مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: دور نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية – بحث وصفي تحليلي لآراء عينة من المدراء والموظفين في فنادق الدرجة الأولى في العاصمة العراقية بغداد
اسم الكاتب: حسن عودة غضاب، علي عيسى جاسم
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/10162
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 07:03 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

Research Paper

The Role of Management Communication Systems in Reducing Risks in Tourism Markets: A Descriptive Analytical Study of the Opinions of a Sample of Managers and Employees in Five-Star Hotels in Baghdad, Iraq

Hassan O. Ghdaab [1]; Ali I. Jasim [2]

(1,2) Middle Technical University – Technical College of Management – Baghdad, Iraq.

Corresponding author: Hassan O. Ghdaab, Middle Technical University – Technical College of Management - Baghdad, Iraq.

hassan85@mtu.edu.iq

DOI: https://doi.org/10.33899/tanra.2024.153071.1402

Article History: *Received*: 24/8/2024; *Revised*:24/9/2024; *Accepted*:1/10/2024; *Published*: 1/12/2024.

Abstract

The current research examines the administrative communication system as the independent variable, represented by (reducing distances, speed and accuracy, cost reduction, and transferability), and its role in reducing risks in tourism markets for several hotel organizations in Baghdad Governorate. The research sample consisted of (62) individuals, including department heads, unit managers, and employees. To achieve the research objectives, a descriptive-analytical method was used for data collection and analysis, along with hypothesis testing. A questionnaire was employed as a tool to gather data and information related to the research variables, consisting of (40) items. After analyzing the data using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), the research concluded with several findings and recommendations, the most important of which are the results of analyzing the impact relationships between the research dimensions and their variables. The use of the administrative communication system dimensions by the organizations in the research sample significantly affects the reduction of risks in tourism markets, both at the overall level and at the individual dimension level. Additionally, organizational and marketing leaders in hotel organizations must pay attention to the challenges they face, as these must be addressed within risk avoidance patterns. They should make bold decisions to steer clear of risks and invest all available material and human resources to reduce environmental uncertainty and enhance the organization's position in tourism markets.

Keywords:

Administrative Communication System, Characteristics of The Communication System, Risk Reduction in Tourism Markets, Foundations for Dealing with Risk Reduction in Tourism Markets.

Journal of

TANMIYAT AL-RAFIDAIN

(TANRA)

A scientific, quarterly, international, open access, and peer-reviewed journal

Vol. 43, No. 144
Dec. 2024

© University of Mosul | College of Administration and Economics, *Mosul, Iraq.*

TANRA retain the copyright of published articles, which is released under a "Creative Commons Attribution License for CC-BY-4.0" enabling the unrestricted use, distribution, and reproduction of an article in any medium, provided that the original work is properly cited.

Citation: Ghdaab, Hassan O.; Jasim, Ali I. (2024)."The Role of Management Communication Systems in Reducing Risks in Tourism Markets: A Descriptive Analytical Study of the Opinions of a Sample of Managers and Employees in Five-Star Hotels in Baghdad, Iraql". ***TANMIYAT AL-RAFIDAIN***, 43 (144), 307 -327 , https://doi.org/10.33899/tanra.2024.153071.1402

P-ISSN: 1609-591X
e-ISSN: 2664-276X
tanmiyat.uomosul.edu.iq

ورقة بحثية

دور نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية- بحث وصفي تحليلي لآراء عينة من المدراء والموظفين في فنادق الدرجة الأولى في العاصمة العراقية بغداد

حسن عودة غضاب[١]؛ علي عيسى جاسم[٢]

[١و٢] الجامعة التقنية الوسطى الكلية التقنية الإدارية بغداد

المؤلف المراسل: حسن عودة غضاب ، الجامعة التقنية الوسطى الكلية التقنية الإدارية بغداد ، hassan85@mtu.edu.iq

DOI: https://doi.org/10.33899/tanra.2024.153071.1402

تاريخ المقالة: *الاستلام*٢٠٢٤/٨/٢٤؛ *التعديل والتنقيح:*٢٠٢٤/٩/٢٤؛ *القبول:*٢٠٢٤/١٠/١؛ *النشر :* ٢٠٢٤/١٢/١.

المستخلص

يختبر البحث الحالي نظام الاتصالات الإدارية بوصفه المتغير المستقل والمتمثل بـــ(تقليص المسافات، السرعة والدقة، تقليل التكاليف ، قابلية التحويل) ، ودوره في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية، لعدد من المنظمات الفندقية في محافظة بغداد ، وقد تكونت عينة البحث من (62) فردا شملت كل من مديري الأقسام، مدراء الشعب ،الموظفين، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي- التحليلي، لغرض جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، واستخدمت استمارة الاستبانة بوصفها اداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بمتغيرات البحث وتكونت من (40) فقرة وبعد اجراء عملية تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) ، وخرج البحث بجملة من الاستنتاجات والمقترحات أهمها نتائج تحليل العلاقات التأثيرية بين أبعاد البحث ومتغيراتها، إن استخدام المنظمات عينة البحث أبعاد نظام الاتصالات الإدارية، يؤثر معنويا في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية ، على المستوى الكلي وعلى مستوى الأبعاد الجزئي، وكذلك ضرورة إنتباه القيادات التنظيمية والتسويقية بالمنظمات الفندقية إلى أن التحدّيات التي تواجههم, إذ لابد من معالجتها داخل أنماط تجنّب الخطر, واتخاذ قرارات جريئة بالإبتعاد عن الخطر وتجنّبه واستثمار كل الموارد المادية والبشرية المتاحة لديها لتقليل حالة عدم التأكد البيئي, وتعزيز مكانة المنظمة في الأسواق السياحية.

الكلمات المفتاحية:

نظام الاتصالات الإدارية، خصائص نظام الاتصالات ، تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية، أسس التعامل مع تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية.

