

An Analytical Study of Job Turnover in the Tour Guidance Profession in Jordan

Mohammad Al-Badarneh^{1*}, Mukhles Al-Ababneh², Mohammad Abuhjeeleh³, Khaldoun Kanaan⁴,
Bashar Maaiah^{1*}

¹Department of Travel and Tourism, Faculty of Tourism & Hotel Managment, Yarmouk University, Irbid, Jordan

²Department of Hotel & Tourism Management, Petra College of Tourism & Archaeology, Al-Hussein Bin Talal University, Ma'an, Jordan

³Department of Hotel Management, Faculty of Tourism & Hotel Managment, Yarmouk University, Irbid, Jordan

⁴Department of Hotels & Tourism Sciences, Aqaba University College, Al-Balqa Applied University, Jordan

Received: 16/3/2023

Revised: 23/8/2023

Accepted: 25/10/2023

Published online: 27/8/2024

* Corresponding author:

mb.badarneh@yu.edu.jo

Citation: Al-Badarneh, M. ., Al-Ababneh, M. ., Abuhjeeleh, M. ., Kanaan, K. ., & Maaiah, B. . (2024). An Analytical Study of Job Turnover in the Tour Guidance Profession in Jordan. *Dirasat: Human and Social Sciences*, 51(5), 451–463.
<https://doi.org/10.35516/hum.v51i5.4330>

Abstract

Objectives: Based on an in-depth review of previous studies, the current study aimed to present a new model to comprehend how job turnover is affected, represented by the variable intention to leave, socio-economic determinants, seasonality, and job security. Furthermore, It aimed to identify the mediating role of job security in connection between socio-economic and seasonal economic determinants on the one hand and the intention to leave work on the other.

Methods: the study adopts a quantitative approach. A questionnaire was electronically distributed to a majority of tour guides in Jordan, resulting in 314 responses. Path analysis was employed to investigate the hypotheses concerning the impact of independent variables on the dependent variable, as well as to explore the mediating role of job security.

Results: The study results indicated a significant positive effect on socioeconomic determinants and seasonality on job security on the one hand and intention to leave work on the other. The effect of job security on intention to leave work has also been proven. Finally, the results indicated a statistically significant effect of job security as a mediating variable in the relationship between economic, social and seasonal determinants on the one hand and the intention to leave work on the other.

Conclusions: Based on the results, the study presented practical recommendations to decision-makers regarding the need to adopt trade union work for the tour guidance profession in Jordan. It also provided theoretical recommendations for the upcoming researchers, with a particular emphasis on the utilization of social theories to reach outcomes with a high level of scientific depth.

Keywords: Job turnover, tour guidance, structural equation model, Jordan.

دراسة تحليلية للدوران الوظيفي في مهنة الارشاد السياحي في الأردن

محمد البدارنة^{1*}، مخلص العبابنة²، محمد أبو حجلة³، خالدون كنعان⁴، بشار معايعة¹

¹قسم السياحة والسفر، كلية السياحة والفنادق، جامعة اليرموك، إربد، الأردن

²قسم إدارة الفنادق والسياحة، كلية البترا للسياحة والآثار، جامعة الحسين بن طلال، معان، الأردن

³قسم الإدارة الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة اليرموك، إربد، الأردن

⁴قسم العلوم الفندقية والسياحية، كلية العقبة الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية، العقبة، الأردن

ملخص

الأهداف: استناداً إلى مراجعة متعمقة للدراسات السابقة، تهدف الدراسة الحالية إلى تقديم نموذجاً جديداً يهدف فهم مدى تأثير الدوران الوظيفي ممثلاً بمتغير نية ترك مجموعة من المحددات الاجتماعية الاقتصادية، الموسمية، والأمن الوظيفي. كما هدفت إلى تعريف الدور الوسيط للأمن الوظيفي للعلاقة بين المحددات الاقتصادية الاجتماعية والموسمية من جهة، ونية ترك العمل من جهة أخرى.

المنهجية: استخدمت الدراسة المنهج الكمي من خلال استمارة استبيان أرسلت إلكترونياً لغالبية المرشدين السياحيين في الأردن وتم استقبال إجابات 314 منهم. واستُخدم تحليل المسار للفرضيات المتعلقة بتأثير المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة والأثر الوسيط للأمن الوظيفي.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة تأثير معنوي إيجابي للمحددات الاجتماعية الاقتصادية والموسمية في الأمن الوظيفي من جهة، ونية ترك العمل من جهة أخرى. كما جرى إثبات تأثير الأمن الوظيفي على نية ترك العمل. وأشارت النتائج إلى تأثير دال إحصائياً للأمن الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المحددات الاجتماعية والموسمية من ناحية، ونية ترك العمل من ناحية أخرى. الخلاصة: بناء على النتائج، قدمت الدراسة توصيات عملية لأصحاب القرار أساسها ضرورة تبني العمل النقابي لمهنة الإرشاد السياحي في الأردن. كما قدمت توصيات نظرية للباحثين المستقبليين أهمها استخدام النظريات الاجتماعية للوصول إلى نتائج ذات عمق علمي.

الكلمات الدالة: الدوران الوظيفي، الإرشاد السياحي، نموذج معادلة هيكلية، الأردن.



© 2024 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

المقدمة

تعد السياحة مساهماً حيويًا في الاقتصاد العالمي، ومن أكثر القطاعات الخدمية خلقاً لفرص العمل. يلعب المرشدون السياحيون دورًا مهمًا في صناعة السياحة، حيث يمثلون المصدر الرئيسي للمعلومات والمساعدة للمسافرين. ومع ذلك، تعاني مهنة الإرشاد السياحي من الدوران الوظيفي المستمر الذي يؤثر سلبًا في تجربة السائح (Mosadeghrad et al., 2011). من هنا، يعد فهم العوامل التي تؤثر في نية المرشد السياحي في ترك وظيفته أمرًا مهمًا للاحتفاظ به وضمان استمرار نجاح صناعة السياحة. لقد أظهرت الأبحاث أن دوران الموظفين يمكن أن يكون له آثار سلبية على أداء المؤسسة ورضا العملاء. في سياق صناعة السياحة، يمكن أن تؤدي المشاكل المرتبطة بمعدل الدوران المرتفع بين المرشدين السياحيين إلى نقص الاتساق والخبرة، مما قد يؤثر سلبًا في جودة التجربة السياحية (Ababneh, 2017).

يعمل المرشدون السياحيون في الأردن في مجموعة متنوعة من الأماكن، بما في ذلك المواقع الأثرية والمتنزهات الطبيعية والمعالم الثقافية. إنهم مسؤولون عن توفير المعلومات والمساعدة للسائح، وقيادة الجولات والرحلات، وضمان سلامة عملائهم (وزارة السياحة والآثار الأردنية، 2023). غالبًا ما تكون ظروف عمل المرشدين السياحيين في الأردن صعبة، حيث يعمل معظمهم لساعات طويلة، غالبًا في ظروف جوية قاسية، وقد يضطرون إلى التعامل مع العملاء الصعبين أو المواقف غير المتوقعة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون الوظيفة متطلبة جسديًا، حيث قد يضطر المرشدون السياحيون إلى المشي لمسافات طويلة أو حمل معدات ثقيلة (Ababneh, 2017). يواجه المرشدون السياحيون في الأردن أيضًا انعدام الأمن المالي، حيث يعتمد دخلهم غالبًا على عدد السياح. يمكن أن يؤدي هذا إلى المنافسة بين المرشدين السياحيين قد يشعرون من خلالها بالضغط لتقديم أسعار أقل لتأمين استمرارية العمل. ومما زاد من التحديات والمشاكل التي تهدد الأمن الوظيفي للمرشدين السياحيين في الأردن تبعات أزمة كورونا التي أظهرت مشاكل إدارية للتعامل مع الازدلاء، خاصة في ظل غياب عمل نقابي منظم للمهنة وتهديد شريحة كبيرة من الازدلاء المرخصين بإيقافهم عن العمل بحجة التحاقهم بوظائف حكومية أخرى (وكالة عمون الإخبارية، 2020).

من الممكن تلخيص أبرز المشاكل التي تعاني منها مهنة الإرشاد السياحي في الأردن بتدني الأمن المالي والاستقرار الاجتماعي بسبب قصور القوانين والأنظمة في معالجة الكثير من المشاكل، الموسمية المرتبطة بغياب الاستقرار السياسي والاقتصادي، التنافسية الغير مهنية، وتغول مجموعة من وكالات السياحة والسفر (JIGA, 2003).

