

تقييم العلاقة بين بيئة النقل الجوي ونوعية الخدمات المقدمة للسائحين في إقليم كوردستان

كاروان خالد حمد

قسم الإدارة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة صلاح الدين، اربيل، العراق

karwan.hamad@su.edu.krd

د. تافكة قادر عمر

قسم الإدارة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة صلاح الدين، اربيل، العراق

Tavga.aumer@su.edu.krd

المخلص

معلومات البحث

يهدف البحث إلى دراسة تقييم العلاقة بين بيئة النقل الجوي ونوعية الخدمات المقدمة للسائحين في إقليم كوردستان العراق للمدة 2018-2019 وهي دراسة استطلاعية في عينة من شركات الطيران في مدينة اربيل. ويتمثل المتغير المستقل في اربعة محاور : (دور منظمات الطيران، دور السلامة الجوية والأمن، دور تدريب الموارد البشرية ودور جوائز الجودة) والتي تؤثر في نوعية الخدمات التي تقدم للسائحين من قبل شركات الطيران.

ويعتمد البحث على المنهجين الأول الوصفي اي يسعى الى وصف الظواهر الاقتصادية المختلفة ودراسة العوامل التي ادت الى ظهورها. وكان عدد شركات الطيران (52) شركة، تم توزيع الاستمارة الاستبيان عليها كأداة لجمع البيانات والمعلومات ومن ثم قمنا بوضع نموذج افتراضي معتمدين على مجموعة من الفرضيات منها:

- 1- هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الطيران ونوعية الخدمات التي تقدمها شركات الطيران.
- 2- هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين السلامة الجوية ونوعية الخدمات التي تقدمها شركات الطيران.

تاريخ البحث:

الاستلام: 2019/8/20

القبول: 2019/10/9

النشر: صيف 2020

الكلمات المفتاحية:

quality

service

tourists

tourism

transport

environment

- 3- هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تدريب الموارد البشرية ونوعية الخدمات التي تقدمها شركات الطيران.
- 4- هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جوائز الجودة ونوعية الخدمات التي تقدمها شركات الطيران.
- 5- هناك اثر لكل من المحاور الأربعة أثر على نوعية الخدمات التي تقدم من قبل شركات الطيران.

Doi:

10.25212/lfu.qzj.5.3.17

ويعتمد المنهج الثاني المنهج التحليلي لتحليل البيانات أو المعلومات التي تم جمعها كميًا وهي تحليل الرقمي باعتماد العلاقات والمعادلات الرياضية والإحصائية والاستفادة منها لتحليل النتائج.

كلمات مفتاحية: نوعية الخدمة المقدمة للسائح، نوعية الخدمات، علاقة الطيران بالسياحة، بيئة النقل الجوي

المقدمة

السياحة صناعة مركبة تتكون من مجموعة من الصناعات والخدمات كأماكن لإقامة وشركات السياحة ووسائل السياحة، حيث يمزج النقل بالسياحة لوجود علاقة معقدة.

إن العلاقة بين النقل والسياحة قد توطرت كثيرا مع التقدم التكنولوجي المستمر في وسائل النقل بحيث أتاحت للسائحين إمكانية الوصول لمقاصدهم السياحية بطريقة أسرع وأمن وبتكلفة أقل خاصة وإن تكلفة الانتقال غالبا ما تحدد التكلفة الاجمالية للرحلة السياحية وبالتالي تؤثر في اتخاذ السائح لقرار القيام بها.

تتشابه صناعة النقل الجوي وصناعة السياحة في أن كلاً منهما يعتبر بمثابة صناعة مركبة من العديد من عناصر متجانسة. حيث تتكون بيئة النقل الجوي من العديد من العناصر التي تهدف جمعها إلى توفير النقل الآمن والممتع للمسافرين والسائحين. وتتمثل أبرز هذه العناصر في شركات الطيران حيث يمكن اعتبارها أهم مكونات البيئة التي تعمل من خلالها صناعة النقل الجوي.

المبحث الأول/ الإطار العام للبحث ومنهجية

يستعرض هذه المقالة الإطار العام للبحث ومنهجية، والأدوات الإحصائية المعتمدة عليها لتحليل البيانات، واختيارات الفرضيات، ومجتمع البحث، والعينة، وهي على النحو التالي:

يتضمن الإطار العام للبحث الفقرات الآتية:

1- مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في دراسة العوامل التي تساعد على تحقيق بيئة مناسبة للنقل الجوي مثل أبعاد (دور منظمات الطيران، دور السلامة والأمن، دور تدريب الموارد البشرية، دور جوائز الجودة).

وكذلك العوامل التي تنتعش في ظل البيئة المناسبة للنقل الجوي كالحصول على جوائز ودراسة علاقته بجودة الخدمات المقدمة للسائحين وتأثيره فيها في شركات طيران إقليم كوردستان.

2- فرضيات البحث:

إن تهيئة البيئة المناسبة للنقل الجوي عن طريق مساهمة شركات الطيران وتحفيز حصول الشركة على جوائز وتدريب الموارد البشرية ودور منظمات الطيران ودور السلامة والأمن يؤثر في رفع مستوى نوعية خدمات النقل الجوي التي تقدمها شركات الطيران في إقليم كوردستان.

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المنظمات الطيران ونوعية الخدمات التي تقدمها شركات الطيران.

الفرضية الرئيسية الثانية: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين السلامة الجوية والأمن ونوعية الخدمات التي تقدمها شركات الطيران.

الفرضية الرئيسية الثالثة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جوائز الجودة ونوعية الخدمات التي تقدمها شركات الطيران.

الفرضية الرئيسية الرابعة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تدريب الموارد البشرية ونوعية الخدمات التي تقدمها شركات الطيران.

3- هدف البحث:

يهدف البحث إلى تبيان دور شركات الطيران لتقييم علاقة النقل بالسياحة و دور كل من السلامة الجوية ودور منظمات الطيران وجوائز أيزو تدريب الموارد البشرية العاملة في شركات الطيران في ضمان البيئة المناسبة للسائحين.

4- نطاق البحث:

يغطي البحث عام 2019 كنطاق زمني ويتخذ من مطار أربيل الدولي وشركات الطيران ووزارة السياحة نطاقه المكاني لأغراض تطبيقية، واستخدام استمارة الاستبانة لجمع المعلومات.

5- منهجية البحث:

يجمع الباحثان بين الأسلوبين الوصفي لواقع العوامل التي تساعد على تحقيق بيئة مناسبة للنقل الجوي والاستفادة من خدمات النقل الجوي في تطوير اقتصاداتها وتقديم خدمات مناسبة للسائحين. والمنهج التحليلي لغرض قياس العلاقة كلما توفرت البيانات المطلوبة لعملية القياس.

6- مصادر البحث

يتم جمع المعلومات والبيانات اللازمة للبحث من مصادر مكتبية ووكالات متخصصة بالنقل الجوي ومن شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) وكذلك من مطار أربيل الدولي ووزارة السياحة لإقليم كوردستان.

