

THE ROLE OF THE HOSPITALITY INDUSTRY IN ACHIEVING SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT BY APPLICATION TO FIRST-CLASS HOTELS IN THE CITY OF ERBIL

Shakir Mahmood Awad

North Technical University /Nenava Technical Institute

shakirma@ntu.edu.iq

Naser Nazar Mohamed Raof

North Technical University /Nenava Technical Institute

Naser.z@ntu.edu.iq

Abstract

The study aimed to determine the relationship of correlation and impact between the independent variable (hospitality industry) and its dimensions represented by (global instability, seasonality, costs, labor) in the dependent variable (sustainable tourism) and its dimensions represented by (economic, environmental, social) and the study relied on the descriptive analytical approach in data analysis and the questionnaire form was used as a main tool for research in data collection, that was distributed (37) form to workers in a group of hotels in the city of Erbil and retrieved (34) form and after examining the forms found that (2) . Forms not valid for analysis and became valid forms for analysis (32) The research reached a number of conclusions, most notably: The results of the study revealed a correlation between the dimensions of the hospitality industry and the dimensions of sustainable tourism development at the level of the hotels surveyed, noting that the process of association extended to embody each dimension of the hospitality industry sustainable tourism development and concluded the research endeavor with a number of proposals, the most important of which are: Increasing the interest of hotel management in the contents of tourism administrative thought because of its contribution to enhancing their ability to overcome the challenges they face and reach success and growth, and this is done through the preparation of an updated program on the developments reached by competing hotels, provided that this program includes a set of seminars, seminars and workshops with hosting a group of specialists in the field of tourism and etiquette in Iraqi institutes and universities

Keywords: hospitality industry, tourism, instability, seasonality, costs.

دور صناعة الضيافة في تحقيق التنمية السياحية المستدامة بالتطبيق على فنادق الدرجة
الاولى في مدينة اربيل

المستخلص

هدف البحث الى تحديد علاقة الارتباط والتاثير بين المتغير المستقل (صناعة الضيافة) وابعادها المتمثلة ب(عدم الاستقرار العالمي، الموسمية، الكلف، الايدي العاملة) في المتغير المعتمد (السياحة المستدامة) وابعادها المتمثلة

ب(الاقتصادي، البيئي، الاجتماعي) واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات وتم استخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسة للبحث في جمع البيانات، ان تم توزيع (37) استمارة على العاملين في مجموعة من فنادق مدينة اربيل واسترجعت (34) استمارة وبعد فحص الاستمارات تبين ان (2) استمارات غير صالحة للتحليل واصبح الاستثمارات الصالحة للتحليل (32) وتوصل البحث الى جملة استنتاجات ابرزها: كشفت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباط بين ابعاد صناعة الضيافة وبين ابعاد التنمية المستدامة السياحية على مستوى الفنادق المبحوثة علما ان عملية الارتباط امتدت لتجسد كل بعد من ابعاد صناعة الضيافة بالتنمية المستدامة السياحية واختتم البحث مسعاها بجملة مقترحات أهمها

زيادة اهتمام ادارة الفنادق بمضامين الفكر الاداري السياحي لما لذلك من اسهام في تعزيز قدرتهم على تجاوز التحديات التي تواجهها والوصول الى النجاح والنمو ويتم ذلك من خلال اعداد برنامج متكامل عن المستجبات التي توصلت اليها الفنادق المنافسة على ان يتضمن هذا البرنامج مجموعة من الحلقات النقاشية والندوات والورش مع استضافة مجموعة من المتخصصين في مجال السياحة والاتكيت في المعاهد والجامعات العراقية.

الكلمات المفتاحية: صناعة الضيافة، السياحة المستدامة

المقدمة

يشهد العالم اليوم مجموعة من التطورات التي اثرت بشكل واسع على الأفكار الاقتصادية بحيث ظهرت مصطلحات جديدة التي كان لها دور مهم في تطوير الاقتصاد على اصعدته المختلفة من خلال رفع مستوى جودة الخدمات التي يجب توافرها على نحو يضمن المزيد من الرفاهية الاقتصادية لذا اتجهت العديد من الدول المتقدمة والنامية أيضا الى التركيز على مصطلحي صناعة الضيافة والتنمية السياحية المستدامة.

وقد اخذ القطاع السياحي باعتباره قطاعا خدمياً بامتياز، وهناك الكثير من الدراسات والاهتمامات لدراسة هذين المتغيرين حيث تعد صناعة الضيافة (مرافق الضيافة) ملتقيات لملايين الأشخاص كل يوم. وهي مراكز مهمة للحياة الاجتماعية وتساعد الناس على الاسترخاء والتفاعل الاجتماعي بل ان تجربة الضيافة لدى الكثيرين مهمة في تحديد هوياتهم

لذا جاء التركيز على علاقة صناعة الضيافة في تحقيق التنمية المستدامة بالتطبيق على الفنادق الممتازة في محافظات إقليم كردستان العراق وانسجاما لما تقدم فقد شمل البحث أربعة مباحث تناول المبحث الأول منهجية البحث وبالمقابل خصص المبحث الثاني لعرض الاطار المفاهيمي لصناعة الضيافة والتنمية المستدامة وتناول المبحث الثالث الجانب التطبيقي للبحث واختتم البحث مسعاها بالمبحث الرابع الذي خصص لعرض الاستنتاجات والتوصيات التي خرج بها البحث.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

تحددت مشكلة البحث في ان العديد من الفنادق لا تستخدم الضيافة بأسلوب علمي لخدمة الوافدين الى الفنادق والتي تنعكس بشكل او باخر على السياحة المستدامة ويمكن بيان المشكلة في التساؤلات الآتية:

- ما طبيعة علاقة الارتباط بين صناعة الضيافة بدلالة ابعادها بالسياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة؟
- هل تمارس صناعة الضيافة بدلالة ابعادها تأثيراً معنوياً في السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة..

ثانياً: أهمية البحث

تبرز أهمية البحث عن طريق ما يأتي:

1. تعد واحدة من الدراسات المهمة التي تعاملت مع موضوعين مهمين حظيا باهتمام الباحثين اذ تعد صناعة الضيافة و السياحة المستدامة من المواضيع المهمة ذات تأثير في جوانب عدة بالمنظمات السياحية.
2. يستمد البحث أهميته النظرية من الموضوع والتخصص في حد ذاته فهو يمثل محاولة في تأطير متضمنات موضوعيها (صناعة الضيافة و السياحة المستدامة) وعلى نحو يكشف عن الحاجة الى معرفة دور صناعة الضيافة ممثلة بأبعادها في استحضار السياحة المستدامة.
3. عرض واقع عمل الفنادق المبحوثة مع بيان أهمية تحقيق السياحة المستدامة فيها.
4. توسيع ادراك العاملين في الفنادق المبحوثة في موضوعي (صناعة الضيافة و السياحة المستدامة).

5. ابراز اثر صناعة الضيافة في السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة .

ثالثاً: اهداف البحث:

يسعى البحث الى تحقيق جملة من الأهداف تمثلت بالاتي:

1. توضيح مفهوم صناعة الضيافة والسياحة المستدامة.
2. التعرف على واقع متغيري البحث في الفنادق المبحوثة في ضوء وصف إجابات المبحوثين وتشخيصها عن الابعاد المعبرة عنها.
3. الكشف عن الدور الذي يمكن ان تؤديه صناعة الضيافة في تحقيق السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة في ضوء اختبار علاقات الارتباط والاثر بينهما.