مجلة

تنمية الرافدين

***(TANRA):* مجلة علمية، فصلية، دولية، مفتوحة الوصول، محكمة.**

المجلد (٤٣)، العدد (١٤٤))،
كانون أول ٢٠٢٤

© جامعة الموصل |
كلية الإدارة والاقتصاد، *الموصل، العراق.*

تحتفظ (**TANRA**) بحقوق الطبع والنشر للمقالات المنشورة، والتي يتم إصدارها بموجب ترخيص (Creative Commons Attribution) لـ (CC-BY-4.0) الذي يتيح الاستخدام، والتوزيع، والاستنساخ غير المقيد وتوزيع للمقالة في أي وسيط نقل، بشرط اقتباس العمل الأصلي بشكل صحيح.

الاقتباس: غضاب، حسن عودة ؛ جاسم، علي عيسى؛ (٢٠٢٤). "دور نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية- بحث وصفي تحليلي لآراء عينة من المديرين والموظفين في فنادق الدرجة الأولى في العاصمة العراقية بغداد" ***تنمية الرافدين***، ٤٣ (١٤٤)، ٣٠٧-٣٢٧، https://doi.org/10.33899/tanra.2020.165650

P-ISSN: 1609-591X
e-ISSN: 2664-276X
tanmiyat.uomosul.edu.iq

المقدمة

تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، ويعد المختصون الاتصال الإداري باعتباره أحد أهم الدعائم الرئيسة في العملية الإدارية في أية منظمة، فهو يمثل الاداة الرئيسية في عمليات نقل المعلومات بين الإدرات في المنظمة الوأحدة، وبين المنظمات بعضها البعض، إذ لا يمكن لأي عمل إداري ان يتم من دون الإعتماد بشكل أساسي على المعلومات التي لا يمكن أن تصل في الوقت المناسب إلا في ظل نظام اتصال إداري ناجح ومخطط له وفق أساليب علمية سليمة وعن طريق أنظمة الاتصالات الإدارية تستطيع المنظمة ربط أجزائها وأقسامها ببعضها البعض ويتحقق التكامل في أعمالها، إذ لايمكن لجزء أن يعمل بمعزل عن بقية الاجزاء ، إن المؤشّرات الأساسية لنجاح المنظمات الفندقية تتحدد طبقاً لمستوى فاعليتها بالقدرة على النمو وتجنّب الخطر, ما يمكّنها من التكيّف مع التغيّرات التي تحصل بالسوق السياحي, فتستخدم المنظمات الفندقية كل ما تمتلكه من موارد وتقنيات من أجل تجنّب الخطر للمحافظة على بقائها وإستمرارها بتقديم الخدمات, ،اذ تم هيكلة البحث في أربعة محاور، حيث تضمن المحور الأول منهجية البحث، في حين جاء المحور الثاني ليبين الجانب النظري لنظام الاتصالات الإدارية وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية ،أما المحور الثالث فتناول الجانب العملي من حيث أهمية متغيرات البحث وأبعادها وتحليل فرضيات البحث، وأخيرا جاء المحور الرابع ليسلط الضوء على الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

منهجية البحث

يسعى هذا المبحث إلى عرض مشكلة البحث، فضلاً عن الاهداف المتوخاة منها، وتحديد أهمية البحث في الجانب النظري والميداني، وتوضيح حدود البحث الزمانية والمكانية، وكذلك منهج البحث المتبع فضلاً عن المنهجية الميدانية للبحث وكما يأتي :

أولاً: مشكلة البحث :

ان مفهوم نظام الاتصالات الإدارية ودوره في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية موضوع جدير بالاهتمام، لأنه يمثل السمة الاساسية في المنظمات الفندقية التي تشهد تغييرات جذرية، ومن خلال الاستطلاع الأولي للمنظمات المبحوثة لاحظ الباحثين ضعف إدراك إدارة المنظمات الفندقية في القطاع الفندقي لأبعاد نظام الاتصالات الإدارية والمتمثل بـــ(تقليص المسافات، السرعة والدقة، تقليل التكاليف ، قابلية التحويل) ، ودوره في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية وبشكل عام يمكن التعرف على مضامين المشكلة من خلال طرح التساؤلات الآتية:

١. ما مدى إدارك العاملين في الفنادق المبحوثة لمتغير نظام الاتصالات الإدارية؟
٢. ما مدى إدراك العاملين في الفنادق المبحوثة لمتغير تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية؟
٣. ما طبيعة علاقات الارتباط بين نظام الاتصالات الإدارية وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية؟
٤. ما طبيعة تأثير نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية؟

ثانياً: أهمية البحث

تكمن أهمية البحث من خلال التعرف على نظام الاتصالات الإدارية وأبعاده في المنظمات المبحوثة، وهل لهذا المفهوم دور في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية، من أجل تقديم اضافة علمية توضح كيفية تطبيق أبعاد نظام الاتصالات الإدارية في الوقت الذي تتوفر بيئة مناسبة لتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية .

ثالثاً: أهداف البحث

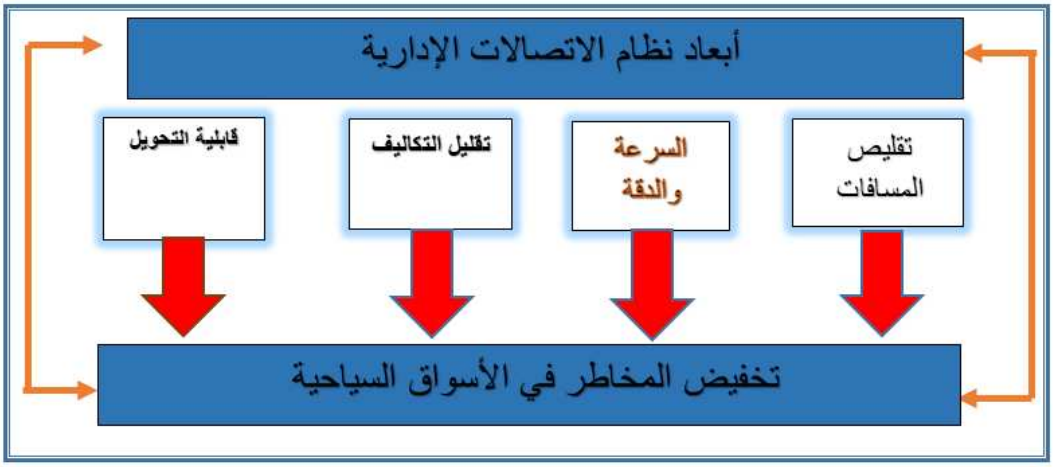
يهدف البحث إلى الوصول إلى الاهداف الآتية :

١. التعريف بمفهوم نظام الاتصالات الإدارية وأبعاده فضلا عن مفهوم تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية .
٢. تقديم مجموعة مقترحات تسهم بشكل فعال في زيادة وعي وإدراك العاملين بمفهوم متغيري البحث ومدى الاستفادة عند تطبيقهم متغيرات البحث.

رابعا: أنموذج البحث:

تم تصميم أنموذج افتراضي للبحث كما في الشكل (١) والذي يشير إلى العلاقة (علاقة الارتباط والتأثير) بين نظام الاتصالات الإدارية وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية؟

الشكل رقم (1) مخطط البحث الفرضي



خامسا: فرضيات البحث:

تم تحديد مجموعة فرضيات استنادا إلى المخطط بهدف اثبات العلاقة الإحصائية وتفرعاتها:

الفرضية الرئيسة الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد نظام الاتصالات الإدارية وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية، وقد تفرعت من هذه الفرضية الرئيسة (أربع) فرضيات هي :

١. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقليص المسافات وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية.
٢. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السرعة والدقة وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية .

٣. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقليل التكاليف وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية .
٤. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قابلية التحويل وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية .

الفرضية الرئيسة الثانية : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية، وقد تفرعت من هذه الفرضية الرئيسة (أربع) فرضيات هي :

١. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين تقليص المسافات وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية.
٢. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين السرعة والدقة وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية .
٣. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين تقليل التكاليف وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية .
٤. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين قابلية التحويل وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية .

سادساً: مجتمع البحث وعينته

تمثل مجتمع البحث بفنادق الدرجة الأولى في محافظة بغداد ، وقد تم اختيار عينة من الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة ويوضح الجدول (١) سمات الأفراد المبحوثين في المنظمات المبحوثة

جدول (١)

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	٥٠	80.64
	أنثى	١٢	19.35
	المجموع	٦٢	%١٠٠
المتغير	**الفئة**	**العدد**	**النسبة المئوية%**
التحصيل الدراسي	إعدادية	16	25.80
	بكلوريوس	35	56.45
	دبلوم عالٍ	5	8.06
	ماجستير	4	6.45
	دكتوراه	2	3.22
	المجموع	62	%١٠٠
المتغير	**الفئة**	**العدد**	**النسبة المئوية%**
المنصب الوظيفي	مديرو الأقسام	٤	6.45
	مديرو الشعب	٦	9.67
	الموظفين	52	83.87
	المجموع	62	%١٠٠

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج الاستبانة

سابعاً حدود البحث

وتتضمن حدود البحث الحالي الآتي:

١. **الحدود البشرية :** شملت مجموعة من مديري الأقسام، مديري الشعب ,الموظفين.
٢. **الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية للدراسة بالفنادق العراقية الخاصة في محافظة بغداد وهي:

الجدول (٢): فنادق الدرجة الممتازة في محافظة (بغداد)

اسم المرفق	العنوان	رقم الإجازة	سنة التجديد	الطاقة الاستيعابية	
				غرفة	سرير
عشتار	السعدون م /102 ز/9	2	2009	310	410
المنصور	الصالحية	3	2009	310	472
الرشيد	كرادة مريم	8	2010	306	528
فلسطين	السعدون م /102 ش /9	13	2009	420	750
بابل	الكرادة داخل	4	2014	349	854

المصدر : هيئة السياحة قسم التخطيط والدراسات , الطابق الثالث

٣. **الحدود الزمانية:** والتي امتدت للمدة من ٢ / ٥/ ٢٠٢٢ ولغاية ٢٠٢٣/٩/١ .

ثامناً : أدوات البحث :

أ- **أساليب جمع البيانات:** لأجل تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، تم اعتماد نوعين من الاساليب في جمع البيانات عن طريق:

١. النوع الأول المتعلق بتغطية الجانب النظري من خلال العديد من المصادر العلمية كالكتب، والمجلات، والرسائل الجامعية والدوريات.

٢. أما النوع الثاني من البيانات فقد تم الحصول عليها من خلال البحث الميدانية، وتعد استمارة الاستبانة الأداة الرئيسة في جمع البيانات والمعلومات بالنسبة للدراسة ، وتضمنت الاستبانة بشكلها النهائي وبعد إجراء التعديلات عليها، اثنين من المتغيرات الرئيسة هي: (أبعاد نظام الاتصالات الإدارية وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية)، إذ يتضمن كل متغير من هذه المتغيرات مجموعة متغيرات فرعية موضحة في جدول (٣) الذي يمثل هيكلية استمارة الاستبانة.