بالرغم من هذه الحقائق المتعلقة بظروف عمل المرشدين السياحيين في العالم على نحو عام وفي الأردن على نحو خاص، لم تقدم الأدبيات السياحية المعنية بتحديات الموارد البشرية دراسات كافية لأثر ظروف العمل في الدوران الوظيفي في المهنة. ضمن هذه الدراسات النادرة، خلصت دراسة Yetgin & Benligiray (2019) إلى أن القلق من الناحية الاقتصادية كان له أثر في نية الاستمرار بالعمل. كما أشارت دراسة Xu et al. (2018) إلى أن هناك علاقة إيجابية بين ضغط العمل ونية ترك الوظيفة. فيما خلصت دراسة Liu et al. (2022) أن العدالة الوظيفية وبيئة العمل كان لها أثر واضح في الاستقرار الوظيفي للمرشدين السياحيين. في المقابل، تناولت دراسات عديدة عوامل ارتبطت بالدخل المتدني (Yetgin & Benligiray, 2019)، بيئة العمل المؤسسي والمشاكل الاجتماعية (Ababneh, 2017)، وسياسات العمل الخاصة بوكالات السياحة والسفر (Y. Liu et al., 2018).

في كلتا الحالتين، لم تقدم هذه الدراسات تحليل شامل لأثر العوامل الاقتصادية الاجتماعية، الموسمية، والاستقرار الوظيفي على نية الاستمرار بمهنة الإرشاد السياحي. وبناء على ما سبق، سعت هذه الدراسة إلى البناء على الدراسات السابقة من خلال إجراء فحص شامل للعوامل التي تؤثر في الاحتفاظ بالمرشد السياحي على نطاق عالمي. من خلال تحديد العوامل المشتركة التي تساهم في نوايا المرشدين السياحيين في ترك وظائفهم، تهدف هذه الورقة البحثية إلى توفير رؤى يمكن استخدامها لتحسين جودة التجربة السياحية، مع الأخذ بعين الاعتبار ظروف وطبيعة المهنة في الأردن تحديدًا. جرى تنظيم هذه الورقة من خلال تقديم مراجعة للأدبيات المتعلقة بظروف عمل المرشد السياحي، متبوعة بوصف لمنهج البحث المستخدمة في هذه الدراسة. بعد ذلك، جرى عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، متبوعة باستنتاج يلخص النتائج الرئيسية وانعكاسات الدراسة.

أدبيات الدراسة

- مقدمة

تعدّ دراسة العوامل المؤثرة على نية ترك العمل من الاعتبارات المهمة في التسويق الداخلي لأي منشأة أو قطاع يسعى إلى المحافظة على إنتاجيته المرجوة والسمعة السوقية. على الرغم من العدد الكبير من الدراسات التطبيقية التي تناولت هذا الموضوع في مجال السياحة (Al-Badarneh et al., 2015; Chiang & Liu, 2017; Joung et al., 2019)، إلا أن دراسة العوامل التي تؤثر في الدوران الوظيفي في مجال الإرشاد السياحي كانت محدودة العدد. على نحو عام، هناك عوامل من الممكن أن تؤثر في نية المرشد السياحي في ترك حياته المهنية التي تتشابه مع نظيراتها من المهن السياحية الأخرى. إن الرضا الوظيفي هو أحد العوامل الرئيسية التي يمكن أن تؤثر في قرار المرشد السياحي بالبقاء في دوره أو الانتقال إلى مهنة مختلفة. من المرجح أن يفكر المرشدون السياحيون الذين لا يشعرون بالرضا عن عملهم في الإقلاع عن العمل والانتقال إلى مهنة مختلفة في ظروف معينة. يمكن أن يكون هذا بسبب مجموعة متنوعة من الأسباب، مثل نقص الدعم من الإدارة، عدم تقدير العملاء، ونقص فرص التطوير المهني (Xu et al., 2018). اعتمادًا على الأدب

السياسي الذي تناول عوامل أوسع تؤثر في ترك العمل، تطرقت هذه الدراسة الى تأثير العوامل الاقتصادية والاجتماعية والموسمية على الامن الوظيفي ونية ترك العمل. كما جرى فحص دور الامن الوظيفي كوسيط بين العاملين التابعين ونية ترك العمل. أما التركيز على هذه العوامل تحديدا فيأتي ضمن ظروف العمل التي تواجه المهنة في الأردن في السنوات القليلة الماضية التي يمكن تلخيصها بالتالي:

1. الاعتمادية المطلقة لشريحة كبيرة من المرشدين السياحيين على المهنة.
2. غياب التنظيم النقابي للمهنة.
3. التخطيط في إدارة شؤون أدلاء السياح في أثناء جائحة كورونا ومن ضمنها القروض البنكية الجدلالية في تلك الفترة.
4. إيقاف شريحة كبيرة من أدلاء السياح عن العمل بحكم التحاقهم بوظائف حكومية أخرى.
5. تأثير الموسمية السياسية على القطاع.

- العوامل المؤثرة على الأمن الوظيفي ونية ترك العمل

العوامل الاقتصادية والاجتماعية (Socio-economic Factors)

قد يكون الحفاظ على التوازن بين الحياة الاجتماعية والأسرية والعمل كمرشد سياحي أمراً صعباً نظراً إلى طبيعة الوظيفة، التي غالباً ما تتضمن ساعات عمل طويلة وغير منتظمة، بالإضافة إلى السفر (Ababneh, 2017). ومن هنا تظهر أهمية قدرة أدلاء السياح على إدارة وقتهم بفعالية وتحديد أولويات التزاماتهم الشخصية والعائلية. من جهة أخرى، هناك مسؤولية أخلاقية لأرباب العمل لدعم المرشدين السياحيين لتحقيق توازن صحي بين العمل والحياة، وتوفير جدول زمني مرن وإجازات عندما يكون ذلك ممكناً (Tetik, 2016). من جهة أخرى، تحمل العوامل الاجتماعية الاقتصادية تأثيراً كبيراً على نية العاملين في صناعة السياحة لترك وظائفهم. يعدّ الدخل من بين أهم هذه العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي ونية ترك العمل في صناعة السياحة (Mohsin et al., 2015). كما تعدّ الحاجات الفردية الأساسية مثل الاستقلالية والكفاءة والعلاقة مع الزملاء واحترام وتحقيق الذات من ضمن المتطلبات الاجتماعية التي من المفترض أن تحققها الوظيفة للفرد. وبالمثل، أظهرت دراسة أخرى ارتباط قوي بين مستوى الرواتب والتعويضات المالية مع الرضا الوظيفي بين العاملين في صناعة السياحة (El-Said & Aziz, 2022)، حيث وجدت الدراسة أن الموظفين الذين رأوا أن دخلهم غير كاف كانوا أكثر تعبيراً عن مستويات أقل من الرضا الوظيفي ونية أعلى لترك وظائفهم. من المحتمل أن يكون هذا بسبب حقيقة أن الدخل المنخفض يمكن أن يؤدي إلى ضغوط مالية وانعدام الأمن الاقتصادي، مما قد يؤثر سلباً في الرضا الوظيفي العام للفرد والدافع للبقاء.

بالإضافة إلى الدخل، يعد الأمن الوظيفي عاملاً اجتماعياً واقتصادياً مهماً آخر يمكن أن يؤثر في نية العاملين في صناعة السياحة في ترك وظائفهم. أظهرت دراسة (Mohsin et al., 2013) أن انعدام الأمن الوظيفي يتأثر في العوامل الاقتصادية الاجتماعية وكان مؤشراً مهماً على نية دوران العاملين في صناعة السياحة، كما أظهرت أن العاملين في صناعة السياحة الذين يرون أن وظيفتهم غير آمنة كانوا أكثر ميلاً إلى التفكير في الاستقالة والبحث عن عمل في مكان آخر. إن الأمن الوظيفي غالباً ما يُنظر إليه على أنه عامل مهم في الرضا الوظيفي العام ويمكن أن يؤثر في شعور الفرد بالرفاهية والاستقرار المالي.

بناء على ما سبق، جرى صياغة الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الأولى: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للعوامل الاقتصادية الاجتماعية على الأمن الوظيفي لأدلاء السياح.

الفرضية الثانية: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للعوامل الاقتصادية الاجتماعية على نية أدلاء السياح لترك العمل.

