



دوران العمل في المواقع السياحية ودوره في تنمية وتطوير السياحة الدينية في النجف الأشرف¹

الباحث محمد نجم عبد البديري
جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد

أ.د. مؤيد عبد الحسين الفضل
جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص:

الغرض: الوقوف على معدل دوران القوى العاملة في مواقع السياحة الدينية في محافظة النجف الأشرف، وبيان علاقة اثر وارتباط دوران العمل على تنمية وتطوير السياحة الدينية في النجف الأشرف، وبيان اثر وعلاقة دوران العمل السريع والبطيء على تنمية وتطوير السياحة الدينية . وتحديد أسباب انخفاض مستوى التراكم المعرفي لدى العاملين وبيان علاقة ذلك بدوران العمل في المواقع السياحية.

منهجية البحث: حيث تناولت مجموعة فقرات أهمها مشكلة البحث والتي مضمونها كون المواقع السياحية الدينية في العراق وبالاخص في محافظة النجف الأشرف، تعاني من ظاهرة دوران العمل وعدم استقرار العاملين وعدم الاستفادة من تراكم الخبرة والمعرفة ويسعى الباحث للوقوف على دور هذه الظاهرة في اتجاهين وهما : تنمية السياحة الدينية ، وذلك بزيادة عدد المواقع. وتطوير السياحة الدينية وذلك من حيث جودة الخدمات وكفاءة الأداء. وقد حددت مشكلة البحث في تساؤلات عدة تمحورت حول شكل وطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وفي ضوء ذلك تم بناء مخطط فرضي يُجسد العلاقة بين المتغيرات المعنية بالبحث، وانبثقت عنه مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية، ومن اجل تحقيق هدف البحث المذكور آنفاً والإجابة عن تساؤلات البحث واختبار صحة فرضياتها، اعتمدت البحث وبشكل رئيس على (الإستبانة) التي تعد الأداة الرئيسة لجمع البيانات والمعلومات، إلى جانب أساليب أخرى كالمقابلات الشخصية ، لاصحاب الخبرة من الواقع العملي .

منهج البحث: اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة. مجتمع البحث (6000) عامل يعملون في المواقع السياحية الدينية (الاساسية و المساندة) . وتم اختيار عينة عشوائية من المواقع الاساسية وعينة عمدية من المواقع المساندة ، وتم انتخاب 260 استمارة من اصل 400 استمارة تم توزيعها ولغرض تحليل استجابات المبحوثين تم استعمال عدد من الأساليب الإحصائية، وهي المتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية، معامل سبيرمان 'اختبار تي (paired t-test) ' معامل سبيرمان - براون ومعامل الفاكرونباخ 'معامل ارتباط بيرسون 'الانحدار البسيط والمتعدد 'اختباري t-test و F-test. إذ تم معالجتها بالبرنامج الإحصائي الجاهز (SPSS. Ver. 21).

قيمة البحث : توصل البحث الى ان هناك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغيرات دوران العمل في ابعاد تنمية وتطوير السياحة الدينية، كما ان هنالك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل من محاور دوران العمل وأبعاد تنمية وتطوير السياحة الدينية .

المصطلحات الرئيسية: دوران العمل ، العاملون ، التنمية، التطوير، السياحة، السياحة الدينية، الانتقال، الاستقالة ، الفصل ، العجز، الاجازة، التقاعد، الانهاء، زيادة عدد المواقع السياحية، زيادة عدد المنتجات السياحية، زيادة عدد الزبائن ، تحسين كفاءة الاداء ، تحسين المنتج السياحي ، تحسين اجراءات التسويق .

1 البحث مسئل من رسالة الماجستير بعنوان دوران العمل في المواقع السياحية ودوره في تنمية وتطوير السياحة الدينية في النجف الأشرف



Abstract.

Purpose: To stand on the workforce in religious tourism locations in the province of Al-Najaf Al-Ashraf turnover rate, and the statement of the relationship following the link rotation to work on the development of religious tourism in Najaf, and demonstrate the impact and the relationship of the rapid and slow work on the development of religious tourism turnover. And identify the reasons for the low level of accumulation of knowledge among workers and the statement of the relationship of that rotation work in tourist locations .

The research methodology: where dealt with paragraphs set the most important problem of the Research and that the content universe religious tourist locations in Iraq, especially in Najaf province, suffer from the phenomenon of labor turnover and instability of the workers and not to take advantage of the accumulation of experience, knowledge, and seeks a researcher to determine the role of this phenomenon in two directions, namely: Development religious tourism, and increasing the number of sites. And the development of religious tourism in terms of quality of service and efficiency performance. Research the problem has been identified in several questions centered on the form and nature of the relationship between the variables of the research , and in light of that has been building scheme supposedly embodies the relationship between the variables concerned with the research , and emerged with him a set of hypotheses major and minor, in order to achieve the goal of the research mentioned above and answer the questions of the . Research and test validity of hypotheses, the . Research relied mainly on the (questionnaire), which is the main tool to collect data and information, as well as other methods of personal interviews , for the owners of the experience of practice.

Methodology of the research: The Research was descriptive analytical method as a way to society . Research (6000) employees working in the religious tourist locations (basic and Support) .and selecting a random sample of key locations and intentional and a sample of support sites, was elected form of 260 out of 400 Form have been distributed for the purpose of analyzing the responses of the respondents were using a number of statistical methods, which It averages and standard deviation and percentages,, Spearman' test T (paired t-test) coefficient 'Spearman coefficient - Brown coefficient Alvakr and Nbach' Pearson correlation coefficient 'simple and multiple regression' test t-test and F-test. It washandled the program Statistical Ready (SPSS. Ver. 21). The value of the research: The research found that there is significance to the variables of labor turnover in the dimensions of the development of religious tourism, is also significant that there is a significant correlation between the work and the development of religious tourism dimensions Axles effect.

Keywords: labor turnover, labors , tourism, religious tourism, moving, resignation, separation, disability, vacation, retirement, termination, increase the number of tourist locations, increasing the number of tourist products, increase the number of customers, improve the efficiency of performance, improve product tourism, improve marketing measures .



المقدمة

إن الاهتمام بالسياحة الدينية يتزايد يوماً بعد يوم، حيث أصبحت بمثابة صناعة سياحية لها ابعاد واهتمامات واضحة ويعول على هذه السياحة لدعم الاقتصاد الوطني ولدعم هكذا سياحة وتطويرها يتطلب الأمر الاهتمام بالعنصر البشري من خلال تهيئة الملاكات البشرية اللازمة لدعم وتطوير هذا النشاط الإنساني المهم. وهذا الاهتمام ينبع من دور هذه الكوادر في ديمومة واستمرارية كافة الأنشطة السياحية ضمن المواقع والمنظمات السياحية وطالما تم الحفاظ على قاعدة معرفية كافية ومتقدمة من العاملين، كان ذلك في صالح المنظمات السياحية، ويتحكم في هذه القاعدة مسالة الاستقرار والثبات للعاملين ومن يحمل صفة راي المال الفكري او الكوادر البشرية المتقدمة وينحسب الأمر كذلك على العاملين بشكل عام وكيفية الحفاظ على دوران عمل متوازن يحفظ الاستقرار والثبات للخبرة والمعرفة في داخل المنظمات السياحية، وخصوصاً في محافظة النجف الأشرف. باعتبار ان المحافظة تتمتع بكثير من مواقع الجذب السياحية المتنوعة سواء كانت هذه المواقع ذات وظيفة دينية، اثرية، طبيعية او تاريخية بالاضافة الى الانماط السياحية الاخرى، وبشكل خاص بمواقع الجذب السياحي الديني حيث توجد اعداد كثيرة من هذه المواقع ذات الاهمية والمكانة العظيمة في نفوس المسلمين من جميع انحاء العالم، حيث يتواتر الزوار لزيارة هذه العتبات المقدسة من جميع انحاء العالم، لغرض التبرك والدعاء والاستشفاع وذلك لمكانة صاحب هذا المرقد او المقام. وتأسيساً على ما تقدم تكونت هيكلية أُطرت البحث في أربعة مباحث، استعرض أولها منهجية البحث أما المبحث الثاني فقد احتوى على الإطار النظري والفكري للدراسة إذ تناول الأطر المفاهيمية لدوران العمل والأطر المفاهيمية والفكرية للتنمية والتطوير لمنظمات السياحة الدينية أما المبحث الثالث والذي يمثل الجانب التطبيقي لدراسة فتضمن تحليل ومناقشة نتائج اختبار نموذج وفرضيات البحث وأخيراً المبحث الرابع ضم الاستنتاجات والتوصيات.

1.1: المنهجية العلمية للبحث.

تتضمن المنهجية العلمية عدداً من العناصر الأساسية التي على أساسها يتم تحديد التوجهات العلمية للدراسة وكما يأتي:

1.1.1: مشكلة البحث

إن مشكلة بحثنا تتعلق بدوران العمل بكافة اشكاله الايجابية والسلبية من جهة، وتنمية المواقع السياحية الدينية وتطويرها من جهة أخرى، وقد وقع اختيار الباحث على هذه المشكلة من بين مجموعة المشاكل التي تعاني منها السياحة الدينية في محافظة النجف الاشرف، ويسعى الباحث للوقوف على دور هذه الظاهرة في اتجاهين وهما:

1: تنمية السياحة الدينية، وذلك بزيادة عدد المواقع.

2: تطوير السياحة الدينية وذلك من حيث جودة الخدمات وكفاءة الاداء.

و يمكن الوقوف على مشكلة البحث من خلال طرح التساؤلات الاتية:

اولاً: هل ان لدوران العمل تأثير سلبي ام ايجابي على تنمية المواقع السياحية الدينية وتطويرها ؟

ثانياً: هل ان دوران العمل سريع او بطيء في السياحة الدينية في النجف الاشرف ؟



ثالثا : كيف يمكن تطوير مواقع السياحة الدينية وتنميتها في النجف الاشرف بالاعتماد على الكوادر البشرية وما هو معدل الدوران المطلوب المطلوب لهذه الملاكات؟
رابعا: ماهو السبب في إن معظم المواقع السياحية الدينية في النجف الاشرف تتصف بوجود مشكلة عدم استقرار العاملين في المواقع السياحية وثباتهم وتسرب الخبرات والمعرفة الى المنظمات والمواقع المنافسة؟

2.1.1: أهمية البحث Importance of Research

ان العراق وبالتحديد المحافظات الدينية ومنها محافظة النجف الاشرف تتجه نحو التخصص في مجال انتاج وتسويق الخدمات السياحية الدينية لذلك جاء هذا البحث من اجل النهوض بواقع السياحة الدينية انطلاقا من محور مهم وهو مشكلة دوران العمل لمختلف العاملين في هذه المواقع حيث ان لدوران العمل أهمية كبيرة على استقرار السياحة الدينية وكذلك في تنمية السياحة الدينية وتطويرها .

3.1.1: أهداف البحث Objectives of Research

- إن الاهداف التي يسعى البحث الى تحقيقها هي كما يأتي .
- 1- الوقوف على معدل دوران القوى العاملة في مواقع السياحة الدينية في النجف الاشرف .
 - 2- بيان اثر وعلاقة دوران العمل على تنمية السياحة الدينية في النجف الاشرف وتطويرها.
 - 3- بيان اثر وعلاقة دوران العمل السريع والبطيء وعلاقته على تنمية السياحة الدينية وتطويرها.
 4. صياغة الاتجاهات المستقبلية لدوران العمل بالشكل الذي يضمن تنمية السياحة الدينية في محافظة النجف الاشرف وتطويرها .

4.1.1: المخطط الفرضي للبحث Model of the research Hypothetical

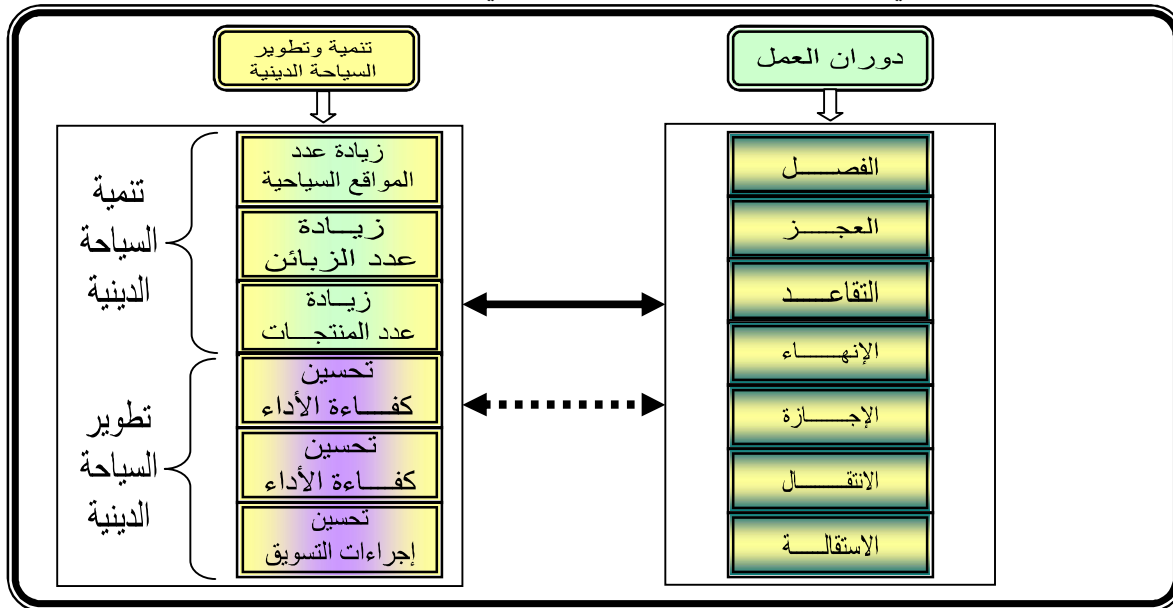
لتحقيق أهداف البحث يتطلب بناء مخطط افتراضي لتشخيص دوران العمل ودوره في تنمية السياحة الدينية وتطويرها في النجف والعلاقة بينها . كما هو موضح في الشكل (3) والذي يتضمن نوعين من المتغيرات الأساسية:

- 1) المتغير المستقل: عناصر دوران العمل (X) :
والذي يضم (الفصل (X1)، العجز (X2)، التقاعد (X3)، الانتهاء (X4)، الاجازة (X5)، الانتقال (X6)، الاستقالة (X7). (القرشي، 2010: 51) ، (Williamson, David, 2009: 34) ،
(Abdali , F. , 2011 :2), (HONYENUGA , BEN Q. & ADZOYI , PAULINA N. (Ishmael, Omah,& 2012: 28), (DEEPA, E. & M. STELLA ,M. 2012: 161), et .al, 2012: 42).