جدول (٣): هيكلية استمارة الاستبانة

ت	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	Sw	مصادر المقياس
1	أبعاد نظام الاتصالات الإدارية	تقليص المسافات	7	X1-X7	**السبيعي،٢٠٠٣ العبيدي،٢٠٢٠**
		السرعة والدقة	7	X8-X14	
		تقليل التكاليف	7	X15-X21	
		قابلية التحويل	7	X22-X28	
2	تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية		12	Y29-Y40	**(البرزنجي والعكيلي،٢٠٠٧) (Salin, 2017) (Njag, 2016) (طيفور و الهلالي، ٢٠١٨)**

لقد خضعت الاستبانة بمقاييسها المعتمدة إلى اختبارات الصدق والثبات ، وكما يأتي:

- **مصداقية الاستبانة:**

إذ يشير إلى قدرة الاستبانة على قياس ما صممت من أجله، ويعد هذا من أهم الشروط الواجب توفرها في بناء المقاييس وفقدان هذا الشرط يعني عدم صلاحية المقياس وعدم إمكانية اعتماد نتائجه، ولاختبار صدق المقياس، وهناك نوعان من الصدق هما الصدق الظاهري والذي من خلاله يتم عرض الاستبانة على عدد من فقرات الاستبانة .

- **ثبات الاستبانة :**

ويقصد به في حالة اجراء الاختبارا بعد مدة زمنية مناسبة على مجتمع البحث يتم الحصول على النتائج نفسها أو نتائج قريبة منها في حالة اجراء الاختبار في ظروف متشابهة .

تاسعاً : الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل :

١- النسب المئوية : وتستخدم لبيان نسبة الإجابة عن متغير معين من مجموع الإجابات.

2- الوسط الحسابي : يستخدم لعرض متوسط الاجابات عن متغير ما

3- والانحراف المعياري : يظهر درجة تشتت الاجابات عن وسطها الحسابي .

4- واختبار (F) ثير للمتغيرات المستغلة بأكملها في المتغير المعتمد .

5- واختبار (T) هو اختبار الإحصائية المهمة والذي يستخدم لاختبار الفروق المعنوية بين المتوسطات لعينة واحدة أو العينتين .

6- الارتباط البسيط والمتعدد : يستخدم لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات وقوتها التفسيرية .

7- الانحدار الخطي البسيط والمتعدد : هو حساب المربعات الصغرى من أنموذج الانحدار الخطي مع متغير تفسيري واحد .

عاشراً: وصف المنظمات عينة البحث ومبررات الاختيار

يكتسب تحديد القطاع الذي تجري فيه البحث أهمية كبيرة وتعد عملية اختيار ميدان البحث من المحاور ذات الأهمية البالغة في البحث العلمي، إذ إن الاختيار المناسب والملائم لميدان البحث يسهم على نحو كبير في صحة النتائج واختبار الفرضيات، ومن خلال الرؤية النظرية والميدانية في المنظمات، يرى الباحثون أن هناك ضرورة لتوظيف أبعاد نظام الاتصالات الإدارية من أجل تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية ، وتأسيسا على ما تقدم، تتحدد مبررات اختيار ميدان البحث بالآتي:

1- انسجام طبيعة البحث مع واقع المنظمات الفندقية فيما يتعلق بالنشاط العلمي والاداري.

2- امتلاك المنظمات الفندقية لعقليات متميزة من قادة اداريين وموظفين الذين يمتلكون المقدرة على تقديم خدمات تسهم في تقليل المخاطر في المنظمات الفندقية العراقية.

3- التعاون الذي تبديه هذه المنظمات ودعمها لنا في الحصول على المعلومات الضرورية للدراسة.

المحور الثاني:- الجانب النظري للبحث

أولا:- نظام الاتصالات الإدارية:

١. مفهوم نظام الاتصالات الإدارية :

يعتبر الكثير نظام الاتصالات الإدارية في جميع المنظمات بمثابة المحرك الاساس في عمليات تدفق المعلومات والبيانات بين اجزاء وعناصر المنظمة المختلفة، فهو اي نظام الاتصالات الإدارية يمكن ان يوفر البيانات الأولية التي قد تستخدمها العديد من الادارات في عمليات انجاز الانشطة المختلفة، فهو بذلك لا يوفر للإدارة المعلومات والبيانات التي تتعلق بالجوانب الإدارية فحسب بل هو ركيزة يتم اعتمادها في كافة الانشطة والعمليات المتعلقة بحاجة الادارات للمعلومات المختلفة، وأكد (AL-Munji,2004:29) هو الآلية أو الاطار الذي يتم من خلاله تدفق التعليمات والتوجيهات والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين وبالعكس، فضلا عن تلقي البيانات والمعلومات بصورة تقارير أو مذكرات أو اقتراحات أو غيرها بهدف اتخاذ ما يلزم من قرارات . وأوضح (Rauber ٢٠٠٥:٩١) حزمة من الاجراءات والعمليات التي تهدف لتحقيق تبادل الآراء والأفكار والتعليمات بين الرئيس والمرؤوس وبالعكس بغية تحسين صناعة القرارات المختلفة على مستوى المنظمة. وبين (Al-Obeidi,2020:23) الية تهتم بايصال المعلومات والقرارات الهامة لجميع أفراد المنظمة عن طريق متابعة وصول المعلومات وتذليل العقبات باستخدام وسائل شفهية أو كتابية أو رقمية، فضلا عن المحافظة على طرائق دخول وخروج المعلومات بوسائل اتصالية منظمة .

٢. أهمية نظام الاتصالات الإدارية -:

إن الاتصالات الإدارية تعد مهمة أساسية من مهام المدير في المنظمات الفندقية بما يخص عمله اليومي الحالي والمستقبلي (الاستراتيجي)، إذ إنها تعمل على ترجمة وتقل المعلومات الإدارية الخاصة بكافة الوظائف التي يؤديها المدير لتشمل أنشطة المنظمة المختلفة وصولا إلى كافة العاملين فيها أو خارجها بهدف إحداث ردود فعل أو سلوكيات مرغوبة، وبما يتسق مع أهداف وطموحات المنظمة ككل، ومن الجدير بالذكر أن أهمية هذا النوع من الأنظمة تبرز في كفاءة أدائها بالاتجاهين (من أسفل إلى أعلى ومن الأعلى الأسفل) وبما يضمن تحقيق حالة من الفاعلية التي تظهر نتائجها عبر المشاركة في اتخاذ القرارات، كما يساعد الموظفين كذلك في التخلص من المشاكل وضغوط العمل .

