الجدول (٣) نتائج مصفوفة معامل ارتباط (Pearson)، حيث يتبين أن قيمة معامل الارتباط بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.694) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية.

أختبار الفرضيات الفرعية:

يوجد ارتباط معنوي وطردي بين الابداع وأداء المرشد السياحي، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين الابداع والعقلية الريادية قد بلغت (0.678) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. ويوجد ارتباط معنوي وطردي بين خلق القيمة وأداء المرشد السياحي، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين خلق القيمة والعقلية الريادية قد بلغت (0.630) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. كما يوجد ارتباط معنوي وطردي بين ادارة المخاطر وأداء المرشد السياحي، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين ادارة المخاطر وأداء المرشد السياحي قد بلغت (0.507) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. ويوجد ارتباط معنوي وطردي بين القدرة على التعلم وأداء المرشد السياحي، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين القدرة على التعلم وأداء المرشد السياحي قد بلغت (0.552) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. ويوجد ارتباط معنوي وطردي بين تحليل ظروف القطاع السياحي وأداء المرشد السياحي، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين تحليل ظروف القطاع السياحي وأداء المرشد السياحي قد بلغت (0.597) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية. كما يوجد ارتباط معنوي وطردي بين التفكير المنطقي والمنهجي وأداء المرشد السياحي، إذ أن قيمة معامل الارتباط بين التفكير المنطقي والمنهجي وأداء المرشد السياحي قد بلغت (0.622) وهي تحت مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على قبول الفرضية.

جدول (٣) مصفوفة الارتباط بين العقلية الريادية وأداء المرشد السياحي

	E	V	G	L	Y	T	EM	P	C	S	B	N	H	TG
E	1	.765**	.609**	.668**	.734**	.731**	.873**	.601**	.688**	.591**	.446**	.490**	.664**	.678**
V	.765**	1	.724**	.716**	.644**	.664**	.876**	.543**	.634**	.473**	.498**	.482**	.604**	.630**
G	.609**	.724**	1	.744**	.706**	.604**	.854**	.428**	.484**	.341**	.448**	.433**	.467**	.507**
L	.668**	.716**	.744**	1	.706**	.556**	.848**	.502**	.525**	.401**	.450**	.452**	.500**	.552**
Y	.734**	.644**	.706**	.706**	1	.748**	.877**	.531**	.584**	.458**	.408**	.449**	.630**	.597**
T	.731**	.664**	.604**	.556**	.748**	1	.834**	.591**	.675**	.495**	.431**	.449**	.561**	.622**
EM	.873**	.876**	.854**	.848**	.877**	.834**	1	.618**	.695**	.534**	.520**	.534**	.663**	.694**
P	.601**	.543**	.428**	.502**	.531**	.591**	.618**	1	.868**	.647**	.624**	.658**	.676**	.869**
C	.688**	.634**	.484**	.525**	.584**	.675**	.695**	.868**	1	.692**	.581**	.628**	.756**	.878**
S	.591**	.473**	.341**	.401**	.458**	.495**	.534**	.647**	.692**	1	.701**	.676**	.661**	.854**
B	.446**	.498**	.448**	.450**	.408**	.431**	.520**	.624**	.581**	.701**	1	.714**	.589**	.822**
N	.490**	.482**	.433**	.452**	.449**	.449**	.534**	.658**	.628**	.676**	.714**	1	.662**	.851**
H	.664**	.604**	.467**	.500**	.630**	.561**	.663**	.676**	.756**	.661**	.580**	.662**	1	.850**
TG	.678**	.630**	.507**	.552**	.597**	.622**	.694**	.869**	.878**	.854**	.822**	.851**	.850**	1

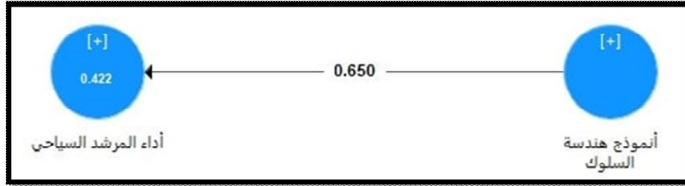
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثانياً: علاقة التأثير

تنص الفرضية الرئيسة الرابعة على وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية للمتغير المستقل (أنموذج هندسة السلوك) في المتغير التابع (أداء المرشد السياحي)، ولغرض اختبار

(٩٢) اختبار علاقة أنموذج هندسة السلوك وأداء المرشد السياحي

هذه الفرضية فقد تم بناء الانموذج الهيكلي في الشكل (٣)، كما يستعرض الجدول (٤) نتائج تقييم الأنموذج الهيكلي لهذه الفرضية.