7- هيكل البحث:

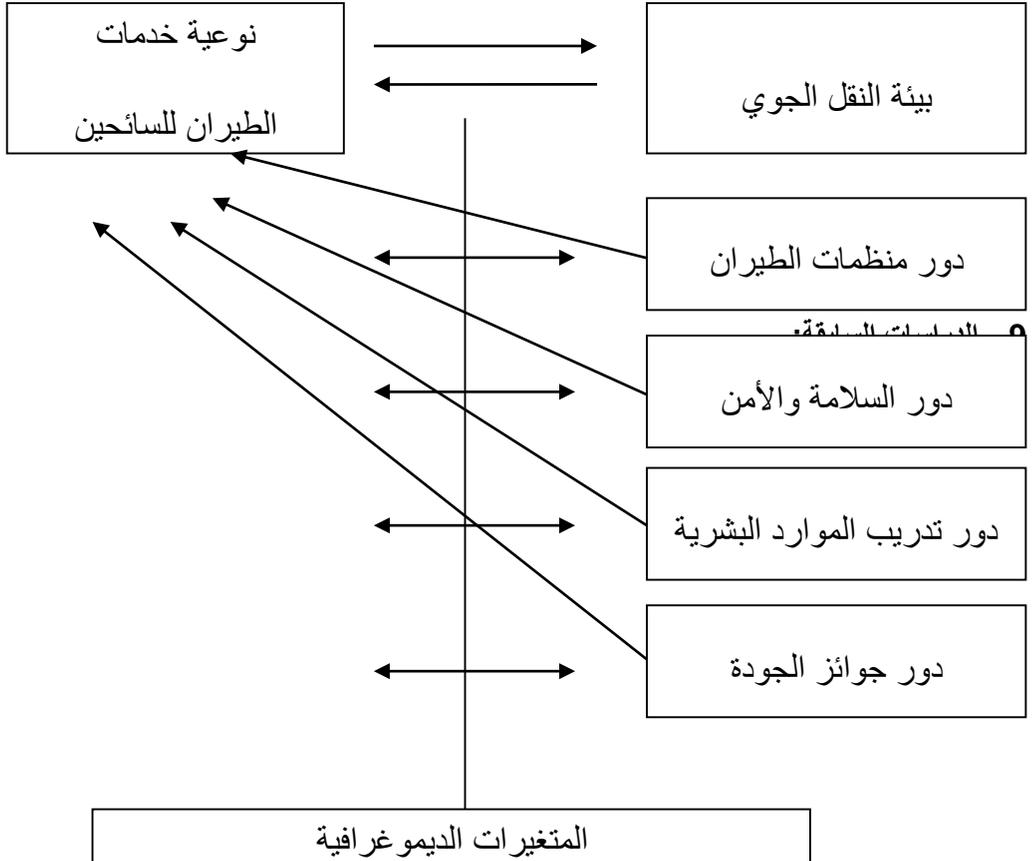
يتم تناول البحث من خلال تقسيمه إلى فصلين.

يخصص الأول لاقتصاديات النقل الجوي والسياحة والأهمية الاقتصادية للنقل الجوي والسياحة.

ويتناول الفصل الثاني تحديدا تقييما للعلاقة بين بيئة النقل الجوي ونوعية الخدمات المقدمة للسائحين.

8- نموذج البحث:

تم بناء نموذج افتراضي يوضح إمكانية توفير بيئة النقل الجوي من خلال أربعة أبعاد لبيئة النقل الجوي، وبيان مدى تأثيرها في نوعية خدمات الطيران للسائحين في مدينة أربيل. والعلاقة الإحصائية والمنطقية بين متغيري البحث تعبر عن اتساق المتغيرات مع بيئة شركات الطيران في مدينة أربيل.



تشكل معظم الدراسات **الجنس، المهنة، الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي** قدرات تعريفية للمؤشرات المستخدمة والنتائج التي يتم التوصل اليها، بما يتطلب الإشارة إلى بعض منها ما لها علاقة بموضوع بيئة النقل الجوي وجودة الخدمات التي تقدم للسائحين.

(اطرش، 2015) قدم الباحث دراسة بعنوان (دور جودة خدمة النقل الجودة الجوي في كسب رضا الزبون دراسة حالة خطوط الجوية الجزائرية بمدينة ورقلة). يهدف الباحث بهذه الرسالة إلى الكشف عن مستوى رضا الزبائن عن خدمات التي تقدمها خطوط الجوية الجزائرية واختبار مدى تأثير جودة خدمة النقل الجوي في رضا الزبون.

(المطري، 2010) قدم الباحث دراسة بعنوان (أثر جودة الخدمة والتسويق العلاقات فيولاء الزبائن - دراسة تحليلية على عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت). كما يتبين من العنوان فإن الدراسة تهدف إلى الكشف عن أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت. وأظهر المقياس أن مستوى الجودة المدركة كان متوسطا من وجهة نظر المسافرين، وكذلك الحال بالنسبة لمستوى اهتمام إدارة الشركة في بناء علاقات تسويقية مع زبائنهم، حيث أثرت الدراسة في اهتمام إدارة الشركة لبناء العلاقات العشوائية مع زبائنهم ولكافة أبعاد الدراسة الثلاثة (الثقة، الإلتزام، الاتصالات) بدرجة متوسطة كما بينت الدراسة انخفاض مستوى ولاء زبائن الشركة.

(حزة، 2008) قدمت الباحثة دراسة بعنوان (تقييم العلاقة بين استقرار بيئة النقل الجوي وجودة الخدمات المقدمة للسائحين في مصر). تهدف الرسالة إلى التأشير العلمي لبيئة النقل الجوي وخدمات النقل الجوي في شركات الطيران. وتوصل من خلالها إلى أهم الاستنتاجات بأهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقرار بيئة النقل الجوي وجودة الخدمات المقدمة للسائحين في مصر، سواء من وجهة نظر شركات الطيران أو من وجهة نظر السائحين إلا أن العلاقة بينها أقوى من وجهة نظر شركات الطيران.

وبحثنا هذا يختلف عن الدراسات السابقة كونه يضيف مدى إسهام بيئة النقل الجوي في مجال نوعية الخدمات التي تقدم للسائحين في مدينة أربيل والتركيز بشكل خاص على الخدمات التي تقدم من قبل شركات الطيران في مدينة أربيل وقد ركز البحث على نقطتين مهمتين وهي:

- 1) مدى إسهام جوائز الجودة ودورها لدى شركات الطيران في نوعية الخدمات التي تقدم للسائحين.
- 2) دور منظمات الطيران في تقديم أفضل الخدمات للمسافرين (السائحين) في ظل توفير الأبعاد الأربعة. واعتمد البحث على الأساليب الإحصائية الآتية:- التكرارات (Frequency)، النسبة المئوية، والاطراف الحسابية (The mean) والانحرافات المعيارية (the Standard Deviation) ومعامل الاختلاف (C.V) ومعامل الارتباط البسيط (Coefficient of Correlation).

وكل ذلك لغرض قياس قوة وطبيعة العلاقة بين متغيري والانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) للتعرف تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل في المتغير المعتمد

المبحث الأول: المفاهيم العامة

المطلب الأول: مفهوم السياحة والسائح:

ركزت التعريفات المبكرة للسياحة على البعد المكاني (**Spatial Dimension**) فقد كان ينظر للشخص الذي ينتقل من موقع مسكنه إلى مسافة محددة على أنه سائح. فالسياحة كمفهوم ارتبطت بالمسافة التي يقطعها المسافر من مكان إلى آخر. كما أنّ الشركات السياحية على بساطتها في المراحل المبكرة من نشوء السياحة، كانت تعتبر السياحة مجرد حركة تنقل أشخاص يرغبون بأداء مهام معينة، أى أن المسافة التي يقطعها المسافر كانت من المعايير المهمة التي تحدد كون النشاط السياحي مكثفاً أو ضئيلاً. فقد اعتبرت مفوضية السياحة الوطنية الأمريكية للموارد المعروفة اختصاراً ب (**USNTRRC**) السياحة على أنها نشاط ينتقل من خلاله الفرد مسافة لا تقل عن (50) ميلاً، باستثناء النشاط الذي ينطوي على ذهاب الفرد إلى مكان عمله. (الحرامي، 2007، 6)

دراسة إقامة الإنسان بعيداً عن موطنه ودراسة الصناعة التي تستجيب حاجاته ومعرفة تأثيرات الإنسان والصناعة في الدول المضيفة اقتصادياً أو اجتماعياً وبيئياً. (صوفي، 2014، ص 14).

وهي عملية انتقال الانسان من مكان إلى آخر لفترة زمنية بطريقة مشروعة تحقق المتعة النفسية. أو هي ظاهرة من ظواهر العصر التي تنبثق منه الحاجات المتزايدة للحصول على الراحة والاستجمام، وتغيير الجو الروتيني، والإحساس بجمال المناظر الطبيعية والشعور بالبهجة والمتعة في أثناء الإقامة. (عبوي، 2008، ص 15-16).