وعليه تبرز أهمية نظام الاتصالات الإدارية في النقاط الآتية (Faraj,2009:138).

أ- المساهمة في خلق الوعي الجماعي المتماسك والمتوافق داخل المنظمات الفندقية وبالذات فيما يتعلق بطبيعة الأهداف الخاصة بكل منظمة ومجموع المعايير والاتجاهات العامة، لأن توفر مثل هذا الوعي والاتفاق يعد الحافز الأكبر لرفع مستويات الأداء الفردية والجماعية.

ب- تسهم حالات الاتصال المتكاملة في تقديم المساعدة لكافة الأفراد لمواكبة حالات التطور والاطلاع على التجارب العالمية الحديثة في العمل الاداري.

ت- إبقاء صانعي القرار في المنظمة على اطلاع مستمر على الأنشطة التفصيلية الدقيقة وتوفير المعلومات التي تمكنهم من اتخاذ القرارات السليمة.

ث- الإسهام وبشكل كبير في التخفيف من حالات عدم الرضا بين العاملين، إذ يعمل الاتصال الاداري بمثابة صمام أمان يعبر من خلاله العاملون عن آرائهم حول أي من تفاصيل وبرامج النشاط الاداري المختلفة.

٣. خصائص نظام الاتصالات الإدارية:

إن من أهم واجبات الإدارة العليا في المنظمات الفندقية هي العمل على خلق بيئة سليمة في المنظمة من خلال وضع سياسة واضحة للاتصالات الإدارية تعمل على تحقيق أهداف المنظمة , حتى يكون الموظفون على علم تام بنشاط المنظمة وأهدافها وخططها وبرامجها، ويتميز نظام الاتصالات الإدارية بمجموعة من الخصائص وكما يأتي (Abdul Rahman,2019:91)

أ- تقليص المسافات : يعمل نظام الاتصالات الإدارية على تجاوز الحدود المكانية وبالذات مع تبني الاليات الالكترونية والرقمية الحديثة التي تجعل الأماكن متجاورة الكترونياً.

ب- السرعة والدقة : يساعد نظام الاتصالات الإدارية على انجاز الاعمال الإدارية والخدمية والانتاجية بسرعة عالية والمصحوبة بدقة في العمل لتحقيق الكفاءة والفاعلية في الاستخدام.

ت- تقليل التكاليف : يساعد نظام الاتصالات الإدارية على تقليل استخدام الملفات والسجلات الورقية التي تأخذ حيزاً كبيراً في المنظمة والمحافظة على الهدر في الإمكانات المالية والمادية .

ث-قابلية التحويل : تساعد نظم الاتصالات على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع امكانية التحكم في نظام الاتصالات الإدارية.

ثانياً: تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية :

١. مفهوم تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية :

تسعى المنظمات الفندقية قاطبة لامتلاك المقدرات اللازمة لجعلها قادرة على التحرّك في السوق بحريّة أكبر دون التعرض لأي نوع من الخطر الذي يؤدي بها لخسائر فادحة وغير متوقّعة، من خلال قيامها بجميع الأنشطة الداخلية والخارجية لتخفيض المخاطر عن طريق عدم المواجهة والدخول بمغامرات غير مضمونة العواقب .

فقد عرفت على أنها حالة من عدم التأكد أو الشك أو الخوف من تحقق ظاهرة معينة أو موقف معين بالنظر لما قد يترتب عليه من نتائج ضارة من الناحية المالية أو الاقتصادية للمنظمات الفندقية، ويمثل الخطر ظاهرة عامة ترتبط ارتباطا وثيقا بحياة الإنسان اليومية وما يقوم به من مختلف الأنشطة، وينبع الخطر أساسا من عدم التأكد والذي يحيط بالفرد والمنظمة من كل جانب ويعرف ايضا بأنهه حالة عدم التأكد التي تواجه المنظمة الفندقية عند ممارسة أنشطتها، بسبب الظروف الطارئة التي تحدث في البيئة, والمتمثّلة بالتغيّرات الإقتصادية ،والسياسية ، والتكنلوجية ،وتتجنّب المنظمات الخطر بشتى الطرائق والوسائل؛

لأنه يؤدي بها إلى خسائر جوهرية غير محسوبة ،وهو محاولة تجنب النشاطات التي تؤدي إلى حدوث خطر ما (Al-Omari, and Al-Malkawi ,2007:15).

وعلى وجه الخصوص المنظمات الفندقية؛ وذلك لكبر حجم الأموال المستمرة في هذه المنظمات، والخسارة الكبيرة بفقدان سمعتها وفقدان ضيوفها الدائميين والمتوقعين، وهو إيقاف النشاط وذلك لتجنّب المخاطر التي تترتب عليه ، فمثلاً تعدل المنظمة الفندقية عن إنتاج خدمة جديدة أو فتح سوق جديدة أو استخدام معدات معينة لما قد يترتب عليها من خسائر جسيمة وخاصة في حالة عدم توفر التغطية المالية والفنية، مثل الخبرات والمهارات اللازمة لهذه الخدمات (Abu Naba'a, and Masour ,2005:23). ظاهرة تلازم المنظمة أو الأفراد، عند اتخاذهم القرارات، مما يترتب عليه الشك والخوف أو عدم التأكد من نتائج تلك القرارات التي تتخذها بالنسبة لموضوع معين (Al-Masri ,2001:9).