رابعاً: فرضيات البحث

تم صياغة فرضيات البحث في ضوء معطيات مخطط البحث التي سيتم اختبارها عبر علاقات الارتباط والتأثير لإثبات صحتها من خلالها:

الفرضية الرئيسية الأولى: تحدد صناعة الضيافة تبعاً لإجابات المبحوثين عن الفقرات الفرعية المفسرة لها على مستوى الفنادق المبحوثة.

الفرضية الرئيسية الثانية: تحدد السياحة المستدامة تبعاً لإجابات المبحوثين عن الفقرات الفرعية المفسرة لها على مستوى الفنادق المبحوثة.

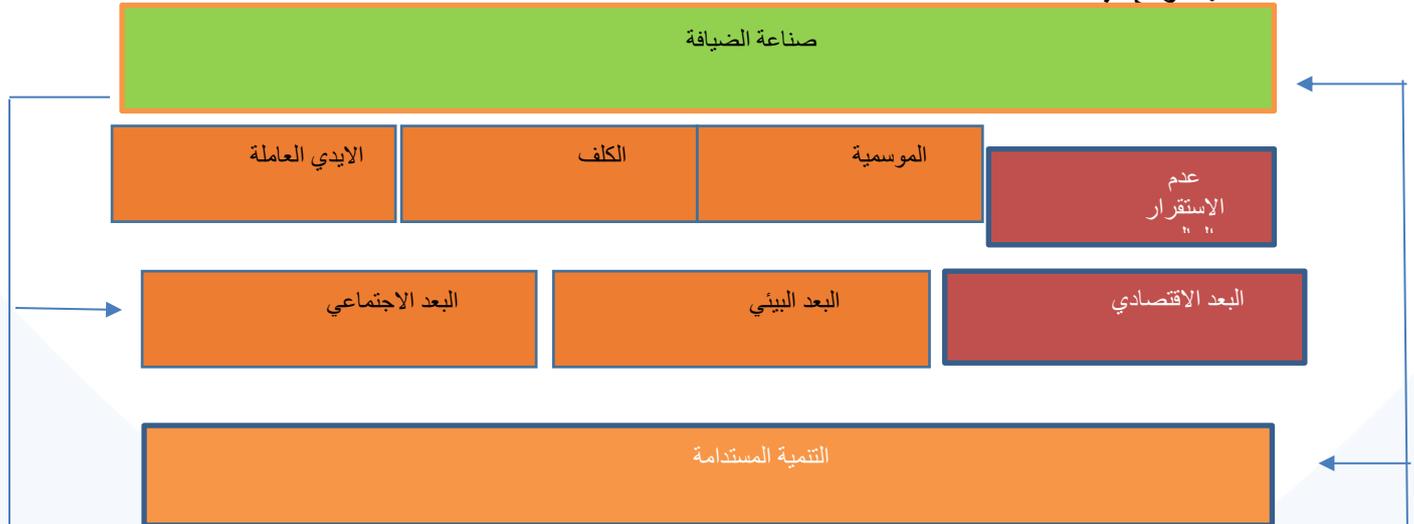
الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين ابعاد صناعة الضيافة (مجتمعة) والسياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة. وتنبثق منها الفرضية الفرعية الآتية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين كل بعد من ابعاد صناعة الضيافة (منفردة) متمثلة بـ (عدم الاستقرار العالمي, الموسمية, الكلف, الايدي العاملة) والسياحة المستدامة على مستوى الفنادق المبحوثة.

الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية معنوية لأبعاد صناعة الضيافة (مجتمعة) في السياحة المستدامة على مستوى الفنادق المبحوثة, وتنبثق منها الفرضية الفرعية الآتية:

- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية معنوية لكل بعد من ابعاد صناعة الضيافة (منفردة) والمتمثلة بـ (عدم الاستقرار العالمي, الموسمية, الكلف, الايدي العاملة) في السياحة المستدامة على مستوى الفنادق المبحوثة.

خامساً: نموذج البحث



سادساً: منهج البحث:

ان طبيعة الظاهرة قيد البحث تفرض على الباحث اختيار المنهج الذي يسعفه في مجال التوصل الى الحقائق المقبولة والنتائج الأكثر دقة على اعتبار ان المنهج هو مجموعة الأساليب والمداخل الهادفة الى جمع البيانات

بأسلوب منظم بغية إيجاد مجموعة من الحلول وعلى وفق هذا السياق فقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على جمع البيانات وتبويبها وتحليلها ومن ثم تفسيرها بهدف وصف الظاهرة قيد الدراسة.

سابعاً: أسلوب جمع البيانات

تم جمع البيانات بالاعتماد على استمارة الاستبانة التي اعدت لهذا الغرض والتي عرضت على مجموعة من الخبراء المحكمين لغرض تقييمها بما يتناسب مع موضوع البحث وتكونت الاستمارة من ثلاثة محاور يعرض المحور الأول منها البيانات الشخصية للمبحوثين والمحور الثاني يشمل صناعة الضيافة وتضمن المحور الثالث السياحة المستدامة وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وقد منحت بدائل الاستجابة من (1-5) درجات (لا اتفق بشدة، لا اتفق، محايد، اتفق، اتفق بشدة) على التوالي وتمت الاستفادة من المصادر الواردة في الجانب النظري ومن اجل اختبار فرضيات البحث وتم الاعتماد على برنامج (SPSS V25) باستخدام الوسائل الإحصائية.

ثامناً: حدود الدراسة:

تمثلت بالحدود العلمية (موضوع الدراسة الحالية) اما الحدود المكانية فقد انحصرت في ميدان (الفنادق في مدينة اربيل) وفيما يخص الحدود الزمنية

المبحث الثاني: الجانب النظري

أولاً: صناعة الضيافة

1. مفهوم صناعة الضيافة

يعتقد البعض ان صناعة الضيافة تشتمل على الطعام والشراب فقط المقدمة للضيف وهذا خطأ لان صناعة الضيافة تشمل جميع الخدمات التي تقدم للسائحين منذ وصله الى البلد المضيف الى حين عودته الى بلده الأصلي(الطائي، 2005: 34) وتعددت وتنوعت التعريفات والمفاهيم التي تناولت صناعة الضيافة وذلك باختلاف وجهات نظر الكتاب والباحثين ويوضح الجدول(1) هذه التعريفات

جدول(1) مفهوم صناعة الضيافة

| المفهوم | الباحث، السنة: الصفحة |
|---|-----------------------|
| صناعة الضيافة انها تشمل كل الأعمال التجارية الأنشطة التي تنطوي على علاقة من نوع مضيف - ضيف ، وليس فقط المطاعم والإقامة والترفيه | Orboi,2015:196 |
| في جوهرها ، تتكون صناعة الضيافة من :مرافق الإقامة وأنشطة المطاعم وأي خدمة إضافية أخرى يمكن أن تساعد الناس للشعور بالترحيب في مكان معين | ZIBRA,2018:25 |
| صناعة تحتضن عدة منشآت ضيافة من المنتجعات والفنادق والمطاعم والمقاهي والنوادي اضافة الى الضيافة في الصفر والسياحة مثل الرحلات البحرية والنهرية وبرنامج العطل الترفيهيه | Mauck,2020:62 |
| صناعة الضيافة بأنها الصناعة التي لا تشتمل فقط على تقديم الطعام والشراب وانما تشمل أيضا الكازينوهات والمطاعم والفنادق ومحلات البيع بالتجزئة | Jones,2022:91 |

يمكن تعريف صناعة الضيافة على أنها قطاع اقتصادي يقدم الخدمات المتعلقة بالترفيه والسفر والسياحة. وهي تشمل مجموعة واسعة من الشركات، بما في ذلك الفنادق والمطاعم والحانات والمقاهي والمؤسسات الأخرى التي تقدم الطعام والشراب والسكن لكل من المسافرين والسكان المحليين.