وتعني كلمة السياحة في معناها الأول السفر والإقامة المؤقتة خارج مكان السكن الأصلي. وفي الماضي سافر الناس لأغراض مختلفة منها التعرف على العالم ودراسة اللغات الأجنبية.

كما عرّف السياحة العالم الاقتصادي النمساوي "شوليرن شرانتهاوس" عام (1910) بأنها "الاصطلاح الذي يطلق على أي عمليات خصوصاً العمليات الاقتصادية التي تتعلق بوجود وإقامة وانتشار الأجانب داخل وخارج منطقة معينة أو أية بلدة ترتبط بهم ارتباطاً مباشراً. (على، 2012، ص 61)"

ويرى الألماني جويير فرويلر (**GuylerFreuler**) بأن السياحة "ظاهرة طبيعية من ظواهر العصر الحديث، والغاية منها الحصول على الاستجمام وتغيير الجو المحيط الذي يعيش فيه الإنسان، واكتساب الوعي الثقافي وتذوق جمال المشاهد الطبيعية ونشوة الاستمتاع بجمالها".

ويرى الأستاذ "هتركير" (**W. Hunziker**) السويسري رئيس الجمعية الدولية لخبراء السياحة العلميين في بحث نشر له بالألمانية عام 1959 بأن السياحة "مجموع العلاقات والظواهر التي تترتب على سفر وعلى إقامة مؤقتة لشخص أجنبي في مكان ما طالما أن هذه الإقامة المؤقتة لا تتحول إلى إقامة دائمة، وطالما لم ترتبط هذه الإقامة بنشاط يدر ربحاً لهذا الأجنبي." (صليحة، 2005، ص 9).

المطلب الثاني: أهمية السياحة

تكمن أهمية السياحة الداخلية في الجوانب الرئيسية التالية:-

1. زيادة وعي المواطنين بأهمية السياحة لبلدهم بما فيها من مواقع جذب طبيعي خلابة ومعالم أثرية، وتاريخية، ومواقع تراثية، وذلك لتعميق الانتماء بالهوية الوطنية.
 2. توسع وزيادة تفاعل المجتمعات المحلية (**Local Communities**) مع مقومات الجذب السياحي ومواقعها. ويترتب على ذلك توجيه الاهتمام والعناية بخصوصيات البيئة السياحية والحفاظ على نظافة المواقع السياحية وصيانتها وحمايتها استناداً إلى عوامل الاستدامة (**Sustainability Factors**).
 3. تحقيق التكامل بين السياحة الدولية والسياحة الداخلية باعتبارهما قاعدة التطور السياحي ومحرك النشاط الإقتصادي.
 4. تحقيق المزيد من الانتعاش الإقتصادي في مناطق التنمية السياحية من خلال توسيع المشاريع والمرافق السياحية.
 5. زيادة الاستثمارات السياحية في المرافق والخدمات السياحية.
 6. توفير المزيد من فرص العمل في مناطق التوسع السياحي.
 7. تنشيط الصناعات التقليدية واليدوية التي تعكس أشكال وأنواع التراث المحلي. (الطائي، 2007، 156).
- لا جدال في أن للسياحة أهمية كبيرة لا تقتصر على الجوانب الإقتصادية، بل تمتد لأبعد من ذلك بكثير، ويقول بيرس 1995 (**Pearse**) صحيح أن المدرسة السياحية الإقتصادية (**Economic Tourism School**) تؤكد على المنافع التي تأتي بها السياحة للاقتصاديات الخاصة بالدول السياحية، وهي منافع كبيرة ساهمت في رقي وإزدهار الكثير من دول العالم السياحية، إلا أن هناك جوانب ثقافية وحضارية، وسياسية، ودينية تساهم السياحة في تعزيزها وترسيخها في عالم أصبح بحق قرية صغيرة. (الطائي، 2006، ص ص 37-38)
- تعتبر الإيرادات السياحية من أهداف السياسة العامة المتعلقة بتنمية وتطويره هذا القطاع بمختلف أنشطته، وتعد أيضاً من العناصر التي تستغلها الحكومات في تحسين الأداء الإقتصادي والاجتماعي، سيما إذا كانت هذه الإيرادات تشكل قدراً معتبراً في الناتج الوطني الإجمالي، إذ يصبح من الضروري التركيز على العوامل الأساسية المؤثرة في حجم الإنفاق، الذي يتوقف عليه حجم الإيرادات السياحية. ومن البديهي القول بأن هذه الإيرادات تتحقق من إنفاق السائحين في الدول السياحية المضيفة على مختلف السلع والخدمات السياحية، وأيضاً من مختلف الأنشطة المرتبطة بهذا القطاع إذ كلما اتسع نطاق الخدمات السياحية ازدادت الإيرادات المتأتية منها. (صليحة، 2005، ص ص 74-75)
- تعد السياحة من القطاعات الإقتصادية بحيث توفر فرصاً واسعة للعمل وذلك لتهيئتها مجالاً واسعاً لتوظيف المؤهلات العلمية الفنية وغير الفنية كافة وبصورة مباشرة أو غير مباشرة. فالأنشطة السياحية قادرة على امتصاص البطالة بدرجة كبيرة وفتح مجال أوسع للعمل. فالعنصر البشري يمارس دوراً كبيراً في الأنشطة السياحية لكون خدماته التي تعد منتجاً سياحياً تقدم مباشرة للسياح، إذ أن القطاع السياحي يتسم بتشابهه القوي مع العديد من القطاعات الإقتصادية الأخرى. هذا يعني أن قدرة القطاع السياحي على توليد فرص العمل تتجاوز حدودها لتمتد إلى القطاعات الأخرى (صوفي، 2014، ص 43).

والسياحة لها أهمية إقتصادية وهي على النحو الآتي:

1. زيادة الدخل القومي الإجمالي للبلد وتحدث هذه الزيادة من خلال الاستفادة من الخدمات التالية (إقامة، طعام، شراب، بضائع، هدايا، وقود، مشروبات).
2. تساهم السياحة في دعم الإقتصاد المحلي والعالمي. وتعود الأهمية الإقتصادية لصناعة السياحة إلى ما تجذبه إلى البلد من عملة صعبة ورؤوس أموال.
3. تساعد السياحة على تشغيل اليد العاملة والقضاء على البطالة.
4. تزداد أهمية السياحة في الدول النامية التي تهدف إلى تحقيق فائض أو موازنة في مجال ميزان المدفوعات وتحقيق فائض في مجال العملة الصعبة، وتحقيق صناعة سياحة صادرة غير منظورة.
5. تشمل السياحة جميع الأنشطة الإقتصادية في الدولة وخارجها، فهي تتأثر وتتأثر في نشاط الإنتاج / الاستهلاك / النقل / الرحلات / الاتصالات / المطارات / الفنادق / البنوك / وعمليات التجارة الداخلية والخارجية... الخ. (عبوي، 2008، ص ص 16-17).

المطلب الثالث: النقل الجوي

يعرف النقل الجوي الدولي طبقاً لتعريف المنظمة الدولية للطيران وطبقاً لقواعد القانون الجوي الدولي بأنه تحريك الركاب والبضائع والبريد من نقطة واقعة في دولة إلى نقطة في دولة أخرى مقابل أجر أو تعويض مادي، وذلك على أساس منتظم أو غير منتظم. (محمد، 2014، ص14).