٢. أنواع المخاطر في الأسواق السياحية :

أ- **الأخطار النظامية:** يحصل هذا النوع من الخطر عندما تكون قيمة الخدمة الفندقية والإستثمارات مرتبطة مع عوامل نظامية مثل (التغيّرات الإقتصادية، والإجتماعية، والسياسية, والطبيعية) التي تُعدْ بأكثر الأحيان من أهم مصادره، فهي غير قابلة للتنويع أو التجنّب ،ويطلق عليها تسميات متعددة منها أخطار السوق، والأخطار غير القابلة للتوقّع, والأخطار التي لا يمكن تجنّبها, والأخطار العادية, وتأخذ المنظمات على عاتقها هذا النوع من الأخطار كلما كانت الأصول المملوكة أو الحقوق المصدّرة قابلة للتغيير بالقيمة نتيجة للشروط الإقتصادية الواسعة (Al-Husseini, and Al-Douri ,2000:167).

ب- **الأخطار غير النظامية:** ويقصد بها حالات عدم التأكد التي تنشأ بسبب ظروف خاصة أو عوامل متعلقة بشركة معيّنة أو قطاع معيّن, وهي مستقلة عن أخطار النشاط الإقتصادي وكالمعتاد ما تسمى هذه الأخطار بالأخطار الإستثنائية أو الأخطار غير السوقية أو الأخطار التي يمكن تجنّبها بالتنويع ويرجع سببها إلى جملة عوامل خارجية مثل: حدوث إضطراب عمالي بمنظمة أو قطاع معين، الأخطاء الإدارية، ظهور إختراعات جديدة وغيرها (Shuqairi ,2016:44) .

٣. أسس ومبادئ التعامل مع تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية: يتم مواجهة المخاطر في الأسواق السياحية منذ نشأتها مروراً بمرحلة الحد من خطرها و لحين التغلب عليها فيتطلب ذلك الإلتزام بمبادئ أساسية لتحقيق الخطوات الأولى في النجاح، وتتمثل بالآتي:

١. **تحديد الأهداف :** يُعدْ هذا العامل من أهم عوامل النجاح في مواجهة المخاطر ولاسيما الهدف الرئيس الذي كثيراً ما يكون غير واضح، فمعرفة السبب الرئيس يمثل (٥٠%) من معالجتها ومواجهتها أحياناً، ولابد من تنسيق الأهداف وتحديد أسبقيتها، إذ إن الهدف الرئيسي المتمثل في مواجهة الخطر برمتها قد يكون غير ممكن أو خارج الإمكانيات والقدرات المتاحة فيعمد إلى تجزئته، وتحديد الهدف لايعني إنتقاء عامل المخاطرة الذي قد ينطوي على بعض الإخفاقات أو النجاحات.

٢. **حشد القوى وتنظيمها :** إمتلاك القوة من عوامل النجاح في مواجهة المخاطر وأحداث التأثير المطلوب في المحيط المحلي والدولي وفقاً لنطاقها ويهدف تنظيم القوى إلى حشد كافة الإمكانيات المادية والبشرية وتعبئتها معنوياً تعبئة تمكنها من مواجهة الخطر والقضاء عليها(Shaban ,2005:45).

٣. **السيطرة المستمرة على الأحداث:** يزيد التلاحق السريع المتنامي لأحداث المخاطر من حدة آثارها السلبية الناتجة من إستقطاب عوامل خارجية مدعمة لها، ولذلك فإن التعامل معها يتطلب التفوق في السيطرة على أحداثها من خلال المعرفة الكاملة بتطوراتها، كما تتطلب هذه العملية التعامل مع العوامل المسببة للأزمة والقوى الداعمة لها.

٤. **المواجهة السريعة لأحداث الخطر:** كان للتقدم العلمي الذي يشهده العالم أثر بالغ في طبيعة المخاطر التي أصبحت سريعة التطور فتاستدعت التصدي السريع لها، ما يحتم وجود الكوادر العلمية المدربة على مواجهة المخاطر، فإذا كانت المواجهة السريعة أمراً حيوياً فيجب أن تتسم بالدقة كي لا تتزايد حدة الخطر .(Al-Sumaid,2010:32)

المحور الثالث: الجانب العملي

وصف متغيرات البحث وتشخيصها واختبار فرضياته

المحور الأول: وصف أبعاد البحث ومتغيراته وتشخيصها

يتضمن هذا المحور التعرف على طبيعة الأراء والمواقف التي أبداها المبحوثون حول المتغيرات الرئيسة للدراسة والمتمثلة بدور نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية ، فضلا عن العوامل المكونة لهذه الأبعاد، وعلى النحو الآتي:

أولا: وصف أبعاد نظام الاتصالات الإدارية المبحوثة وتشخيصها

تضمن المحور الأول من استمارة الاستبانة (٢٨) سؤالا أعدَ لقياس نظام الاتصالات الإدارية المتمثل بأبعاده الأربعة (تقليص المسافات ، السرعة والدقة ، تقليل التكاليف ، قابلية التحويل)، وكان الهدف من ذلك هو بيان دور نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية للمنظمات المبحوثة، وقد تم قياس ذلك في ضوء الأبعاد الآتية:

١. **تقليص المسافات :** تشير معطيات الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (تقليص المسافات المتمثلة بالمتغيرات(x1-x7) ، إذ تشير النسب إلى أن (٦٤,٦%) من الأفراد المبحوثين متفقون مع هذه المتغيرات مقابل (١٣,٥%) غير متفقين مع متغيرات هذا البعد و ٢١,٩%)) كانوا محايدين مع هذه المتغيرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٦٩) وانحراف معياري (٠,٧٠)، وكانت أبرز هذه المتغيرات في إغناء هذا البعد هو المتغير (X7) الذي ينص على (توظف قاعدة البيانات في المنظمة لمدْ الإدارة العليا بالمعلومات في الوقت المناسب) يدعمه وسط حسابي (٣,٩٢) وانحراف معياري (٠,٦٠) ويتضح لنا من المعطيات الواردة في الجدول (٤) أن المنظمات المبحوثة تولي اهتماما واضحا بتقليص المسافات .