الموسمية

تشتهر صناعة السياحة بموسميّتها، حيث يتقلب الطلب في كثير من الأحيان بناءً على الوقت من العام والعطلات المختلفة (Karamustafa & Ulama, 2010). وفقاً ل (Andriotis (2005، تواجه صناعة السياحة في جميع أنحاء العالم تقلبات موسمية في الطلب. تُعزى هذه التقلبات إلى الظروف المناخية والتأثيرات البشرية والقيود المفروضة على العرض، وتؤدي إلى مشاكل مختلفة للوجهات السياحية مثل الازدحام البيئي الموسمي، انخفاض العائد على الاستثمار للمؤسسات السياحية، والإفراط في استخدام المرافق والبطالة خارج الموسم. من جهة أخرى، تعمل الموسمية على تغييرات في مستويات التوظيف، حيث تقوم بعض شركات السياحة بتعيين عمال إضافيين خلال مواسم الذروة وتقليل القوى العاملة خلال فترات الركود (Jolliffe & Farnsworth, 2003). في هذا السياق، أشارت إحدى الدراسات أن التوظيف الموسمي كعامل لا يقل أهمية عن مؤسسية العمل ونقص الضمان الاجتماعي وأثرها في استقرار المهنة وتحديد الفجوات بين المرشدين ومنظمي الرحلات (Cetin & Yarkan, 2017).

تؤثر الموسمية على نحو كبير ومباشر في الاستقرار الوظيفي لأدلاء السياح ونية ترك العمل. في ذات السياق، أشار (Ababneh (2017 إلى أن مهنة الإرشاد السياحي معرضة بشدة لتقلب الموسمية، وبالتالي الخوف من انعدام الأمن الاقتصادي والمخاطر المختلفة المرتبطة بالمهنة. ومع ذلك، لم تغط الدراسات السياحية أثر الموسمية على الدوران الوظيفي في مهنة الإرشاد السياحي رغم أن دراسات سابقة عديدة أثبتت العلاقة بين تذبذب مواسم العمل مع الدوران الوظيفي في القطاعات الخدمية ومن ضمنها السياحة. من ذلك ما خلصت إليه دراسة (Belias et al. (2022 عن الموسمية وتأثيرها على معدل دوران الموظفين والزراع داخل مكان العمل، واعتبرتها من أهم القضايا التي يتعين على الفنادق الموسمية التعامل معها. كما قدمت دراسة

أخرى تقييمات مختلفة وقسمتها إلى أربع فئات رئيسية: الاقتصادية والتوظيفية والاجتماعية والثقافية وكذلك البيئية (Zvaigzne et al., 2022). كما أشارت دراسة (Guidetti et al., 2021) الى الأهمية البالغة للتعامل مع موسمية العمل بحكم تأثيرها البالغ على استدامة الوظائف في القطاع السياحي.

بناء على ما سبق، جرى صياغة الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الثالثة: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لعامل الموسمية على الأمن الوظيفي لأدلاء السياح.

الفرضية الرابعة: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لعامل الموسمية على نية أدلاء السياح لترك العمل.

الأمن الوظيفي ونية ترك العمل

قدم Yousef (1998) ملخصاً لأهمية الأمن الوظيفي بناء على مراجعة أدبية للدراسات السابقة، وتكمن في تأثيره على الصحة النفسية والجسدية للموظف، الدوران الوظيفي، الاحتفاظ بالموظفين، والالتزام التنظيمي. في كثير من الأحيان، تتصف مهنة الارشاد السياحي بغياب الأمن الوظيفي وذلك لارتباط عمل المرشد السياحي الغير منتظم بوكالات السفر والموسمية العالية للسياحة (Sandaruwani & Gnanapala, 2016). يؤكد ذلك Nyahunzvi & Njerekai (2013) من خلال نتائج دراسته في انعدام الأمن الوظيفي والمخاوف من عدم ملائمة واستقرار الاجور. كما أعرب المرشدون السياحيون عن أسفهم للوضع المتدني الممنوح لهم من قبل أرباب العمل والحكومة على نحو عام.

وكما هو الحال بالنسبة للموسمية، لم تغطي الدراسات السياحية تحليلاً وافياً لأثر الأمن الوظيفي على الدوران الوظيفي في القطاع السياحي، بينما جرى دراسة هذا الموضوع على قطاعات أخرى. على سبيل المثال، أظهرت دراسة طبقت على موظفين في القطاع الطبي أن جودة البيئة الوظيفية تأثرت على نحو واضح بعامل الأمن الوظيفي التي بدورها أثرت على الدوران الوظيفي (Mosadeghrad et al., 2011). كما أظهرت دراسة (Wang et al., 2014) التي طبقت على القطاع التعليمي علاقة ارتباطية وثيقة بين الأمن الوظيفي للمعلمين ومعدل الدوران الوظيفي لديهم.

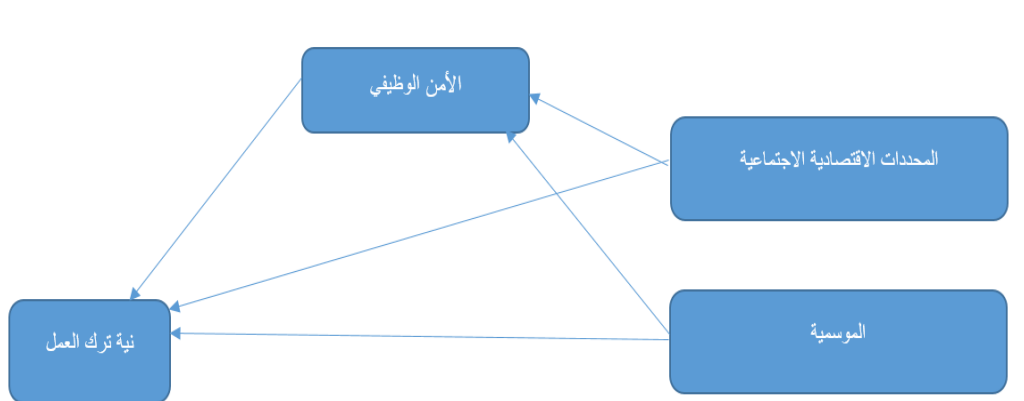
فيما يتعلق بالدور الوسيط الذي يلعبه الأمن الوظيفي في العلاقة بين العوامل الاقتصادية والاجتماعية والموسمية من جهة، ونية ترك العمل من جهة أخرى، فقد تجاهلت الدراسات السابقة فحص هذا التأثير المحتمل. تسعى الدراسة الحالية إلى فحص هذا التأثير بالنظر إلى ظروف عمل أدلاء السياح في الأردن المشار إليها سابقاً، التي تحمل في طياتها الكثير من التحديات التي تمس الامن والاستقرار الوظيفي للمهنة. في المقابل، جرى تناول الرضا الوظيفي كعامل وسيط بين بعض العوامل ونية ترك العمل في دراسة (Falatah et al., 2021). في الواقع، يعدّ الامن الوظيفي أساساً للرضا الوظيفي (Artz & Kaya, 2014)، وبالتالي يعطي مبرراً أكبر لإمكانية استخدام الأمن الوظيفي كعامل وسيط.

بناء على ما سبق، جرى صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الخامسة: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للأمن الوظيفي على نية أدلاء السياح لترك العمل.

الفرضية السادسة: يتوسط الأمن الوظيفي العلاقة بين العوامل الاجتماعية الاقتصادية ونية أدلاء السياح لترك العمل.

الفرضية السابعة: يتوسط الأمن الوظيفي العلاقة بين الموسمية ونية أدلاء السياح لترك العمل.



الشكل (1): أنموذج الدراسة

يظهر الشكل (1) انموذج الدراسة الذي يتضح من خلاله فرضيات الدراسة وعلى النحو التالي:

الفرضية الأولى: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للعوامل الاقتصادية الاجتماعية على الأمن الوظيفي لأدلاء السياح.

الفرضية الثانية: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للعوامل الاقتصادية الاجتماعية على نية أدلاء السياح لترك العمل.

الفرضية الثالثة: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لعامل الموسمية على الأمن الوظيفي لأداء السياح.
 الفرضية الرابعة: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لعامل الموسمية على نية أداء السياح لترك العمل.
 الفرضية الخامسة: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للأمن الوظيفي على نية أداء السياح لترك العمل.
 الفرضية السادسة: يتوسط الأمن الوظيفي العلاقة بين العوامل الاجتماعية الاقتصادية ونية أداء السياح لترك العمل.
 الفرضية السابعة: يتوسط الأمن الوظيفي العلاقة بين الموسمية ونية أداء السياح لترك العمل.

منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الكمي لفحص فرضيات الدراسة الحالية. وبحسب (Creswell, 2017)، فإن المنهج الكمي هو الأنسب لفحص العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل وذلك من خلال الفرضيات النظرية والتجريبية التي توضح العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة للوصول إلى قبولها أو رفضها. توفر دقة الأسلوب الكمي وقدرته على تحقيق نتائج قابلة للقياس أساساً قوياً لاتخاذ القرارات وصياغة السياسات على أساس الأدلة، مما يساهم على نحو كبير في معالجة التحديات والفرص ذات الصلة التي بعينها الدراسة (Sekaran & Bougie, 2016). وبناء على ذلك، تمكن هذه الطريقة من جمع البيانات الرقمية حول المتغيرات مثل معدلات الدوران، والحياسة، والرضا الوظيفي، والعوامل التي تؤثر في معدل الدوران. من خلال استخدام الأدوات والتقنيات الإحصائية، يمكن للباحثين إنشاء أنماط وارتباطات وعلاقات سببية، مما يسمح بفهم دقيق للديناميكيات متعددة الأوجه الكامنة وراء دوران الوظائف في قطاع التوجيه السياحي.

تكون مجتمع الدراسة من كافة المرشدين السياحيين المرخصين لدى وزارة السياحة وجمعية أدلاء السياح الذي وصل عددهم 1307 حسب آخر إحصائية لوزارة السياحة والآثار الأردنية (وزارة السياحة والآثار الأردنية، 2022). لضمان أن تكون العينة ممثلة، جرى الأخذ بعين الاعتبار العدد لإجمالي لعدد المرشدين السياحيين حسب آخر إحصائية لعام 2022 من خلال القنوات الإحصائية الرسمية، بعدها جرى استخدام معادلة (Madow (1968 مع خطأ 5٪ ومعامل ثقة 95٪.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n= the wanted respondents N= all population

E= reliability 0.05.

وعليه فإن الحد الأدنى من حجم العينة الممثلة هو 298، أي الحد الأدنى المطلوب حسب معادلة (Madow (1968. جرى إرسال استمارة الدراسة إلى غالبية المرشدين السياحيين في الأردن عبر الإيميل ومواقع التواصل الاجتماعي خاصة مجموعات الواتس اب التي يشترك فيها غالبية المرشدين من خلال Google Drive Form في الفترة ما بين شهري تشرين أول وكانون أول 2022. كان عدد الاستجابات 314، وعليه جرى عدّ العينة ممثلة وقابلة للتحليل.

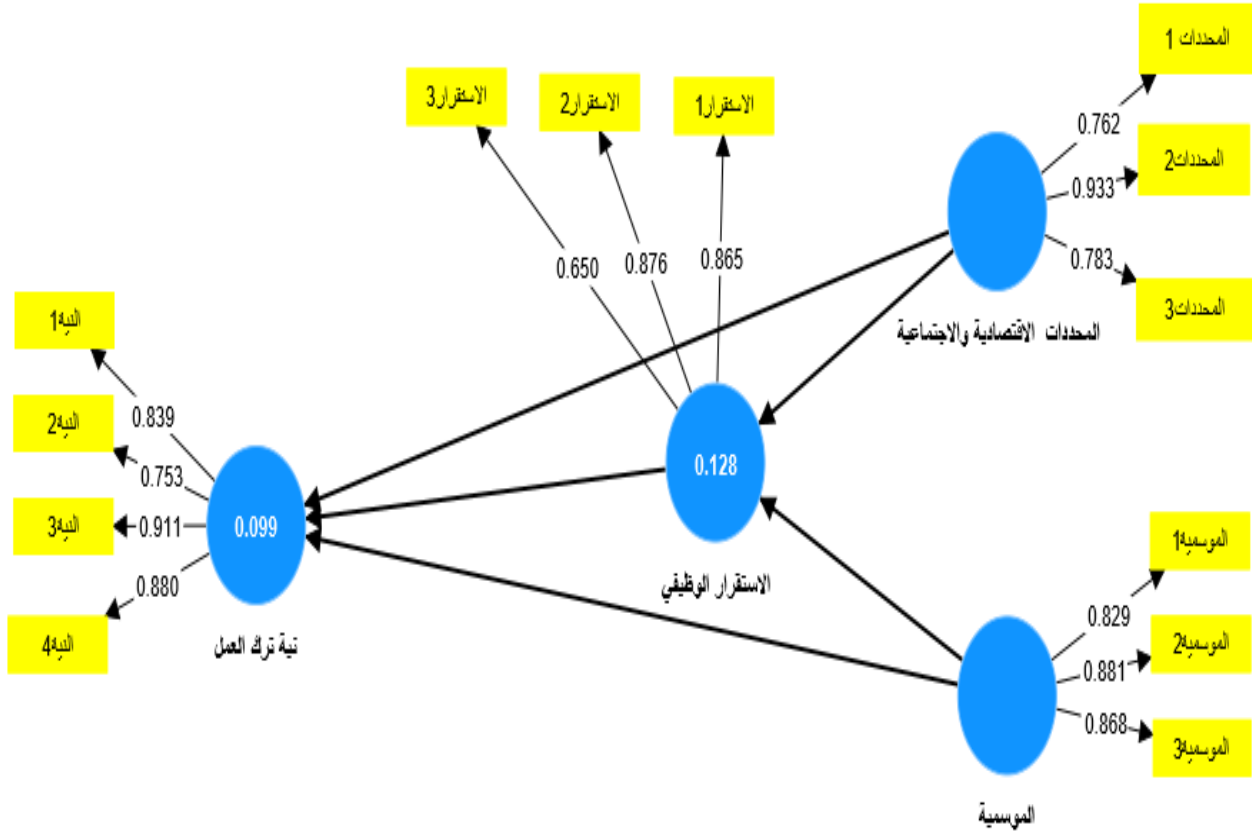
اتبعت الدراسة الحالية المنهج الكمي، وبناء عليه جرى تصميم استمارة استبيان كمي كأداة للدراسة بنيت فقراته اعتماداً على مراجعة أدبية للدراسات السابقة إضافة إلى مراعاة طبيعة مهنة الإرشاد السياحي في الأردن في السنوات القليلة الماضية كما جرى توضيحه في مقدمة الدراسة. جرى تقسيم الاستمارة إلى أربع أجزاء (بالإضافة إلى المتغيرات الديموغرافية). يوضح الجدول (1) أجزاء الاستمارة الأربعة التي تشكل المتغيرات الرئيسية للدراسة إضافة إلى المراجع التي جرى الاعتماد عليها في صياغة أسئلة الاستمارة التي من خلالها جرى استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحقيق القياس الكمي لفقرات الاستمارة.

الجدول (1): مجالات استمارة الدراسة

المراجع	المجال
(Ababneh, 2017) (Mohsin et al., 2015)	العوامل الاقتصادية الاجتماعية (متغير مستقل)
(Zientara et al., 2022)	الموسمية (متغير مستقل)
(Sandaruwani & Gnanapala, 2016)	الأمن الوظيفي (متغير وسيط)
(Al-Badarneh et al., 2019)	نية ترك العمل (متغير تابع)

للتحقق وتقدير العلاقة التفاعلية بين متغيرات النموذج، استخدم الباحثون أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (Structural Equation Model) لأنه يسمح بدراسة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة، كما يسمح باختبار مجموعة العلاقات بين واحد أو أكثر من المتغيرات

المستقلة وواحد أو أكثر من المتغيرات التابعة في وقت واحد. جرى تحليل البيانات باستخدام طريقة أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية باستخدام برنامج PLS 4، ونمذجة المعادلة الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (SEM-PLS - SEM based Squares Least Partial) وذلك لشموله عدد كبير من المتغيرات وقدرته على تجنب مشاكل التعددية الخطية والتوزيع الطبيعي، وذلك مقارنة بأسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية بالتغاير المشترك (Covariance-based SEM (CB-SEM) (Black & Babin, 2019). بالنسبة للاختبارات التي جرى إجرائها لفحص الفرضيات، جرى استخدام تحليل المسار (Path Analysis) والخاص بالفرضيات المتعلقة بتأثير المحددات الاقتصادية والاجتماعية والموسمية على كل من الامن الوظيفي ونية ترك العمل. ولفحص الفرضيات المتعلقة بالدور الوسيط للأمن الوظيفي في نموذج المعادلة الهيكلية، جرى استخدام تحليل (Bootstrapping (Mediation Analysis).



الشكل (2): الاوزان المعيارية لأسئلة الدراسة

تحليل البيانات والنتائج

العوامل الديموغرافية

يبين الجدول رقم 2 العوامل الديموغرافية والخصائص العامة لعينة الدراسة.