المطلب الرابع: الأهمية الإقتصادية للنقل الجوي:

يمكن دراسة النقل الجوي من عدة زوايا، وباستخدام مجموعة من المداخل، فقد يمكن دراسة النقل الجوي من الزاوية الفنية، يعنى دراسة هندسة الطيران والمكونات الفنية للطائرة من محركات وأجزاء وتركيبات.. والخ. وكذلك يمكن دراسة النواحي الفنية لبناء المطارات وتشبيد الموانئ الجوية وعمل أرصفة الهبوط والإقلاع، وهذه الزاوية تخرج عن اهتمام الباحث، لذلك يمكن دراسة النقل الجوي من خلال الأبعاد الإقتصادية له بمعنى دراسة اقتصاديات النقل الجوي ودوره في عملية التنمية الإقتصادية لقطاع النقل الجوي ودوره في تعاضد المردود الإقتصادي والاجتماعي الناتج عن تقديم خدمات النقل الجوي، وتأثير تلك الخدمات في العديد من المتغيرات الإقتصادية التي تساهم في تعظيم الجهود الرامية إلى رفع معدلات التنمية الإقتصادية والاجتماعية في الدولة. (محمد، 2014، ص 31).

تأتي أهمية النقل في حياة الفرد المجتمع من زاويتين: الأولى تعتبر وسائل النقل عاملاً محدداً له أهمية قصوى في تحديد اختيار الأفراد وأسرههم للمكان الذي يقطنون فيه ومكان العمل. أما الزاوية الثانية فهي تأثير وسائل النقل بدرجة أو أخرى على القدرات الشخصية للأفراد بدفع أسعار السلع التي تنقلها هذه الوسائل، حيث تدخل تكاليف نقل السلع في أسعار بيعها ومن جهة أخرى تؤثر تكاليف نقل المواد الخام في أسعار بيع المنتجات النهائية. (يونس، 2011، ص7).

المطلب الخامس: علاقة الطيران بالسياحة

يلعب قطاع السياحة والطيران دورا أساسيا مهما في الحياة الإقتصادية والسياسية والاجتماعية الحديثة، ولعل حيوية هذا الدور هي التحليل المباشر للاهتمام العالمي بذلك القطاع، والتبعية الإعلامية التي تمارسها الدول والمنظمات العالمية والإقليمية، بقصد دفع حركة هذا القطاع خطوات واسعة للأمام في سبيل إشباع حاجات مستهلكي منتجاته، ودعم زيادة معدلات التنمية الإقتصادية والاجتماعية. (محمد، 2014، ص ص 37-38).

إن هناك علاقة وثيقة بين تنمية القطاع السياحي والتنمية الإقتصادية بمفهومها العام، فقد اهتمت البلدان المتقدمة بتطوير وتحسين مستوى الخدمات الأساسية التي تتفاعل مع تنمية قطاع السياحة، مثل: النقل، والاتصالات، والمياه، والكهرباء، والخدمات الصحية، كما قامت هذه البلدان بتوفير أسباب الجذب السياحي لتلبية احتياجات مختلف فئات السياح، وبفضل الجهود التي بذلتها للتوسع في تسويق السياحة وترويجها ازداد عدد السياح الوافدين إليها. (على، 2012، ص 66).

ويعد السفر للترفيه والعمل أو أي علاقات دولية أخرى من المكونات الرئيسة لسوق السياحة الجوية، وقد لعبت العوامل الإقتصادية والاجتماعية دوراً كاملاً في الإقتصاديات، حتى أصبحت جزءاً لا يتجزأ من التقسيم الدولي للعمل والتجارة مع تحقيق مستوى معيشي يسمح بدخل ووقت أكثر للسفر والترفيه، ومن جانب آخر يصعب من خلال العلاقة بين السياحة والنقل الجوي أن نتخيل تطور السياحة عالمياً بمعزل عن نمو شبكات الخطوط الجوية، فعلى الصعيد الدولي يرجع تطور مناطق كثيرة كنقاط جذب للسائحين إلى وصول الخدمات النقل الجوي لها على سبيل المثال: كينيا في وسط أفريقيا، واليابان، والولايات المتحدة الأمريكية.

تعدّ الأرض ومنشآت الخدمة البني التحتية التي تعتبر معياراً هاماً في نجاح السياحة في البلد أو الإقليم السياحي، وهذه المنشآت (Installations) يجب أن تكون كافية وتسد الحاجة، فعلى سبيل المثال أقطار الدوائر للأنايبب المستخدمة في مختلف أنظمة الخدمات يجب ان تأخذ بعين الاعتبار الزيادات المستقبلية للاستعمال من قبل اهالي المنطقة أو الإقليم. وكذلك منشآت الكهرباء، توريد المياه، منشآت الاتصالات، وخدمات المشابهة والتي تلبية رغبات وحاجات السكان في الوقت الحاضر وفي المدى البعيد الناجمة عن عملية التوسعات المستقبلية في البلد. وبنفس الاتجاه في المطارات ومدارج المطارات الخاصة بإقلاع وهبوط الطائرات بحيث ترتب وتنم على أساس التغييرات والتطورات المستقبلية التي قد تحدث نتيجة لزيادة الطلب السياحي على خدمات النقل الجوي. (الطائي والأخرون، 2007، ص ص 43-44).

وكذلك يتيح نشاط النقل الجوي توفير فرص عمل بصورة مباشرة داخل نفس القطاع نفسه وبصورة مباشرة من خلال علاقات الترابط والتكامل القائم بين هذا القطاع وغيره من القطاعات الإقتصادية الأخرى التي ترتبط نشاطها بخدمات النقل الجوي. (محمد، 2014، ص 39).

المطلب السادس: ابعاد بيئة النقل الجوي

البعد الاول:منظمات الطيران تنقسم منظمات الطيران الى منظمات العالمية كالمنظمة الدولية للطيران المدني والمنظمة الدولية للارصاد الجوية ومنظمات اقليمية كالهئية العربية للطيران المدني .

البعد الثاني: السلامة الجوية عرفت لجنة الملاحة الجوية بالمنظمة الدولية للطيران المدني السلامة الجوية على انها حالة التحرر من المخاطر غير المتوقعة الي تتسبب في اضرار للاشخاص او الطائرات او الممتلكات.

البعد الثالث:تدريب الموارد البشرية يقصد بها النشاط المخطط والمستمر لتسهيل تزويد العاملين المستهدفين او الجدد او القدامى بالمعلومات والخبرات والمهارات.

البعد الرابع:شهادات الايزويقصد بها ان ضمان جودة المنتج او الخدمة لم يعد كافيا بليجب قبل ذلك العمل على ضمان جودة الشركة التي تقدم هذا المنتج وذلك الخدمة .(حزة،2008،ص141).

المبحث الثاني/ الإطار التطبيقي للبحث ووصف متغيراته

وتحليل المتغيرات واختبار فرضياته

يبغي هذا المبحث وصف مجتمع البحث وعينته وكذلك التعرف على طبيعة متغيرات البحث علاقتها والتأثير والتأثر في بينها، وذلك من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وبالاعتماد على البرنامج الحاسوبي (SPSS) لاغراض التحليل وتشخيص طبيعة متغيرات البحث وتحليلها، وعلى النحو الاتي:

المحور الأول: وصف مجتمع البحث وعينته.

يتمثل مجتمع البحث الحالي شركات الطيران في المتواجدة (الكائنة) فيأربيل وعددها (52) شركة طيران، وتم اختبارها كعينة للبحث وتم توزيع (67) استمارة واسترجاع (52) استمارة صالحة للتحليل من هذه الشركات، واستبعاد (15) استمارة كونها غير صالحة للتحليل.تكون نسبة الاسترجاع (77.61%)، وهذه نسبة ممتازة وقابلة للتحليل وللدراسة الإقتصادية، وكانت خصائص عينة البحث على النحو الاتي:-

- 1- عند توزيع افراد عينة البحث على وفق الجنس للمديرين وعاملين في منظمات الطيران في مدينة أربيل. يبين الجدول (1) بأن (61.5%) منهم من الذكور، ونسبة الاناث بلغت (38.5%).
- 2- عند توزيع افراد عينة البحث على وفق المهنة للمديرين وعاملين في منظمات الطيران في مدينة أربيل، يبين الجدول (1) بأن النسبة الكبرى كانت للفئة (موظف الشركة) إذ بلغت (80.8%)، وتلتها الفئة (المدير) إذ بلغت (11.5%) وبعدها الفئة (المحامي) إذ بلغت (5.8%) وأخيراً جاءت الفئة (نائب المدير) حيث بلغت (1.9%).

