

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

Mohammad Al-Badarneh<sup>1\*</sup> , Mukhles Al-Ababneh<sup>2</sup> , Mohammad Abuhjeeleh<sup>3</sup> , Khalidoun Kanaan<sup>4</sup> ,  
Bashar Maaiah<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Department of Travel and Tourism, Faculty of Tourism & Hotel Management, Yarmouk University, Irbid, Jordan

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

<sup>3</sup>Department of Hotel Management, Faculty of Tourism & Hotel Management, Yarmouk University, Irbid, Jordan

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

### 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.

Received: 16/3/2023

Revised: 23/8/2023

Accepted: 25/10/2023

Published online: 27/8/2024

\* Corresponding author:  
[mb.badarneh@yu.edu.jo](mailto: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>

### دراسة تحليلية للدوران الوظيفي في مهنة الارشاد السياحي في الأردن

محمد البدارنة<sup>1\*</sup>، ملخص العيابنة<sup>2</sup>، محمد أبو حبيبة<sup>3</sup>، خالدون كنان<sup>4</sup>، بشار معايعة<sup>1</sup>

<sup>1</sup>قسم السياحة والسفر، كلية السياحة والفنادق، جامعة اليرموك، إربد، الأردن

<sup>2</sup>قسم إدارة الفنادق والسياحة، كلية البتراء للسياحة والآثار، جامعة الحسين بن طلال، معان، الأردن

<sup>3</sup>قسم الإدارة الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة اليرموك، إربد، الأردن

<sup>4</sup>قسم العلوم الفندقية والسياحية، كلية العقبة الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية، العقبة، الأردن

### ملخص

الأهداف: استناداً إلى مراجعة معمقة للدراسات السابقة، تهدف الدراسة الحالية إلى تقديم نموذجاً جديداً بهدف فهم مدى تأثر الدوران الوظيفي ممثلاً بمتغير نية ترك بمجموعة من المحددات الاجتماعية الاقتصادية، الموسمية، والأمن الوظيفي. كما هدفت إلى تعرف 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 استimation أسلوب إلكترونياً لغالبية المنشدين السياحيين في الأردن وتم استقبال إجابات 314 منهم. واستُخدم تحليل المسار للفرضيات المتعلقة بتأثير المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة والتأثير 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. وأخيراً، أشارت النتائج إلى تأثير دال إحصائياً للأمن الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين المحددات في والاجتماعية والموسمية من ناحية، ونية ترك العمل من ناحية أخرى.

الخلاصة: بناءً على النتائج، قدمت الدراسة توصيات عملية لأصحاب القرار أساساً ضرورة تبني العمل النقابي لمهنة الارشاد 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 حيوياً في الاقتصاد العالمي، ومن أكثر القطاعات الخدمية خلقاً لفرص العمل. يلعب المرشدون السياحيون دوراً مهماً في صناعة السياحة، حيث يمثلون المصدر الرئيسي للمعلومات والمساعدة للمسافرين. ومع ذلك، تعاني مهنة الإرشاد السياحي من الدوران الوظيفي المستمر الذي يؤثر سلباً في تجربة السائح (Mosadeghrad et al., 2011). من هنا، يعد فهم العوامل التي تؤثر في نية المرشد السياحي في ترك وظيفته أمراً مهماً 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 سلباً في جودة التجربة السياحية (Ababneh, 2017).