- 2) المتغير المعتمد : اتنمية والتطوير السياحية الدينية (Y) :
والذي يضم .زيادة عدد المواقع السياحية (y1)، زيادة عدد الزبائن (y2). زيادة عدد المنتجات، (y3)، تحسين كفاءة الاداء (y4)، تحسين المنتج السياحي (y5). تحسين اجراءات التسويق، (y6). (Muiead.A.kalal & Mahmood,B.Ridha,2006:p153), (w.Radzikowski,2010: 301), (s.staszek,2011: 216) ، (مؤيد عبد الحسين 2013: 23)،



ان نموذج البحث قائم على أساس توظيف المتغيرات المتاحة في مجال دوران العمل لأهداف تتعلق بتنمية السياحة الدينية وتطويرها في محافظة النجف الاشرف وهو كما يلي :



شكل (1) مخطط البحث الفرضي

من اعداد الباحث

5.1.1: فرضيات البحث

استكمالاً لمتطلبات البحث وبهدف الإجابة عن التساؤلات المثارة في مشكلة البحث تم وضع مجموعة من الفرضيات التي تساهم في وضع إجابة على التساؤلات) وكالاتي :

الفرضية الرئيسية الأولى :

ان تقويم واقع حال منظمات السياحة الدينية المختلفة في محافظة النجف اشرف يكشف عن ان التطوير والتنمية لهذه المنظمات يعتمد على دوران العمل ،بنوعية الايجابي والسلبى .

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين ابعاد مشكلة دوران العمل وتنمية السياحة الدينية وتطويرها. وتتنبق عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

رمز المتغير

اولا :الفصل

x1

X11

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الفصل وبين زيادة عدد المواقع .

X12

2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الفصل وبين زيادة عدد الزبائن .

X13

3- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الفصل وبين زيادة عدد المنتجات.

X14

4- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الفصل وبين تحسين كفاءة الاداء .

X15

5- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الفصل وبين تحسين المنتج السياحي.

X16

6- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الفصل. وبين تحسين اجراءات التسويق.



x2

ثانيا: العجز

- 7- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العجز وبين زيادة عدد المواقع السياحية
- 8- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العجز وبين زيادة عدد الزبائن .
- 9- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العجز وبين زيادة عدد المنتجات.
- 10- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العجز وبين تحسين كفاءة الاداء
- 11- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العجز وبين تحسين المنتج السياحي.
- 12- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العجز . وبين تحسين اجراءات التسويق.

X3

ثالثا: التقاعد

- 13- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التقاعد وبين زيادة عدد المواقع السياحية
- 14- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التقاعد وبين زيادة عدد الزبائن .
- 15- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التقاعد وبين زيادة عدد المنتجات.
- 16- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التقاعد وبين تحسين كفاءة الاداء
- 17- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التقاعد وبين تحسين المنتج السياحي.
- 18- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التقاعد وبين تحسين اجراءات التسويق.

X4

رابعا: الانتهاء

- 19- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتهاء وبين زيادة عدد المواقع السياحية
- 20- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتهاء وبين زيادة عدد الزبائن
- 21- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتهاء وبين زيادة عدد المنتجات
- 22- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتهاء وبين تحسين كفاءة الاداء
- 23- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتهاء وبين تحسين المنتج السياحي
- 24- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتهاء وبين تحسين اجراءات التسويق

X5

خامسا: الاجازة

- 25- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجازة وبين زيادة عدد المواقع السياحية
- 26- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجازة وبين زيادة عدد الزبائن
- 27- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجازة وبين زيادة عدد المنتجات.
- 28- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجازة وبين تحسين كفاءة الاداء
- 29- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجازة وبين تحسين المنتج السياحي
- 30- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاجازة وبين تحسين اجراءات التسويق

X6

سادسا: الانتقال

- 31- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتقال وبين زيادة عدد المواقع السياحية
- 32- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتقال وبين زيادة عدد الزبائن
- 33- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتقال وبين زيادة عدد المنتجات
- 34- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتقال الاجازة وبين تحسين كفاءة الاداء



- X65 35- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتقال وبين تحسين المنتج السياحي
- X66 36- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتقال وبين تحسين اجراءات التسويق
- X7 **سابعاً: الاستقالة**
- X71 37- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقالة وبين زيادة عدد المواقع السياحية
- X72 38- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقالة وبين زيادة عدد الزبائن
- X73 39- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقالة وبين زيادة عدد المنتجات.
- X74 40- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقالة وبين تحسين كفاءة الاداء .
- X75 41- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستقالة وبين تحسين المنتج السياحي
- X76 42- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتقال وبين تحسين اجراءات التسويق.
- X1 **اولاً: الفصل**
- X11 1- يؤثر الفصل على زيادة عدد المواقع السياحية.
- X12 2- يؤثر الفصل على زيادة عدد الزبائن.
- X13 3- يؤثر الفصل على زيادة عدد المنتجات.
- X14 4- يؤثر الفصل على تحسين كفاءة الاداء.
- X15 5- يؤثر الفصل على تحسين المنتج السياحي.
- X16 6- يؤثر الفصل على تحسين اجراءات التسويق.
- X2 **ثانياً: العجز**
- X21 7- يؤثر العجز على زيادة عدد المواقع السياحية
- X22 8- يؤثر العجز على زيادة عدد الزبائن.
- X23 9- يؤثر العجز على زيادة عدد المنتجات.
- X24 10- يؤثر العجز على تحسين كفاءة الاداء.
- X25 11- يؤثر العجز على تحسين المنتج السياحي.
- X26 12- يؤثر العجز على تحسين اجراءات التسويق.
- X3 **ثالثاً: التقاعد**
- X31 13- يؤثر التقاعد على زيادة عدد المواقع السياحية.
- X32 14- يؤثر التقاعد على زيادة عدد الزبائن.
- X33 15- يؤثر التقاعد على زيادة عدد المنتجات.
- X34 16- يؤثر التقاعد على تحسين كفاءة الاداء.
- X35 17- يؤثر التقاعد على تحسين المنتج السياحي.
- X36 18- يؤثر التقاعد على تحسين اجراءات التسويق.
- X4 **رابعاً: الانهاء**
- X41 19- يؤثر الانهاء على زيادة عدد المواقع السياحية.
- X42 20- يؤثر الانهاء على زيادة عدد الزبائن.



- X43 21- يؤثر الانتهاء على زيادة عدد المنتجات.
- X44 22- يؤثر الانتهاء على تحسين كفاءة الاداء.
- X45 23- يؤثر الانتهاء على تحسين المنتج السياحي.
- X46 24- يؤثر الانتهاء على تحسين اجراءات التسويق.
- X5 **خامسا: الاجازة**
- X51 25- تؤثر الاجازة على زيادة عدد المواقع السياحية.
- X52 26- تؤثر الاجازة على زيادة عدد الزبائن.
- X53 27- تؤثر الاجازة على تحسين المنتجات.
- X54 28- تؤثر الاجازة على تحسين كفاءة الاداء.
- X55 29- تؤثر الاجازة على تحسين المنتج السياحي.
- X56 30- تؤثر الاجازة على تحسين اجراءات التسويق.
- X6 **سادسا: الانتقال**
- X61 31- يؤثر الانتقال على زيادة عدد المواقع السياحية
- X61 32- يؤثر الانتقال على زيادة عدد الزبائن
- X63 33- يؤثر الانتقال على زيادة عدد المنتجات.
- X64 34- يؤثر الانتقال على تحسين كفاءة الاداء
- X65 35- يؤثر الانتقال على تحسين المنتج السياحي
- X66 36- يؤثر الانتقال على تحسين اجراءات التسويق
- X7 **سابعا: الاستقالة**
- X71 37- تؤثر الاستقالة على زيادة عدد المواقع السياحية.
- X72 38- تؤثر الاستقالة على زيادة عدد الزبائن
- X73 39- تؤثر الاستقالة على زيادة عدد المنتجات
- X74 40- تؤثر الاستقالة على تحسين كفاءة الاداء
- X75 41- تؤثر الاستقالة على تحسين المنتج السياحي .
- X76 42- تؤثر لاستقالة على تحسين اجراءات التسويق

6.1.1: منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لاراء واستجابات افراد عينة البحث على مستوى كل متغير من متغيرات الدراسة.

7.1.1: حدود البحث ونطاقه (المكانية والزمانية)

اولا: حدود ونطاق البحث المكانية:

ركز الجانب التطبيقي على المواقع السياحية في محافظة النجف الاشرف.

ثانيا: حدود ونطاق البحث الزمانية:



امتد نطاق البحث في الفترة من (2003-2013) حيث شهد العراق بشكل عام ومحافظة النجف الاشرف بشكل خاص تطوراً ملحوظاً في مشاريع السياحة الدينية في الفترة المذكورة.

8.1.1: مجتمع البحث وعينته.

ان مجتمع البحث هو المواقع السياحية التي تتواجد فيها القوى العاملة في أنشطة السياحة الدينية في محافظة النجف الاشرف وقد اختيرت فنادق محافظة النجف (فنادق الدرجة الاولى، فنادق الدرجة الثانية، فنادق الدرجة الثالثة وفنادق الدرجة الرابعة) والشركات السياحية للسفر والسياحة والمطاعم السياحية (المطاعم السياحية للدرجة الممتازة والمطاعم السياحية للدرجة الاولى والمطاعم السياحية للدرجة الثانية والمطاعم السياحية التابعة للفنادق السياحية) والمرافق الدينية المقدسة. ويبلغ عدد العاملين فيها ما يقارب 6000 عامل وتم توزيع 400 استمارة فكان عدد الاستمارات غير الصالحة حوالي 140 بينما تم الاعتماد على 260 استمارة صالحة للاختبار وتم اختيار عينة عمدية من العتبات المقدسة وعشوائية من المطاعم والفنادق والشركات السياحية لاستفتاء العاملين فيها وتحليل آرائهم وافكارهم للوقوف على مشكلة دوران العمل فيها .

9.1.1 : أساليب جمع البيانات:

تم استخدام الأساليب الآتية في جمع البيانات:

- البيانات المكتوبة: وتشمل ما يأتي: الكتب والمجلات العلمية (المكتبية والالكترونية) ذات الصلة بموضوع الدراسة.
 - الرسائل والاطاريح الجامعية والمؤتمرات العلمية .
 - شبكة الانترنت .
- ثانياً: البيانات الميدانية: أسلوب المراقبة المباشرة مع القيادات الإدارية والعاملين في المواقع السياحية المختلفة.

10.1.1: فحص اجراءات الصدق والثبات لأستمارة الاستبيان وتحليلها.:

اولاً: تحليل اجراءات الصدق: حيث يقصد بذلك التأكد من صدق فقرات الاستبانة في التعبير عن الظاهرة او المشكلة التي يتم الاستفسار عنها حيث قام الباحث بحساب صدق الاستبيان بطريقتين هما الصدق البنائي والصدق التمييزي وفيما يأتي توضيح لهاتين الطريقتين:

1. الصدق البنائي :

تم حساب الصدق التكويني بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط سبيرمان Spearman Coefficient وذلك من خلال معرفة مدى ارتباط عبارات الاستبيان مع محاورها، ومدى ارتباط الدرجات الكلية للمحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان.

حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات محاور البحث والدرجة الكلية لكل محور

2. الصدق التمييزي :

تم حساب الصدق التمييزي بدلالة الفروق بين اقل الدرجات واعلى الدرجات بعد توزيعهم على مجموعتين تمثل كل مجموعة نسبة (27%) من العينة الكلية، عبر استخدام اختبار t. (paired t-test)



ثانيا :اجراءات الثبات:

ويقصد بذلك التأكد من ثبات افراد عينة البحث على الرأي ويمكن الاشارة بشكل ثابت إلى ما يعبر عن رأيهم حيث قام الباحث قام الباحث بحساب معامل ثبات الاختبار بطريقتين هما:

1. طريقة التجزئة النصفية Split- Half :

تم تقسيم الاستبيان الى مجموعتين متجانستين، واستخدم اختبار الموثوقية Reliability Analysis لبيان تجانس العينات ثم استخدمت درجات الجزأين في حساب معامل الارتباط بينهما فنتج معامل ثبات نصف الاختبار، ثم استخدمت معادلة سبيرمان براون Sperman-Brown Coefficient لحساب معامل ثبات الاختبار كله بعد تصحيح طول الاختبار وكذلك معامل جتمان Coefficient Guttman للتجزئة النصفية للمجموعتين غير المتساويتين.

2. معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha

تعتمد معادلة ألفا كرونباخ على تباينات فقرات الاستبيان، لذا قام الباحث بحساب معامل الثبات لكل محور ومن ثم قام بحساب معامل ثبات الاستبيان ككل.