- 3- تم تجميع الفئات العمرية الأفراد عينة البحث في الجدول (1) إلى خمسة فئات عمرية لأغراض التحليل في الجانب الميداني وكانت النسبة الكبرى للفئة (21 – 30) سنة بحيث بلغت (73.1%) ومن ثم تلتها الفئة العمرية (31-40) سنة إذ بلغت (21.2%) وبعدها الفئة العمرية (41-50) سنة حيث بلغت (5.8%).
- 4- يظهر من معطيات الجدول (1) فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية أن (51.9%) من أفراد عينة البحث هم من فئة (أعزب) وتليها (46.2%) من أفراد عينة البحث هم من فئة (متزوج).
- 5- وتم تجميع المستوى التعليمي لأفراد عينة البحث في الجدول (1) إلى خمسة مستويات التعليم وذلك لأغراض التحليل أيضا في الجانب الميداني، وكانت النسبة الكبرى للمستوى (الجامعي) إذ بلغت نسبتها (90.4) وتلاها المستوى التعليمي (الثانوي) إذ بلغ نسبتها (7.7%) ثم المستوى التعليمي (فوق الجامعي) إذ بلغت نسبة إلى (1.9%).

الجدول (1) التوزيع التكراري للمتغيرات الشخصية

المتغيرات	التكرار	%	
الجنس	ذكر	32	61.5%
	أنثى	20	38.5%
المهنة	موظفالشركة	42	80.8%
	مدير	6	11.5%
	نائبمدير	1	1.9%
	محامي	3	5.8%
الحالةالاجتماعية	اعزب	1	1.9%
	متزوج	27	51.9%
	اخرى	24	46.2%
العمر	أقلمن 21	0	0.0%
	من 21 إلى 30 سنة	0	0.0%
	من 31 إلى 40 سنة	38	73.1%
	من 41 إلى 50 سنة	11	21.2%
	اكثرمن 51 سنة	3	5.8%
مستوى التعليمي	تعليمأولى	0	0.0%
	متوسط	0	0.0%
	ثانوي	4	7.7%
	جامعي	47	90.4%
	فوقالجامعي	1	1.9%

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

المحور الثاني/ وصف طبيعة متغيرات البحث وتحليلها.

تتناول الفقرة أدناه وصف وتحليل متغيري البحث الرئيسيين المتماثلين في بيئة النقل الجوي كمتغير مستقل ونوعية الخدمات كمتغير معتمد، فضلاً عن تحليل العبارات المستخدمة في البحث:-

يستعرض لنا الجدول (2) التحليلات الإحصائية لعبارات بيئة النقل الجوي في الاستبانة من خلال اجابات المستجيبين والمتمثلة في دور منظمات الطيران، دور السلامة الجوية والأمن، دور تدريب الموارد البشرية، وكذلك دور جوائز الجودة وهي على النحو التالي:-

1- تحليل نتائج عبارات دور منظمات الطيران:- يتضح من المعدل العام في الجدول (2) والخاص بتحليل العبارات (1-16) والتي تقيس دور منظمات الطيران، بأن (77.60%) من المستجيبين يساندون مضامين تلك العبارات، وتعزز ذلك قيم الوسط الحسابي، والانحراف المعياري البالغة (3.88) و(0.94) على

التوالي، وهذا بدلاً عن إدراك المستجيبين لتأثيرات دور المنظمات الطيران، وتمثل العبارة (4) أعلى نسبة الاتفاق وهي (89%) وذلك لأن شركات الطيران تعتمد على دور منظمات الطيران في تحسين وتعزيز نوعية الخدمات وتقديم افضل ما لديهم من الخدمات للسائحين.

2- تحليل نتائج عبارات بعد دور السلامة الجوية والأمن:- يعكس لنا الجدول (2) المعدل العام للاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات (17 – 22) والتي تقيس بعد دور السلامة الجوية والأمن، بان (78.00%) من المستجيبين يؤيدون مضامين العبارات على وفق وجهة نظرهم، وتعزز ذلك قيم الوسط الحسابي البالغ (3.90) والانحراف المعياري البالغ (0.87)، ويمثل عبارة (19) اي (السلامة الصحية) على نسبة للاتفاق وهي (82.4%) وذلك لأن السلامة الصحية هي إحدالخصائص التي نمتاز بها وسيلة النقل الجوي لذا يستوجب الاهتمام اللازم به.

3- تحليل نتائج عبارات دور تدريب الموارد البشرية: - يعكس الجدول (2) المعدل العام للاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات دور تدريب الموارد البشرية (23 – 28)، بان (74.43%) من المستجيبين يؤيدون مضامين العبارات، وتعزز ذلك قيم الوسط الحسابي البالغ (3.72) والانحراف المعياري البالغ (1.01) ويمثل عبارة (23) اي (الاهتمام بتدريب العاملين في شركات الطيران) اعلى نسبة للاتفاق وهي (78.8%) وذلك لأن توفير وفتحالدورات التدريبية تساهم في إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل التي تتعرض لها شركات الطيران.

4- تحليل نتائج عبارات دور جوائز الجودة:- يظهر من خلال الجدول (2) المعدل العام للاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات بعد دور جوائز الجودة (29-33) بان (74.80%) من المستجيبين يؤيدون مضامين العبارات على وفق وجهة نظرهم، وتعزز ذلك قيم الوسط الحسابي البالغ (3.74) والانحراف المعياري البالغ (1.02) وتمثل عبارة (31) اعلى نسبة للاتفاق وهي (79.6%) ويعني ذلك أن اغلبية شركات ومؤسسات الطيران تهتم بدرجة كبيرة بنوعية الخدمات التي تقدم للسائحين وجودتها.

مجلة قهلاى زانست العلمية

مجلة علمية دورية تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٥) – العدد (٣)، صيف ٢٠٢٠

رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)