يعمل المرشدون السياحيون في الأردن في مجموعة متنوعة من الأماكن، بما في ذلك الموقع الأثري والمتزهات الطبيعية والمعالم الثقافية. إنهم مسؤولون عن توفير المعلومات والمساعدة للسياح، وقيادة الجولات والرحلات، وضمان سلامة عملائهم (وزارة السياحة والآثار الأردنية, 2023). غالباً ما تكون ظروف عمل المرشدين السياحيين في الأردن صعبة، حيث يعمل معظمهم لساعات طويلة، غالباً في ظروف جوية قاسية، وقد يضطرون إلى التعامل مع العملاء الصعبين أو المواقف غير المتوقعة بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون الوظيفة متطلبة جسدياً، حيث قد يضطر المرشدون السياحيون إلى المشي لمسافات طويلة أو حمل معدات ثقيلة (Ababneh, 2017). يواجه المرشدون السياحيون في الأردن أيضاً انعدام الأمن المالي، حيث يعتمد دخلهم غالباً 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 الامن الوظيفي للمرشدين السياحيين في الأردن تبعات ازمة كورونا التي أظهرت مشاكل إدارية للتعامل مع الأدلة، خاصة في ضل غياب عمل نقابي منظم للمهنة وتهديد شريحة كبيرة من الأدلة المرخصين بإيقافهم عن العمل بحجة التحاقهم بوظائف حكومية أخرى (وكالة عمون الاخبارية، 2020).

من الممكن تلخيص أبرز المشاكل التي تعاني منها مهنة الإرشاد السياحي في الأردن بتدني الامن 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 (JTGA, 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 الفرق من الناحية الاقتصادية كان له أثر في نية الاستمرار بالعمل. كما اشارت 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 وبينة العمل كان لها أثر واضح في الاستقرار الوظيفي للمرشدين السياحيين. في المقابل، تناولت دراسات عديدة عوامل ارتبطت بالدخل المتدني، (Yetgin & Benligiray, 2019)، وبينة 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 تحديداً. جرى تنظيم هذه الورقة من خلال تقديم مراجعة للأدبيات المتعلقة بظروف عمل المرشد السياحي، متبوعة بوصف منهج البحث المستخدمة في هذه الدراسة. بعد ذلك، جرى عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، متبوعة باستنتاج يلخص النتائج الرئيسية وانعكاسات الدراسة.

## أدبيات الدراسة

### - مقدمة

تعد دراسة العوامل المؤثرة على نية ترك العمل من الاعتبارات المهمة في التسويق الداخلي لأى منشأة أو قطاع يسعى إلى المحافظة على إنتاجيته المرجوحة 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., 2015; Chiang & Liu, 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 الإقلال 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). اعتماداً على الأدب

السيادي الذي تناول عوامل أوسع تؤثر في ترك العمل، تطرقت هذه الدراسة إلى تأثير العوامل الاقتصادية الاجتماعية والموسمية على الأمان الوظيفي ونسبة ترك العمل. كما جرى فحص دور الأمان الوظيفي ك وسيط بين العاملين التابعين ونسبة ترك العمل. أما التركيز على هذه العوامل تحديداً فيأتي ضمن ظروف العمل التي تواجه المهن في الأردن في السنوات القليلة الماضية التي يمكن تلخيصها وبالتالي:

1. الاعتمادية المطلقة لشريحة كبيرة من المرشدين السياحيين على المهن.

2. غياب التنظيم النقابي للمهن.

3. التخطب في إدارة شؤون أدلة السياح في أثناء جائحة كورونا ومن ضمنها القروض البنكية الجدلية في تلك الفترة.

4. إيقاف شريحة كبيرة من أدلة السياح عن العمل بحكم التحاقهم بوظائف حكومية أخرى.

5. تأثير الموسمية السياسية على القطاع.