الاساليب الاحصائية المستخدمة بالبحث: 11.1.1 :

تم معالجة البيانات عبر استخدام مجموعة الاساليب الاحصائية على وفق حزمة البرنامج الاحصائي (SPSS. Ver. 21) والتي عمد الباحث الى استخدامها للتحقق من فرضيات الدراسة، حيث اعتمد الباحث مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) او ($\alpha \leq 0.01$). والاساليب المستخدمة هي:

- المتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية: لمعرفة خصائص العينة.
- معامل سبيرمان لبيان الصدق البنائي للاستبيان.
- اختبار تي (paired t-test) لحساب الصدق التمييزي للاستبيان .
- معامل سبيرمان - براون ومعامل الفاكرونباخ لحساب ثبات ادوات البحث.
- معامل ارتباط بيرسون لمعرفة طبيعة علاقة الارتباط بين كل متغيرين من متغيرات البحث.
- الانحدار البسيط والمتعدد لبيان اثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- اختباري F-test للدلالة المعنوية لعلاقات الارتباط و F-test للدلالة المعنوية للتأثير.

1.2:الاطار النظري للدراسة

حُصص هذا الفصل من البحث لعرض ومناقشة الاطار النظري للدراسة حيث نتناول متغيرات البحث الرئيسية وهي دوران العمل والتنمية والتطوير في المنظمات السياحية .

1.1.2: دوران العمل Turnover labour

سوف نتناول دوران العمل من خلال عدة زوايا اهمها المفهوم والدور الايجابي والسلبي اضافة الى زوايا اخرى .

2.1.2: مفهوم دوران العمل. CONCEPT Turnover labour

قال تعالى في سورة النور (يُقَلِّبُ اللَّهُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَعِبْرَةً لِّأُولِي الْأَبْصَارِ) فالحركة والدوران قانون من القوانين الكونية الإلهية التي أبدعها الخالق - عز وجل - ولما كانت أجرام السماء والكواكب والنجوم في حركة فلا غرابة ان تكون هناك حركة دائبة في النشاط الانساني على الارض،



حيث يلاحظ في كافة المنظمات الاقتصادية تغييرا وتطورات مختلفة، وفي مقدمة ذلك التغيير في سياسات إدارة الموارد البشرية في منظمات اعمال تمارس نشاطها في القطاعين العام والخاص، حفاظاً عليها من التراجع في عصر المعرفة وعصر العولمة والعصور التي تليها. حيث في هذا الصدد يعد دوران العمل هو المصطلح الذي يستخدم على نطاق واسع من قبل العديد من ممارسي عملية ادارة الموارد البشرية (Dwomoh, Gabriel & Korankye, Thomas 2012: 201) ويعد مصطلح "دوران العمل" هو مقياس مهم للثبات والاستقرار التي غالباً ما تكون علامة فارقة على القوى العاملة في المنظمات (التخطيط والاستراتيجية) (Arokiasamy, 2013: 1532). ويعد الدوران دائماً أحد الشواغل الرئيسية التي تواجهها المنظمات بغض النظر عن موقعهم أو حجم أو طبيعة العمل. (long et.al, 2012: 557) واصبح دوران العمل في الادارة المعاصرة مقياساً لصحة السياسات المعتمدة في التنمية والتطوير وفاعلية الادارة بالمنظمة، ومن الاهمية بمكان ولاي منظمة ان يتم قياس دوران العمل، وذلك لان من شأنه تمكين القائمين بالمنظمة من الاستفادة من نتائجها في تخطيط الموارد البشرية والتنبؤ بالاحتياجات من العاملين. وورد مفهوم دوران العمل في بعض البحوث العلمية تحت مصطلح التسرب الوظيفي وتارة أخرى تحت مصطلح ترك العمل، وقد بدأ الاهتمام بدراسة دوران العمل أو ما يعرف عند بعضهم بالتسرب الوظيفي منذ أكثر من (65) سنة مضت. وهذا الاهتمام اخذ عدة مداخل منها المدخل السيكلوجي والمدخل الاجتماعي والمدخل الاقتصادي والاداري، وفيما يأتي عرض لأهم هذه الدراسات :

جدول (1) المفاهيم الخاصة لدوران العمل

ت	الباحث والسنة	التعريف
1	(هاشم، 1989: 535)	ان دوران العمل هو حركة العاملين دخولا الى المنظمة (حالات توظيف جديدة) وخروجاً منها (حالات الاستقالة الاختيارية والايقاف عن العمل والفصل والتقاعد وغيرها من الاسباب غير الاختيارية).
2	(price, 1997: 32)	نسبة عدد الموظفين في المنظمة الذين غادروا العمل في مدة معينة من الزمن الى نسبة متوسط عدد العاملين في تلك المنظمة خلال الفترة من الزمن.
3	(Curri van, 1999: 5)	السلوك الذي يصف عملية المغادرة أو الاستبدال العاملين في المنظمة.
4	(Agens, 1999: 31)	هو نسبة عدد العمال الذين كان لا بد من استبدالهم في مدة زمنية معينة الى متوسط عدد العاملين خلال نفس المدة.
5	Ninemeier, et al, 2006, . (234)	احلال العاملين الذين تحتاج اليهم المنظمة او احلال للوظيفة حيث يترك العاملون الآخرون العمل .
6	(الطائي، العبادي والموسوي 2009: 352)	ان دوران العمل هو الحركة الاجمالية للعاملين من وإلى مراكز العمل.
7	(شاكراً شفيق، 2010: 37)	ان دوران العمل عبارة عن التغير الحاصل في عدد الموارد البشرية العاملة في المؤسسات خلال مدة زمنية معينة اي انه عبارة عن ذلك المؤشر الذي يعكس عدم الثبات والاستقرار في العمل، فهو يعني تشغيل الموارد البشرية من ثم الاستغناء عنها وإحلال آخرين بدلها
8	EMILY, MASEMOL, S. (2011: 1)	الدوران هي حركة العاملين خارج المنظمة.

من اعداد الباحث.



وبناء على ماسبق وتوافقا مع اهداف البحث يستنتج الباحث مفهومها لدوران العمل بأنه :حركة العاملين في المواقع المختلفة في المنظمة وتاخذ هذه الحركة الوجهة الايجابي او السلبي لهذه العملية وذلك خلال مدة زمنية دخولا وخروجاً من المنظمة سواء بالنقل، او الاستقالة، او الاحالة على التقاعد المبكر، الفصل، انتهاء الخدمة، الاجازة الخاصة التي يكفلها القانون، العجز ومشابهة ذلك .

3.1.2: ابعاد دوران العمل :

تأسيسا على ماتقدم يمكن استنباط مجموعة الابعاد الاجرائية المرتبطة بدوران العمل، والتي حددها كل من (Williamson, 2009: 34) ، (Abdali, 2011: 2) (القريشي 2010 : 51) ، (HONYENUGA , BEN Q. & ADZOYI , PAULINA N. 2012: 28) , (DEEPA, E. & M. STELLA ,M. 2012: 161) , (Abdali, 2011: 2) ، (Ishmael, Omah, & et al, 2012 : 42)

ويمكن توضيحها كماياتي :

اولا: الفصل :

كان موضوع الفصل من العمل ومازال منذ النشأة الاولى لعلاقات العمل يمثل عنصرا مهما ورئيسيا من عناصر التوتر في العلاقة بين اصحاب العمل والعمال، حيث تزداد اهمية وخطورة هذا العنصر في الدول التي لم تضع حولا بديلة لمعالجة اثار الفصل من العمل في تشريعاتها او في سياساتها وبرامجها، سواء في مجال التشغيل وتوفير فرص العمل البديلة والتأهيل المهني واعادة التأهيل لتمكين العمال الذين يفقدون اعمالهم للعودة بالسرعة الممكنة الى سوق العمل، او في مجال تشجيع المشاريع القادرة على استيعاب العمالة ومنها المشاريع الصغيرة والمتوسطة، او من خلال تفعيل صناديق التأمينات والاعانات الاجتماعية خاصة التأمين ضد البطالة (أبو نجمة ، 2009 : 3) .

ثانيا: العجز :

يقصد بالعجز في المنظومة الإدارية فقدان الموظف أو المستخدم القدرة على القيام بالمهام الموكلة اليه نتيجة مرض أو تضحية لفائدة الصالح العام، ويمكن التمييز في هذا الإطار بين عاملين رئيسيين في تحديد نوعية العجز الذي يتعرض العاملون .

1) العجز الناتج عن حوادث العمل : ويتجسد عبر مسلكين هما العجز الذي يتعرض له احد العاملين على إثر حادثة وقعت له في أثناء ممارسة عمله والعجز الذي يتعرض له الموظف أو المستخدم حين قيامه بعمل تضحية للصالح العام أو لإنقاذ حياة فرد واحد أو أكثر من الأشخاص.

2-العجز الناتج عن الأمراض المهنية: ويمكن حصر مكوناته إنطلاقاً من عنصرين هما العجز الناتج عن الأمراض التي تصيب الموظفين أو المستخدمين بسبب مزاوتهم لعملهم أو بمناسبة قيامهم بهذه الأعمال(2) والعجز الناتج عن أمراض لا علاقة لها بالأعمال التي يقوم بها الأجير.

(2) كما هو الحال في تعرض الكثير من العاملين في منظمات الصحة الدولية للمرض اثر تفشي وباء (Ebola)



ثالثاً: التقاعد

بات التقاعد ظاهرة عامة معروفة في كل دول العالم، وقد بدأ بالانتشار بعد الثورة الصناعية التي نقلت العامل من مجال العمل الفردي الى العمل الجماعي المنظم فظهرت بالتالي القوانين والتشريعات التي تعين مدة الخدمة وسن التقاعد واستحقاقاته التقاعدية وأمسى سن التقاعد سناً معلوماً لا يتجاوز مداه ٦٠ عاماً تسمح للمتقاعد بالعيش الكريم في مجتمعه. (حسن، 2011: 116)

رابعاً: الانهاء

ان انهاء عمل موظف هو عمل ليس من السهل القيام به. هناك طريقة صحيحة وطريقة خاطئة للقيام بذلك، حيث باتباع التوجيهات المناسبة والإحترام بين جميع الأطراف المعنية يمكن أن تكون العملية صحيحة وهناك ثلاثة جوانب رئيسية لإنهاء العمل دون اثاره الضغائن وهي: القانونية والنفسية والاجتماعية. العنصر القانوني ينطوي على مراجعة القانون واتخاذ قرار مسبب لانهاء الأعمال، ومراجعة السجلات والحصول على النشرات الخاصة بالمطالبات المحتملة. المكون النفسي ينطوي على السماح للموظف ان يترك العمل في الشركة بكرامة. المكون الاجتماعي ينطوي على النظر في أثر الإنهاء على باقي الموظفين والعالم الخارجي.

خامساً: الاجازة

قد يكون بعض الأشخاص محظوظين بشغل وظيفة متميزة، فهم يقومون بمهام متعددة بشكل ابداعي من دون الشعور بالتعب، ويتمتعون بمستوى عالٍ من الانتاجية. قد يفضل بعض الأشخاص الشعور بالراحة وقد يشعر بعضهم الآخر الآخر بأن عدم الراحة التي يختبرونها مزعجة الى حد كبير. ان أخذ اجازة لمدة من الوقت أمر واجب لكل من الأشخاص الذين يشعرون بالتعب في وظيفتهم كون هذه الإجازة تساعدهم على استعادة نشاطهم وعافيتهم.

ويرى (تشولكوف ، نيكولاوي وآخرون 2012 : 1) ان تمثيل أحد الأهداف المتوخاة من وضع سياسة سليمة بشأن الإجازات المرضية في أن يؤخذ في الحسبان أن الموظفين هم أعلى أصل من أصول هذه المنظمات.

سادساً: الانتقال

وهو انتقال الفرد من عمله الى عمل آخر مساو له في المسؤوليات والمركز والأجر. حيث يعبر عنه بالانتقال من وظيفة لأخرى لا بقصد الترفيع "الترقية" بل لمعالجة بعض ضرورات العمل. والانتقال وسيلة تمارسها الإدارة لوضع العاملين في مراكز تتناسب وقدراتهم وإمكاناتهم ليرتضوها ويبدلوا أحسن الجهود لصالح المنظمة. إذ أن وضع الفرد في عمل لا يستسيغه سيعكس ذلك سلباً على إنتاجيته وتصرفاته، وسيحاول ترك المنظمة ما إن تتوفر له فرصة مناسبة. ولذلك فإن المنظمات مطالبة بوضع سياسة حكيمة للنقل. (الحبيشي، 2008 : 20) نقلاً عن (زويلف مهدي، 20: 175).

سابعاً: الاستقالة

هي إنهاء خدمة الموظف بناء على طلبه أو لاتخاذ موقفاً معيناً يعده القانون بحكم الاستقالة. ويتمثل موضوع الاستقالة في رغبة الموظف في ترك العمل الوظيفي في أثناء خدمته الفعلية، وذلك تحت تأثير أسباب وعوامل عدة (كأن يكون العمل لايتفق وطبيعة الموظف، أو لاسباب أسرية خاصة، فغالباً ما



تفضل الوظائف الاستقالة لتربية أطفالهن). ان الاستقالة في القطاع الخاص تحكمها شروط وضوابط اسهل مما هو عليه الحال في الوظيفة العامة او ما يعرف بالقطاع الحكومي .

4.1.2: التنمية والتطوير :

قبل الدخول في توضيح مفهوم تنمية المنظمات بشكل عام وتطويرها والسياحة منها بشكل خاص لابد لنا والبداية من توضيح لما يدور في تصورات لدى الباحث من افكار تتعلق بهذين المصطلحين حيث ان الباحث قدم مصطلح التنمية للدلالة على التطوير والتحسين في النوع، وفيما يأتي عرض مفصل لكل واحد من هذه المصطلحات انطلاقاً من التغيرات والتوضيحات الواردة في المعاجم والقواميس في اللغة العربية .