الجدول (2) التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف

ز	الفقرات	غير مؤثر تماما		غير مؤثر		متوسط		مؤثر		مؤثر تماما		الانحراف الحسابي	الانحراف المعياري	% الاتفاق
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار			
المحور الأول	دور المنظمات في حماية البيئة من الضوضاء	8.0%	4	20.0%	10	42.0%	21	16.0%	8	14.0%	7	3.9	1.02	78
	دور المنظمات في تنظيم الطرق الجوية	11.5%	6	23.1%	12	21.2%	11	26.9%	14	17.3%	9	4.08	0.822	81.6
	دور المنظمات في تحرير النقل الجوي	11.8%	6	25.5%	13	25.5%	13	23.5%	12	13.7%	7	3.58	1.017	71.6
	دور المنظمات في تنظيم المؤتمرات و حل المشكلات	7.8%	4	23.5%	12	33.3%	17	25.5%	13	9.8%	5	4.45	0.711	89
	دور المنظمات في تنظيم العلاقة بين شركات الطيران	3.8%	2	23.1%	12	19.2%	10	32.7%	17	21.2%	11	3.92	0.795	78.4
	دور المنظمات في إتاحة المشروعات	4.0%	2	16.0%	8	40.0%	20	26.0%	13	14.0%	7	3.74	1.094	74.8
	دور المنظمات في تحديد رسوم المطارات	11.5%	6	38.5%	20	25.0%	13	15.4%	8	9.6%	5	3.74	0.974	74.8
	دور المنظمات في تدريب العاملين بشركات الطيران	3.9%	2	27.5%	14	25.5%	13	25.5%	13	17.6%	9	3.75	0.943	75
	دور المنظمات في إدارة أزمات النقل الجوية	9.8%	5	25.5%	13	37.3%	19	21.6%	11	5.9%	3	4.08	0.981	81.6
	دور المنظمات في تطبيق الجوازات السفر	12.0%	6	22.0%	11	30.0%	15	20.0%	10	16.0%	8	3.66	0.991	73.2
	دور المنظمات في تبسيط إجراءات السفر	5.8%	3	26.9%	14	28.8%	15	21.2%	11	17.3%	9	3.98	0.96	79.6
	دور المنظمات في الحد من مشكلة ازدحام المطارات.	9.6%	5	28.8%	15	34.6%	18	19.2%	10	7.7%	4	3.87	0.839	77.4
	دور المنظمات في التغلب على مشكلة تأخير مواعيد	23.5%	12	27.5%	14	25.5%	13	9.8%	5	13.7%	7	4.06	0.827	81.2
	دور المنظمات في وضع برامج لجودة الخدمات	7.8%	4	23.5%	12	35.3%	18	25.5%	13	7.8%	4	3.98	1.016	79.6
	دور المنظمات في تحديد الإجراءات الامنية	15.7%	8	21.6%	11	15.7%	8	35.3%	18	11.8%	6	3.54	1.062	70.8
دور المنظمات في وضع و تحديد مقاييس السلامة الجوية	15.7%	8	19.6%	10	23.5%	12	25.5%	13	15.7%	8	3.75	0.95	75	
المعدل														
المحور الثاني	كفاءة الطائفة و المراقبة الجوية	13.5%	7	7.7%	4	21.2%	11	42.3%	22	15.4%	8	3.93	0.814	78.6
	كفاءة الرقابة الحكومية	5.9%	3	15.7%	8	17.6%	9	37.3%	19	23.5%	12	3.49	0.998	69.8
	السلامة الصحية	2.0%	1	11.8%	6	19.6%	10	45.1%	23	21.6%	11	4.12	0.826	82.4
	توافر وجودة الخدمات الطبية	10.0%	5	10.0%	5	16.0%	8	44.0%	22	20.0%	10	3.75	0.959	75
	كفاءة الإجراءات الامنية	2.0%	1	14.3%	7	10.2%	5	49.0%	24	24.5%	12	4.11	0.918	82.2
كفاءات ودقة التفقيش	8.5%	4	12.8%	6	6.4%	3	36.2%	17	36.2%	17	4	0.696	80	
المعدل														
المحور	الاهتمام بتدريب العاملين بشركات الطيران	5.9%	3	15.7%	8	23.5%	12	13.7%	7	13.7%	7	3.94	0.974	78.8
	التدريب على الامام بكافة المعلومات و تدريبهم على	2.0%	1	13.7%	7	17.6%	9	29.4%	15	37.3%	19	3.78	1.061	75.6
	التدريب على كفاية حسب: التعلم، بلطف	3.8%	2	11.5%	6	9.6%	5	17.3%	9	57.7%	30	3.78	0.881	75.6

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

المحور الثالث: العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث

سيتعرض البحث الحالي هنا لاختبار الفرضيات البحث بغية التعرف على طبيعة العلاقات والتأثيرات واتجاهها بين متغيري البحث من خلال الفقرات الآتية:-

- تحليل العلاقات بين متغيرات البحث

تعتمد هذه الفقرة على محتويات الجدول (3) لبيان تحليل العلاقات بينمتغيرات البحث ادناه:-

- 1- تحليل العلاقات بين دور منظمات الطيران ونوعية الخدمات:- يتضح من خلال الجدول (3) وجود علاقة ايجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين دور منظمات الطيران ونوعية الخدمات للسائحين، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.863)** عند المستوى المعنوي (0.05) والتي تشير إلى أن نوعية الخدمات السياحية تتعلق بشكل كبير بدور منظمات الطيران ويستنفر ذلك بأن شركات الطيران عندما تقدم الخدمة للسائحين.يجب أن نأخذ بنظر الاعتبار دور منظمات الطيران وهذا ما يثبت لنا صحة الفرضية الأولى.
- 2- تحليل العلاقات بين دور تدريب الموارد البشرية ونوعية الخدمات:- تشير معطيات الجدول (3) إلى وجود علاقة معنوية موجبة بين كل من تدريب الموارد البشرية ونوعية الخدمات، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.770)** وعند المستوى المعنوية (0.05) لذلك تكون الفرضية الثالثة للبحث مقبولة.

3- تحليل العلاقات بين دور السلامة الجوية والأمن ونوعية الخدمات:- يظهر من خلال الجدول (3) وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين دور السلامة الجوية والأمن ونوعية الخدمات المقدمة للسائحين، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.700)** عند مستوى المعنوية (0.05) والتي تشير إلى إن نوعية الخدمات تتعلق أيضاً بدور السلامة الجوية والأمن، لأن السلامة من المميزات التي تمتاز بها النقل الجوية. ويفسر لنا ذلك بأن شركات الطيران عندما تقدم الخدمة للسائحين يجب أيضاً أن تأخذ بنظر الاعتبار دور السلامة الجوية والأمن وهذا ما يثبت لنا صحة الفرضية الثانية.

4- تحليل العلاقات بين دور جوائز الجودة ونوعية الخدمات:- يظهر من الجدول (3) وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين دور جوائز الجودة ونوعية الخدمات. إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.676)** عند المستوى المعنوية (0.05) والتي تشير إلى أن لنوعية الخدمات علاقة كبيرة بجوائز الجودة. ويفسر لنا ذلك بان جميع شركات الطيران عندما تحاول تحسين وتقديم خدمة أفضل للسائحين يجب أن تأخذ بنظر الاعتبار متغيراً آخر وهي جوائز الجودة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الاخيرة الرابعة.

الجدول (3) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

القيمة الإحتمالية (P-value)	نوعية الخدمات المقدمة	المتغير المعتمد	
		المتغير المستقل	
0.000-معنوية عالية	0.863**	دور منظمات الطيران	بيئة النقل الجوي
0.000-معنوية عالية	0.700**	دور السلامة الجوية والأمن	
0.000-معنوية عالية	0.770**	دور تدريب الموارد البشرية	
0.000-معنوية عالية	0.676**	دور جوائز الجودة	

** معنوي عند المستوى المعنوي n=52 $P\text{-value} \leq (0.05)$

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

تحليل التأثير بين متغيرات البحث:-

نموذج الانحدار البسيط/

A- تأثير دور منظمات الطيران في نوعية الخدمات:-

يشير الجدول (4) إلى أن هناك أثراً معنوياً لدور منظمات الطيران في نوعية الخدمات، إذ اتضح أن هناك تأثيراً معنوياً ذات دلالة إحصائية لدور المنظمات الطيران وتدعمه في ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (145.196) وهي قيمة معنوية عند المستوى المعنوي (0.05) وقد فسر معامل التحديد (R^2) مانسبته (74.5%) من التباين الحاصل في نوعية الخدمات، أما النسبة المتبقية والبالغة (25.5%) فهي تشير إلى متغيرات أخرى خارج نطاق البحث، كما ان قيمة (B) قد بلغت (0.805) وهي تشير إلى أن التغيير الحاصل في منظمات الطيران بوحدة واحدة يؤدي ذلك إلى تغيير في نوعية الخدمات بمقدار (0.805)، ونستنتج من قيمة (t) المحسوبة والبالغة (12.080) بانها معنوية عند مستوى (0.05) وتشير قيمة (C) إلى وجود لنوعية الخدمات بمقدار (0.951) وهذا يدل على ما تقدم من توضيح لمعنوية الانموذج مما يبرر لنا قبول الفرضية الأولى.