#### - العوامل المؤثرة على الأمان الوظيفي ونسبة ترك العمل

##### (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 أدلة السياح على إدارة وقتهم بفعالية وتحقيق أولويات التزاماتهم الشخصية والعائلية. من جهة أخرى، هناك مسؤولية أخلاقية لأدلة العمل لدعم المرشدين السياحيين لتحقيق توازن صحي بين العمل والحياة، وتوفير جدول زمني من واجزات عندما يكون ذلك ممكناً (Tetik, 2016). من جهة أخرى، تتحمل العوامل الاجتماعية الاقتصادية تأثيراً كبيراً على نسبة العاملين في صناعة السياحة لترك وظائفهم. بعد الدخول من بين أهم هذه العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي ونسبة ترك العمل في صناعة السياحة (Mohsin et al., 2015). كما تعدد الحاجات الفردية الأساسية مثل الاستقلالية والكفاءة والعلاقة مع الزملاء واحترام وتحقيق الذات من ضمن المتطلبات الاجتماعية التي من المفترض أن تتحققها 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 ونسبة أعلى لترك وظائفهم. من المحتمل أن يكون هذا بسبب حقيقة أن الدخل المنخفض يمكن أن يؤدي إلى ضغوط مالية وانعدام الأمان الاقتصادي، مما قد يؤثر سلباً في الرضا الوظيفي العام للفرد والدافع للبقاء.

بالإضافة إلى الدخل، يعد الأمان الوظيفي عاملاً اجتماعياً واقتصادياً مهماً آخر يمكن أن يؤثر في نسبة العاملين في صناعة السياحة في ترك وظائفهم.

أظهرت دراسة (Mohsin et al., 2013) أن انعدام الأمان الوظيفي يتأثر في العوامل الاقتصادية الاجتماعية وكان مؤشراً مهماً على نسبة 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. ان الأمان 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 الفرضيات التاليتين:

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

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

##### الموسمية

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

تؤثر الموسمية على نحو كبير و مباشر في الاستقرار الوظيفي لأدلة السياح ونسبة ترك العمل. في ذات السياق، أشار (Ababneh, 2017) إلى أن مهنة الإرشاد السياحي معرضة بشدة للتقلب الموسمية، وبالتالي الخوف من انعدام الأمان الاقتصادي والمخاطر المرتبطة بالمهنة. ومع ذلك، لم تغطي 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 خصصت إليه دراسة (Belias et al., 2022) عن الموسمية وتأثيرها على معدل دوران الموظفين والتزاع داخل مكان العمل، واعتبرتها من أهم القضايا التي يتغير على الفنادق الموسمية التعامل معها. كما قدمت دراسة

آخر تقييمات مختلفة وقسمتها إلى أربع فئات رئيسية: الاقتصادية والتوظيفية والاجتماعية والثقافية وكذلك البيئية (Zvaigzne et al., 2022). كما أشارت دراسة (Guidetti et al. 2021) إلى الأهمية البالغة للتعامل مع موسمية العمل بحكم تأثيرها البالغ على استدامة الوظائف في القطاع السياحي. بناء على ما سبق، جرى صياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الثالثة:** هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لعامل الموسمية على الأمان الوظيفي لأداء السياح.

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

#### الأمن الوظيفي ونية ترك العمل

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

وكما هو الحال بالنسبة للموسمية، لم تغطي الدراسات السياحية تحليلًا وافياً لأثر الأمان 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 الأمان 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 الأمان الوظيفي للمعلمين ومعدل الدوران الوظيفي لديهم.