٢. **السرعة والدقة** : تشير معطيات الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسبة المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (السرعة والدقة) المتمثلة بالمتغيرات (X14 - X8) ، إذ تشير النسب إلى أن (٧١,٤%) من الأفراد المبحوثين متفقون مع هذه المتغيرات مقابل (١٢,٩%) غير متفقين مع متغيرات هذا البعد و (١٥,٧%) كانوا محايدين مع هذه المتغيرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٧١) وانحراف معياري (٠,٦٦)، وكانت أبرز هذه المتغيرات في إغناء هذا البعد هو المتغير (x9) الذي ينص على (تسعى المنظمة إلى توفير اجهزة الحاسوب الحديثة والمتطورة بهدف رفع مستوى اداء العاملين يدعمه وسط حسابي (٤,٠٣) وانحراف معياري (٠,٨٥)، ويتضح لنا من المعطيات الواردة في الجدول (٤) أن المنظمات المبحوثة تولي اهتماما واضحا بالسرعة والدقة .

٣. **تقليل التكاليف:** تشير معطيات الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (تقليل التكاليف) المتمثلة بالمتغيرات(X21-815) ، إذ تشير النسب إلى أن (٧٢,١%) من الأفراد المبحوثين متفقون مع هذه المتغيرات مقابل (١٧,٨%) غير متفقين مع متغيرات هذا البعد١٠,١%) كانوا محايدين مع هذه المتغيرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٦٣) وانحراف معياري (٠,٦٨) ، وكانت أبرز هذه المتغيرات في إغناء هذا البعد هو المتغير (X16) الذي ينص على (يتم التركيز على الأهداف التي يراد تحقيقها من خلال الانتباه وكيفية تطوير الخدمات)، يدعمه وسط حسابي (٣,٨٢) التنظيمية وانحراف معياري (٠,٦١%)،ويتضح لنا من المعطيات الواردة في الجدول (٤)، أن المنظمات المبحوثة تولي اهتماماً واضحاً بتقليل التكاليف .

٤. **قابلية التحويل:** تشير معطيات الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (قابلية التحويل) المتمثلة بالمتغيرات (X28 -x22) إذ تشير النسب إلى أن (٧٠,١%) من الأفراد المبحوثين متفقون مع هذه المتغيرات مقابل (17.8%) غير متفقين مع متغيرات هذا البعد و (١٥,٣%)، كانوا محايدين مع هذه المتغيرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٦٩%) وانحراف معياري (٠,٧٣) كانت أبرز المتغيرات في اغناء هذا البعد هو المتغير (X25) الذي ينص على (تعتمد المنظمة وسائل اتصالات حديثة لإرسال البيانات والمعلومات) يدعمه وسط حسابي (٣,٨٧) وانحراف معياري (٠,٨٨) ، ويتضح لنا من المعطيات الواردة في الجدول(٤) أن المنظمات المبحوثة تولي اهتماما واضحا بقابلية التحويل.

جدول (٤): استجابات عينة البحث حول أبعاد نظام الاتصالات الإدارية

المتغير التفسيري		المؤشرات	مقياس الاستجابة										وسط حسابي	انحراف معياري
			لا اتفق تماما 1		لا اتفق 2		اتفق إلى حد ما 3		اتفق 4		اتفق تماما 5			
الرئيس	الفرعي		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
	تقليص المسافات	X1	5	8.1	3	4.8	7	11.3	27	43.5	20	32.3	3.87	0.68
		X2	5	6.5	4	6.5	22	35.5	18	29.0	14	22.6	3.5	0.67
		X3	3	6.5	4	6.5	17	27.4	20	32.3	17	27.4	3.68	0.75
		X4	3	9.7	1	1.6	16	25.8	29	46.8	10	16.1	3.60	0.77
		X5	4	9.7	5	8.1	14	22.6	26	41.6	11	17.7	3.50	0.64
		X6	2	3.2	4	6.5	14	22.6	50.0	31	11	17.7	3.73	0.70
		X7	5	8.1	3	8.4	5	8.1	28	45.2	21	33.9	3.90	0.60
	المؤشر الكلي		**7.4**		**6.1**		**21.9**		**41.0**		**23.6**		3.69	0.70
			13.5						**64.6**					
	المرعة والدقة	X8	5	8.1	4	6.5	7	11.3	35	56.5	11	17.7	3.70	0.67
		X9	5	6.1	1	1.6	10	16.1	27	34.5	19	30.6	4.03	0.85
		X10	3	4.8	6	9.7	15	24.2	32	51.6	6	9.7	3.52	0.66
		X11	3	4.8	4	6.5	13	21.0	26	41.9	16	25.8	3.77	0.73
		X12	4	6.5	4	6.5	6	9.7	37	59.7	11	17.7	3.76	0.51
		X13	4	6.5	3	4.8	3	4.8	46	74.2	6	9.7	3.76	0.60
		X14	6	9.7	4	6.5	14	22.6	34	45.8	4	6.5	3.42	0.66
	المؤشر الكلي		**6.9**		**6.0**		**15.7**		**54.6**		**16.8**		3.71	0.66
			12.9						**71.4**					
	تقليل التكاليف	X15	4	6.5	6	9.7	6	9.7	36	58.1	10	16.1	3.68	0.72
		X16	3	4	4	6.5	5	8.1	39	62.9	11	17.7	3.82	0.61
		X17	7	3	3	8.4	7	11.3	38	61.3	7	11.3	3.57	0.64
		X18	6	5	5	8.1	4	6.5	28	45.2	19	30.6	3.80	0.87
		X19	10	5	5	8.1	9	14.5	33	53.2	5	8.1	3.30	0.48
		X20	5	8.1	6	9.7	4	6.5	50.0	59.7	10	16.1	366	0.64
		X21	5	9.7	7	11.3	9	14.5	23	37.1	17	27.4	3.61	0.82
	المؤشر الكلي		**9**		**8.8**		**10.1**		**53.9**		**18.2**		3.63	0.68
			17.8						**72.1**					
	قابلية التحويل	X22	3	4.8	6	9.7	5	8.1	39	62.9	9	14.5	3.73	0.61
		X23	4	6.5	6	9.7	10	16.1	32	52.6	10	16.1	3.61	0.73
		X24	6	9.7	6	9.7	13	21.7	25	40.3	12	19.4	3.50	0.94
		X25	4	6.5	4	6.5	8	12.9	26	41.9	20	32.3	3.87	0.88
		X26	3	4.8	5	8.1	8	12.9	33	53.2	13	21.0	3.77	0.72
		X27	3	4.8	4	6.5	6	9.7	45	72.6	4	6.5	3.70	0.48
		X28	3	4.8	4	6.5	16	25.8	28	45.2	11	17.7	3.65	0.78
	المؤشر الكلي		**9**		**8.8**		**15.3**		**53.9**		**18.2**		3.69	0.73
			17.8						**70.1**					