الجدول (4) تحليل أثر منظمات الطيران في نوعية الخدمات المقدمة

نوعية الخدمات المقدمة				المتغير المعتمد
R ²	F	B	الثابت-C	المتغير المستقل
%74.5	145.196 P-value (0.000)**	0.805 t(12.080) P-value (0.000)**	0.951 t(4.576) P-value (0.000)**	المحور الأول

**معنوي عند المستوى المعنوي n=52 P-value ≤ (0.05)

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

B- تأثير دور السلامة الجوية والأمن في نوعية الخدمات:-

يشير الجدول (5) إلى أن هناك أثراً معنوياً ذو دلالة إحصائية لدور السلامة الجوية والأمن ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (48.041) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وقد فسر معامل التحديد (R^2) ما نسبته (49%) من التباين الحاصل في نوعية الخدمات اما النسبة المتبقية والبالغة (51%) فهي تشير إلى متغيرات أخرى خارج نطاق البحث، علماً بأن قيمة (B) قد بلغت (0.484) وهي تشير إلى أن التغيير الحاصل في السلامة الجوية والأمن بوحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في نوعية الخدمات بمقدار (0.484)، وتدل قيمة (t) المحسوبة والبالغة (6.931) بأنها قيمة معنوية عند المستوى (0.05) وتشير قيمة (C) إلى وجود نوعية الخدمات بمقدار (6.653) وهذا يدل على ما تقدم من توضيح لمعنوية الانموذج مما يبرر قبول الفرضية الثانية.

الجدول (5)

تحليل أثر السلامة الجوية والأمن في نوعية الخدمات المقدمة

نوعية الخدمات المقدمة				المتغير المعتمد
R ²	F	B	الثابت-C	المتغير المستقل
49 %	48.041 P-value (0.000)**	0.484 t(6.931) P-value (0.000)**	1.653 t(6.353) P-value (0.000)**	السلامة الجوية والأمن

**معنوي عند المستوى المعنوي n=52 P-value ≤ (0.05)

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

C- تأثير دور تدريب الموارد البشرية في نوعية الخدمات:

تشير نتائج الجدول (6) إلى أن هناك أثراً معنوياً لتدريب الموارد البشرية في نوعية الخدمات، إذ اتضح أن هناك تأثيراً معنوياً ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية في نوعية الخدمات وتدعمه في ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (72.648) وهي قيمة معنوية عند المستوى المعنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R²) ما نسبة (59.2%) من التباين الحاصل في نوعية الخدمات، أما النسبة المتبقية والبالغة (40.8) فهي تشير إلى متغيرات أخرى خارج نطاق البحث، علماً بأن قيمة (B) قد بلغت (0.493) وهي تشير إلى أن التغيير الحاصل في تدريب الموارد البشرية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في نوعية الخدمات بمقدار (0.493)، ونستنتج من قيمة (t) المحسوبة والبالغة (8.523) بانها قيمة معنوية عند المستوى (0.05). وتشير قيمة (C) إلى وجود نوعية الخدمات بمقدار (1.491)، وهذا يدل على ما تقدم من توضيح لمعنوية الأنموذج مما يبرر لنا قبول الفرضية الثالثة.

الجدول(6)تحليل أثر تدريب الموارد البشرية في نوعية الخدمات المقدمة

نوعية الخدمات المقدمة				المتغير المعتمد
R ²	F	B	الثابت-C	المتغير المستقل
% 59.2	72.648 P-value (0.000)**	0.493 t(8.523) P-value (0.000)**	1.491 t(6.447) P-value (0.000)**	تدريب الموارد البشرية

**معنوي عند المستوى المعنوي n=52 P-value ≤ (0.05)

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

D- تأثير جوائز الجودة في نوعية الخدمات:

تشير معطيات الجدول (7) إلى ان هناك تأثيراً معنوياً ذو دلالة إحصائية لجوائز الجودة في نوعية الخدمات، وتدعمه في ذلك قيمة (F) المسحوبة البالغة (42.087)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R²) ما نسبة (45.7%) من التباين الحاصل في نوعية الخدمات اما النسبة المتبقية والبالغة (54.3) فهي تشير إلى ان التغير الحاصل في جوائز الجودة بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في نوعية الخدمات بمقدار (0.474) ويستدل من قيمة (t) المحسوبة والبالغة (6.487) بانها قيمة معنوية عند مستوى (0.05) وتشير قيمة (c) إلى وجود جوائز الجودة بمقدار (1.638)، وهذا يدل على ما تقدم من توضيح لمعنوية الأنموذج، مما يبرر لنا قبول الفرضية الرابعة.

الجدول(7)تحليل أثرجوائز الجودة في نوعية الخدمات المقدمة

نوعية الخدمات المقدمة				المتغير المعتمد
R ²	F	B	الثابت-C	المتغير المستقل
% 45.7	42.087 P-value (0.000)**	0.474 t(6.487) P-value (0.000)**	1.638 t(5.863) P-value (0.000)**	جوائز الجودة

**معنوي عند المستوى المعنوي n=52 P-value ≤ (0.05)

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

التعليق الباحثان على الجانب الميدانى:

يرى الباحثان بأن هنالك دراسات كثيرة تشير الى مثل هذه الابعاد لكن أكثر بعدا تأثيرا على نوعية خدمه مقدمة من قبل شركات الطيران كان دور المنظمات الطيران لذا على الحكومة إقليم كردستان-العراق زيادة عدد شركات الطيران و توفير المستلزمات اللازمة لها.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

- 1) هنالك تأثير قوي للدور منظمات الطيران و هي أكثر أبعاد بيئة النقل الجوي ارتباطاً بنوعية الخدمات.
- 2) توجد علاقة معنوية موجبة ذات دلالة إحصائية بين بيئة النقل الجوي ونوعية الخدمات، اي ان شركات الطيران عند ممارسة اعمالها تأخذ المحاور الأربعة هذه بنظر الاعتبار.
- 3) يعد معيار دور المنظمات الطيران من أبرز أبعاد بيئة النقل الجوي التي لها تأثير كبير على نوعية الخدمات المقدمة من قبل شركات الطيران للسائحين في مدينة أربيل على وفق اراء المستجيبين اي عينة الدراسة (شركات الطيران).
- 4) ان العاملين في شركات الطيران يتمتعون بمستوى عالٍ من اللطف والاحترام، وهي احد المعايير المستخدمة في الدراسة.
- 5) توضح لنا بأن المتوسط العام لاراء عينة الدراسة (3.81) في اتجاه وجود تأثير منظمات الطيران في نوعية الخدمات التي تقدمه شركات الطيران لعملائها.
- 6) وكذلك يمكن الاشارة إلى أمور أخرى أي: إلى مفردات اخرى في العينة إلا أن أكثر أدوار المنظمات تأثيراً على نوعية الخدمات التي تقدمه شركات الطيران تشكل في ما يلي:
دورها في تنظيم المؤشرات وحل المشكلات بمتوسط (4.45)، حيث يعتم كثيرون من السائحين بمثل هذه الأمور، يلي بعد ذلك دورها في تنظيم الطرق الجوية وإدارة أزمات النقل الجوي بمتوسط (4.08)، وثم يلي بعد ذلك دورها في التغلب على مشكلة تاخير مواعيد الطائرة بمتوسط (4.06).

(7) أما بالنسبة إلى ماتقوم به المنظمات من جهود في حماية البيئة من الضوضاء فهي بمتوسط (3.9) ثم يأتي دورها في تبسيط اجراءات السفر بمتوسط (3.98). اما بعد ذلك فيلي دورها في تنظيم العلاقة بين شركات الطيران وذلك بمتوسط (3.92) ونستنتج من خلال ذلك بأن متوسط هذه الفقرات التتراوح فيما بين متوسط ومؤثر.

(8) اما بالنسبة إلى دور المنظمات في الحد من مشكلة ازدحام المطارات بمتوسط (3.87) حيث نسبة (34.6%) تؤكد على جواب (متوسط)، يلي بعد ذلك دورها في تدريب العاملين بشركات الطيران، ووضع مقاييس السلامة الجوية وتحديدتها بمتوسط (3.75).