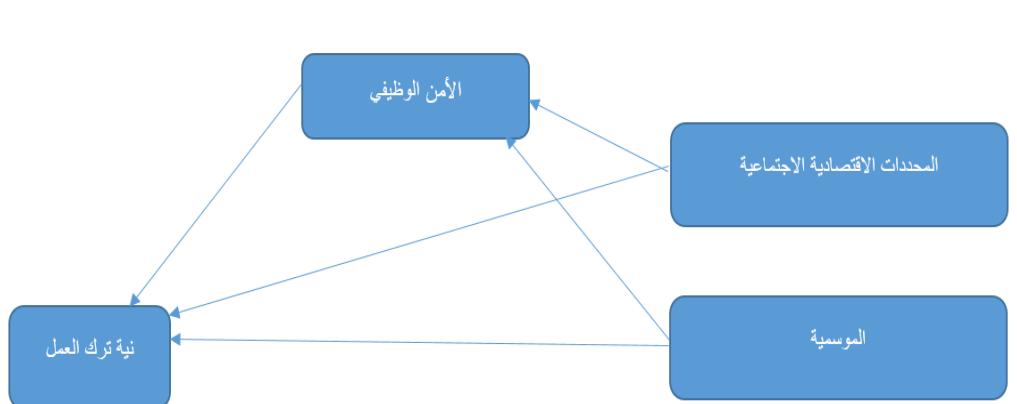
فيما يتعلّق بالدور الوسيط الذي يلعبه الأمان الوظيفي في العلاقة بين العوامل الاقتصادية والاجتماعية والموسمية من جهة، ونية ترك العمل من جهة أخرى، فقد تجاهلت الدراسات السابقة فحص هذا التأثير المحتمل. تسعى الدراسة الحالية إلى فحص هذا التأثير بالنظر إلى ظروف عمل أداء السياح في الأردن المشار إليها سابقاً، التي تحمل في طياتها الكثير من التحديات التي تمس الأمان 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 الأمان الوظيفي أساساً للرضا الوظيفي (Artz & Kaya, 2014)، وبالتالي يعطي مبرراً أكبر لإمكانية استخدام الأمان الوظيفي كعامل وسيط.

#### بناء على ما سبق، جرى صياغة الفرضيات التالية:

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

**الفرضية السادسة:** يتوضّط الأمان الوظيفي العلاقة بين العوامل الاقتصادية الاجتماعية ونية أداء السياح لترك العمل.

**الفرضية السابعة:** يتوضّط الأمان الوظيفي العلاقة بين الموسمية ونية أداء السياح لترك العمل.



الشكل (1): أنموذج الدراسة

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

**الفرضية الأولى:** هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للعوامل الاقتصادية الاجتماعية على الأمان الوظيفي لأداء السياح.

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

- الفرضية الثالثة: هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لعامل الموسمية على الأمان الوظيفي لأدلة 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 للأمان الوظيفي على نية أداء السياح لترك العمل.
- الفرضية السادسة: يتوسط الأمان الوظيفي العلاقة بين العوامل الاجتماعية الاقتصادية ونية أداء السياح لترك العمل.
- الفرضية السابعة: يتوسط الأمان 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 وقدرتها 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 يعيinya الدراسة (Sekaran & Bougie, 2016). وبناء على ذلك، تمكّن هذه الطريقة من جمع البيانات الرقمية حول المتغيرات مثل معدلات الدوران، والحياة، والرضا الوظيفي، والعوامل التي تؤثّر في معدل الدوران. من خلال استخدام الأدوات والتكنولوجيا الإحصائية، يمكن للباحثين إنشاء أنماط وارتباطات وعلاقات سببية، مما يسمح بهم فهم دقيق للديناميكيات متعددة الأوجه الكامنة وراء دوران الوظائف في قطاع التوجيه السياحي.

تكون مجتمع الدراسة من كافة المرشدين السياحيين المرخصين لدى وزارة السياحة وجمعية أدلة 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 الإجمالي 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 فان الحد الأدنى من حجم العينة الممثلة هو 298, أي الحد الأدنى المطلوب حسب معادلة (1968) Madow. جرى ارسال استماره الدراسة الى غالبية المرشدين السياحيين في الأردن عبر البريد الإلكتروني وموقع التواصل الاجتماعي خاصه مجموعات الواتس اب التي يشترك فيها غالبية المرشدين من خلال Google Drive Form في الفترة ما بين شهرى تشرين أول و كانون أول 2022. كان عدد الاستجابات 314، وعليه جرى عد العينة ممثلة وقابلة للتحليل.