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر أعلاه واتساقا لما سبق يرى الباحث ان صناعة الضيافة لا تعني فقط الخدمات المقدمة من الفنادق والمطاعم ، ولكن ايضا الخدمات المقدمة من قبل الجميع المنظمات والشركات والمؤسسات التي تعمل على توفير الإقامة وخدمة الطعام للسياح ولأفراد المجتمع المحلي على حد سواء.

2.التحديات التي تواجه صناعة الضيافة

اعتمدت الدراسة على الابعاد الأكثر انسجاما مع ميدان الدراسة وهي كالاتي: (Khan,2021:2)،
(AHMAT,2022:185-186)(Rahimić,2019:609)

1- عدم الاستقرار العالمي:

نتيجة الى ذلك واجه العالم ازمة اقتصادية لم يواجه مثلها فجميع قطاعات الشركات تأثرت تأثر سلبي اكثرها تضررا كان قطاع الضيافة. قطاع الضيافة دوليا من القطاعات المزدهرة يضيف قدر كبير من الناتج المحلي الاجمالي للدول ويلعب دورا مهما في قطاعات مختلفة وقد تأثر بسبب الظروف الاقتصادية العالمية حيث لم تعد الفنادق قادرة على استقبال الضيوف واغلقت المطاعم ابوابها وبدأ تسريح قدر كبير من الموظفين مع تهديد بقية الموظفين بتسريحهم. هذه التحديات تستدعي استراتيجيات ابداعية تقود الى تحسين ادراك الزبون لسلامته عند ارتياده هذا القطاع.

يمكن من خلال استخدام الابداعات التقنية اعادة كسب ثقة الصناعة بزبائننا ما ان تزال قيود الحضر

2- الموسمية او تغير الطلب الموسمي من اهم العوامل التي تؤثر في صناعة السياحة والضيافة منها :
التغير الموسمي الطبيعي بسبب اختلاف درجات الحرارة حسب مواسم السنة والتي تجعل الوجهات السياحية جذابة او غير جذابة في مواسم معينة.

التغير الموسمي المؤسسي: وهي ناتجة عن التقلبات في الانشطة البشرية بسبب العطل والمناسبات الرسمية والدينية. تأثير التغير الموسمي على هذه الصناعة هو ان النفقات تكون ثابتة مع فقدان في الارباح بسبب عدم استغلال الطاقات وهذا يؤثر على دخل العاملين والسكان المحليين بينما في مواسم السياحة تواجه المرافق السياحية ضغط وزيادة في الاسعار وتناقص في جودة الحياة في المنطقة.

3- الكلف: تشمل الكلف التشغيلية وكلف الايدي العاملة حيث ادارات صناعة الضيافة تكافح من اجل ادارة الكلف سواء كلف المنشآت والخدمات او كلف الايدي العاملة. لقد تسببت الكلف في اجبار الادارة على محاولة تقليل النفقات للنجاة من الازمة لان الكلف التشغيلية تبقى نفسها مع تناقص المبيعات فبدأت منظمات الضيافة بتقليل الخدمات التي تقدمها لتقليل نفقاتها الى اقل حد ممكن.

4- الايدي العاملة: رغم ان التسريح كان احد الحلول التي طبقت بسبب عدم الاستقرار الاقتصادي ولكن اضر ذلك بصناعة الضيافة ضررا كبيرا من خلال فقدانها للراغبين في العمل من الذين يتصفون بالجودة واجبار الموظفين على التخلي عن موظفين يمتلكون المهارة والمعرفة والخبرة المطلوبة في عمل الضيافة مما تسبب بخسارة كبيرة في هذه الصناعة حيث قد يكون من الصعب استرجاع هذه الخبرات في المستقبل وفي نفس الوقت صعوبة المحافظة عليهم او اعطائهم رواتبهم الكاملة.

3.سمات او خصائص صناعة الضيافة

تمتاز صناعة الضيافة بجملة من الخصائص تختلف بها عن الصناعات الأخرى وهذه السمات امتازت بها الخدمات كونها محور هذه الصناعات واهمها(الطائي،2005: 57-58)(هشام واخرون،2022:39)

1. المعرفة بالأمراض المتوطنة داخل وخارج البلد وذلك لحماية الضيوف والعاملين منها .
2. المعرفة بالقوانين والأنظمة .
3. المعرفة بصفات وخصائص الزبائن الوافدين إلى الفندق من حيث دياناتهم ، أعمارهم ، دخولهم ، الحالة الاجتماعية ، وذلك لكي يتم تقديم الخدمات الملائمة لكل شريحة .
4. الاهتمام بنظام أمان الفندق اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن التامين .
5. المعرفة الدقيقة لصحة المعلومات التي يقدمها الزبائن أو العاملين .
6. التعرف بدقة على مستوى الضرائب .
7. الاهتمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة . الاهتمام بتدريب العاملين
8. استخدام الانترنت كوسيلة جديدة في عملية الحجز والدفع
9. على أساس النقاط أعلاه يتوجب على الإدارات الفندقية تدريب العاملين على كيفية استخدام أنظمة الحاسوب
10. الاتجاه الحديث في وقاية الناس من الامراض حيث بدأت بعض الشركات السياحية بتخصيص طابق في كل فندق للنزلاء غير المدخنين.

ثانياً: التنمية السياحية المستدامة

1. مفهوم التنمية السياحية المستدامة

يشير مصطلح التنمية السياحية الى العلاقة بين التنمية والسياحة وتبنى على تخصيص الفوائد او المنافع لتنمية وتطوير المجتمع اما عند إضافة مبدأ (الاستدامة) فتعني ان تنصب هذه المنافع على الأمد البعيد وتشير التجارب الماضية للسياحة الى حدوث تضحية كبيرة بالمواقع السياحية وبالأخص الطبيعية لأغراض مالية نتيجة تساهل الدول السياحية مع السواح تجاه أساليبهم الضارة بالبيئة والذي نتج عنه الأثر السلبي على التراث البيئي والبشري لمقاصد السياحة(السعودي،2012: 62) وقد عرف(بطاطو ،2010: 192) السياحة المستدامة هي الاستخدام الأمثل للموارد الاجتماعية والاقتصادية والبيئية المتوفرة داخل المواقع السياحية لزيادة التدفق السياحي وذلك عن طريق الاخذ بمختلف الخطط التي تعمل الى تحقيق التنمية المستدامة دون استنزاف الثروات والمقومات الطبيعية والبشرية.وبالمقابل بين (Attia & at el:2020:32) ان التنمية السياحية المستدامة تعني الاستجابة لحاجات الأجيال الحاضرة دون تعرض الأجيال القادمة لخطر الاستجابة لحاجاتها وذلك عن طريق وضع الخطط والاستراتيجيات المناسبة لها في حين أوضح (القرموطي، 2021:242) ان التنمية المستدامة السياحية تعني الإصلاح الاقتصادي الذي يراى به التنمية الاقتصادية والاجتماعية المتجددة والقابلة للاستمرار دون الحاق ضرر بالموارد الطبيعية التي تستخدم في الأنشطة البشرية وتعتمد عليها عملية التنمية وتمتد اثارها للأجيال اللاحقة.وقد اكد(Ozili,2022:261) التنمية المستدامة التي تلبي احتياجات **السواح** في الوقت الراهن دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تحقيق أهدافها في حين بين (غضبان، 2020: 141) ان التنمية السياحية المستدامة هي العمل على استخدام الموارد البيئية السياحية الطبيعية والثقافية والاجتماعية وصيانتها والمحافظة على فطرية كل هذه الموارد لان ليست ملكا للحيل للحاضر وانما ملكا للأجيال اللاحقة واتساقا لما سبق يرى الباحث ان التنمية السياحية المستدامة تعني "هي العملية التي يتم من خلالها اشباع حاجات السائح دون الاخلال بحقوق الأجيال القادمة" .