5.1.2: التنمية: Development

يقال نما المال وغيره، ينمي نمياً ونماءً، اي زاد وكثرة كميتة فالنماء هو الزيادة، وانميت بالهمزة : انماءً، ويقال ونماء، وفي اللغة ايضاً نما ينمي وينمو وانميت الشي ونميتة اي جعلته نامياً، والتنمية لغة اي ارتفاع الشي من موضعة الى موضع اخر وفي المال بمعنى زاد وكثر وقد حظي موضوع التنمية بأهتمام كبير، خاصة من جانب المهتمين بالدراسات الانسانية، وكانت نتيجة هذا الاهتمام ان ظهرت العديد من النظريات التي تناولت موضوع التنمية، فمنها من يحاول ان يركز على الجانب الاقتصادي ومنها من يحاول على الجانب السياسي. ويعد مفهوم التنمية أهم المفاهيم العالمية في القرن العشرين، حيث أُطلق على عملية تأسيس نظم اقتصادية وسياسية متماسكة فيما يُسمى بـ "عملية التنمية"، ويشير المفهوم لعملية التحول بعد الاستقلال -في الستينيات من هذا القرن- في آسيا وإفريقيا بصورة جلية. ويرى (البكاء، 2007: 104) ان مفهوم التنمية لم يعد خاصاً بالجانب الاقتصادي، بل امتد الى الجوانب: الاجتماعية والسياسية، والثقافية والبيئية وانشطتها المختلفة، فهي عملية مترابطة من النشاطات المستدامة. ويتفق (محمد، 2009: 201) ان التنمية هي عملية شاملة لجوانب الحياة المتعددة معتمدة على تخطيط شامل وهي نتاج للبحوث الاقتصادية والاجتماعية لتحقيق اهداف واضحة الامر الذي يتطلب مشاركة ايجابية منظمة ومنسقة وواسعة من الافراد باعتبار التنمية موجهة لرفاة السكان واشباع حاجات الافراد والمجتمعات. اما (عارف، 2010: 1) فيرى ان بروز أهمية مفهوم التنمية في تعدد أبعاده ومستوياته، وتشابهه مع العديد من المفاهيم الأخرى مثل التخطيط والإنتاج والتقدم بصورة أساسية ومنذ الحرب العالمية الثانية، لم يُستعمل هذا المفهوم منذ ظهور في عصر الاقتصادي البريطاني البارز "آدم سميث" في الربع الأخير من القرن الثامن عشر وحتى الحرب العالمية الثانية الا على سبيل الاستثناء، فالمصطلحان اللذان استُخدما للدلالة على حدوث التطور المشار اليه Economic أو التقدم الاقتصادي، Material Progress في المجتمع كانا التقدم المادي Progress. وحتى عندما ثارت مسألة تطوير بعض اقتصاديات أوروبا الشرقية في القرن التاسع عشر أو التصنيع، Modernization كانت الاصطلاحات المستخدمة هي التحديث Industrialization. وفي بداية في علم الاقتصاد حيث استُخدم للدلالة كما يرى (عارف، 2008: 2) ان بروز مفهوم التنمية للدلالة على عملية إحداث مجموعة من التغيرات الجذرية في مجتمع معين؛ بهدف إكساب ذلك المجتمع القدرة على التطور الذاتي المستمر بمعدل يضمن التحسن المتزايد في نوعية الحياة لكل أفراد، بمعنى زيادة قدرة المجتمع على الاستجابة



للحاجات الأساسية والحاجات المتزايدة لأعضائه؛ بالصورة التي تكفل زيادة درجات إشباع تلك الحاجات، عن طريق الترشيد المستمر لاستغلال الموارد الاقتصادية المتاحة، وحسن توزيع عائد ذلك الاستغلال. ثم انتقل مفهوم التنمية الى حقل السياسة منذ ستينيات القرن العشرين؛ حيث ظهر كحقل منفرد يهتم بتطوير البلدان غير الأوروبية تجاه الديمقراطية. ومادامت المفاهيم الخاصة بالتنمية والتحديث والنمو والتقدم والتغير الاجتماعي متصلة ببعضه بعضا فأن على المرء ان يكون حذرا في استعمالها بدل بعضا البعض دون تمييز. ولا تستعمل كلمة التنمية Development كمرادف لكلمة النمو Growth ففي الدول النامية في اسيا وافريقيا وامريكا اللاتينية تتطلب التنمية تغييرا اجتماعيا حضاريا كما تتطلب نموا اقتصاديا وهذا يعني انه لابد من حدوث تحول كفي في الوقت الذي يتطلب فية زيادات كمية. علما بأن هناك علاقة متبادلة بينهما ولا يمكن لأحدهما ان يستمر طويلا دون الآخر. ومن هنا فأن التنمية تعني التغير والنمو وينقل (بوكفوس، 2006: 50) تعريف هيئة التنمية الدولية للولايات المتحدة الأمريكية " التنمية فعل اجتماعي يساعد الناس في المجتمع على تنظيم أنفسهم للتخطيط والتنفيذ حيث يقومون برسم الخطط الكفيلة بسد هذه الاحتياجات، وعلاج تلك المشاكل، وتنفيذ هذه الخطط، معتمدين في ذلك على الموارد إذا لزم الأمر عن طريق الخدمات والمساعدات المادية التي تقدمها الهيئات الحكومية والأهلية خارج نطاق المجتمع المحلي. كما ينقل تعريف دراسات الأمم المتحدة للسنوات 1950-1956 عن أوضاع التنمية بالتعريف القائل إن "عمليات التنمية هي تلك التي يمكن عن طريقها توجيه جهود المواطنين والحكومة لتحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية في المجتمعات المحلية ومساعدتها على المساهمة في تقدم المجتمع بأقصى طاقة ممكنة.

ومما سبق يستنتج الباحث إن التنمية عبارة عن عملية تحول من وضع الى اخر افضل منه، وهذا التحول غير مقتصر على مجال دون الآخر، بل هي عملية شاملة لجميع المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية، البيئية والتكنولوجية.

6.1.2: التطوير. Progressing

يعتبر موضوع التطوير والتحديث في الإدارة من المواضيع التي كانت ولا زالت تستحوذ على اهتمام الباحثين أكان في الجانب النظري الذي يؤسس للنظريات، أو في الجانب التطبيقي الذي يختبر النظريات ويسعى إلى تطبيقها (القحطاني، 2007: 2).

حيث اصبح لازما على منظمات اليوم ان تعي وبشكل جيد اهمية التغيير والتطوير ومواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة (ال دحوان، 2008: 2) حيث ان التطوير هو مصطلح مشتق من الأصل اللاتيني (Volume) والذي يعني إخراج الميزة أو الفائدة الكامنة داخل أي شي وكونه يركز على جودة الشيء وتحسينه وهناك تباينا الى حد ما بين الباحثين في مجال الإدارة حول البداية التاريخية للتطوير، جوهرها يمتد الى التغيير والتحسين في بلورة مفهوم التطوير ومنها مصطلح الإصلاح الإداري، ثم حركة التنظيم والأساليب والتنظيم والإنتاجية، وتبعتها مصطلحات التنمية الإدارية، والثورة الإدارية، والعصرنة الادارية، والتجديد واعادة التنظيم (أغالبى، و صالح، 2010: 1) نقلا عن (carat et al, 1998:383).



7.1.2: ابعاد التنمية والتطوير للمنظمات السياحية.

ان لكل مصطلح التنمية والتطوير اهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهذه الاهمية تزداد بمستويات اكبر بالنسبة للمنظمات السياحية، لما لهذا النشاط من مواصفات تستوجب التنمية والتطوير بشكل مستمر، وبقدر تعلق الامر بالمنظمات السياحية، فأنا بعض الباحثين يطرح ابعادا خاصة لهذه المصطلحين، حيث حدد كل من، (Muiead.A.kalal&Mahmood,B.Ridha,2006) (Radzikowski,2010). (staszek,2011) (الفضل، 2013)،

مجموعة الابعاد الخاصة في التنمية والتطوير في المنظمات السياحية وهذه الابعاد هي :

اولا:زيادة عدد المواقع السياحية:

ان عامل زيادة المواقع السياحية يعد عاملا مهما في الطلب السياحي ولاسباب قد تكون خاصة لبعض مواقع الجذب وخاصة امتلاكها مقومات سياحية تعود الى بلد آخر غير البلد التي فيه المقومات . وتبرز اهمية زيادة الموقع السياحي من حيث كونه يحدد الاطار الجغرافي للمنطقة والصفات الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية للمراكز السياحية الواقعة ضمنه من جهة، والمسافات الفاصلة بين اماكن انطلاق السياح وامكان استقبالهم مواقع الجذب والوقت اللازم لقطعها من جهة اخرى. ومن ثم فان هذا العامل يعد من المقومات الطبيعية الرئيسية التي تؤثر في نشوء السياحة وتطورها في أي منطقة (Radzikowski : 2010 : 301).

ثانيا:زيادة عدد الزبائن:

ان الاساس لتحقيق النجاح والنمو وكذا الاستمرارية في السوق يتوقف في القدرة على جذب اكبر عدد من الزبائن ثم القيام بتنمية ولائهم للمنظمة، الامر الذي يتطلب تحقيق الاستجابة الفعالة لأحتياجات ورغبات الزبائن وتدعيم مستويات رضاهم للعروض التسويقية المقدمة من طرف المنظمة والتي اضحت واقعا تقرضه الظروف والمتغيرات في بيئة الاعمال المعاصرة كما تقرضه طبقة وخصائص الزبائن انفسهم، الامر الذي جعل من معادلة النجاح لمنظمة القرن الحالي في المقام الاول وبالتالي فإن تحقيق الهدف بفعالية وكفاءة يستلزم ان تكون هناك جهود متصلة من جانب الادارة ايمانا حقيقيا بمجموعة من القيم والمبادئ التي تعكس اهمية الزبائن ومدى الاهتمام بهم يعرف الزبون بأنة الزبون: هو ذلك المشتري للخدمات الفعلي أو المتوقع ولديه الرغبة والقدرة في شراء تلك الخدمة كما أنه يمثل الهدف النهائي لأي عملية تسويقية لأنه هو مفتاح نجاح المنظمة أو فشلها (بن جروه 2011 : 1)

رابعا: تحسين الكفاءة في الأداء

تأخذ الكفاءات معناها من التطور المستمر، وعليه يجب تطوير الكفاءات من أجل السماح لها بالتأقلم مع عوامل تطور المحيط الداخلي أو الخارجي للمنظمة أو المشاركة في إحداث تغيراته، ودون شك تغيرات المحيط المتسارعة تستدعي تطوير وتنمية الموارد البشرية وكفاءاتها، حيث أصبح تطوير وصيانة الكفاءات خصوصا الأساسية يمثل أهمية إستراتيجية، نظرا لما تقدمه الكفاءات من إمكانيات لاحتلال وضعيات جديدة في السوق باعتبار الكفاءات الأساسية تمثل الميزة التنافسية، وإنها أصبحت تمثل الخزينة الحقيقية لكل مؤسسة تعمل في محيط ذي قوى كثيفة المعرفة، وبما أن حاملي المعرفة



الأساسيين في المؤسسات هم عمالها، فإن هذا يستدعي ضرورة صيانة هذا المورد الإستراتيجي وتطويره المتمثل في الكفاءات بأساليب حديثة للتحكم والتكوين والتدريب، (Alain, 2000: 38) .

خامساً: تحسين المنتجات السياحية :

إن عملية تطوير المنتج السياحي يجب أن يتم بشكل متواصل تبعاً للتطورات القائمة على أساس الميزة التنافسية العالمية وخاصة ما يتعلق منها بالمنتجات السياحية لكون الأذواق والرغبات للمستهلك في تطوير مستمر ومن هنا لا بد من تكوين قاعدة معرفية أساسية يتم الاستناد إليها في عملية التطوير المذكورة. (الفضل، 2009: 47).

سادساً: تحسين الإجراءات التسويقية :

ان على ادارة التسويق في المنظمة السياحية ان تحدد حاجات ورغبات المستهلكين، ومن ثم تحديد المنتج المناسب من أجل إشباع هذه الحاجات والرغبات، لكن التغير المستمر الذي يميز أذواق وحاجات المستهلكين نتيجة تأثير مجموعة من العوامل المتباينة، جعل من الصعب على المنظمة أن تقدم منتج واحد مناسب، ما حتم عليها القيام بتغيير هذا المنتج من اجل زيادة عدد المنتجات والتوصل الى منتج جديد أفضل، بديل له حتى يتوافق مع هذه الحاجات المتغيرة. إن تحديد هذه التغيرات وتوقع كيف يمكن أن تكون عليه في المستقبل، وتلبيتها بشكل أفضل من المنافسين بكفاءة وفعالية يتطلب التميز في الممارسات التسويقية للمنظمة، والتي من بين مخرجاتها التوصل الى تقديم منتج مبتكر يحقق الأهداف المرجوة من ورائه، إن هذا التميز يتطلب وجود الابتكار التسويقي في مجال المنتجات. (Muiead. &Mahmood, 2006: 216)

8.1.2: السياحة

ان لفظ السياحة باللغة العربية تعني الماء الجاري على وجه الأرض واصلها سيح وقد ورد في القرآن الكريم ذكر لفظة السياحة في أكثر من موضع منها قوله تعالى : {فَسِيحُوا فِي الْأَرْضِ أَرْبَعَةَ أَشْهُرٍ فِي سُورَةِ التَّوْبَةِ وَفِي السُّورَةِ نَفْسَهَا وَرَدَ قَوْلُهُ تَعَالَى : { التَّائِبُونَ الْعَابِدُونَ الْحَامِدُونَ السَّائِحُونَ } فالسياحة هي السير في الأرض أو الجري لذلك يقال للماء الدائم الجري السائح. أما في اللغة الأجنبية فان لفظة السياحة لفظة حديثة حيث لم يشع استعمالها الا في اثناء القرن الثامن عشر إذ استخدم مصطلح (tour) للتعبير عن الرحلة التي يقوم بها الشباب الانكليز في اوربا لغرض اتمام تعليمه ثم تطور المصطلح بتسمية الشباب الانكليز الذين كانوا يقومون بهذه الرحلات (tourists) ثم استخدمت الكلمة بعد ذلك في فرنسا للتعبير عن كل شخص يقوم برحلة ما لتحقيق متعة شخصية واستعارت لغات اخرى عديدة بدورها كلمتي سائح وسياحة (tourism) من اللغة الفرنسية بمعناها الضيق المقتصر على رحلة مجردة من غرض اكتساب المال ويقصد المتعة او الراحة او العناية الصحية. وللسياحة اكثر من مفهوم وكل منها يختلف عن الاخر بقدر اختلاف الزاوية التي ينطلق منها الباحث، ويمكن توضيحها كما في الجدول (2).