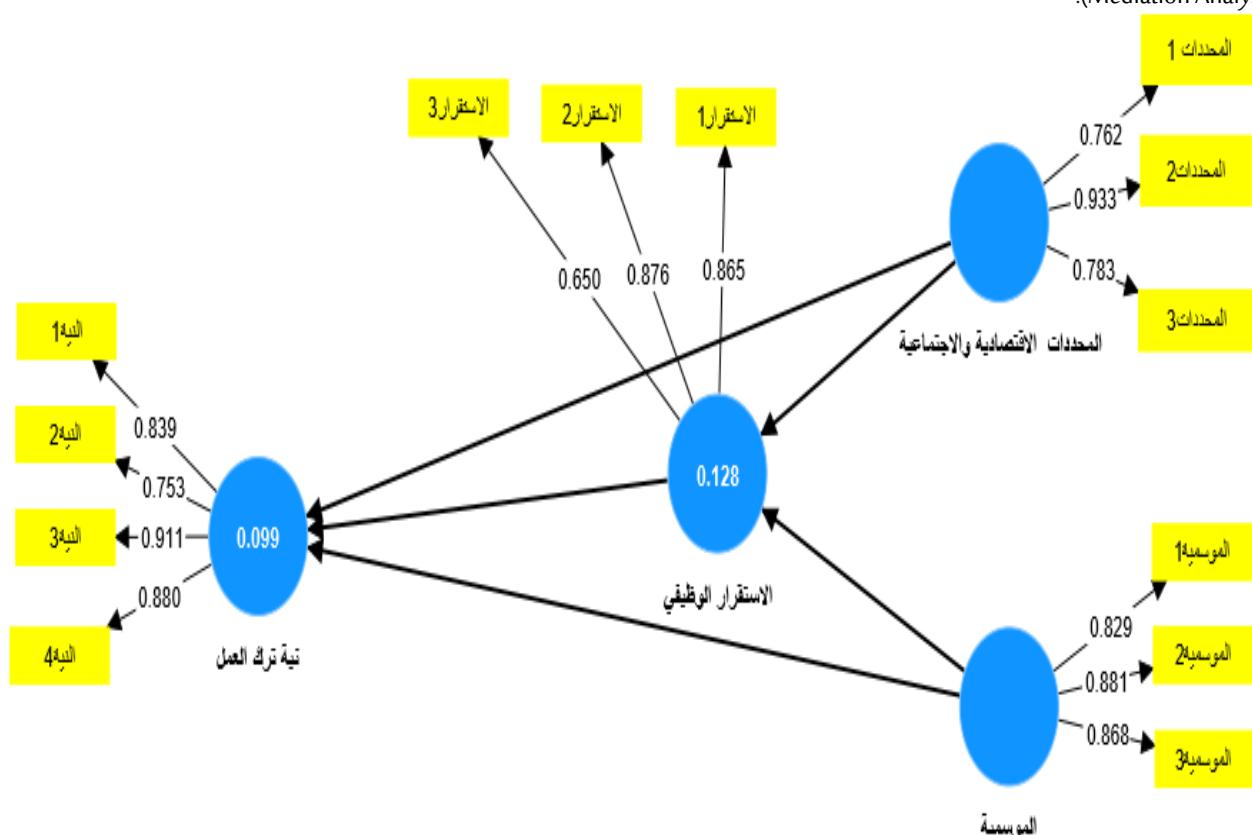
اتبعت الدراسة الحالية المنهج الكمي، وبناء عليه جرى تصميم استماره استبيان كهي كأداة للدراسة بنيت فقراته اعتماداً على مراجعة أدبية للدراسات السابقة إضافة إلى مراجعة طبعة مهنة الارشاد السياحي في الأردن في السنوات القليلة الماضية كما جرى توضيحه في مقدمة الدراسة. جرى تقسيم الاستمار إلى أربع أجزاء (بالإضافة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

الجدول (1): مجالات استماره الدراسة

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

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

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



الشكل (2): الأوزان المعيارية لأسئلة الدراس

تحليل البيانات والنتائج  
العوامل الديموغرافية

يبين الجدول رقم 2 العوامل الديموغرافية والخصائص العامة لعينة الدراسة.