2. عناصر التنمية السياحية المستدامة

1. ان التنمية السياحية المستدامة تتكون من العناصر الاتية (الالف،6:2022) التخطيط للمستقبل : تتطلب تنمية السياحة بشكل مستدام ان يتم التخطيط لها بشكل طويل الاجل ومتكامل وشامل بحيث تحقق مصلحة الجيل الحاضر و وجيل المستقبل .
2. تحديد الموارد السياحية: وتعني تجديد المدن القديمة ذات الطابع التاريخي وحياتها والتفتيش عن الاثار القديمة التي تجذب السياح من ذوي المستوى الثقافي العالي والتعليم والراغبين الزيارات المتكررة بما يتماشى مع سياحة الكيف لا الكم وتشجيع المستثمرين المحليين والأجانب على إقامة المشروعات ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بالتنمية السياحية مما يخلق فرص عمل مناسبة في المناطق السياحية.
3. الإدارة المستدامة:اد ينبغي لتحقيق الاستدامة في السياحة ان يتم إدارة الموارد السياحية إدارة مثل توائم بين حاجات السياح والمجتمعات المحلية وبالقدر الذي يعزز الفرص المستقبلية وهذا يتطلب مشاركة السكان المحليين بالقرارات المتعلقة بالسياحة، بحيث يتم استغلال الموارد الطبيعية المتوفرة والإمكانات المتاحة بالشكل الذي يراعى واقع الحاضر والمستقبل ويحافظ على التوازن البيئي والتنوع الحيوي

3. مكونات التنمية السياحية المستدامة

تتكون التنمية السياحية من الاتي(القرموطي،2021: 243) (ذيب، 2016: 280)

1. عناصر الجذب السياحي: تتمثل في العناصر الطبيعية (البحار، الأنهار، الوديان، الغابات، الجبال)، وغيرها بالإضافة إلى العناصر المسيرة من طرف البشر كالمناطق الأثرية والمنتجعات والمركبات السياحية وغيرها.
2. الإقامة وتتمثل في أماكن الإقامة، الفنادق، الشاليهات، المنتجعات، بيوت الشباب، التي يقضون فيها أيام إقامتهم.
3. النقل وتشمل وسائل النقل بأنواعها البرية والبحرية والجوية. التي يستخدمها السائحون خلال إقامتهم في البلد المضيف.
4. خدمات البنية التحتية كالمياه والاتصالات والكهرباء.
5. التسهيلات الأخرى المستعدة للتنمية كالدعاية والإعلان السياحي.

4. ابعاد التنمية السياحية المستدامة

- تتكون السياحة في إطار التنمية المستدامة من ثلاثة ابعاد رئيسية وهي الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وهي كالآتي (مسعود، 2018: 380) (البهلول، 2019: 183) (قواسمية، 2021: 44)
- 1- **البعد الاقتصادي:** يشتمل هذا البعد على الأمور المتعلقة بكيفية قياس السياحة ومساهمتها الاقتصادية مروراً بدراسة البيئة الاقتصادية والتجارية ومعالجة موضوع المنتج وموقعه في السوق وصولاً في نهاية المطاف إلى دراسة المخاطر والأمن السياحي.
 - 2- **البعد البيئي:** هي التنمية التي تكون متطابقة مع ادامة العمليات البيئية من خلال الالتزام بتطبيق الارشادات في العمليات السياحية ومراقبة وتقييم الاثار وكذلك حماية السياحة في المناطق المحمية وتميز السلوك المقبول بين السياح وتشجيع السلوك السياحي المسؤول بين السياح. وقيام السياح بأفضل الممارسات المتعلقة باحترام البيئة الطبيعية والبشرية التي تستضيفهم
 - 3- **البعد الاجتماعي:** يتعلق البعد الاجتماعي بالوحدة الاجتماعية التي يجب ان تكون متعلقة بالرفاهية للبلد المضيف فليس من السهولة ان تصور حماية التدفق السياحي دون الاخذ بنظر الاعتبار ظروف المجتمع المضيف والبعد الاجتماعي يعد عاملاً من أجل الوصول إلى تنمية السياحة المستدامة من خلال الظروف المتعلقة بالمجتمع في البلد المضيف.

المبحث الثالث / الجانب العملي

الوصف والتضخيص

اولاً: وصف ابعاد صناعة الضيافة على مستوى الفنادق المبحوثة وتشخيصها

- 1- **بعد عدم الاستقرار العالمي**
افرزت معطيات الجدول (2) ان هناك اتفاقاً عاماً لدى المبحوثين بشأن عدم الاستقرار العالمي، وقد بلغت نسبة الاتفاق (85.43) وبوسط حسابي (4.2)، وانحراف معياري (1.01) وبنسبة استجابة (83.93)، ومعامل اختلاف (24.15)، علماً ان هذا البعد غطى مجموعة من الفقرات الفرعية تمثلت بـ (x1, x2, x3)، وكان الاسهام الاعلى للفقرتين (x1, x2) والتي اكدتا على (ان الازمات الاقتصادية تلحق تأثيراً سلبياً على صناعة الضيافة في العراق، ويستلزم الفندق اتباع عدد من الاستراتيجيات الابداعية تؤدي إلى ادراك الزبون لسلامته عند ارتياده هذا القطاع) وكان ذلك بنسبة اتفاق عام بلغت (87.5)، مما يوفر منطلقاً للقول بوجود الاهتمام بالتقنيات الحديثة تؤدي إلى إعادة كسب ثقة الزبائن بالفنادق.
- 2- **بعد الموسمية**
أوضحت معطيات الجدول (2) عن وجود نسبة اتفاق عام بين المبحوثين بلغت (79.17) وبوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (1.17) وبنسبة استجابة (80.73)، ومعامل اختلاف (29.09) بشأن الفقرات الفرعية المعبرة عنه، والتي تمثلت بـ (x4, x5, x6)، علماً ان الاسهام الأكثر كان للفقرة (x4)، والتي اكدت على ان (الاختلاف الفصلي في درجات الحرارة يؤدي إلى زيادة الحركة السياحية في مواسم معينة)، إذ بلغت نسبة الاتفاق لدى المبحوثين بشأنها (81.2)، الامر الذي يؤكد بان هذا البعد يأخذ مدى واسع ومهم لتغيير صناعة الضيافة.
- 3- **بعد الكلف**
اسفرت معطيات الجدول (2) عن وجود نسبة اتفاق عام بين المبحوثين بلغت (80.23) وبوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (1.14) وبنسبة استجابة (80.67)، ومعامل اختلاف (28.28) بشأن الفقرات الفرعية المعبرة عنه، والتي تمثلت بـ (x7, x8, x9)، علماً ان الاسهام الأكثر كان للفقرة (x9)، والتي اكدت على (محاولة الفنادق تقليل الخدمات التي تقدمها لخفض النفقات إلى ادنى حد ممكن)، إذ بلغت نسبة الاتفاق لدى المبحوثين بشأنها (84.4)، الامر الذي يؤكد ظهور مؤشرات بعد الكلف واهميته لصناعة الضيافة.
- 4- **بعد الايدي العاملة**
اشارت معطيات الجدول (2) إلى وجود نسبة اتفاق عام بين المبحوثين بلغت (86.53) وبوسط حسابي (4.3) وانحراف معياري (0.98) وبنسبة استجابة (86)، ومعامل اختلاف (22.78) بشأن الفقرات الفرعية المعبرة عنه، والتي تمثلت بـ (x10, x11, x12)، علماً ان الاسهام الأكثر كان للفقرة (x10)، والتي اكدت على (امتلاك الفندق عناصر بشرية ذات مهارات عالية فضلاً عن الموصفات الجسدية الشكلية)، إذ بلغت نسبة الاتفاق لدى المبحوثين بشأنها (90.7)، الامر الذي يؤكد ظهور مؤشرات هذا البعد، وبما يؤثر وجود اهتمام كبير باختيار وتعيين الايدي العاملة ذات الكفاءات العالية.