جدول (2) المفاهيم العامة للسياحة

ت	المصدر	التعريف
1	(Rob & I ., Daivid son, 1993: 2)	انتقال الاشخاص من محل اقامتهم لمدة قصيرة اساسها الاغراض المختلفة.
2	(Medilk,S.,2003: 1)	النشاط الأكثر شيوعا بالنسبة لمعظم الناس. وهو يتضمن أي رحلة من مكان إلى آخر، على المدى القصير أو الطويل. ، خلال أوقات الفراغ، ولأي غرض من الأغراض. باستخدام أي واسطة من النقل جوا أو برا أو بحرا .
3	(baggestephen ، 2003: 7)	انشطة الاشخاص المسافرين لغرض المكوث في الاماكن الواقعة خارج محل اقامتهم المعتادة لمدة لا تزيد عن سنة لغرض الترفيه او الاعمال او لاغراض اخرى .
4	(Swarbrooke & Horner2007: 13)	الحركة القصيرة الأمد للناس الى البعض الأماكن التي تبعد من بيئتهم الطبيعية.
5	(Fyall ,Wanhill ، 2008:4)	أي إتجاه يمثل مزيج من المنتجات والخدمات اللذان يلتقيان سوية لتلبية حاجات السائح أو مكان السفر السياحي لكي يحققان الميزّات أو التجارب المعيّنة.
6	(Wehkamp, Andy, 2009: 17)	السياحة لأغراض الترفية والتسلية ،او الاعمال التجارية.
7	(Weaver,david &Lawton,Lauran.2010 : 2)	مجموع الأنشطة والعمليات وماينتج عنها من علاقات والتفاعلات بين السياح في الاقليم او الجهة المضيفة وبين البيئات المحيطة التي تشارك في جذب ونقل وخدمات الاستضافة وارشاد السياح والزوار الآخرين .
8	Chai ,Wan,2013: 28	الحركة المؤقتة القصيرة الأجل إلى جهات خارج الأماكن الإقامة.

ومن خلال ماتقدم من استعراض بعض الكتابات لمفهوم السياحة يرى الباحث بأن السياحة هي: (كل ما يقوم به الفرد من أنشطة وفعاليات عند انتقاله الى مكان غير محل اقامته لمدة لا تقل عن 24 ساعة لإشباع حاجات نفسية او دينية او اجتماعية او اقتصادية).

9.1.2: السياحة الدينية

في غالبية البلدان الاسلامية تعد السياحة الدينية في مقدمة انواع السياحة clark, & et.al, (2012p:14) السياحة الدينية هو شكل من أشكال السياحة القائمة منذ قرون الذي لا يزال يحمل بعض ملامح الحج السليم "(VORZSAK, & MARIA, 2012: 24)

وان السياحة الدينية باعتبارها حدثا خاصا له تأثير شديد التعقيد على المجتمعات المحلية (Gil , 420: 2008 &curiel) فقد كان الدين ولا يزال دافعا رئيسيا للسفر، وان العديد من الأديان تجعل في زيارة المواقع المقدسة عملا إلزاميا لجميع أتباعها الذين يتمتعون بصحة جيدة. ومن هذا المنطلق سوف نسلط الضوء على مجموعة من المفاهيم والتعاريف التي تطرق لها الكتاب والباحثون بخصوص هذا المجال لذلك عرفت السياحة الدينية من قبل عدد من الباحثين وكما في الجدول الاتي :



جدول (3) يوضح المفاهيم للسياحة الدينية

ت	الباحث والاسم	التعريف
1	(الخضير، 1982: 67)	احد اهم انواع السياحة التقليدية والتي تمثل مصدرا هاما ومتجددا من مصادر السياحة وخير مثال على ذلك رحلات الحج والعمرة والاماكن التي شهدت احداثا دينية هامة.
2	(عبد الوهاب، 1986: 24)	الممارسات التي تقضي الى زيارة بعض الاماكن الدينية المقدسة للتبرك او كالحج او لاداء واجب ديني او للتعرف على التراث الديني لدولة ما.
3	(السيسي، 2001: 55)	ذلك النشاط السياحي الذي يقوم على انتقال السائحين من اماكن اقامتهم الى مناطق اخرى وذلك بهدف القيام بزيارات او رحلات دينية داخل وخارج الدولة لمدة من الوقت.
4	(صديقي، 2006: 23)	ذلك التدفق المنظم من السياح القادمين من الداخل أو الخارج بهدف التعرف على الأماكن الدينية وتاريخها، تتفرد بهذا النوع دول معدودة من العالم تأتي في مقدمتها المملكة العربية السعودية المشهورة بالحج والعمرة القدس في فلسطين، مناطق النجف، وكربلاء، الفاتيكان، الصين والهند لبعض الأديان والطوائف.
5	Anna, IRIMIÁS & MICHALKÓ, Gábor , 2013: 175)	السفر إلى المواقع الدينية والأضرحة والمعابد والكنائس والى الاحتفالات الدينية.

من اعداد الباحث بالاعتماد على الادبيات

ويرى الباحث ان التعريف الاجرائي للسياحة الدينية هو (إن السياحة الدينية هي التدفق المنظم من السواح القادمين من الداخل او الخارج بهدف زيارة الأماكن الدينية المقدسة للتبرك أو لأداء واجب ديني او للتعرف على التراث الديني للدولة وكذلك اشباع الواعز الديني للسائح بما يمثله من قيم روحية لهذا الدين أو المعتقد.

10.1.2: وصف لمجتمع البحث :

اولا :المراقد الدينية المقدسة :

المقصود بالمراقد الدينية تلك الاماكن التي يمارس فيها الإنسان طقوس العبادة مثل الصلاة وقراءة القرآن، وغيرها على اعتبار ان تلك الأماكن اقرب الى الله عز وجل اذ تضم بداخلها قبور الاولياء الصالحين، وتشكل تلك الاضرحة النواة الاساسية لتطور تلك المدينة. (النجم ، 2012: 161) نقلا من (العيسى ،علي عباس علي، 2004: 24).وتعد محافظة النجف اهم المحافظات في العراق لكونها التي تحتوي على كثير من العتبات المقدسة ذات الاهمية الروحية بالنسبة للمسلمين كافة، حيث يوجد فيها الروضة الحيدرية المطهرة والمتضمنة لمرقد الامام علي بن ابي طالب عليه السلام، وكذلك مرقد ابنته السيدة خديجة، ومرقد كل من أنبياء الله الصالحين هود وصالح، ومرقد سفير الإمام الحسين بن علي ابن ابي طالب الى الكوفة، مسلم بن عقيل بن ابي طالب عليه السلام، ومرقد عدد من الصحابة منهم هاني بن عروة، وميثم بن يحيى التمار ،والمختار الثقفي، وكميل بن زياد الكوفي، وصافي الصفا وغيرها من المراقد والمقامات الاخرى.

ثانيا: الفنادق السياحية :

ان الفنادق هي واحدة من حقول الأعمال التي يرتبط نجاحها بمواكبة التغيرات المستمرة بتفضيلات وأذواق ضيوفها.(عبد الرزاق ، 2013: 793).إن مصطلح فندق من الممكن إرجاعه الى أي نوع من



أنواع منظمات الإقامة وبمفهوم أوسع الفندق (هو مبنى مصمم خصيصاً لتوفير الإقامة للمسافرين مع وجود خدمة الأغذية والمشروبات في المنظمة نفسها ، وتعد منظمات الإقامة السياحية وأولاًها بالاهتمام لأنها تمثل واحداً من الأعمدة الثلاث التي تقوم عليها ظاهرة السياحة ، السفر ، الإقامة ، الترفيه وهي تعبر عن عنصر الإقامة . (يوسف، 2005:ص7). تسمى الخدمات الفندقية بصناعة الضيافة وتشمل خدمات الإقامة والطعام والشراب والترفيه وهي اليوم من أكبر الصناعات في العالم وتزدخر بمستقبل زاهر، إن ازدهار الحركة السياحية في محافظة النجف الأشرف ولاسيما في السنوات الأخيرة أدى الى زيادة أعداد الفنادق بشكل ملحوظ جداً، وقد بلغ عدد الفنادق لحد الان 277 فندقاً موزعة حسب درجات تصنيفها ممتازة ، أولى، ثانية،ثالثة، رابعة .

ثالثاً: شركات السفر والسياحة:

تمثل السياحة رافداً مالياً مهماً وأن العديد من الدول يعتمد اقتصادها على ماتدره الأنشطة السياحية من إيرادات، ويؤدي نشاط النقل ومايرتبط بها من شركات سفر وسياحة دوراً هاماً لما يؤديه من خدمات توزيعية حيث تتجسد أهمية النقل ليس في نشاط السياحة فحسب وانما في مختلف الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية من حيث الدعم اللوجستي الذي يقدمه لجميع الأنشطة الاقتصادية او انه نشاطاً توزيعياً ومحرك للعملية الإنتاجية ويسهم في تشغيل الأيدي العاملة ويعتبر النقل وسيلة هامة لتسويق الفعاليات السياحية.

رابعاً: المطاعم السياحية:

يعد الإطعام من الخدمات المهمة التي تختص بها المنظمات والمنظمات المستقبلية للسواح وخاصة الفنادق والمطاعم إذ يعد عاملاً أساسياً بالنسبة للتنمية السياحية وهو عامل محفز لإقبال السواح الى المكان.

1.3: الجانب العملي

يختص هذا الفصل في عرض عملية التحليل الاحصائي وكذلك استخدام مجموعة من الاساليب الكمية في تحليل دوران العمل في المواقع السياحية عينة البحث وكذلك عرض اهم السيناريوهات الخاصة بدوران العمل والتنمية والتطوير.

3. 2: تحليل آراء أفراد عينة البحث حول متغيرات البحث واستجاباتهم

يتضمن هذا المبحث عرض البيانات التي اظهرتها استمارة الاستبيان وتحليلها وذلك من خلال تحليل اراء عينة البحث حول متغيرات البحث المتمثلة بالمحاور السبعة واجاباتها (الفصل، العجز، التقاعد، الانتهاء، الاجازة، الانتقال، الاستقالة). استعمل لهذا الغرض مقياس ليكرت ثلاثي التدرج واعتمد معيار الاختبار المتمثل بالوسط الفرضي البالغ (2) معيار لقياس الدرجة المستحصل عليها وتقويمها من اجابات افراد عينة الدراسة. تم عمل جداول التوزيع التكراري لمتغيرات البحث لاستخدامها في اغراض عملية التحليل الاحصائي الوصفي بهدف الحصول على الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان المئوية.



3.3: العرض التفصيلي لآراء افراد عينة البحث واستجاباتها على مستوى كل متغير من متغيرات الدراسة:

سيتم توضيح الوصف التفصيلي لآراء واستجابات افراد عينة البحث على مستوى كل متغير من متغيرات البحث وعلى النحو الاتي:

1- حساب متوسط درجات فقرات كل محور من محاور الاستبيان لدى افراد عينة الدراسة:

قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية لدرجات افراد العينة على فقرات محاور البحث وكما يبينها جدول (4):

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لدرجات افراد العينة على فقرات

محاور البحث فقرات (ن=260)

المحور	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	المرتبة
الفصل	1	2.39	0.77	56.4	4
	2	1.85	0.85	29.6	6
	3	2.37	0.77	54.5	5
	4	2.47	0.78	65.0	3
	5	2.60	0.65	68.5	1
	6	2.49	0.77	65.4	2
اجمالي المحور		2.36	0.76	56.5	2
العجز	1	2.57	0.71	69.6	3
	2	2.45	0.74	59.9	6
	3	2.54	0.67	63.4	5
	4	2.61	0.65	70.0	2
	5	2.65	0.63	73.5	1
	6	2.55	0.72	68.1	4
اجمالي المحور		2.56	0.69	67.4	1
التقاعد	1	2.03	0.86	38.5	5
	2	2.25	0.79	46.9	3
	3	2.01	0.86	37.4	6
	4	2.40	0.78	58.4	1
	5	2.27	0.77	46.5	4
	6	2.40	0.76	56.8	2
اجمالي المحور		2.23	0.80	47.4	6
الانتهاء	1	2.19	0.87	49.0	4
	2	2.05	0.82	35.8	5
	3	1.93	0.83	31.1	6
	4	2.48	0.71	61.1	1
	5	2.45	0.75	61.1	2
	6	2.38	0.76	55.3	3



5	48.9	0.79	2.25	اجمالي المحور	
1	67.3	0.72	2.54	1	الاجازة
2	64.6	0.72	2.51	2	
6	46.7	0.82	2.22	3	
3	58.8	0.72	2.45	4	
5	47.1	0.78	2.26	5	
4	47.5	0.76	2.29	6	
3	55.3	0.75	2.38	اجمالي المحور	
6	40.5	0.85	2.08	1	الانتقال
2	49.8	0.82	2.26	2	
5	42.0	0.80	2.18	3	
4	44.4	0.87	2.12	4	
3	45.9	0.81	2.22	5	
1	51.8	0.74	2.36	6	
7	45.7	0.81	2.20	اجمالي المحور	
4	53.7	0.82	2.31	1	الاستقالة
5	49.8	0.80	2.28	2	
3	57.6	0.79	2.39	3	
1	64.2	0.73	2.50	4	
6	40.5	0.84	2.10	5	
2	63.4	0.74	2.49	6	
4	54.9	0.79	2.34	اجمالي المحور	
	53.73	0.77	2.33	اجمالي الاستبيان	

من اعداد الباحث بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية.