الجدول (2): العوامل الديموغرافية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	298	94.9%
	أنثى	16	5.1%
العمر	20-29	13	4.1%
	30-39	74	23.6%
	40-49	82	26%
	50-59	110	35.2%
	60 فأكثر	35	11.1%
المستوى التعليمي	بكالوريوس	246	78.3%
	ماجستير	49	15.6%

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
لغة العمل	دكتوراه	19	6.1%
	الانجليزية	134	42.7%
	الفرنسية	99	31.5%
	الروسية	45	14.3%
	أخرى	36	11.5%
نسبة اعتمادية الدخل على مهنة الارشاد السياحي	0-25%	25	7.9%
	26-50%	40	12.7%
	51-75%	193	61.5%
	76-100%	56	17.9%
	وأقل 10	83	26.5%
سنوات الخبرة	11-15	105	33.4%
	16-20	35	11.1%
	21-25	35	11.1%
	26 وأكثر	56	17.9%

تقييم نموذج القياس

أظهرت نتائج التحليل الموضحة في الجدول (2) أن قيم ألفا كرونباخ α مقبولة التي لا بد أن تكون أكبر من 0.70، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة، وكذلك الأمر بالنسبة لاختبار الثبات المركب (CR) تعد مقبولة كون جميع القيم أكبر من 0.70، وذلك اعتماداً على (Hair et al., 2019). أما بالنسبة لقيم الصديق التقاربي Convergent Validity فهي مقبولة، إذ أن متوسط التباين المستخرج/المفسر (AVE) يجب أن تزيد قيمته عن 0.50 لكل بعد أو متغير يتم قياسه (Hair et al., 2019). أما بالنسبة للصديق التمييزي أظهرت النتائج الموضحة في الجدول (3) أن معايير Fornell–Larcker كانت مقبولة. بما أن جميع قيم معاملات ارتباط كل بُعد أو متغير بنفسه أكبر من قيمة ارتباطه بباقي متغيرات الدراسة الأخرى فذلك دلالة على أن المقاييس التي جرى استخدامها تتمتع بدرجة عالية من الصديق. نتيجة استخراج قيمة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (square root of AVE).

الجدول (3): معاملات التحميل المعيارية ومعاملات الثبات والصديق التقاربي

المتغيرات	α	CR	Rho	AVE	R^2
الأمن الوظيفي	0.734	0.811	0.843	0.646	-
المحددات الاقتصادية والاجتماعية	0.777	0.905	0.868	0.688	-
الموسمية	0.835	0.900	0.895	0.739	-
نية ترك العمل	0.872	0.943	0.910	0.719	0.221

الجدول (4): الصديق التمييزي بنانا على معايير Fornell–Larcker

المتغيرات	1	2	3	4
الأمن الوظيفي	0.804			
المحددات الاقتصادية والاجتماعية	0.318	0.830		
الموسمية	-0.223	-0.199	0.860	
نية ترك العمل	-0.256	-0.162	0.224	0.848

النتائج في الجدول السابق تظهر جودة تطابق وملائمة نموذج الدراسة المقترح من خلال حساب متوسط معامل المسار (Average Path Coefficient). ما يشير إلى أن النموذج المقترح لديه قدرة تنبؤية عالية. كما تقاس القدرة التنبؤية للنموذج الهيكلي أيضاً بمعامل التحديد (R^2). ويمكن القول بأن النموذج الحالي للدراسة لديه قوة تنبؤية مناسبة حيث أن قيم R^2 للمتغيرات السابق ذكرها كان 0.221 (Hair et al., 2019). وكما أشار Falk and Miller

(1992) إلى أن أقل قيمة R2 لا يجب أن تقل عن 0.10.

تقييم النموذج الهيكلي

أظهرت معاملات المسار بالتأثيرات المباشرة بين متغيرات الدراسة إلى قبول فروض الدراسة المباشرة. بالنسبة للفرضية الأولى والثانية، تشير النتائج إلى تأثير معنوي إيجابي للمحددات الاجتماعية الاقتصادية على الأمن الوظيفي من جهة ($\beta = 0.285, p = 0.001$)، ونية ترك العمل من جهة أخرى ($\beta = 0.533, p = 0.00$). بالنسبة للفرضية الثالثة والرابعة، أظهرت الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي للموسمية على الأمن الوظيفي ($\beta = 0.166, p = 0.048$) من جهة، ونية ترك العمل من جهة أخرى ($\beta = 0.167, p = 0.037$). فيما يتعلق بالفرضية الخامسة، جرى إثبات تأثير الأمن الوظيفي على نية ترك العمل ($\beta = 0.198, p = 0.049$). وعن الفرضية السادسة والسابعة، تشير النتائج إلى أن الأمن الوظيفي يتوسط العلاقة بين المحددات الاقتصادية والاجتماعية من ناحية، ونية ترك العمل من ناحية أخرى ($\beta = 0.456, p = 0.00$)، وكذلك بين الموسمية من جهة ونية ترك العمل من جهة أخرى ($\beta = 0.214, p = 0.00$)، وعليه فإن جميع فرضيات الدراسة جرى قبولها.

ولدى تقييم مدى ملاءمة النموذج المقترح للدراسة واختبار فروض الدراسة، يمكن توضيح النتائج كما يلي:

الجدول (5): معاملات المسار الخاصة بالتأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة

العلاقات	B	T	P
الأمن الوظيفي -> نية ترك العمل	0.198	1.960	0.049
المحددات الاقتصادية والاجتماعية -> الأمن الوظيفي	0.285	3.346	0.001
المحددات الاقتصادية والاجتماعية -> نية ترك العمل	0.533	9.319	0.000
الموسمية -> الأمن الوظيفي	0.166	1.952	0.048
الموسمية -> نية ترك العمل	0.167	2.091	0.037
الموسمية -> الأمن الوظيفي -> نية ترك العمل	0.214	3.968	0.000
المحددات الاقتصادية والاجتماعية -> الأمن الوظيفي -> نية ترك العمل	0.456	7.618	0.000
Note: β , beta value; p , p -value; T, T-value			

مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة تأثير معنوي إيجابي للمحددات الاجتماعية الاقتصادية على الأمن الوظيفي من جهة، ونية ترك العمل من جهة أخرى. شملت هذه المحددات على نحو رئيسي الجدوى المادية من المهنة، تأمين الخدمات الاجتماعية الأساسية والحياة الكريمة، الوضع الاجتماعي للمهنة وتلبية حاجات العائلة. أشارت الدراسات السابقة إلى أهمية هذه المحددات كعوامل مؤثرة على الدوران الوظيفي ونية ترك العمل. ومثال ذلك ما أفادت به دراسة Barak et al. (2001) باستخدام الرضا الوظيفي، الإنهاك، ونوايا الدوران كمقاييس مؤثرة، حيث تفترض أن الدعم الاجتماعي له تأثيرات مباشرة في هذا الصدد. في دراسة أخرى، أظهر Conley & You (2017) أن الظروف الاقتصادية الاجتماعية الغير مثالية للمهنة كانت من العوامل التنبئية المؤثرة على نية ترك الوظيفة. في الواقع، لقد قدمت الدراسة المذكورة العوامل الاقتصادية الاجتماعية على أنها مسائل إنسانية تشكل جهر بيئة العمل. من جهة أخرى، قد يرتبط تأثير العوامل الاجتماعية الاقتصادية أكثر بالوظائف السياحية نظراً إلى خصوصية العمل في هذا القطاع. هذا ما أكدته دراسة Zopiatis et al (2014) التي أفادت أن تفرد وخصوصية بيئة السياحة والضيافة، والظروف الاجتماعية والاقتصادية المتقلبة، وغيرها من العوامل التي لا يمكن السيطرة عليها، قد تؤثر في نية ترك العمل وتعزز ثقافة الدوران الوظيفي في الصناعة. ويفيد Youn et al (2017) أنه يمكن بسهولة ملاحظة الالتزام في بيئة العمل في بيئة عمل اجتماعية مريحة مثل الثقة والتضامن والوحدة. على الرغم من وصف مهنة الإرشاد السياحي كعمل حر في الأردن، إلا أن المرشد السياحي يبقى مرتبطاً وظيفياً بوكالات السفر التي تعدّ مصدر العمل الوحيد للمرشدين السياحيين. في هذا الصدد، يعدّ تأمين الحاجات الاجتماعية والدخل العادل للمرشدين السياحيين من المسؤولية الاجتماعية لوكالات السياحة والسفر لخلق بيئة عمل تعزز الأمن الوظيفي. يرى Sanusi & Juhl (2020) أن الموظفين ينظرون إلى المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها استراتيجية لكسب المزيد من الفوائد الاقتصادية، زيادة التزام الموظفين، وتعزيز ولاء العملاء. ومع ذلك، فإن مفاهيم المسؤولية الاجتماعية للشركات ونية الموظف لاستمرارية الوظيفة تستند إلى الخيارات المتعلقة بالوظيفة من بين عدة عوامل تؤثر في قرار الموظف المحتمل للعمل أو عدم العمل مع أرباب المهن. على أن المسؤولية الاجتماعية للشركات أو أرباب العمل يجب أن تقترن بعوامل أخرى قد تشمل عمليات التوظيف الودية وظروف العمل الجيدة والمزايا الإضافية الأخرى. من جهة أخرى، توصلت دراسات سابقة إلى نظرة خاصة للعاملين فيما يتعلق باختيار الوظيفة التي تشعرهم بالأمن الوظيفي وحماية حقوقهم في مكان العمل. في الواقع، يرتبط ذلك ببناء الولاء ونية الاستمرار مع أرباب العمل عندما تمتلك اداراتهم جدية في

توفير حاجاتهم الاجتماعية على حساب مدخلات العمل الخاص بهم; Brieger et al., 2020; Vlachos et al., 2017).