جدول (2)

وصف ابعاد صناعة الضيافة

| معامل الاختلاف % | نسبة الاستجابة % | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | قياس الاستجابة | | | | | | | | | | الأصلية |
|------------------|------------------|-------------------|---------------|----------------|----|-------|----|-------|---|--------|---|---------------------|---|-----------------|
| | | | | أفق بشدة | | أفق | | محايد | | لا أفق | | لا أفق بشدة | | |
| | | | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | |
| 18.2 | 86.8 | 0.79 | 4.34 | 50 | 16 | 37.5 | 12 | 9.4 | 3 | 3.1 | 1 | - | - | X ₁ |
| 29.36 | 83.8 | 1.23 | 4.19 | 53.1 | 17 | 34.4 | 11 | - | - | 3.1 | 1 | 9.4 | 3 | X ₂ |
| 24.88 | 81.2 | 1.01 | 4.06 | 37.5 | 12 | 43.8 | 14 | 9.4 | 3 | 6.2 | 2 | 3.1 | 1 | X ₃ |
| 24.15 | 83.93 | 1.01 | 4.20 | 46.87 | | 38.57 | | 6.27 | | 4.13 | | 4.17 | | المعدل العام |
| | | | | 85.43 | | | | | | 8.30 | | المعدل الكلي لتبعد | | |
| 26.73 | 83.80 | 1.12 | 64.1 | 53.1 | 17 | 28.1 | 9 | 6.3 | 2 | 9.4 | 3 | 3.1 | 1 | X ₄ |
| 33.50 | 0679. | 91.3 | 3.97 | 46.9 | 15 | 31.3 | 10 | 3.1 | 1 | 9.4 | 3 | 9.4 | 3 | X ₅ |
| 24.87 | 78.80 | 90.9 | 3.94 | 28.1 | 9 | 50 | 16 | 12.5 | 4 | 6.3 | 2 | 3.1 | 1 | X ₆ |
| 09.92 | 7380. | 71.1 | 24.0 | 42.70 | | 36.47 | | 7.30 | | 8.33 | | 5.20 | | المعدل العام |
| | | | | 79.17 | | | | | | 13.53 | | المعدل الكلي للمؤشر | | |
| 24.55 | 78.20 | 0.96 | 3.91 | 25 | 8 | 53.1 | 17 | 12.5 | 4 | 6.3 | 2 | 3.1 | 1 | X ₇ |
| 33.50 | 79.40 | 1.33 | 3.97 | 46.9 | 15 | 31.3 | 10 | 3.1 | 1 | 9.4 | 3 | 9.4 | 3 | X ₈ |
| 26.78 | 84.4 | 1.13 | 4.22 | 56.3 | 18 | 28.1 | 9 | 3.1 | 1 | 6.3 | 2 | 6.3 | 2 | X ₉ |
| 28.28 | 80.67 | 1.14 | 4.03 | 42.73 | | 37.50 | | 6.23 | | 7.33 | | 6.20 | | المعدل العام |
| | | | | 80.23 | | | | | | 13.53 | | المعدل الكلي لتبعد | | |
| 21.11 | 90 | 0.95 | 4.50 | 68.8 | 22 | 21.9 | 7 | 3.1 | 1 | 3.1 | 1 | 3.1 | 1 | X ₁₀ |
| 24.88 | 81.20 | 1.01 | 4.06 | 37.5 | 12 | 43.8 | 14 | 9.4 | 3 | 6.3 | 2 | 3.1 | 1 | X ₁₁ |
| 22.35 | 86.80 | 0.97 | 4.34 | 56.3 | 18 | 31.3 | 10 | 6.3 | 2 | 3.1 | 1 | 3.1 | 1 | X ₁₂ |
| 22.78 | 86 | 0.98 | 4.30 | 54.20 | | 32.33 | | 6.20 | | 4.17 | | 3.1 | | المعدل العام |
| | | | | 86.53 | | | | | | 7.27 | | المعدل الكلي لتبعد | | |

المصدر: من اعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج التحليل الاحصائي spss26

وبذلك تشير نتائج تحليل الوصف والتشخيص انفة الذكر الى تحقق الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على (تحدد صناعة الضيافة تبعاً لإجابات الباحثين عن الفقرات الفرعية المفسرة لها على مستوى الفنادق المبحوثة).

ثانياً: وصف ابعاد السياحة المستدامة على مستوى الفنادق المبحوثة وتشخيصها

1- البعد الاقتصادي

افرت معطيات الجدول (3) ان هناك اتفاقاً عاماً لدى الباحثين بشأن البعد الاقتصادي، إذ بلغت نسبة الاتفاق (79.2) وبوسط حسابي (4.03)، وانحراف معياري (1.14) وبنسبة استجابة (80.66)، ومعامل اختلاف (28.2)، علماً ان هذا البعد غطى مجموعة من الفقرات الفرعية تمثلت بـ (x13, x14, x15)، وكان الاسهام الاعلى للفقرة (x13) والتي اكدت على (التزام الفندق بعقد شراكة مع الموردين الذين يتناسبون مع توجهاته الاقتصادية والبيئية لتحقيق التنمية المستدامة السياحية) وكان ذلك بنسبة اتفاق عام بلغت (81.3)، الامر الذي يؤكد تبني مؤشرات بعد الكلف واهميته لصناعة الضيافة.

2- البعد البيئي

أشرت معطيات الجدول (3) ان هناك نسبة اتفاق عام بلغت نسبته (88.53) وبوسط حسابي (4.29), وانحراف معياري (0.85) ونسبة استجابة (85.8) ومعامل اختلاف (19.89), اذ ان هذا البعد اشتمل على مجموعة من الفقرات تحددت (x16, x17, x18), وقد كان للفقرة (x18), والتي اكدت على (يقوم الفندق بتشجيع السياح على احترام البيئة الطبيعية والبشرية), اعلى اسهام بلغت نسبته (93.8) الامر الذي يؤشر الاهتمام الكافي من اجل المحافظة على البيئة.

3- بعد الاجتماعي

أوضحت معطيات الجدول (3) عن وجود نسبة اتفاق عام بين المبحوثين بلغت (84.37) وبوسط حسابي (4.28) وانحراف معياري (1.1) ونسبة استجابة (85.6), ومعامل اختلاف (25.78) بشأن الفقرات الفرعية المعيرة عنه, والتي تمثلت بـ (x19, x20, x21), علما ان الاسهام الأكثر كان للفقرة (x20), والتي اكدت على (إجراء الفندق لدورات تدريبية مكثفة للعاملين باستمرار من اجل تطوير مهاراتهم وزيادة كفاءة ادائهم), اذ بلغت نسبة الاتفاق لدى المبحوثين بشأنها (87.6), الامر الذي يؤكد على اجراء الفندق المبحوث للدراسات وعمل استبيان لمعرفة مدى رضا الزبائن عن الخدمات التي يقدمها.