الجدول (2): العوامل الديموغرافية

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

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

#### تقييم نموذج القياس

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

الجدول (3): معاملات التحميل المعيارية ومعاملات الثبات والصدق التقاري

R <sup>2</sup>	AVE	Rho	CR	$\alpha$	المتغيرات
-	0.646	0.843	0.811	0.734	الأمن الوظيفي
-	0.688	0.868	0.905	0.777	المحددات الاقتصادية والاجتماعية
-	0.739	0.895	0.900	0.835	الموسمية
0.221	0.719	0.910	0.943	0.872	نية ترك العمل

الجدول (4): الصدق التمييزي بناءً على معايير Fornell-Larcker

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

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

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

**تقييم النموذج الهيكل**

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

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

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

P	T	B	العلاقات
0.049	1.960	0.198	الأمان الوظيفي -> نهاية ترك العمل
0.001	3.346	0.285	المحددات الاقتصادية والاجتماعية -> الأمان الوظيفي
0.000	9.319	0.533	المحددات الاقتصادية والاجتماعية -> نهاية ترك العمل
0.048	1.952	0.166	الموسمية -> الأمان الوظيفي
0.037	2.091	0.167	الموسمية -> نهاية ترك العمل
0.000	3.968	0.214	الموسمية -> الأمان الوظيفي -> نهاية ترك العمل
0.000	7.618	0.456	المحددات الاقتصادية والاجتماعية -> الأمان الوظيفي -> نهاية ترك العمل

Note:  $\beta$ , beta value;  $p$ , p-value; T, T-value

**مناقشة النتائج**

أظهرت نتائج الدراسة تأثير معنوي إيجابي للمحددات الاجتماعية الاقتصادية على الأمان الوظيفي من جهة، ونهاية 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 ونهاية ترك العمل. ومثال ذلك ما أفادت به دراسة Barak et al. (2001) باستخدام الرضا الوظيفي، الإهالك، 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 التنبؤية المؤثرة على نهاية ترك الوظيفة. في الواقع، لقد قدمت الدراسة المذكورة العوامل الاقتصادية الاجتماعية على أنها مسائل إنسانية تشكل جهراً بينة العمل. من جهة أخرى، قد يرتبط تأثير العوامل الاجتماعية الاقتصادية أكثر بالوظائف السياحية نظراً إلى خصوصية العمل في هذا القطاع. هنا ما أكدته دراسة Zoppiatis 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 نهاية 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 الارشاد السياحي كعمل حر في الأردن، إلا أن المرشد السياحي يبقى مرتبطاً وظيفياً بوكالات السفر التي تعد مصدر العمل الوحيد للمرشدين السياحيين. في هذا الصدد، يعد تأمين الحاجات الاجتماعية والدخل العادل للمرشدين السياحيين من المسؤولية الاجتماعية لوكالات السياحة والسفر لخلق بيئة عمل تعزز الأمان الوظيفي. يرى Sanusi & Johl (2020) أن الموظفين ينظرون إلى المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها استراتيجية للكسب المزدوج من الفوائد الاقتصادية، زيادة التزام الموظفين، وتعزيز ولاء العملاء. ومع ذلك، فإن مفاهيم المسؤولية الاجتماعية للشركات ونهاية 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 تقترب بعوامل أخرى قد تشمل عمليات التوظيف الودية وظروف العمل الجيدة والمزايا الإضافية الأخرى. من جهة أخرى، توصلت دراسات سابقة إلى نظرية خاصة للعاملين فيما يتعلق باختيار الوظيفة التي تشعرهم بالأمان الوظيفي وحماية حقوقهم في مكان العمل. في الواقع، يرتبط ذلك ببناء الولاء ونهاية الاستمرار مع أرباب العمل عندما تمتلك ادارتها جدية في