شكل (٣) الأنموذج الهيكلي لاختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

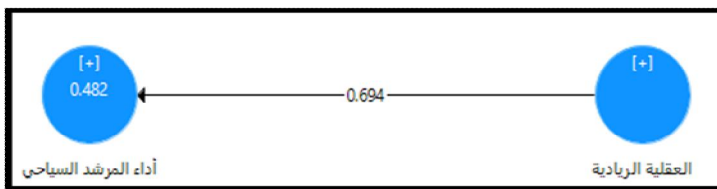
جدول (٤) نتائج تقييم أنموذج الفرضية الرئيسية الرابعة

معامل التحديد R2	حجم التأثير f2	النتيجة	p Value	t Value	معامل المسار	VIF	المسار	الفرضية
0.٤٢٢	0.342	تقبل	0.000	5.316	0.٦٥٠	1	BEM → TG	H1

يستعرض الجدول (٤) نتائج تقييم الأنموذج الهيكلي للفرضية الرئيسية الاولى والتي توصلت إلى أن معامل المسار (التأثير) قد بلغ (٠.٦٥٠) والتي تكون معنوية عندما تتجاوز قيمة (t) ١.٩٦ وان لا تتجاوز قيمة (P) ٠.٠٥ وفقاً لقاعدة (Hair et al., 2017)، ومن خلال الجدول يتضح تحقق الحدود المطلوبة، وبالتالي قبول هذه الفرضية. كما أظهرت نتائج ان قيم معامل التحديد المعدل قد بلغت (٤٢٢)٪ وهذا يشير إلى ان متغير أنموذج هندسة السلوك استطاع ان يفسر المتغير التابع (أداء المرشد السياحي) بنسبة ٤٢.٢٪ وبقية النسبة هي عوامل اخرى لم تتناولها الدراسة.

٢- علاقة التأثير بين العقلية الريادية وأداء المرشد السياحي

توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة معنوية للمتغير التفاعلي (العقلية الريادية) في المتغير التابع (أداء المرشد السياحي)، ولغرض اختبار هذه الفرضية فقد تم بناء الانموذج الهيكلي كما مبين في الشكل (٤)، كما يعرض الجدول (٥) نتائج تقييم الأنموذج الهيكلي لهذه الفرضية.



شكل (٤) الأنموذج الهيكلي لاختبار الفرضية الرئيسية الخامسة

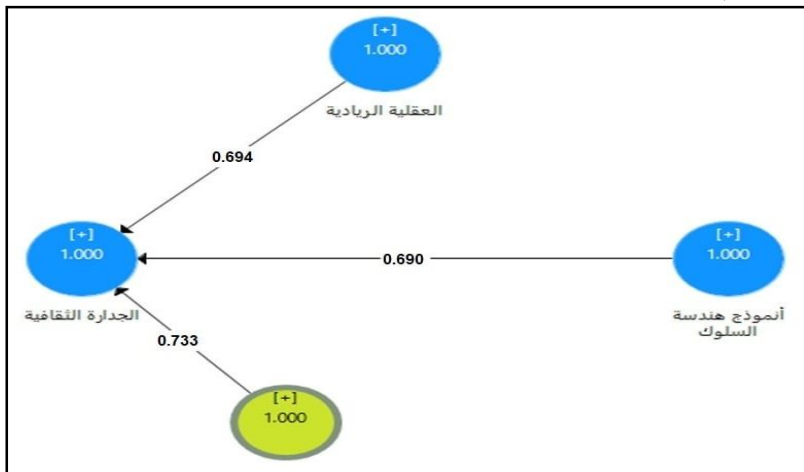
جدول (٥) نتائج تقييم أنموذج الفرضية الرئيسية الخامسة

الفرضية	المسار	VIF	معامل المسار	t Value	p Value	النتيجة	حجم التأثير f2	معامل التحديد R2
H5	EM→TG	1	0.694	9.289	0.000	تقبل	0.931	0.482

يستعرض الجدول (٥) نتائج تقييم أنموذج الهيكلية للفرضية الرئيسية الخامسة والتي توصلت إلى أن معامل المسار (التأثير) قد بلغ (0.694) والتي تكون معنوية عندما تتجاوز قيمة (t) ١.٩٦ وان لا تتجاوز قيمة (P) ٠.٠٥ وفقاً لقاعدة (Hair et al., 2017)، ومن خلال الجدول يتضح تحقق الحدود المطلوبة، وبالتالي قبول هذه الفرضية. كما أظهرت نتائج ان قيم معامل التحديد قد بلغت (٠.٤٨٢)٪ وهذا يشير إلى ان متغير (العقلية الريادية) استطاع ان يفسر المتغير التابع (أداء المرشد السياحي) بنسبة ٤٨.٢٪ وبقية النسبة هي عوامل اخرى لم تتناولها الدراسة.