جدول (3)

وصف ابعاد السياحة المستدامة

| معامل الاختلاف % | نسبة الاستجابة % | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | قياس الاستجابة | | | | | | | | | | | |
|------------------|------------------|-------------------|---------------|----------------|----|-------|----|-------|---|---------------------|---|--------------|---|--------------|--|
| | | | | تتفق بشدة | | تتفق | | محايد | | لا أتفق | | لا أتفق بشدة | | الأستلة | |
| | | | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | | |
| 26.78 | 84.40 | 1.13 | 4.22 | 56.3 | 18 | 25 | 8 | 6.3 | 2 | 9.4 | 3 | 3.1 | 1 | X13 | |
| 33.50 | 79.40 | 1.33 | 3.97 | 46.9 | 15 | 31.3 | 10 | 3.1 | 1 | 9.4 | 3 | 9.4 | 3 | X14 | |
| 24.55 | 78.20 | 0.96 | 3.91 | 25 | 8 | 53.1 | 17 | 12.5 | 4 | 6.3 | 2 | 3.1 | 1 | X15 | |
| 28.2 | 80.66 | 1.14 | 4.03 | 42.73 | | 36.47 | | 7.30 | | 8.30 | | 5.20 | | المعدل العام | |
| | | | | 79.20 | | 13.50 | | | | المعدل الكلي للمؤشر | | | | | |
| 24.88 | 81.20 | 1.01 | 4.06 | 37.5 | 12 | 43.8 | 14 | 9.4 | 3 | 6.3 | 2 | 3.1 | 1 | X16 | |
| 21.11 | 90 | 0.95 | 4.50 | 68.8 | 22 | 21.9 | 7 | 3.1 | 1 | 3.1 | 1 | 3.1 | 1 | X17 | |
| 13.69 | 86.2 | 0.59 | 4.31 | 37.5 | 12 | 56.3 | 18 | 6.3 | 2 | - | - | - | - | X18 | |
| 19.89 | 85.80 | 0.85 | 4.29 | 47.93 | | 40.60 | | 6.27 | | 3.13 | | 2.07 | | المعدل العام | |
| | | | | 88.53 | | 5.20 | | | | المعدل الكلي للمؤشر | | | | | |
| 22.35 | 86.80 | 1.28 | 4.31 | 68.8 | 22 | 15.6 | 5 | 3.1 | 1 | 3.1 | 1 | 9.4 | 3 | X19 | |
| 29.70 | 86.20 | 0.97 | 4.34 | 56.3 | 18 | 31.3 | 10 | 6.3 | 2 | 3.1 | 1 | 3.1 | 1 | X20 | |
| 25.30 | 83.80 | 1.06 | 4.19 | 50 | 16 | 31.3 | 10 | 9.4 | 3 | 6.3 | 2 | 3.1 | 1 | X21 | |
| 25.78 | 85.60 | 1.10 | 4.28 | 58.37 | | 26.0 | | 6.27 | | 4.17 | | 5.20 | | المعدل العام | |
| | | | | 84.37 | | 9.37 | | | | المعدل الكلي للمؤشر | | | | | |

المصدر: من اعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج التحليل الاحصائي spss26 n=32

وبذلك تشير نتائج تحليل الوصف والتشخيص انفة الذكر الى تحقق الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على (تحدد السياحة المستدامة تبعا لإجابات المبحوثين عن الفقرات الفرعية المفسرة لها على مستوى الفنادق المبحوثة).

ثالثا: تحليل طبيعة علاقات الارتباط بين متغيري البحث:

يهدف هذا التحليل لاختبار العلاقات الارتباط الرئيسية والفرعية بين متغيري البحث المتمثلة بـ (عناصر صناعة الضيافة والسياحة المستدامة) اعتمادا على معامل الارتباط (spearman-Correlation) وعلى النحو الآتي:
أتحليل طبيعة علاقات الارتباط بين ابعاد صناعة الضيافة (مجتمعة) والسياحة المستدامة:

يؤشر مضمون هذا التحليل اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة والتي نصت على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين ابعاد صناعة الضيافة (مجتمعة) والسياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة , وبمتابعة معطيات الجدول (4) يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بينهما, بدلالة قيمة معامل الارتباط بينهما البالغة (0.97) وعند مستوى معنوية (0.05), وتشير هذه النتائج إلى معنوية وقوة علاقة الارتباط بين المتغيرين لتؤشر قبول الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تؤكد على قدرة ابعاد صناعة الضيافة في تفسير ابعاد السياحة المستدامة والتنبؤ بها.

ب- تحليل طبيعة علاقات الارتباط بين ابعاد صناعة الضيافة (منفردة) والسياحة المستدامة:

يعبر مضمون هذا التحليل اختبار الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين كل بعد من ابعاد صناعة الضيافة (منفردة) متمثلة بـ (عدم الاستقرار العالمي, الموسمية, الكلف, الايدي العاملة) والسياحة المستدامة على مستوى الفنادق المبحوثة , إذ تؤشر معطيات الجدول (4) وجود علاقات ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية فيما بينهم , وبمعاملات ارتباط بلغت (0.80 ، 0.92 ، 0.91 ، 0.74) لكل منها على التوالي عند مستوى معنوية (0.05).

وبذلك تشير نتائج تحليل علاقات الارتباط انفة الذكر الى قدرة كل بعد من ابعاد صناعة الضيافة (منفردة) في تفسير متغير السياحة المستدامة والتنبؤ بها، وعلى نحو يؤشر قبول الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين كل بعد من ابعاد صناعة الضيافة (منفردة) متمثلة بـ (عدم الاستقرار العالمي, الموسمية, الكلف, الايدي العاملة) والسياحة المستدامة على مستوى الفنادق المبحوثة.

الجدول (4) نتائج علاقات الارتباط بين ابعاد صناعة الضيافة (مجتمعة ومنفردة) والسياحة المستدامة

| المؤشر الكلي | صناعة الضيافة | | | | المتغير المعتمد المتغير المستقل |
|--------------|----------------|--------|----------|-----------------------|------------------------------------|
| | الايدي العاملة | الكلف | الموسمية | عدم الاستقرار العالمي | |
| 0.97** | 0.80** | 0.92** | 0.91** | 0.74** | السياحة المستدامة |

المصدر: من اعداد الباحث في ضوء نتائج البرمجية SPSS26 **P ≤ 0.05 n=32

رابعاً: تحليل طبيعة التأثير بين متغيري البحث

يهدف هذا المحور الى اختبار معنوية التأثير بين متغيري البحث الرئيسية والفرعية المتمثلة بـ(صناعة الضيافة والسياحة المستدامة)، اعتماداً على معامل الانحدار البسيط والمتعدد وعلى النحو الآتي:

أ- تحليل طبيعة التأثير لأبعاد صناعة الضيافة (مجتمعة) في السياحة المستدامة على مستوى الفنادق المبحوثة: يعبر مضمون هذه العلاقة عن اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة التي تنص على وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية معنوية لأبعاد صناعة الضيافة (مجتمعة) في السياحة المستدامة, إذ يتضح من معطيات الجدول (5) وجود تأثير معنوي لأبعاد صناعة الضيافة (مجتمعة) في السياحة المستدامة , إذ كانت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من المستوى المعنوي الافتراضي (0.05), وفسرت هذه الأبعاد (مجتمعة) وبدلالة معامل التحديد (R^2) ما نسبته (0.94) من الاختلافات الكلية في متغير السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة, ويدعم معنويته قيمة (F) المحسوبة (550.272) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (4.08) عند درجتي حرية (1,30) ومستوى معنوية (0.05), وأن النسبة المتبقية البالغة (0.06) تعود إلى متغيرات أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو لم يتضمنها مخطط البحث, وبلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (0.97) وتعد قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة (23.458) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.68) عند مستوى معنوية (0.05), والتي تشير الى ان التغير في أبعاد صناعة الضيافة (مجتمعة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (0.97) من ابعاد السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة, وتؤشر النتائج قبول الفرضية الرئيسية الرابعة التي تنص على وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية معنوية لأبعاد صناعة الضيافة (مجتمعة) في السياحة المستدامة على مستوى الفنادق المبحوثة.