يبين الجدول (4) نتائج تحليل اراء افراد العينة واستجاباتهم البالغ عددهم (260) حيث تضمن الجدول الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاوزان المئوية لفقرات كل محور .

بلغ الوسط الحسابي العام (2.33) وهو أكبر من معيار الاختبار البالغ (2) وبانحراف معياري قدره (0.77) ونسبة اتفاق عامة بلغت (53.7)

4.3: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث واختبارها وقياس اثر متغير دوران العمل في تنمية السياحة الدينية وتطويرها:

سوف نتطرق الى تحليل واختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث وكذلك عملية اختبار الفرضيات .

1.4.3: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث واختبارها:

يحتوي هذا المبحث على علاقات الارتباط واختبارها بين متغيرات البحث التي تضمنتها الفرضية الرئيسة الثانية والثالثة وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية ، استعمل لهذا الغرض معامل ارتباط بيرسون وتم اختبار معاملات الارتباط المحسوبة باستخدام احصاءات الاختبار (t) لمعرفة معنوية العلاقة بين متغيرات.



2.4.3 : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

من اجل اعطاء اجابة دقيقة بشأن اثبات صحة الفرضية الرئيسية الثانية او عدم صحتها والقائلة بانه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين دوران العمل وتنمية السياحة الدينية وتطويرها " ينبغي اولاً اختبار صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها او عدم صحتها وكما يأتي:

جدول (5) نتائج قياس العلاقة واختبارها بين الفصل وابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

الفصل			المتغير المستقل
القيمة المعنوية (p)	قيمة (t) المحسوبة	معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	6.908	0.397	زيادة عدد المواقع
0.000	8.116	0.453	زيادة عدد الزبائن
0.000	7.090	0.406	زيادة عدد المنتجات
0.000	6.842	0.394	تحسين كفاءة الأداء
0.000	7.497	0.425	تحسين المنتج السياحي
0.000	6.915	0.397	تحسين إجراءات التسويق

قيمة (t) الجدولية ($\alpha \leq 0.01$, df, 260) = 2.596

من اعداد الباحث بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية.

جدول (6) نتائج قياس العلاقة واختبارها بين العجز وابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

العجز			المتغير المستقل
القيمة المعنوية (p)	قيمة (t) المحسوبة	معامل الارتباط	المتغير التابع
0.001	3.431	0.210	زيادة عدد المواقع
0.000	7.541	0.427	زيادة عدد الزبائن
0.000	9.130	0.496	زيادة عدد المنتجات
0.000	8.815	0.483	تحسين كفاءة الأداء
0.000	11.061	0.569	تحسين المنتج السياحي
0.000	10.526	0.550	تحسين إجراءات التسويق

قيمة (t) الجدولية ($\alpha \leq 0.01$, df, 260) = 2.596

من اعداد الباحث بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية.

جدول (7) نتائج قياس العلاقة واختبارها بين التقاعد وابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

التقاعد			المتغير المستقل
القيمة المعنوية (p)	قيمة (t) المحسوبة	معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	8.081	0.452	زيادة عدد المواقع
0.000	8.176	0.456	زيادة عدد الزبائن
0.000	8.925	0.488	زيادة عدد المنتجات
0.000	8798	0.483	تحسين كفاءة الأداء
0.000	10.854	0.562	تحسين المنتج السياحي
0.000	7.783	0.438	تحسين إجراءات التسويق

قيمة (t) الجدولية ($\alpha \leq 0.01$, df, 260) = 2.596

من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.



1) اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

جدول (8) نتائج قياس العلاقة واختبارها بين الانهاء وابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

الانهاء			المتغير المستقل
القيمة المعنوية (p)	قيمة (t) المحسوبة	معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	7.436	0.422	زيادة عدد المواقع
0.000	11.194	0.574	زيادة عدد الزبائن
0.000	10.901	0.564	زيادة عدد المنتجات
0.000	6.950	0.399	تحسين كفاءة الأداء
0.000	8.226	0.458	تحسين المنتج السياحي
0.000	7.201	0.411	تحسين إجراءات التسويق

قيمة (t) الجدولية ($\alpha \leq 0.01$) (df, 260) = 2.596

من اعداد الباحث بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية.

جدول (9) نتائج قياس العلاقة واختبارها بين الاجازة وابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

الانهاء			المتغير المستقل
القيمة المعنوية (p)	قيمة (t) المحسوبة	معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	5.243	0.312	زيادة عدد المواقع
0.000	5.592	0.331	زيادة عدد الزبائن
0.000	9.543	0.513	زيادة عدد المنتجات
0.000	7.013	0.402	تحسين كفاءة الأداء
0.000	10.924	0.565	تحسين المنتج السياحي
0.000	7.766	0.437	تحسين إجراءات التسويق

قيمة (t) الجدولية ($\alpha \leq 0.01$) (df, 260) = 2.596

من اعداد الباحث بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية.

جدول (10) نتائج قياس العلاقة واختبارها بين الانتقال وابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

الانتقال			المتغير المستقل
القيمة المعنوية (p)	قيمة (t) المحسوبة	معامل الارتباط	المتغير التابع
0.000	4.147	0.251	زيادة عدد المواقع
0.000	6.081	0.356	زيادة عدد الزبائن
0.000	6.949	0.399	زيادة عدد المنتجات
0.000	7.072	0.405	تحسين كفاءة الأداء
0.000	7.159	0.409	تحسين المنتج السياحي
0.000	7.409	0.421	تحسين إجراءات التسويق

قيمة (t) الجدولية ($\alpha \leq 0.01$) (df, 260) = 2.596

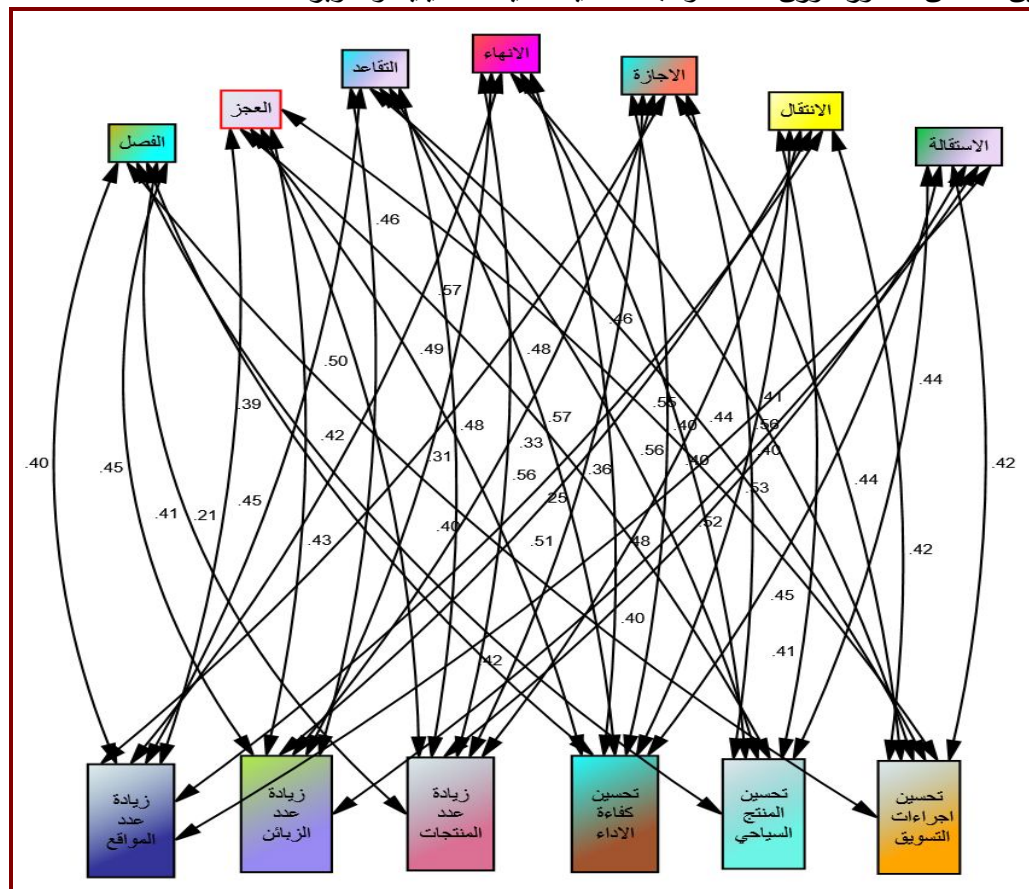
من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

جدول (11) نتائج قياس العلاقة واختبارها بين الاستقالة وأبعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

المتغير المستقل المتغير التابع	الاستقالة		
	معامل الارتباط	قيمة (t) المحسوبة	القيمة المعنوية (p)
زيادة عدد المواقع	0.479	8.725	0.000
زيادة عدد الزبائن	0.525	9.841	0.000
زيادة عدد المنتجات	0.529	9.960	0.000
تحسين كفاءة الأداء	0.445	7.946	0.000
تحسين المنتج السياحي	0.438	7.777	0.000
تحسين إجراءات التسويق	0.416	7.308	0.000

قيمة (t) الجدولية ($\alpha \leq 0.01$) (df, 260) = 2.596

من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية وعلى ضوء ما تقدم في نتائج اختبار الإحصاءات للفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية وصحة ثبوت الفرضيات الفرعية السبعة بتأكيد العلاقة ذات الدلالة المعنوية بين المتغيرات المستقلة المتمثلة بمحاور دوران العمل والمتغيرات التابعة ممثلة بأبعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها فان هذا يقودنا الى قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على ان "هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من محاور دوران العمل و أبعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها



شكل (2) مخطط لعلاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة



3.4.3: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

من اجل اعطاء اجابة دقيقة بشأن اثبات صحة الفرضية الرئيسية الثالثة او عدم صحتها والقائلة بانه " هناك تأثير ذو دلالة معنوية لمحاور دوران العمل في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها " ينبغي اولا اختبار صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها او عدم صحتها وكما يأتي:

جدول (12) نتائج تقدير معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير محور الفصل في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

المتغير المستقل المتغير التابع	محور الفصل		قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²
	B1	B0		
زيادة عدد المواقع	0.384	1.393	47.725	0.158
زيادة عدد الزبائن	0.445	1.185	65.872	0.205
زيادة عدد المنتجات	0.384	1.324	50.215	0.165
تحسين كفاءة الأداء	0.338	1.637	46.818	0.155
تحسين المنتج السياحي	0.361	1.513	56.202	0.181
تحسين إجراءات التسويق	0.382	1.521	47.811	0.158

قيمة F الجدولية (($df(1,259); \alpha \leq 0.01$)) $8.0 =$

من اعداد لباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

جدول (13) نتائج تقدير معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير محور العجز في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

المتغير المستقل المتغير التابع	محور العجز		قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²
	B1	B0		
زيادة عدد المواقع	0.207	1.770	11.774	0.040
زيادة عدد الزبائن	0.427	1.143	56.865	0.182
زيادة عدد المنتجات	0.478	1.007	83.350	0.246
تحسين كفاءة الأداء	0.422	1.354	77.712	0.234
تحسين المنتج السياحي	0.492	1.105	122.357	0.324
تحسين إجراءات التسويق	0.538	1.045	110.803	0.303

قيمة F الجدولية (($df(1,259); \alpha \leq 0.01$)) $8.0 =$

من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

جدول (14) نتائج تقدير معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير محور التقاعد في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

المتغير المستقل المتغير التابع	محور التقاعد		قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²
	B1	B0		
زيادة عدد المواقع	0.429	1.343	65.309	0.204
زيادة عدد الزبائن	0.440	1.256	68.847	0.208
زيادة عدد المنتجات	0.454	1.220	79.661	0.238
تحسين كفاءة الأداء	0.447	1.528	77.660	0.233
تحسين المنتج السياحي	0.469	1.320	117.817	0.316
تحسين إجراءات التسويق	0.404	1.501	60.571	0.192

قيمة F الجدولية (($df(1,259); \alpha \leq 0.01$)) = 8.0

من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

جدول (15) نتائج تقدير معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير محور الانهاء في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

المتغير المستقل المتغير التابع	محور الانهاء		قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²
	B1	B0		
زيادة عدد المواقع	0.352	1.508	55.297	0.178
زيادة عدد الزبائن	0.486	1.144	125.315	0.330
زيادة عدد المنتجات	0.460	1.197	118.829	0.318
تحسين كفاءة الأداء	0.295	1.771	48.300	0.159
تحسين المنتج السياحي	0.336	1.612	67.660	0.210
تحسين إجراءات التسويق	0.340	1.658	51.848	0.169