٤- تأثير العقلية الريادية بين علاقة أنموذج هندسة السلوك وأداء المرشد السياحي

تنص الفرضية على وجود علاقة تأثير تفاعلي ايجابي (للعقلية الريادية) في العلاقة بين (أنموذج هندسة السلوك) و(أداء المرشد السياحي)، ولغرض اختبار هذه الفرضية فقد تم بناء الانموذج الهيكلية كما مبين في الشكل (٥)، كما يعرض الجدول (٦) نتائج تقييم الأنموذج الهيكلية لهذه الفرضية.



شكل (٤) الأنموذج الهيكلية لاختبار الفرضية الرئيسية السادسة

جدول (٦) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية السادسة

معامل التحديد R2	حجم التأثير f2	النتيجة	p Value	t Value	معامل المسار	VIF	المسار	الفرضية
٠.٦٣٤	0.559	تقبل	0.000	6.584	٠.٧٣٣	1	BEM*EM→TG	H6

يعرض الجدول (٦) نتائج تقييم الأنموذج الهيكلي للفرضية الرئيسية السادسة والتي توصلت إلى أن (التأثير التفاعلي) قد بلغ (٠.٧٣٣) والتي تكون معنوية عندما تتجاوز قيمة (t) ١.٩٦ وان لا تتجاوز قيمة (P) ٠.٠٥ وفقاً لقاعدة (Hair et al., 2017)، ومن خلال الجدول يتضح تحقق الحدود المطلوبة، وهذا يثبت ان متغير (العقلية الريادية) يلعب دور تفاعلي في العلاقة ما بين أنموذج هندسة السلوك وأداء المرشد السياحي وبالتالي قبول هذه الفرضية.

قائمة المصادرالكتب العربية:

١- مقابلة، خالد، ٢٠٠٣، فن الدلالة السياحية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

الكتب الاجنبية:

1-Hair, J., Hult., Ringle, C. & Sarstedt, M.(2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM. Los Angeles: Sage.

البحوث الاجنبية:

- 1- Al Jahwari ,Dawood Sulaiman,Ercan Sirakaya-Turk ,Volkan Altintas(2015). Evaluating communication competency of tour guides using a modified importanceperformance analysis (MIPA), International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol. 28 No. 1, 2016 pp. 195-218 © Emerald Group Publishing Limited 0959-6119 DOI 10.1108/IJCHM-02-2014-006.
- 2- Alazaizeh ,Mohammad M., Malek M. Jamaliah, John T. Mgonja & Abdelkader Ababneh (2019).Tour guide performance and sustainable visitor behavior at cultural heritage sites, Journal of Sustainable Tourism: <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1658766>.
- 3- Al-Okaily ,Nour Salah (2021): A Model for Tour Guide Performance, International Journal of Hospitality & Tourism Administration, DOI: 10.1080/15256480.2021.1905584.
- 4- Bajrami ,Demirović, D., Tretiakova, T.N., Syromiatnikova, Y.A., Petrović, M.D., & Radovanović, M.M. (2020). Tour Guide's Competencies as Predictors of Tourists' Sustainable behavior – evidence from national parks. GeoJournal of Tourism and Geosites, 32(4), 1277–1282.
- 5- Borkovskaya ,V. G., D. Passmore,2018, Behavioral Engineering Model to Identify Risks of Losses in the Construction Industry, Moscow State University of Civil Engineering, Moscow, Russia borkovskayaVG@mgsu.ruThe Pennsylvania State University, State College, USA.