الجدول (5) تأثير ابعاد صناعة الضيافة (مجتمعة) في السياحة المستدامة

| صناعة الضيافة | | | | | | المتغير المعتمد | |
|---------------|----------|------|------|----------|-----------|-----------------|----------------------------------|
| T | | B | B0 | F | | R ² | مطيات التحليل المتغير المستقل |
| المجدولة | المحسوبة | | | المجدولة | المحسوبة | | |
| 1.68 | 23.458** | 0.97 | 0.93 | 4.08 | 550.272** | 0.94 | السياحة المستدامة (مؤشر كلي) |

المصدر: من اعداد الباحث في ضوء نتائج البرمجية SPSS26 df 1,30 $P \leq 0.05$ **n=32

ب- تحليل طبيعة تأثير ابعاد صناعة الضيافة (منفردة) في السياحة المستدامة:

يعكس هذا الاختبار الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الرابعة والتي تنص على وجود تأثير ذات دلالة إحصائية معنوية لكل بعد من ابعاد صناعة الضيافة (منفردة) والمتمثلة بـ(عدم الاستقرار العالمي، الموسمية، الكلف، الايدي العاملة) في السياحة المستدامة على مستوى الفنادق المبحوثة. اذ تفرز معطيات الجدول(6) عن الاتي:

1- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لبعده عدم الاستقرار العالمي في السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من المستوى الافتراضي البالغ (0.05)، وفسر هذا البعد بدلالة معامل التحديد (R^2) ما نسبته (0.55) من الاختلافات في السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة، ويدعم معنويته قيمة (F) المحسوبة البالغة (37.15) وهي اكبر من قيمتها بالجدولية (4.08) عند درجات الحرية (1,30)، وأن النسبة المتبقية البالغة (0.45) تعود لمتغيرات أخرى لا يمكن السيطرة عليها او لم يتضمنها مخطط البحث، وتشير قيمة معامل الانحدار (Beta) الى ان التغيير بمقدار وحدة واحدة في بعد عدم الاستقرار العالمي سيؤدي الى التغيير في متغير السياحة المستدامة ما نسبته (0.74) في الفنادق المبحوثة وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة البالغة (6.09) مقارنة بقيمتها الجدولية (1.68) عند مستوى معنوية (0.05).

ويعد ما تقدم اشارة إلى أن الاهتمام ببعده عدم الاستقرار العالمي يستمد مقوماته من تبني الفنادق المبحوثة للابعاد المعبرة عن السياحة المستدامة، وتوظيفه للتقنيات الحديثة التي تؤدي الى اعادة كسب ثقة الزبائن بالفندق، فضلا عن تبنيه اتباع للاستراتيجيات الابداعية التي تؤدي الى ادراك الزبون لسلامته عند ارتياده هذا القطاع.

2- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لبعده الموسمية في السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من المستوى الافتراضي البالغ (0.05)، وفسر هذا البعد بدلالة معامل التحديد (R^2) ما نسبته (0.84) من الاختلافات في السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة، ويدعم معنويته قيمة (F) المحسوبة البالغة (157.74) وهي اكبر من قيمتها بالجدولية (4.08) عند درجات الحرية (1,30)، وأن النسبة المتبقية البالغة (0.16) تعود لمتغيرات أخرى لا يمكن السيطرة عليها او لم يتضمنها مخطط البحث، وتشير قيمة معامل الانحدار (Beta) الى ان التغيير بمقدار وحدة واحدة في بعد الموسمية سيؤدي الى التغيير في متغير السياحة المستدامة ما نسبته (0.91) في الفنادق المبحوثة وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة البالغة (12.56) مقارنة بقيمتها الجدولية (1.68) عند مستوى معنوية (0.05).

ويعد ما تقدم اشارة إلى أن بعد الموسمية يستمد مقوماته من تبني الفنادق المبحوثة للابعاد المعبرة عن السياحة المستدامة، فمن الممكن تؤثر موسمية النشاط السياحي في ربحية الفنادق في موسم انخفاض الحركة السياحية واستنزاف الطاقات الموجودة في الفنادق، فضلا عن ان الاختلاف الفصلي في درجات الحرارة يؤدي الى زيادة الحركة السياحية في مواسم معينة.

3- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لبعده الكلف في السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من المستوى الافتراضي البالغ (0.05)، وفسر هذا البعد بدلالة معامل التحديد (R^2) ما نسبته (0.85) من الاختلافات في السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة، ويدعم معنويته قيمة (F) المحسوبة البالغة (165.94) وهي اكبر من قيمتها بالجدولية (4.08) عند درجات الحرية (1,30)، وأن النسبة المتبقية البالغة (0.15) تعود لمتغيرات أخرى لا يمكن السيطرة عليها او لم يتضمنها مخطط البحث، وتشير قيمة معامل الانحدار (Beta) الى ان التغيير بمقدار وحدة واحدة في بعد الكلف سيؤدي الى التغيير في متغير السياحة المستدامة ما نسبته (0.92) في الفنادق المبحوثة وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة البالغة (12.88) مقارنة بقيمتها الجدولية (1.68) عند مستوى معنوية (0.05).

ويعد ما تقدم اشارة إلى أن بعد الكلف يستمد مقوماته من تبني الفنادق المبحوثة للأبعاد المعبرة عن السياحة المستدامة, إذ ان اضافة الخدمات والمنتجات البيئية لاجل تحقيق السياحة المستدامة يؤدي الى زيادة التكلفة في فنادق الدرجة الاولى بغية كسب حصص سوقية جديدة.

4- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لبعدي الايدي العاملة في السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة, إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من المستوى الافتراضي البالغ (0.05), وفسر هذا البعد بدلالة معامل التحديد (R^2) ما نسبته (0.64) من الاختلافات في السياحة المستدامة في الفنادق المبحوثة, ويدعم معنويته قيمة F المحسوبة البالغة (54.41) وهي اكبر من قيمتها بالجدولية (4.08) عند درجات الحرية (1,30), وأن النسبة المتبقية البالغة (0.36) تعود لمتغيرات أخرى لا يمكن السيطرة عليها او لم يتضمنها مخطط البحث, وتشير قيمة معامل الانحدار (Beta) الى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في بعد الكلف سيؤدي الى التغير في متغير السياحة المستدامة ما نسبته (0.80) في الفنادق المبحوثة وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة البالغة (7.37) مقارنة بقيمتها الجدولية (1.68) عند مستوى معنوية (0.05).

ويعد ما تقدم اشارة إلى أن بعد الايدي العاملة يستمد مقوماته من تبني الفنادق المبحوثة للأبعاد المعبرة عن السياحة المستدامة, إذ تسعى الفنادق الى امتلاك عناصر بشرية ذات المهارات العالية القادرة على توفير البيئة السياحية المستدامة الملائمة لزيائنها.