قيمة F الجدولية (($df(1,259); \alpha \leq 0.01$)) = 8.0

يستدل من الجدول (13) ان الانهاء له القدرة على التأثير في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

جدول (16) نتائج تقدير معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير محور الاجازة في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

المتغير المستقل المتغير التابع	محور الاجازة		قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²
	B1	B0		
زيادة عدد المواقع	0.253	1.698	27.486	0.097
زيادة عدد الزبائن	0.272	1.589	31.271	0.109
زيادة عدد المنتجات	0.407	1.264	91.076	0.263
تحسين كفاءة الأداء	0.289	1.747	49.189	0.162
تحسين المنتج السياحي	0.402	1.409	119.331	0.319
تحسين إجراءات التسويق	0.352	1.585	60.305	0.191

قيمة F الجدولية (($df(1,259); \alpha \leq 0.01$)) = 8.0

من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية



جدول (17) نتائج تقدير معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير محور الانتقال في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	محور الانتقال		المتغير المستقل المتغير التابع
		B1	B0	
0.063	17.197	0.243	1.765	زيادة عدد المواقع
0.127	36.980	0.349	1.467	زيادة عدد الزبائن
0.159	48.293	0.377	1.400	زيادة عدد المنتجات
0.164	50.008	0.347	1.670	تحسين كفاءة الأداء
0.167	51.245	0.347	1.601	تحسين المنتج السياحي
0.177	54.895	0.403	1.533	تحسين إجراءات التسويق

قيمة F الجدولية $(df(1,259); \alpha 2 \leq 0.01) = 8.0$

من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

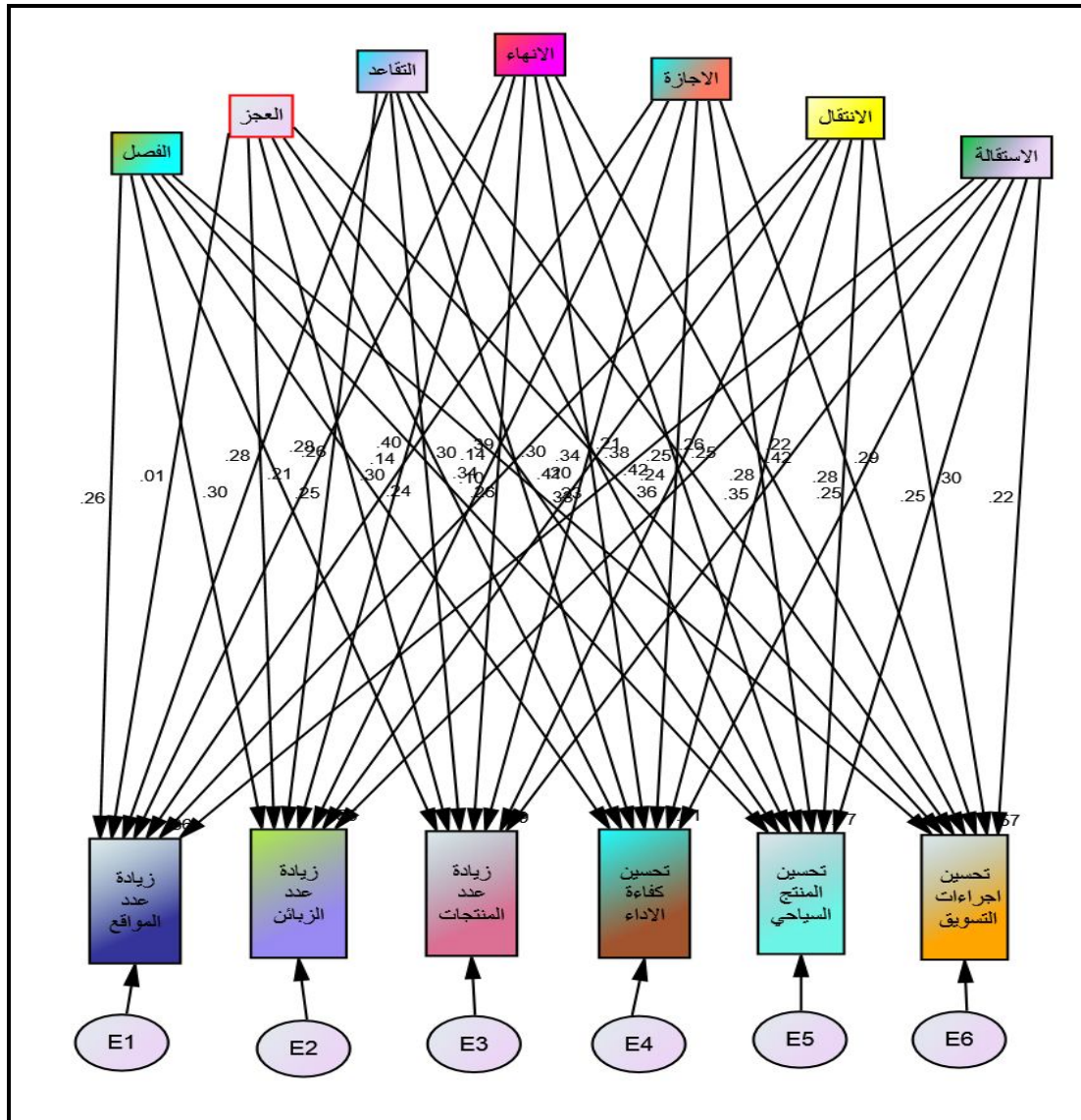
جدول (18) نتائج تقدير معالم نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير محور الاستقالة في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	محور الاستقالة		المتغير المستقل المتغير التابع
		B1	B0	
0.230	76.119	0.438	1.273	زيادة عدد المواقع
0.275	96.846	0.487	1.095	زيادة عدد الزبائن
0.280	99.202	0.473	1.122	زيادة عدد المنتجات
0.198	63.134	0.361	1.588	تحسين كفاءة الأداء
0.192	60.486	0.352	1.542	تحسين المنتج السياحي
0.173	53.404	0.378	1.538	تحسين إجراءات التسويق

قيمة F الجدولية $(df(1,259); \alpha 2 \leq 0.01) = 8.0$

من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية

بناءً على ما تقدم وحيث ان نتائج الاختبارات الاحصائية اثبتت صحة الفرضيات الفرعية السبع وظهرت التأثير المعنوي لمتغيرات دوران العمل كل على انفراد في متغيرات تنمية السياحة حسب الشكل رقم (3) الاتي



شكل (3) مخطط يوضح علاقات التأثير لمتغيرات دوران العمل في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

1.4: الاستنتاجات

يستعرض هذا المبحث أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الباحثة في هذه البحث من الناحيتين العامة والجانب العملي وهي كما يأتي:

1.1.4: الاستنتاجات العامة:

- إن مفهوم دوران العمل كان ولا يزال موضع اهتمام الاكاديميين والممارسين في مجال الادارة لما له من تأثير ايجابي وسلبى على تنمية المنظمة وتطويرها وما يترتب على ذلك من نجاحها في تحقيق اهدافها ، وذلك من خلال الحركة للعاملين فيها من مكان العمل الى مكان اخر .



- إن أهمية دوران العمل تتجلى عبر حالة دوران العاملين للبحث عن تكامل في المعرفة، حيث يتم التدوير داخل اقسام المنظمة وشعبها من اجل تكامل المعرفة عن النشاط الرئيسي للمنظمة وتقديم حلول جديدة ومبتكرة لمشاكل العمل في المنظمات من خلال التعرف على الكثير من الخبرات والتجارب في اثناء الدوران العملي . وكذلك حالة دوران العمل من اجل الحصول على متطلبات معينة .واخيرا لاهداف وقائية والذي يتم بموجبة نقل العاملين بين مواقع مختلفة من اجل تقادي عقد الاتفاقات وتحديد الصفقات وخاصة في المواقع السياحية ومواقع اتخاذ القرارات واللجان مثل المقاولات وغيرها.
- إن تعدد وتنوع الاسس التي اعتمدها الباحثون في تصنيف انواع دوران العمل ادى الى ظهور انواع متعددة لدوران العمل.
- إن قوة استراتيجية التنمية والتطوير في المنظمات تكمن في قدرة المنظمات على التطبيق الناجح لهذه الاستراتيجية من خلال الاعتماد على آليات التطبيق المتمثلة في نوعية وكمية الخدمات المقدمة التي تلائم الفرص المتاحة ،واختيار المناسب منها من خلال التفقيح الشديد لها ،وإن العامل النهائي للنجاح يعتمد على التقويم السريع للإدارة العليا والتغذية العكسية من خلال الزبائن.
- يأخذ دوران العمل وجها سلبيا يتمثل في ترك العمل عند الحصول على اجور وامتيازات اعلى من منافسة و ابعاد العاملين في موقع معين بسبب اجراءات ادارية سواء كانت عقوبة او ترقية وكذلك بسبب حالات الزواج او المرضي او الوفاة ام التقاعد وغير ذلك.
- تتعرض المنظمة التي تهمل قياس معدل دوران العمل لديها بصورة دورية الى تدهور سريع في الاداء وذلك في حال عدم قدرتها على تشخيص اسباب ارتفاع او انخفاض المعدل المذكور والاناث.
- إن التنمية والتطوير عبارة عن نقلة نوعية وكمية من وضع الى اخر افضل منه ،وهذه النقلة غير مقتصرة على مجال دون الاخر ،بل هي عملية شاملة لجميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية ،السياسية ،الثقافية ،البيئية والتكنولوجية.

2.1.4: الاستنتاجات المتعلقة بالجانب العملي.

- (1) ان تأثير الفصل كان متقاربا من حيث قوة التأثير في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها.
- (2) ان تأثير العجز كان متقاربا من حيث قوة التأثير في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها، ما عدا تأثيره في زيادة عدد المواقع فقد كانت قيم التأثير ضعيفة بالمقارنة مع بقية الابعاد.
- (3) ان تأثير التقاعد كان متفاوتا من حيث قوة التأثير في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها، حيث سجل اعلى قوة تأثير على تحسين المنتج السياحي وقل قوة تأثير في تحسين إجراءات التسويق فيما جاءت قوة التأثير متقاربة في بقية الابعاد.
- (4) ان تأثير الانهاء كان متفاوتا من حيث قوة التأثير في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها، حيث سجل اعلى قوة تأثير على زيادة عدد الزبائن وقل قوة تأثير في تحسين كفاءة الإنتاج.



- (5) ان تأثير الاجازة كان متفاوتا من حيث قوة التأثير في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها، حيث سجل اعلى قوة تأثير على تحسين المنتج السياحي واقل قوة تأثير في زيادة عدد المواقع.
- (6) ان تأثير الانتقال كان متقاربا من حيث قوة التأثير في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها.
- (7) ان تأثير الاستقالة كان متقاربا من حيث قوة التأثير في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها.
- (8) على ضوء نتائج اختبار الإحصاءات للفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية وصحة ثبوت الفرضيات الفرعية السبعة بتأكيد العلاقة ذات الدلالة المعنوية بين المتغيرات المستقلة المتمثلة بمحاور دوران العمل والمتغيرات التابعة ممثلة بأبعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها فان هذا يقودنا الى قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على ان "هنالك علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من محاور دوران العمل و أبعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها .
- (9) ان نتائج الاختبارات الاحصائية اثبتت صحة الفرضيات الفرعية السبع المنبثقة عن الفرضية الثالثة واطهرت التأثير المعنوي لمتغيرات دوران العمل كل على انفراد في متغيرات تنمية السياحة الدينية وتطويرها، فاننا نقبل الفرضية الرئيسة الثالثة القائلة بان هناك تأثيراً ذا دلالة معنوية لمتغيرات دوران العمل في ابعاد تنمية السياحة الدينية وتطويرها.
- 10- إعادة ترتيب أبعاد أبعاد دوران العمل المؤثرة على التنمية والتطوير السياحة الدينية وحسب أهميتها (لأفراد مجتمع الدراسة) ، على التنمية والتطوير السياحة الدينية كالاتي (العجز ،الفصل، الاجازة، الاستقالة، الانهاء، التقاعد، الانتقال) .
- 11- إن مستوى الإجابة المرتفع (لأفراد مجتمع الدراسة) لأبعاد وفقرات دوران العمل المؤثرة على التنمية والتطوير السياحة الدينية يؤشر أهمية زيادة مستوى تبني المواقع السياحية مجتمعي البحث طرقات وأساليب جديدة ومبتكرة تمكنها من الارتقاء في مستوى الخدمات المقدمة.
- 2.4 التوصيات :
- يستعرض هذا المبحث أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث في هذه البحثين الناحيتين العامة والجانب العملي وهي كما يأتي:
- 1.2.4: التوصيات العامة :
- يتضمن هذا المبحث أهم التوصيات التي خرجت بها دراستنا الحالية.
- إنطلاقاً من الاستنتاجات النظرية والعملية التي خلصت إليها البحث الحالية قُدمت هذه التوصيات يوصي الباحث في زيادة اطلاع العاملين في المواقع السياحية مجتمع البحث بأبعاد دوران العمل ودورها على التنمية والتطوير السياحية الدينية.
- يوصي الباحث بان تعمل ادارات المواقع السياحية على تنمية علاقات الموظفين فيما بينهم وتنمية علاقاتهم مع الإدارات.
- 3 - الاهتمام براء ومقترحات الموارد البشرية العاملة بالعمل لما تؤدي التغذية العكسية من دور ايجابي يسهم في اطلاع الادارة العليا للموقع على هذه المقترحات والتوصيات.
- 4 - يوصي الباحث في أن تعمل المواقع السياحية على رفع معدل الأجر بما يتناسب مع الظروف والاحتياجات المعيشية.