- 6- Chesbrough, H., Lettl, C., Ritter, T.(2018).Value creation and value capture in open innovation. Journal of Product Innovation Management, 35(6), 930-938.
- 7- Chevalier ,Roger, CPT,2003, Updating the Behavior Engineering Model, <https://ispi.org/>.
- 8- Cox ,John H., Blake Frank, Nanette Philibert(2006). Valuing the Gilbert Model An Exploratory Study, peformance improvement quarterl, Volume 19, Number 4
- 9- Edwards-Schachter, M. (2018). The nature and variety of innovation. International Journal of Innovation Studies, 2(2), 65-79.
- 10-Gurel, E., Madanoglu, M. and Altinay, L. (2021)."Gender, risk-taking and entrepreneurial intentions: assessing the impact of higher education longitudinally", Education + Training, Vol. 63 No. 5, pp. 777-792. <https://doi.org/10.1108/ET-08-2019-0190>.
- 11-Hillman,DonaldR. (2013). Applying Gilbert's teleonomics to engineer worthy performancein generationy employees,Performance Improvement, vol. 52, no. 10, International Society for Performance Improvement (wileyonlinelibrary.com), DOI: 10.1002/pfi.21377.
- 12-Ibáñez, V., Silva, J., Navarro, E., Cauli, O.(2019).Sleep assessment devices: types, market analysis, and a critical view on accuracy and validation. Expert Review of Medical Devices, 16(12), 1041-1052.
- 13-Jawabreh, O., Masa'deh, R., Mahmoud, R. & Hamasha, S.A. (2020). Factors influencing the employees service performance in hospitality industry case study aqba five stars hotel. GeoJournal of Tourism and Geosites, 29(2), 649– 661. <https://doi.org/10.30892/gtg.29221-496>.
- 14-Kimathi,beth mukiri (2020).Entrepreneurial mindset and performanceof small and medium enterprises in kenya, A Thesis Submitted in Partial Fulfillment for the Degree of Doctor of Philosophy in Entrepreneurship in the Jomo Kenyatta University of Agriculture and Technology, Jomo Kenyatta University Of Agriculture And Technology.
- 15-King ,Charles L, Jr(2013). An Exploration on the Use of Gilbert's Behavior Engineering Model to Identify Barriers to Technology Integration in a Public School, Dissertation submitted to the faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Education In Curriculum and Instruction Instructional Design and Technology.
- 16-Lin ,Yi-Chien, Mei-Lan Lin, Yi-Cheng Chen(2017). How Tour Guides' Professional Competencies Influence on Service Quality of Tour Guiding and Tourist Satisfaction: An Exploratory Research, International Journal of Human Resource Studies ISSN 2162-3058 2017, Vol. 7, No. 1.
- 17-Macdonald, E. K., Kleinaltenkamp, M., Wilson, H. N. (2016).How business customers judge solutions: Solution quality and value in use. Journal of Marketing, 80(3), 96-120.
- 18-Miller, A. L., Unsworth, N.(2021). Attending to encode: The role of consistency and intensity of attention in learning ability. Journal of Memory and Language, 121, 104276.

- 19-Morris,Michael H. & Tucker ,Reginald (2021): The entrepreneurial mindset and poverty, Journal of Small Business Management, DOI: 10.1080/00472778.2021.1890096 To link to this article: <https://doi.org/10.1080/00472778.2021.1890096>
- 20-Mukmin ,Mas Nur(2020). A behavioral engineering: fraud prevention INin accounting students with the involvement of religious motivation, International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET) Volume 11.
- 21-Muljana ,Pauline S., Paul M. Nissenson,Tian Luo(2020). Examining Factors Influencing Faculty Buy-in and Involvement in the Accreditation Process: a Cause Analysis Grounded in Systems Thinking, TechTrends (2020) 64:730–739.
- 22-Nyaude ,Alaster(2008).Manufacturing challenge: an employee perception of the impact of BEM variables on motivation, a Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy Capella University.
- 23-Phillips,Lauren Nicole (2020). Multicultural Competency As A Moderator Of The Relationship Between Empowering Leadership And Psychological Empowerment, Dissertation presented to the Faculty of the California School of Professional Psychology Alliant International University San Diego In partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Psychology.
- 24-Prakash ,Monika, Nimit Chowdhary(2010).Tour guides: Roles, challenges and desired competences A review of literature, ©International Journal of Hospitality & Tourism Systems Volume 3 Issue 1 2010.
- 25-Ross ,Melanie, Jill Stefaniak(2019). Promoting a holistic approach to delivering performance feedback:introducing the behavioral analysis feedback model, Performance Improvement, vol. 58, no. 6, July 2019.
- 26- Sawhney ,Rupy, StewartChason(2005).Human Behavior Based Exploratory Model for Successful Implementation ofLean Enterprise in Industry, Performance Improvement Quarterly, Volume18,Number 2 pp.76-96.
- 27-Snell,ReginaldL.(2014).Using faculty perceptions to improve organizational performance in community colleges, a Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy Capella University.
- 28-Stefaniak, J. E., Freeman, C., (2020). Performance improvement in healthcare: Integrating Gilbert's behavior engineering model within a just culture. In J. Stefaniak (Ed.), Cases on Instructional Design and Performance Outcomes in Medical Education (pp. 210-221). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-5092-2.ch010>.
- 29-Swestyani, S., Masykuri, M., Prayitno, B. A., Rinanto, Y., & Widoretno, S. (2018). May An analysis of logical thinking using mind mapping. In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1022, No. 1, p. 012020). IOP Publishing.
- 30-Viera ,Carlos Antonio, SphrKevin Freer(2015). Barriers and enablirs to data-driven decision making by high school counselors and advisors, Performance Improvement, vol. 54, no. 10.
- 31-Wooderson ,John R., Monica Cuskelly , Kim A. Meyer(2017). Evaluating the Performance Improvement Preferences of Disability Service Managers: An Exploratory Study Using Gilbert's Behavior Engineering Model, Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities 2017, 30, 661–671.