الجدول (6) تأثير ابعاد صناعة الضيافة (منفردة) في السياحة المستدامة

| السياحة المستدامة | | | | | | المتغير المعتمد | |
|-------------------|----------|------|------|---------|----------|-----------------|-----------------------------------|
| T | | B | B0 | F | | R^2 | معطيات التحليل المتغير المستقل |
| الجدولة | المحسوبة | | | الجدولة | المحسوبة | | |
| 1.68 | 6.09** | 0.87 | 1.60 | 4.08 | 37.15** | 0.55 | عدم الاستقرار العالمي |
| 1.68 | 12.56** | 0.87 | 1.33 | 4.08 | 157.74** | 0.84 | الموسمية |
| 1.68 | 12.88** | 0.73 | 1.29 | 4.08 | 165.94** | 0.85 | الكلف |
| 1.68 | 7.37** | 0.77 | 0.84 | 4.08 | 54.41** | 0.64 | الايدي العاملة |

المصدر: من اعداد الباحث في ضوء نتائج البرمجية SPSS26 df 1,30 $P \leq 0.05$ n=32

وبناءً على ما تقدم من علاقات التأثير بين متغيري البحث الرئيسة والفرعية والمشار إليها في الجدول (6), والتي تؤكد وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد صناعة الضيافة (منفردة) في السياحة المستدامة يمكن قبول الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الرابعة.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

1. كشفت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباط بين ابعاد صناعة الضيافة وبين ابعاد التنمية السياحية على مستوى الفنادق المبحوثة علماً ان عملية الارتباط امتدت لتجسد كل بعد من ابعاد صناعة الضيافة بالتنمية المستدامة السياحية.
2. تتفاوت قيم معاملات الارتباط بين كل بعد بعد من ابعاد صناعة الضيافة وبين التنمية السياحية المستدامة إذ نجد ان بعد (الكلف) حصل على اعلى قيمة معامل ارتباط مع التنمية السياحية المستدامة مقارنة مع الابعاد الأخرى
3. اوضحت الدراسة ان صناعة الضيافة تؤثر إيجابياً ومعنوياً بدرجة عالية في التنمية السياحية المستدامة.

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة تعزيز امكانية وصول الفنادق بشكل عام والفنادق المبحوثة بشكل خاص لتحقيق التنمية المستدامة السياحية من خلال تبني الابعاد المعبرة عنها وهي البعد (الاقتصادي، الاجتماعي، البيئي).
2. العمل على تدريب المستمر للعاملين بالفنادق لتعميق الوعي لديهم بصناعة الضيافة من اجل جعل فنادقهم تحقق التنمية المستدامة السياحية .
3. زيادة اهتمام ادارة الفنادق بمضامين الفكر الاداري السياحي لما لذلك من اسهام في تعزيز قدرتهم على تجاوز التحديات التي تواجهها والوصول الى النجاح والنمو ويتم ذلك من خلال اعداد برنامج متكامل عن المستجدات التي توصلت اليها الفنادق المنافسة على ان يتضمن هذا البرنامج مجموعة من الحلقات النقاشية والندوات والورش مع استضافة مجموعة من المتخصصين في مجال السياحة والاتكيت في المعاهد والجامعات العراقية.
4. ضرورة اجراء دراسات مماثلة مع مراعاة استخدام ادوات ووسائل اخرى لجمع البيانات بخلاف التي تم استخدامها في هذه الدراسة.

قائمة المصادر

1. بطاظو، إبراهيم، (2010) السياحة البيئية واسس استدامتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع /الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
2. البهلول، ايمان،(2019)، مدى التزام المنشأ- السياحية بتحقيق ابعاد التنمية السياحية المستدامة "دراسة ميدانية على المنشآت السياحية في الساحل السوري،مجلة جامعة تشرين-العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 41، العدد3.
3. ذيب، فيصل،(2016)، التنمية السياحية المستدامة وازمات تنمية القطاع السياحي ومعوقاته، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ب، العدد 45.
4. السعدي، عبير مرتضى حميد،(2021) تحليل مؤشرات التنمية السياحية المستدامة في دول مختارة مع الإشارة الى العراق، رسالة ماجستير غير منشورة،كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة كربلاء.
5. الطائي، حميد عبد النبي،(2005)، إدارة الضيافة (مدخل مهني)، الوراق للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى.
6. غضبان، فؤاد،(2020)، الجغرافية السياحية، دار اليازوري العلمية،الطبعة الأولى،عمان الأردن
7. القرموطي، هبة عبدالله،(2021) التنمية السياحية المستدامة: دور الدولة في تنمية العلمين الجديدة،مجلة كلية السياحة والفنادق، المجلد5، العدد 2/1).
8. قواسمية،سليمة،(2021)، سبل تحقيق التنمية السياحة المستدامة-الجزائر كمثال،مجلد المقاولاتية والتنمية المستدامة،المجلد 3،العدد2
9. مسعود، بن موية، (2018) دور السياحة في تعزيز اهداف التنمية السياحية المستدامة وفقا لتقرير منظمة السياحة العالمية -إشارة لحالة الجزائر،المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، المجلد 4، العدد3.
10. هشام، زمالي، وزاكي، ساكر، وعمار، عطية،(2022)، دور إدارة التسويق في صناعة الضيافة السياحية،رسالة ماجستير غير منشورة،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.

11. AHMAT, Nur Hidayah Che, et al. Understanding the Challenges Faced by Hospitality Managers during COVID-19 Pandemic in Malaysia. Environment-Behaviour Proceedings Journal, 2022, 7.19: 183-188.
12. Attia, Reem Mahmoud, El Kasrawy, Samar and, Hamid, Nermin Abdel,(2020), Exploring the Role of Egyptian Tourism Related Third Sector Organizations (TSOs) in Sustainable Tourism Development, The Scientific Journal of the Faculty of Tourism and Hotels, Alexandria University, Vol. 17 , Issue 2

13. Beliak, Andrii. "ECONOMIC INTERPRETATION OF THE DEFINITION OF" HOSPITALITY": THE EXPERIENCE OF THE UNITED KINGDOM." Collection of scientific papers «SCIENTIA» February 24, 2023; Singapore, Singapore (2023): 13-15.
14. Jones-Carmack, J., & Criscione-Naylor, N. (2022). The impact of relational demography and communication apprehension on follower perceptions of leader–follower relationships in the hospitality industry. *International Hospitality Review*, 36(1), 83-103.
15. Khan, Kanwal Iqbal, et al. "The effect of COVID-19 on the hospitality industry: The implication for open innovation." *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7.1 (2021): 30.
16. Mauck, Nathan, Michael J. McNamara, and Stephen W. Pruitt. "The Impact of Hospitality Homicides on the Stock Prices of Targeted Firms." *International Review of Accounting, Banking & Finance* 12.1 (2020).
17. Orboi, M., et al. "Implementation of the Environmental Management Concept in the Hospitality Industry." *Scientific Papers: Animal Science & Biotechnologies/Lucrari Stiintifice: Zootehnie Si Biotehnologii* 48.2 (2015): 195-198.
18. Ozili, P. K. (2022). Sustainability and sustainable development research around the world. *Managing Global Transitions*.
19. Rahimić, Z., Črnjar, K., & Čikeš, V. (2019). Seasonal employment in tourism organizations as a challenge for human resource management. *Tourism in Southern and Eastern Europe...*, 5, 607-620.
20. ZIBRA, A. (2018). The digitization of the Italian hospitality industry: an empirical analysis. Master thesis . POLITECNICO DI MILANO