ثانياً: المقترحات

يقترح البحث الحالي وفي ظل هذه الاستنتاجات التي توصل اليها مايلي:

- (1) يجب على حكومة إقليم كوردستان التعامل بحذر مع القطاعالنقل وايضاً دراسة المشاكل التي يعاني منها القطاع النقل.
- (2) توفير المستلزمات اللازمة ساهم ايجاد الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجه شركات الطيران.
- (3) دعم نشاط النقل والسياحة وبالاخص النقل الجوي بحيث يتكيف مع متطلبات نشاط النقل والسياحة، وكل ذلك يتحقق من خلال زيادة الاستثمارات الموجه نحو هذا القطاع الحيوي.
- (4) إرسال الوفود والكوادر إلى الدول الخارجية والمجاورة لاخذ المعلومات والإرشادات في مجال النقل الجوي.
- (5) إن الخدمات المقدمة من قبل شركات النقل الجوي ليست بالمستوى المطلوب، لذا يوصي الباحثان بتطوير خدمات النقل المقدمة في داخل وخارجها الطائرات.
- (6) تقديم الإعانات والمساعدات للشركات الخاصة بالشكل الجوي، وذلك بهدف تشجيع الشركات وتخفيض تعريفه النقل ممايزيد الطلب على وسائل النقل الجوي.
- (7) توفير الطائرات الجديدة ذات الطاقة الاستيعابية العالية، وذلك بهدف مواجهة الطلب المتزايد وزيادة نسبة الراحة والأمان في النقل الجوي.

8) يجب على حكومة إقليم كوردستان العراق فتح دورات تدريبية وذلك لتنظيم القوانين ومواعيد الرحلات ويجب الأخذ بنظر الإعتبار عدة العوامل، منها: (الوقت، والثقة، والمواعيد، وجواز الجوية، والسلامة والأمن) إضافة إلى عوامل أخرى.

9)

قائمة المصادر:

- 1) المطيري، دخيل الله غنام، أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن دراسة تحليلية على عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة شرق الاوسط، كلية الاعمال، 2010.
- 2) الحرامي وأخرون، د.جمال، مدخل إلى السياحة في الاردن بين النظرية والتطبيق، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2007.
- 3) الطائي، حميد عبدالبني، احوال صناعة السياحة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الاردن، 2006.
- 4) بالاطرش، دلال بالاطرش، دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون، دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية بمدينة ورقلة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي، كلية العلوم اقتصادية والعلوم التجارية، 2015.
- 5) حزة، دعاء سمير محمد، تقييم العلاقة بين استقرار بيئة النقل الجوي وجودة الخدمات المقدمة للسائحين في مصر، رسالة دكتوراه، جامعة صلوان، كلية السياحة والفنادق، 2008.
- 6) صوفي، ياسمين علي حاجي، واقع القطاع السياحي وآفاق تطوره في إقليم كوردستان، رسالة ماجستير، جامعة صلاح الدين، كلية الإدارة والإقتصاد، 2014.
- 7) عبوي، زيد منير، الإقتصاد السياحي، دار الراهة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.
- 8) علي، أخلاق، التنمية السياحية وأثرها على التنمية الإقتصادية المتكاملة في الوطن العربي، مجلة البحوث والدراسات العلمية، رسالة ماجستير، جامعة المدينة، الجزائر، 2012.
- 9) مليحة، عشي، الأثار التنموية للسياحة دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس، مغرب، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2005.
- 10) محمد، عمر علي، اقتصاديات النقل الجوي في العراق خلال فترة 2006-2012، رسالة ماجستير غير المنشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر، 2014.
- 11) يونس، اونيس، نظام النقل الجوي في الجزائر دراسة مطار مصطفى بن بولعيد باتنة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2011.

بوخته

نامانجى توبزىنه وه لىكولىنه وه ى هه لسه نكانى به يوه ندىه له نىوان كواستنه وه ى ناسمانى وه جورى ياخود كوالىتى خزمه ت كوزارى بىش كه ش كراو بوكه شتىار له هه رىمى كوردستان بو سالى 2018-2019 له شارى هه ولىر، نه مه ش لىكولىنه وه ى عىنه يه ك له كومبانىاى كواستنه وه ى ناسمانى وه جوار ته وه ر له خوده كرىت (رولى رىكخراوى ناسمانى، رولى سه لامه تى ناسمانى و نه من، رولى مه شقى كه رسته ى مروى و رولى جوائز لاقوالىتى)

وه ك كوراوى سه ربه خو وه كارىكه رى له سه ر جورى خزمه ت كوزارى بىش كه ش كراو بو كه شتىار له لايه ن كومبانىاى ناسمانى.

نامانجى توبزىنه وه يه ك وه هه روه ها به دست هىنانى نامانجه كان به بىى دوو مىدولوجى (وصف كردن و شىكارى) له يه كه ميان وه صف و دىارى كردنى كومبانىاى ناسمانى وه زماره كوبانىاكان (52) كومبانىه باشان هه لساىن به دابه ش كردنى فورمه كه به بشت به ستن وه ك نامرازىك بو كوكرده وه ى داتا و زىارى باشان هه لسان به دانانى نمودجىه ك نه وىش به بشت به ستن به كومه له يه ك كرىمانه نه مانه ن:

1- بوونى به يوه ندى نىوان ناسمانى وه جورى خزمه تكوزارى بىشكه ش كراو له لايه ن كومبانىاى ناسمانى.

2- بوونى به يوه ندى نىوان سه لامه تى ناسمانى و جورى خزمه تكوزارى بىشكه ش كراو له لايه ن كومبانىاى ناسمانى.

3- بوونى به يوه ندى نىوان مه شقى كه رسته ى مروى و جورى خزمه تكوزارى بىشكه ش كراو له لايه ن كومبانىاى ناسمانى.

4- بوونى به يوه ندى نىوان جوائز كوالىتى و جورى خزمه تكوزارى بىشكه ش كراو له لايه ن كومبانىاى ناسمانى.

5- بوونى كارىكه ركه رى بو هه ريه ك له جوار ته وه ره كه له جورى خزمه تكوزارى بىشكه ش كراو له لايه ن كومبانىاى ناسمانى.

وه بشت به ستن به دووه م منهج نه وىش شىكرده وه ى داتا و زانىارى كوكراره وه سوود وه ركرتن لىان له شىكرده وه ى ده رنجامه كان

Evaluate The Relationship Between the Air Transport Environment and
The Quality Services Provided to Tourists in The Kurdistan Region

Karwan Khalid Hamad
Department of Administration, College of Business Administration, Salahaddin
University, Erbil, Iraq
karwan.hamad@su.edu.krd

Dr. Tavga Qadir Omer
Department of Administration, College of Business Administration, Salahaddin
University, Erbil, Iraq
Tavga.auer@su.edu.krd

Key words: quality of service provided to tourists, quality of services, and aviation relationship with tourism, air transport environment.

Abstract

The research aims to study the evaluation of the relationship between the air transport environment and the quality of services provided to tourists in the Kurdistan Region of Iraq for the period 2018-2019, which is an exploratory study in a sample of airlines in the city of Erbil. The independent variable is represented in four axes: (the role of aviation organizations, the role of air safety and security, the role of human resources training and the role of quality awards) that affect the quality of services provided to tourists by airlines.

The research relies on the first two descriptive approaches, that is, it seeks to describe the various economic phenomena and study the factors that led to their emergence. The number of airlines was (52) companies, the questionnaire was distributed to them as a tool to collect data and information, and then we developed a hypothetical model based on a set of assumptions, including:

- 1- There is a statistically significant moral relationship between aviation and the quality of services provided by airlines.
 - 2- There is a significant statistical relationship between air safety and the quality of services provided by airlines.
 - 3- There is a significant statistical relationship between the training of human resources and the quality of services provided by airlines.
 - 4- There is a statistically significant moral relationship between the quality awards and the quality of services provided by airlines.
 - 5- Each of the four axes has an impact on the quality of services provided by airlines.
- The second approach adopts the analytical approach to analyze the data or information collected quantitatively, which is digital analysis by adopting mathematical and statistical relationships and equations and using them to analyze the results