توفر حاجاتهم الاجتماعية على حساب مدخلات العمل الخاص بهم (Vlachos et al., 2017). فيما يتعلق بالموسمية، فقد أظهرت النتائج وجود أثر دال على كل من الأمان الوظيفي ونسبة ترك العمل. شملت الأسئلة المطروحة على الموسمية ارتباطها بالآحداث السياسية والجوانب الصحية والتنافس مع المقاصد الأخرى. اتسبقت 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 أساسياً وسعى الكثيرين إلى الوظائف البديلة في أوقات 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 Ismert & Petrick (2004) إلى إيجاد تأثير مجموعة من العوامل في نسبة الموظف الموسي في قطاع السياحة للعودة إلى العمل. كشفت البيانات التي جرى جمعها من خلال هذه الدراسة إلى اختلافات بين الموظفين في السنة الأولى والموظفي العائدين، ومعايير الجودة المتعلقة بنوايا الموظفين للعودة إلى العمل. من المنطقي أن يكون ارتباط درجة تأثير الموسمية على الشعور بالأمان الوظيفي ونسبة ترك العمل بنوعية الموسمية. معنى 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، لخُص 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 الجوانب 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 تقاعدها من كما هي حال المهنة في الأردن، ما يعطي تبرير أكبر لهذه النتيجة. إن البيانات التي تواجه تحديات مثل الموسمية، العمل بدوام جزئي، الأمان 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 ونسبة ترك العمل (Zoppiatis et al., 2014). ترافق الطبيعة الموسمية للصناعة انخفاض في النواة وزيادة الاعتماد على الموظفين المحليين.

أظهرت نتائج الدراسة أيضاً تأثير الأمان الوظيفي على نسبة ترك العمل، إضافة إلى اثبات الدور الوسيط للأمان الوظيفي بين المحددات الاجتماعية الاقتصادية من جهة، ونسبة ترك العمل من جهة أخرى. شملت فقرات الأمان الوظيفي أسئلة ترتبط بدور جمعية أدلة السياح (التي لا ترتبط ببناء نقابي)، وزارة السياحة والآثار، ووكالات السياحة والسفر في الأمان والاستقرار الوظيفي للمرشدين السياحيين، بالإضافة إلى الوصف العام للمهنة في هذا الشخص. على الرغم من قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الأمان الوظيفي ونسبة ترك العمل في قطاع السياحة والضيافة، إلا أن ما جرى تقادمه في هذا الحقل أظهر وبشكل واضح الأثر الذي يسببه الأمان الوظيفي في سلوكهم المستقبلي وعلى رأسها نسبة ترك العمل. اتسبقت هذه النتيجة مع دراسة Pang et al. (2016) التي أظهرت ارتفاع الدوران الوظيفي مع انخفاض الأمان الوظيفي. في هذا الإطار، أظهرت دراسة Mohsin et al. (2015) علاقة إيجابية بين حماس الموظفين ونيلهم في المغادرة، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي للعمل غير المحفز على نسبة الموظفين للمغادرة. كما اتسبقت هذه النتيجة مع دراسة Mohsin et al. (2013) التي درست أثر الدخل المرضي والأمان الوظيفي في الدوران الوظيفي، حيث أظهر العاملون الذين لا يشعرون بالأمان 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 الأمان 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 الربع العربي ومن ثم جائحة كورونا. فيما يتعلق بالدور الوسيط للأمان الوظيفي، لم تقدم الأدبيات السياحية أعمال بحثية في هذا الشخص. في الدراسة الحالية، جرى اثبات الدور الوسيط للأمان الوظيفي بين المغireين المستقلين من جهة، والارتباط بالعمل من جهة أخرى حيث أثبتت وجود هذا الدور. قد تنسق هذه النتيجة مع الدراسة الحالية على نحو جزئي إذا افترضنا أن الارتباط بالعمل هو الوجه الإيجابي لنسبة ترك العمل. من جهة أخرى، ثبت أن الشعور بالأمان الوظيفي يختلف نتيجة للممارسات التنظيمية التي تؤثر في علاقة العمل أو ظروف العمل (Roskies & Louis-Guerin, 1990). ظهر دور الأمان الوظيفي كوسسيط 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 الأمان الوظيفي كوسسيط بين عوامل تتعلق بالبيئة الوظيفية وسلوك العاملين بالأمر المنطقي والمتوقع (Altinay et al., 2019)، وهذا يظهر أهمية التوسيع في دراسة الدور الوسيط له.