5 - بما أن اليد العاملة المستخدمة في القطاع السياحي في محافظة النجف الاشرف هي يد عاملة غير مدربة في أغلبها تدريباً عالياً في تقنيات السياحة لذا يفضل وضع مقترح يشمل رؤية مستقبلية لإدارات الفنادق التي تشكل إطار الاستعانة بالخبراء الأجانب لتدريب وتطوير الكوادر البشرية الموجودة في المواقع السياحية، من خلال التعاون بين المواقع المبحوثة و العاملين في الدول الاخرى مبنية على أساس تطبيق ما تتضمنه مطالب وأهداف التنمية والتطوير السياحية وتحقيق المزيد من التواصل والتنسيق بين هذه المواقع لتجسير الفجوات التقنية والمعرفية والاقتصادية بينها .

2.2.4: التوصيات المتعلقة بالجانب العملي :

فيما يأتي مجموعة من المقترحات التي يرى الباحث أهمية دراستها مستقبلاً في إطار موضوع دراستها الحالية

- 1- إجراء دراسة عن (معوقات تنمية السياحة الدينية وتطورها) في المواقع السياحية من فنادق وشركات ومراقد دينية والمطاعم .
- 2- إعداد دراسات نظرية وتطبيقية متعمقة بشكل أكبر في متغيرات البحث الحالية وكيفية قياسها وذلك من خلال الاعتماد على هذه البحث وإسهامات معرفية سابقة ولاحقة ممكن أن تخدم مثل هذه الدراسات .
- 3- دراسة أثر ثقافة العامل على أداء العمل السياحي.
- 4- ضرورة ادراج مواقع سياحية جديدة والتي تساهم في عملية التنمية والتطوير السياحة الدينية ضمن التصنيفات المعمولة في السياحة في المحافظة كونها قد طبقت المعايير المطلوبة لهذا الغرض كما هو الحال في الفنادق و الشركات التي تضع العلامات السياحية على بواباتها من اجل كسب الزبائن وهي غير مجازة في هذا الغرض.
- 5- إعداد دراسة وبمشاركة الجهات المختصة للإستغلال الأمثل لقدرات العاملين الموجودين في المحافظة.
- 6- ان الباحث على استعداد لأن يشارك في اي جهد بحثي ايا من المواقع السياحية عينة الداسة او في مجتمع البحث بشكل عام من اجل السيطرة على دوران العمل وتسخيها لخدمة المواقع السياحية في محافظة النجف الاشرف وتطويرها.

المصادر والمراجع

اولاً: المصاد العربية :

1. ابو نجمة، حماده (2009) "إنهاء الإستخدام بمبادرة من من صاحب العمل " دراسة تحليلية للواقع التشريعي والتطبيق العملي .
2. آل دحوان ،عبد الله بن سعيد(2008)" دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع"رسالة ماجستير في الادارة العامة، المملكة العربية السعودية وزارة التعليم العالي جامعة الملك سعود كلية إدارة الأعمال قسم الإدارة.



3. البكاء، محمد عبدالمطلب (2007) "الديمقراطية وحقوق الإنسان ودورها في تحقيق التنمية المستدامة" بحث منشور في مجلة الباحث الاعلامي، العدد التاسع، حزيران. مركز دراسات الموصل.
4. بن جروه، حكيم (2011) "تسويق العلاقات من خلال الزبون مصدر لتحقيق المنافسة واكتساب ميزة تنافسية" الملتقى الدولي الرابع حول: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، نوفمبر .
5. بوكفوس، هشام (2006) "اساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك فرجيوة" رسالة ماجستير مقدمة الى قسم علم الاجتماع والديموغرافيا في كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
6. تشولوكوف، نيكولاي و جيرار، بيرو و جانغ، بيشان، (2012) " عملية إدارة الإجازات المرضية في منظومة الأمم المتحدة " نشرة استعراضية تصدر عن وحدة التفتيش المشتركة، الامم المتحدة جنيف .
7. الحبيشي، سمير عبد الله قاسم (2008) "الدوران الداخلي للموظفين واثرة في ادائهم " دراسة ميدانية في شركة ناتكو المحدودة بحث مقدم لأستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس، جامعة العلوم والتكنولوجيا، كلية العلوم الادارية والانسانية، قسم ادارة الاعمال، الجمهورية اليمنية .
8. حسن، مرشح مؤيد، (2011) "الحياة الاجتماعية لما بعد التقاعد دراسة ميدانية للمتقاعدين في مدينة الموصل " بحث منشور في مجلة دراسات موصلية العدد 32 ، اذار. كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل
9. الخضيرى، محسن احمد (1982) "التسويق السياحي مدخل متكامل " مكتبة مدبولي، القاهرة.
10. السيسى، ماهر عبد الخالق (2001) "مبادئ السياحة"، الطبعة الاولى، مجموعة النيل للطباعة والنشر، القاهرة.
11. شفيق، شاكر، (2010)، "اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية رسالة ماجستير، جامعة بومرداس، الجزائر .
12. صديقي، سعاد (2006) "دور البنوك في تمويل المشاريع السياحية "دراسة حالة ، بنك الجزائر الخارجي، وكالة جيجل "رسالة ماجستير، العلوم، جامعة مستوري -قسنطينية -الجزائر .
13. الطائي، يوسف حجيم، والموسوي، سنان والعبادي، هاشم ، (2009) "إدارة الموارد البشرية"، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.
14. عارف، نصر . (2008) " في مفاهيم التنمية ومصطلحاتها"، مجلة ديوان العرب، حزيران.
15. عارف، نصر (2010) "مفهوم التنمية " كلية العلوم السياسية - جامعة القاهرة. مقال منشور في الموقع التالي www.pdfactory.com
16. عارف، نصر (2010) "مفهوم التنمية " كلية العلوم السياسية - جامعة القاهرة. مقال منشور في الموقع التالي www.pdfactory.com



17. عبد الرزاق، محمد زكي، (2013) "تدريب وتطوير العاملين في الأقسام التنفيذية وعلاقته في معدل التشغيل الفندقي دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري فنادق الدرجة الممتازة" بحث منشور في مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 77. الجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد.
18. عبد الوهاب، صلاح الدين، (1986) "السياحة الدولية نظريتها واتجاهاتها ومقدمات صناعتها واسس تنميتها في مصر" دار الهنا للطباعة والنشر، القاهرة.
19. الغالي، ماهر محسن وصالح، احمد علي (2010) "التطوير التنظيمي مدخل تحليلي. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
20. الفضل، مؤيد عبد الحسين، (2009) "تطوير المنتج على اساس تراكم المعرفة الداخلي والخارجي دراسة تحليلية في ظل البيئة التنافسية للسوق العراقية" بحث منشور في مجلة كلية الادارة والاقتصاد، العدد 74، جامعة الكوفة .
21. الفضل، مؤيد عبد الحسين، (2013) "تنمية وتطوير السياحة الدينية في محافظة النجف الاشرف في ظل مؤثرات البيئة الداخلية والخارجية للفترة من 2003 - 2010. بحث مقبول للنشر في مجلة العلوم الاسلامية .
22. القحطاني، محمد بن باني (2007). "معوقات التطوير التنظيمي وحلولها دراسة مسحية على الاجهزة على الحكومية المركزية بمدينة الرياض" رسالة ماجستير. الرياض. جامعة الملك سعود.
23. القرشي، ماجد فهد سعود (2010). "ضغوط العمل واثرها في دوران العمل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية" رسالة ماجستير. الرياض. جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
24. النجم، احمد عبد الكريم كاظم، (2012) "تحليل سياحي لمقومات السياحة الدينية لمدينة كربلاء المقدسة" بحث منشور في مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية.
25. هاشم، محمود زكي. ، (1989) "دارة الموارد البشرية". الكويت: دار السلاسل للتوزيع والنشر.
26. يوسف، احمد محمود (2005) "صناعة الضيافة" مكتبة بستان المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية .
27. المصاد الاجنبية :
28. Abdali , F. , (2011) " Impact of Employee Turnover on Sustainable Growth of organization in Computer Graphics Sector of Karachi, Pakistan", Afro Asian Journal of Social Sciences , Volume 2, No. 2.4.
29. Agnes, M., (1999). "Webster's New World College Dictionary" (4th Edition). New York NY:Macmillan USA.
30. Alain Meignant,(2000) " Ressources humaines:déployer la stratégie, éd" : Liaisons, Paris.
31. Anna ,IRIMIÁS & MICHALKÓ, Gábor , (2013) " Religious tourism in Hungary – an integrative framework" Hungarian Geographical Bulletin 62 (2) 175–196.
32. Arokiasamy , Anantha Raj,(2013) "A Qualitative Research on Causes and Effects of Employee Turnover in the Private Sector in Malaysia" Journal of Scientific Research 16 (11): 1532-1541.
33. Bagestephen ,j., (2003) "tourism management ",Bulter wonrth



34. Chai ,Wan, (2013) "**tourism and hospitality Study** " The Government of the Hong Kong Special Administrative Region.
35. Clarke, Alan & Jancsik, András & Lábodi, István & Ágnes Raffay, (2012)" **Sustaining The Religious Tourism Experience**" Reflections From The Recultivatur Project Sustainable Religgios Tourism Command ,Obstacles &Challenges 26 Th-28 October, University Of Pannonia Veszprém Hungary.
36. Currivan, D., B., (1999, winter)." The casual order of job satisfaction and organizational commitments in models of employee turnover". Human Resources Management Review, 9.
37. DEEPA, E., & M., STELLA ,M.,(2012)" EMPLOYEE TURNOVER IN "IT" INDUSTRY WITH SPECIAL REFERENCE TO CHENNAI CITY- AN EXPLORATORY RESEARCH" International Journal of Multidisciplinary Research Vol.2 Issue 7, July, ISSN 2231 5780.
38. Dwomoh, Gabriel& Korankye,Thomas,(2012)" Labour turnover and its impact on performance of Banks in Ghana" European Journal of Business and Management Vol 4, No.7.
39. Emily ,Masemola, S. ,(2011) " Employee Turnover Intentions, Organisational Commitment And Job Satisfation In A Post-Merger Tertiary Institution" The Case Of The University Of Limpopo" The Degree Of Master Of Business Administration (Mba) In Human Resource Management In The Faculty Of Management And Law (Turfloop Graduate School Of Leadership) At The University Of Limpoposouth Africa Supervisor: Ms Mf Rangongo.
40. Fyall, A., (2008). "**Managing visitor attractions: new directions. Oxford**" Butterworth Heineman.
41. Gil,Angeles Rubio& curiel ,Javier Esteban curiel, (2008)" **religious Events as a special interest tourism A Spanish exper ience**" pasos .Revsta de turismoy patremonio culture issn 1695 -7121 exper ience" vol 6 no.419-433.
42. HONYENUGA , BEN Q., & ADZOYI , PAULINA N. (2012)" THE INFLUENCE OF RETENTION STRATEGIES ON LABOUR TURNOVER IN THE HOSPITALITY INDUSTRY IN GHANA" International Journal of Multidisciplinary Research Vol.2 Issue 3, March, ISSN 2231 5780 .
43. Ishmael, Omah ,& p.,I.Osamor, & Abraham, Ojo Agbodu A. ,(2012) " LABOR TURNOVER: A Monstrous Development in a Mono-Cultural Capitalist Economy" Australian Journal of Business and Management Research Vol.2 No.02 [39-47].
44. Long, Choi, S. & Ajagbe, Musibau, A. & Nor , Khalil, M.& Suleiman, Ebim, S. (2012)" Approaches to Increase Employees' Loyalty: A Review on Employees' turnover Models "Management and Human Resource Development, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 Johor Bahru – Malaysia, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 6(10): 282-291, ISSN 1991-8178.
45. Medilk,S.,(2003) " **Dictionary of Travel,Tourism and Hospitality**" Third edition Printed and bound in Great Britain.



46. Muead, A. Kalal, & Mahamood ,Ridha,(2006)"Marketing Of Technical Knowledge Between Business Organization –Case Stady :Hospitals In Jordan ,Marketing Ustug Prfesionalnych Tom 6pozn ,Poland
47. Ninemeier, Jack, D., And Hayes, David K., (2006)" Restaurant Operations Management" Principles And Practices1st Ed, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
48. Price, J.,L., (1997). The research of turnover, 1st edition, Iowa state university press, IA 10-25 .
49. Radzikowski,(2010)"Role prograsji & Rozwoju W. produckcij I. Marketing " Pwn,W-Wa
50. Rob & I ., Daivid son,(1993) "**Tourism**" second edition ,pit mal publishing.
51. Staszek,(2011)"planowania I Rozwoju dla Organization cji przed siebiorstwa"pwn,W-Wa.
52. Swarbrooke, J., & Horner, S., (2007)."**Consumer behavior in tourism**". 2nd edition.London: Elsevier Butterworth-Heinemann.
53. VORZSAK, MAGDALENA & MARIA, GUȚ CARMEN MARIA(2012)"**A Strategic Diagnosis of Religious Tourism in Romania**" Proceedings of the 2nd WSEAS International Conference on CULTURAL HERITAGE and TOURISM.
54. Weaver ,Dave & Lawton ,Laura ,(2010) "**Tourism management** " Four edition ,wily Jonn wily & Australia ,Ltd .
55. Wehkamp, Andy,.(2009)," **The Market for Responsible Tourism Products in Latin America and Nepal**"1st edition Netherlands &development organization.
56. Williamson , David., (2009)" That's No Way Tosay Goodbye:Exit Interviews And Employee Turnover In New Zealand Hotels"Masters In International Hospitality Management University Of Technology In Partial Fulfillment .