فيما يتعلق بالموسمية، فقد أظهرت النتائج وجود أثر دال على كل من الأمن الوظيفي ونية ترك العمل. شملت الأسئلة المطروحة على الموسمية ارتباطها بالأحداث السياسية والجوائح الصحية والتنافس مع المقاصد الأخرى. اتسقت هذه النتيجة مع دراسة (Chalkiti & Sigala, 2009) التي وجدت أن الموسمية كانت من أهم أسباب دوران الموظفين. في الواقع، جرى تفسير أثر التغيرات الموسمية في معدلات الدوران الوظيفي في الوظائف السياحية بوصفها (في حالات كثيرة) بالأعمال غير الدائمة أو العارضة وارتباطها بمصدر دخل إضافي أكثر منه أساسي وسعي الكثيرين إلى الوظائف البديلة في أوقات الركود (Vaugeois and Rollins, 2007). وفي دراسة أخرى لـ (Ababneh, 2016) جرى الإشارة إلى أن الدوران الوظيفي في مهنة الإرشاد السياحي تحده موسمية السياحة في الأردن وما يرتبط بها من التوزيع غير المتكافئ للعمل. يؤدي ذلك إلى البحث عن أعمال بديلة تتصف بثبات نسبي أكبر. كما هدفت دراسة (Ismer & Petrick, 2004) إلى إيجاد تأثير مجموعة من العوامل في نية الموظف الموسمي في قطاع السياحة للعودة إلى العمل. كشفت البيانات التي جرى جمعها من خلال هذه الدراسة إلى اختلافات بين الموظفين في السنة الأولى والموظفين العائدين، ومعايير الجودة المتعلقة بنوايا الموظفين للعودة إلى العمل. من المنطقي أن يكون ارتباط درجة تأثير الموسمية على الشعور بالأمن الوظيفي ونية ترك العمل بنوعية الموسمية. بمعنى آخر، لن يكون قلق المرشد السياحي من الموسمية المرتبطة بحالة الطقس (حيث تقل أعداد السياح في ذروة الشتاء) مقارنة بالموسمية المرتبطة بأحداث سياسية (حيث تنعدم الحركة السياحية). في هذا السياق، لخص (Andriotis, 2005) محددات الموسمية السياحية من خلال مراجعة أدبية حيث شملت العوامل الجوية، العطل المدرسية، العطل العامة، القيود الحكومية، ومدى توفر العاملين في القطاع ومزودي الخدمات على مدار السنة. في الواقع، لقد أغفلت الدراسات السابقة المحددات الأكثر قلقاً للموسمية والمتعلقة بالاستقرار السياسي وانتشار الجوائح الصحية. على الرغم من أن الكثير من هذه العوامل يجب أن تعكس وجود وظائف موسمية على وجه التحديد، إلا أنها تتوافق أيضاً مع ممارسات التوظيف الموسمية حيث تتم عمليات التوظيف الرئيسية ربما في مرة أو مرتين محددين خلال العام، أو حيث يمكن استخدام معدل دوران العمالة المرتفع تقليدياً من خلال تأخير التعيينات الجديدة حتى موسم الذروة، وهذا الحال يظهر جلياً في قطاع السياحة (Ball, 1988). من المنطقي أن يزداد القلق من الموسمية والتفكير في البحث عن مصدر آخر أو حتى مهنة جديدة عندما تكون المهنة غير مرتبطة بنقابة أو نظام تقاعد آمن كما هي حال المهنة في الأردن، ما يعطي تبرير أكبر لهذه النتيجة. إن البيانات التي تواجه تحديات مثل الموسمية، العمل بدوام جزئي، الأمن الوظيفي، نقص فرص التقدم الوظيفي، والدوران المفرط غالباً ما تتأثر في سمات العمل المادية أكثر من غيرها من العوامل، التي يبدو أن لها دوراً حاسماً في التأثير على كل من الرضا الوظيفي العام ونية ترك العمل (Zopiatis et al., 2014). ترافق الطبيعة الموسمية للصناعة انخفاض في النواة وزيادة الاعتماد على الموظفين المحيطين.

أظهرت نتائج الدراسة أيضاً تأثير الأمن الوظيفي على نية ترك العمل، إضافة إلى إثبات الدور الوسيط للأمن الوظيفي بين المحددات الاجتماعية الاقتصادية من جهة، ونية ترك العمل من جهة أخرى. شملت فقرات الأمن الوظيفي أسئلة ترتبط بدور جمعية أدلاء السياح (التي لا ترتبط ببناء نقابي)، ووزارة السياحة والآثار، ووكالات السياحة والسفر في الأمن والاستقرار الوظيفي للمرشدين السياحيين، بالإضافة إلى الوصف العام للمهنة في هذا الخصوص. على الرغم من قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الأمن الوظيفي ونية ترك العمل في قطاعي السياحة والضيافة، إلا أن ما جرى تقديمه في هذا الحقل أظهر وبشكل واضح الأثر الذي يسببه الأمن الوظيفي في سلوكهم المستقبلي وعلى رأسها نية ترك العمل. اتسقت هذه النتيجة مع دراسة (Pang et al., 2016) التي أظهرت ارتفاع الدوران الوظيفي مع انخفاض الأمن الوظيفي. في هذا الإطار، أظهرت دراسة (Mohsin et al., 2015) علاقة إيجابية بين حماس الموظفين ونيتهم في المغادرة، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي للعمل غير المحفز على نية الموظفين للمغادرة. كما اتسقت هذه النتيجة مع دراسة (Mohsin et al., 2013) التي درست أثر الدخل المرضي والأمن الوظيفي في الدوران الوظيفي، حيث أظهر العاملون الذين لا يشعرون بالأمن الوظيفي في القطاع السياحي استعدادهم للبحث عن فرصة عمل أخرى، ودراسة (Al-khasawneh & Box, 2013) التي ربطت الدوران الوظيفي في الفنادق الأردنية بشعور الموظفين بغياب الأمن الوظيفي. ومما يبرر هذه النتيجة في الدراسة الحالية، غياب نقابة خاصة بالمهنة وعدم تبني مبادرات استثمارية أو خطة طوارئ لحل المشاكل المرتبطة بفترات الأزمات، وأفضل مثال عليها ما مر به المرشدون السياحيون من أزمة توقف العمل فترة الربيع العربي ومن ثم جائحة كورونا. فيما يتعلق بالدور الوسيط للأمن الوظيفي، لم تقدم الأدبيات السياحية أعمال بحثية في هذا الخصوص. في الدراسة الحالية، جرى إثبات الدور الوسيط للأمن الوظيفي بين المغيرين المستقلين من جهة، ونية ترك العمل من جهة أخرى. في المقابل، قدمت دراسة (Altinay et al., 2019) فحصاً للدور الوسيط للأمن الوظيفي بين العلاقة بين المدراء والموظفين من جهة، والارتباط بالعمل من جهة أخرى حيث أثبتت وجود هذا الدور. قد تتسق هذه النتيجة مع الدراسة الحالية على نحو جزئي إذا افترضنا أن الارتباط بالعمل هو الوجه الإيجابي لنية ترك العمل. من جهة أخرى، ثبت أن الشعور بالأمن الوظيفي يختلف نتيجة للممارسات التنظيمية التي تؤثر في علاقة العمل أو ظروف العمل (Roskies & Louis-Guerin, 1990). ظهر دور الأمن الوظيفي كوسيط في دراسة أخرى، على الرغم من اختلاف المتغيرات التي توسط بينها وهي الأجهزة النقابية في العمل وتحسين أداء الموظفين (Newman et al., 2019). على نحو عام، يمكن وصف دور الأمن الوظيفي كوسيط بين عوامل تتعلق بالبيئة الوظيفية وسلوك العاملين بالأمر المنطقي والمتوقع (Altinay et al., 2019)، وهذا يظهر أهمية التوسع في دراسة الدور الوسيط له.