## الخاتمة

تقدّم الدراسة الحالية أسلاماً علمياً جديداً في مجال الدوران الوظيفي لمهنة الإرشاد السياحي من خلال نموذج معادلة هيكلية. اعتمد بناءً على النموذج على مراجعة للدراسات السابقة مدعومة بتحليل شامل لواقع حال المهنة في الأردن في السنوات القليلة الماضية التي أظهرت مشكلة حقيقة تمس الاستقرار الوظيفي. اعتماداً على هذين المعيارين، جرى اختيار العوامل الاجتماعية الاقتصادية والموسمية كمتغيرين مستقلين، الأمان الوظيفي كمتغير مستقل آخر ووسط 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., 2018)، حقوق العاملين، (Xu et al., 2016)، ضغط العمل (Melubo, 2016)، والامان 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 الأمان الوظيفي.

بناءً على نتائج الدراسة، تظهر الحاجة لإعادة النظر في التعامل مع أسباب الاستقرار الوظيفي للمرشدين السياحيين في الأردن، ومن ضمنها تبني فكرة المؤسسة النقابية للمهنة التي باتت ضرورة ملحة في ظل الازمات 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 نظيرائهم في كثير من النقابات المهنية الأخرى. وبغض النظر عن الأزمات، فإن أخذ هذه العقبات على محمل الجد له أثر تسويفي مهم للمقصد السياحي الذي يتعرّز من خلال تحسين الأداء المهني للمرشدين السياحيين بعد تحقيق الرضا الوظيفي. في هذا السياق، أشار (Barak et al., 2001) إلى ضرورة الوقف على مسارات 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 أداء السياح، ووكالات السياحة والسفر من خلال منهج علمي اداري 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، إنها 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، يُعرف (Ball, 1988) العامل الموسميين غير الطوعيين بأنهم أولئك الذين يقبلون قسراً على مثل هذه الوظائف لأنّه لا توجد فرصة عمل عادلة بديلة بمستوى مقبول من الأجور وظروف العمل. يتناقض هذا مع العمل التوعي الموسعي لهؤلاء الذين لديهم التزامات أخرى خارج فترة العمل الموسمية (مثل الطلاب) أو ربما لأنّهم يفضلون وقت الفراغ الذي قد يوفره العمل على نحو موسى فقط.

من الناحية العلمية البحثية، وكما هو الحال بالنسبة لغالبية الدراسات التي تتعلق بالدوران الوظيفي، 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 بموضوعي 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 دراسة انتباع 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 ثانياً التفرع (دوران أو عدم دوران). وقد بدأ هذا يتغير على مدى السنوات القليلة الماضية، مما يعكس العملية المطلولة في بعض الأحيان التي ينطوي عليها قرار ترك الوظيفة.

## المصادر والمراجع

وزارة السياحة والآثار الأردنية. (2023). جمعية أدلة السياحة الأردنية. من موقع وزارة السياحة والآثار <https://mota.gov.jo/AR>ListDetails/61064> 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 الاخبارية <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-Mkhademeh, 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/10.5367/000000054183478>
- 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>
- Benligray, 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](https://doi.org/10.1007/978-3-030-06031-2_16)
- Brieger, S. A., Anderer, S., Fröhlich, A., Bäro, A., & Meyhardt, 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., & Yarcan, 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., Pongsakornrungsilp, 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 Wiley & 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-Mieruszewska, 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>
- Zoppiatis, 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., Litavniček, 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>