الخاتمة

تقدم الدراسة الحالية اسهاماً علمياً جديداً في مجال الدوران الوظيفي لمهنة الإرشاد السياحي من خلال نموذج معادلة هيكلية. اعتمد بناء هذا النموذج على مراجعة للدراسات السابقة مدعومة بتحليل شامل لواقع حال المهنة في الأردن في السنوات القليلة الماضية التي أظهرت مشكلة حقيقية تمس الاستقرار الوظيفي. اعتمداً على هذين المعيارين، جرى اختيار العوامل الاجتماعية الاقتصادية والموسمية كمتغيرين مستقلين، الأمن الوظيفي كمتغير مستقل آخر ووسيط بين المتغيرين المستقلين من جهة ونية ترك العمل (المتغير التابع) من جهة أخرى. في الواقع، قدمت الدراسات السابقة مجموعة من العوامل المؤثرة على الدوران الوظيفي ونية ترك العمل أهمها القلق الاقتصادي (Benligiray & Yetgin, 2021)، الالتزامات العائلية والاجتماعية (Ababneh, 2017)، الموسمية القسرية (Zientara et al., 2022)، ضغط العمل (Xu et al., 2018)، حقوق العاملين، (Melubo & Buzinde, 2016)، والأمن الوظيفي بأشكاله المختلفة (Altinay et al., 2019). قدمت الدراسة الحالية نتائج ذات قيمة مضافة من خلال نموذج جديد شمل غالبية هذه العوامل في متغيرات النموذج، ومن ذلك مثلاً شمول المحددات الاقتصادية الاجتماعية لمجموعة من هذه العوامل مثل ضغط العمل، القلق الاقتصادي، والالتزامات العائلية والاجتماعية. كما أخذ بعين الاعتبار غياب العمل النقابي للمهنة في قياس متغير الأمن الوظيفي.

بناءً على نتائج الدراسة، تظهر الحاجة لإعادة النظر في التعامل مع أسباب الاستقرار الوظيفي للمرشدين السياحيين في الأردن، ومن ضمنها تبني فكرة المؤسسية النقابية للمهنة التي باتت ضرورة ملحة في ظل الالتزامات التي تؤثر سلباً في المهنة وبأوقات لا يمكن التكهن بها، الذي من شأنه تأمين الحد الأدنى من المتطلبات الحياتية للمرشدين السياحيين في أثناء الأزمات كتأسيس مشروعات استثمارية تؤمن دخل ثابت للمنتسبين مثل نظيراتها في كثير من النقابات المهنية الأخرى. وبغض النظر عن الأزمات، فإن أخذ هذه العقبات على محمل الجد له أثر تسويقي مهم للمقصد السياحي الذي يتعزز من خلال تحسين الأداء المهني للمرشدين السياحيين بعد تحقيق الرضا الوظيفي. في هذا السياق، أشار Barak et al. (2001) إلى ضرورة الوقوف على مسببات الدوران الوظيفي التي لخصها بناءً على مجموعة من الدراسات التجريبية للعاملين في الخدمة الإنسانية: (1) العوامل الديموغرافية، الشخصية والمتعلقة بالعمل (2) التصورات المهنية، بما في ذلك الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي؛ و(3) الشروط التنظيمية، مثل الإنصاف فيما يتعلق بالتعويض والثقافة التنظيمية مقابل التنوع. في حالة الأردن، تقع مسؤولية تبني هذه التوصيات على كاهل كل من وزارة السياحة والآثار، جمعية أدلاء السياح، ووكالات السياحة والسفر من خلال منيج علمي إداري يراعي أصول تطبيق مبادئ التسويق الداخلي الموجه للعاملين.

ومما يزيد من جدية المسألة أن المشاكل المذكورة لا تقتصر في تأثيرها على المهنة من الناحية التسويقية للأردن سياحياً، إنما في الواقع مسألة اقتصادية اجتماعية مرتبطة ببطالة من نوع آخر أساسها الموسمية التي تمس شريحة إنسانية في القطاع السياحي غالبيتهم من ذوي الاعتمادية شبه المطلقة على المهنة. إن الطبيعة الموسمية للمهنة مع اغفال الحلول البديلة من قبل صناع القرار يجعل هذه المهنة أكثر ملائمة للباحثين عن مصادر دخل ثانوية. في هذا السياق، يُعرّف Ball (1988) العمال الموسميين غير الطوعيين بأنهم أولئك الذين يقبلون قسراً على مثل هذه الوظائف لأنه لا توجد فرصة عمل عادية بديلة بمستوى مقبول من الأجور وظروف العمل. يتناقض هذا مع العمل التوعوي الموسمي لهؤلاء الذين لديهم التزامات أخرى خارج فترة العمل الموسمية (مثل الطلاب) أو ربما لأنهم يفضلون وقت الفراغ الذي قد يوفره العمل على نحو موسمي فقط.

من الناحية العلمية البحثية، وكما هو الحال بالنسبة لغالبية الدراسات التي تنطرق إلى الموارد البشرية، لا بد من وجود محددات للدراسة نوصي بها الباحثين المستقبليين. على نحو عام، قدمت أدبيات السياحة أبحاثاً قليلة العدد عن الدوران الوظيفي في المهن السياحية وتحديداً في مجال الإرشاد السياحي، بينما كان الاهتمام البحثي بموظفي الفنادق أكبر. من ناحية المنهج والمحتوى، تقترح هذه الدراسة تبني المنهج المختلط بعمل مقابلات مع أصحاب القرار من القطاعين العام والخاص لمناقشة نتائج الدراسة الأصلية. من ناحية أخرى، غاب استخدام النظريات الاجتماعية عن معظم هذه الدراسات. ومن ضمن تلك الدراسات النادرة ما قدمه Geurts et al. (1999) من فهم لدوران العمل بناءً على نظريات المقارنة الاجتماعية والتبادل الاجتماعي والإنصاف، حيث افترضوا أن اللامساواة المتصورة في علاقة العمل تولد مشاعر الاستياء. كما توصي الدراسة الباحثين المستقبليين بدراسة انطباق العاملين في القطاع على المدى البعيد وعدم الاكتفاء بفترة زمنية مقيدة. في هذا السياق، يفيد Barak et al. (2001) بأن الدراسات السابقة في هذا المجال درست على نحو حصري تقريباً معدل الدوران من نقطة زمنية ثابتة واستخدمت متغيراً تابعاً ثنائي التفرع (دوران أو عدم دوران). وقد بدأ هذا يتغير على مدى السنوات القليلة الماضية، مما يعكس العملية المطولة في بعض الأحيان التي ينطوي عليها قرار ترك الوظيفة.

المصادر والمراجع

وزارة السياحة والآثار الأردنية. (2023). جمعية أدلاء السياح الأردنية. من موقع وزارة السياحة والآثار mota.gov.jo/AR/ListDetails/6/1064
 وزارة السياحة والآثار الأردنية. (2022). المنشآت السياحية و العاملين لعام 2022. من موقع وزارة السياحة والآثار <https://mota.gov.jo/AR/List/>
 وكالة عمون الإخبارية. (2020). فيروس كورونا مرة أخرى: تحديات وإملاءات. من موقع وكالة عمون الإخبارية <https://www.ammonnews.net/article/523167>

References

- Guides and Job Related Problems, Analysis and Evidence from Jordan. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 18 (2), 200–217. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2016.1189867>
- Al-Badarneh, M. B., Shatnawi, H. S., Alananzeh, O. A., & Al-Mkhadmeh, A. A. (2019). Job performance management: The burnout inventory model and intention to quit their job among hospitality employees. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 5(2).
- Al-Khasawneh, A. L. (2013). Effect of organizational climate on job turnover of employees at tourism hotels in Petra region of Jordan. *American Journal of Social and Management Sciences*, 4(2), 54–62.
- Altinay, L., Dai, Y. De, Chang, J., Lee, C. H., Zhuang, W. L., & Liu, Y. C. (2019). How to facilitate hotel employees' work engagement: The roles of leader-member exchange, role overload and job security. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3), 1525–1542. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2017-0613>
- Andriotis, K. (2005). Seasonality in Crete: Problem or a way of life?. *Tourism Economics*, 11(2), 207–224. <https://doi.org/10.5367/0000000054183478>
- Artz, B., & Kaya, I. (2014). The impact of job security on job satisfaction in economic contractions versus expansions. *Applied Economics*, 46(24), 2873–2890. <https://doi.org/10.1080/00036846.2014.914148>
- Ball, R. M. (1988). Seasonality: A Problem for Workers in the Tourism Labour Market?. *The Service Industries Journal*, 8(4), 501–513. <https://doi.org/10.1080/02642068800000068>
- Barak, M. E. M., Nissly, J. A., & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625–660. <https://doi.org/10.1086/323166>
- Belias, D., Rossidis, I., Sotiriou, A., & Malik, S. (2022). Workplace Conflict, Turnover, and Quality of Services. Case Study in Greek Seasonal Hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 1–24. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2022.2065655>
- Benligiray, S., & Yetgin, D. (2021). The effects of economic anxiety on affective occupational commitment: The mediating role of emotional exhaustion. *Business & Management Studies: An International Journal*, 9(3), 869–889. <https://doi.org/10.15295/bmij.v9i3.1838>
- Black, W., & Babin, B. J. (2019). Multivariate Data Analysis: Its Approach, Evolution, and Impact. *The Great Facilitator*, 121–130. Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-06031-2_16
- Brieger, S. A., Anderer, S., Fröhlich, A., Bärö, A., & Meynhardt, T. (2020). Too Much of a Good Thing? On the Relationship Between CSR and Employee Work Addiction. *Journal of Business Ethics*, 166(2), 311–329. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04141-8>
- Cetin, G., & Yarkan, S. (2017). The professional relationship between tour guides and tour operators. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(4), 345–357. <https://doi.org/10.1080/15022250.2017.1330844>
- Chalkiti, K., & Sigala, M. (2010). Staff turnover in the Greek tourism industry: A comparison between insular and peninsular regions. *International journal of contemporary hospitality management*, 22(3), 335–359.
- Conley, S., & You, S. (2017). Key influences on special education teachers' intentions to leave: The effects of administrative support and teacher team efficacy in a mediational model. *Educational Management Administration & Leadership*, 45(3),

521-540.

- Creswell, J. W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- El-Said, O., & Aziz, H. (2022). Job satisfaction and potential opportunities for career growth among hotel employees: The case of Oman. *Tourism and Hospitality Research*, 22(4), 488–507. <https://doi.org/10.1177/14673584221074925>
- Falatah, R., Almuqati, J., Almuqati, H., & Altunbakti, K. (2021). Linking nurses' job security to job satisfaction and turnover intention during reform and privatization: A cross-sectional survey. *Journal of Nursing Management*, 29(6), 1578–1586. <https://doi.org/10.1111/jonm.13279>
- Geurts, S. A., Schaufeli, W. B., & Rutte, C. G. (1999). Absenteeism, turnover intention and inequity in the employment relationship. *Work & Stress*, 13(3), 253–267. <https://doi.org/10.1080/026783799296057>
- Guidetti, G., Pedrini, G., & Zamparini, L. (2021). Assessing perceived job quality among seasonal tourism workers: The case of Rimini, Italy. *Tourism Economics*, 27(8), 1629–1649. <https://doi.org/10.1177/1354816620927524>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Ismert, M., & Petrick, J. F. (2004). Indicators and standards of quality related to seasonal employment in the ski industry. *Journal of Travel Research*, 43(1), 46–56.
- Jolliffe, L., & Farnsworth, R. (2003). Seasonality in tourism employment: Human resource challenges. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(6), 312–316. <https://doi.org/10.1108/09596110310488140>
- Jordanian Tourist Guides Association (JTGA). (2003). *Jordanian tourist guides association, business plan*. Amman, Jordan: Dajani consulting group.
- Karamustafa, K., & Ulama, S. (2010). Measuring the seasonality in tourism with the comparison of different methods. *EuroMed Journal of Business*, 5(2), 191–214. <https://doi.org/10.1108/14502191011065509>
- Liu, R., Pongsakornrunsilp, P., & Wongwaropakorn, W. (2022). The Factors Affecting Turnover Intentions of the China Tour Guides in the Digital Age. *Science, Technology, and Social Sciences Procedia*, 2022(2).
- Liu, Y., Jie, X., & Cui, Y. (2018). The sustainable development strategy research of Chinese tour guide. *ACM International Conference Proceeding Series*, 24–27. <https://doi.org/10.1145/3232174.3232187>
- Melubo, K., & Buzinde, C. N. (2016). An exploration of tourism related labour conditions: the case of tour guides in Tanzania. *Anatolia*, 27(4), 505–514. <https://doi.org/10.1080/13032917.2016.1224976>
- Mohsin, A., Lengler, J., & Aguzzoli, R. (2015). Staff turnover in hotels: Exploring the quadratic and linear relationships. *Tourism Management*, 51, 35–48. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.04.005>
- Mohsin, A., Lengler, J., & Kumar, B. (2013). Exploring the antecedents of intentions to leave the job: The case of luxury hotel staff. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 48–58. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.05.002>
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170–181. <https://doi.org/10.1258/hsmr.2011.011009>
- Newman, A., Cooper, B., Holland, P., Miao, Q., & Teicher, J. (2019). How do industrial relations climate and union instrumentality enhance employee performance? The mediating effects of perceived job security and trust in management. *Human Resource Management*, 58(1), 35–44. <https://doi.org/10.1002/hrm.21921>
- Nyahunzvi, D. K., & Njerekai, C. (2013). Tour guiding in Zimbabwe: Key issues and challenges. *Tourism Management Perspectives*, 6, 3–7. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2012.11.003>
- Pang, L., Kucukusta, D., & Chan, X. (2015). Employee turnover intention in travel agencies: Analysis of controllable and uncontrollable factors. *International journal of tourism research*, 17(6), 577–590.
- Roskies, E., & Louis-Guerin, C. (1990). Job insecurity in managers: Antecedents and consequences. *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 345–359. <https://doi.org/10.1002/job.4030110503>
- Sandaruwani, J. A. R. C., & Gnanapala, W. K. A. C. (2016). The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka. *Tourism, Leisure and Global Change*, 3(16), 62–73.

- Sanusi, F. A., & Johl, S. K. (2020). A proposed framework for assessing the influence of internal corporate social responsibility belief on employee intention to job continuity. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(6), 2437–2449. <https://doi.org/10.1002/csr.2025>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2003). *Research methods for business, a skill building approach*. John Willey & Sons.
- TETIK, N. (2016). The Effects of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Job Performance of Tourist Guides. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(2), 221–239. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v6-i2/2026>
- Vaugeois, N. and Rollins, R. (2007), “Mobility into tourism: refuge employer?”. *Annals of Tourism Research*, 34(3), 630–48.
- Vlachos, P. A., Panagopoulos, N. G., Bachrach, D. G., & Morgeson, F. P. (2017). The effects of managerial and employee attributions for corporate social responsibility initiatives. *Journal of Organizational Behavior*, 38(7), 1111–1129. <https://doi.org/10.1002/job.2189>
- Wang, H., Ma, B., Liu, X., & Liu, S. (2014). Job Security and Work Outcomes in China: Perceived Organizational Support As Mediator. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 42(7), 1069–1076. <https://doi.org/10.2224/sbp.2014.42.7.1069>
- Xu, T., Wu, T. J., & Li, Q. Q. (2018). The relationships between job stress and turnover intention among tour guides-the moderating role of emotion regulation. *Journal of Interdisciplinary Mathematics*, 21(2), 409–418. <https://doi.org/10.1080/09720502.2017.1420570>
- Yetgin, D., & Benligiray, S. (2019). The effect of economic anxiety and occupational burnout levels of tour guides on their occupational commitment. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(4), 333–347. <https://doi.org/10.1080/10941665.2018.1564681>
- Youn, H., Kim, J. H., & Song, H. (2017). The leading causes and consequences of citizenship pressure in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1541–1559.
- Yousef, D. A. (1998). Satisfaction with job security as a predictor of organizational commitment and job performance in a multicultural environment. *International Journal of Manpower*, 19(3), 184–194. <https://doi.org/10.1108/01437729810216694>
- Zientara, P., Adamska-Mieruszevska, J., & Bak, M. (2022). Factors Affecting Hospitality Workers’ Intention to Leave the Industry during the Coronavirus Pandemic. Evidence from the UK. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 1–34. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2022.2141945>
- Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129–140. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.09.013>
- Zvaigzne, A., Litavniece, L., & Dembovska, I. (2022). Tourism seasonality: the causes and effects. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 14(5), 421–430. <https://doi.org/10.1108/WHATT-07-2022-0080>