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

ثانيا: وصف وتشخيص تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية

تضمن المحور الثاني من استمارة الاستبانة (12) سؤالا أعد لقياس فاعلية اتخاذ القرار الاداري . اذ تشير معطيات الجدول (5) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة بتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية المتمثلة بالمتغيرات (Y40-Y29) إذ تشير النسب إلى أن (64.6%) من الأفراد المبحوثين متفقون مع هذهِ المتغيرات مقابل (13.5%) غير متفقين مع متغيرات هذا البعد و(21.9%) كانوا محايدين مع هذه المتغيرات ، وجاء ذلك بوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (0.73) ، وكانت أبرز هذه المتغيرات في اغناء هذا البعد هو المتغير Y29) الذي ينث (زيادة إنتاجية المنظمة بجودة عالية, يجنّبها الخطر عند تذبذب السوق) يدعمه وسط حسابي (4.0) وانحراف معياري (0.76) ، يتضح لنا من المعطيات الواردة في الجدول (5) أن المنظمات المبحوثة تولي اهتماماً بتخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية .

جدول (5) استجابة عينة البحث حول تخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية

المتغير التفسيري	المؤشرات	مقياس الاستجابة										وسط حسابي	انحراف معياري
		لا اتفق تماما 1		لا اتفق 2		اتفق إلى حد ما 3		اتفق 4		اتفق تماما 5			
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية	Y29	3	4.8	4	6.5	6	9.7	28	45.2	21	33.9	4.00	0.76
	Y30	5	8.1	8	12.9	10	16.1	33	53.2	6	9.7	3.44	0.63
	Y31	3	4.8	6	9.7	12	19.4	29	46.8	12	19.4	3.66	0.78
	Y32	5	8.0	4	6.5	10	16.1	31	50.0	12	19.4	3.66	0.78
	Y33	4	6.5	7	11.3	6	9.7	31	50.0	14	22.6	3.77	0.77
	Y34	4	6.5	3	8.4	8	12.9	34	48.0	13	21.0	3.80	0.68
	Y35	6	9.7	4	6.5	5	8.1	31	50.0	16	25.8	3.76	0.71
	Y36	3	4.8	3	4.8	10	16.1	35	46.5	11	17.7	3.73	0.76
	Y37	4	6.5	5	8.1	11	17.7	28	45.2	14	22.6	3.96	0.75
	Y38	8	12.9	4	6.5	8	12.9	31	50.0	11	17.7	3.53	0.62
	Y39	4	6.5	6	9.7	6	9.7	30	48.4	16	25.8	3.77	0.70
	Y40	4	6.5	7	11.3	13	21.0	25	40.3	13	21.0	3.58	0.81
المؤشر الكلي		7.4		6.1		21.9		41.0		23.6		3.69	0.73
		13.5						64.6					

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

المحور الثاني: اختبار العلاقات الواردة في مخطط البحث

أولا: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

تتضمن هذه الفقرة اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى والتي تشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد نظام الاتصالات الإدارية و تخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية على مستوى المؤشر

الكلي وعلى مستوى الأبعاد الفرعية، وقد تم اختبار هذه الفرضية باستعمال معامل ارتباط (بيرسون) ، وكانت النتائج على النحو الآتي:

أ- علاقة الارتباط بين أبعاد نظام الاتصالات الإدارية و تخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية على المستوى الكلي:

يمثل مضمون هذه العلاقة التحقق من صحة الفرضية الرئيسة الأولى، إذ تشير معطيات الجدول (٦) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أبعاد نظام الاتصالات الإدارية وتخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية في المنظمات عينة البحث على المستوى الكلي وبمعامل ارتباط بلغت قيمته (0.540) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على قوة العلاقة بين المتغيرين الرئيسين.

الجدول (6) نتائج علاقة الارتباط بين متغيري أبعاد نظام الاتصالات الإدارية وتخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية على المستوى الكلي

المتغير التفسيري / المتغير المستجيب	نظام الاتصالات الإدارية
تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية	**0.540****

عند مستوى معنوية 0.05 N= ٦٢

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

ب- علاقة الارتباط بين أبعاد نظام الاتصالات الإدارية وتخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية على مستوى الأبعاد الفرعية :

من خلال الجدول (7) ، ومن متابعة معاملات الارتباط بين أبعاد نظام الاتصالات الإدارية وتخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية يتضح ما يأتي :

١. وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تقليص المسافات وتخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية، اذ بلغت قيمة الارتباط (0.360) عند مستوى معنوية (0.05).
٢. وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين السرعة والدقة وتخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.470) عند مستوى معنوية (0.05).
٣. وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تقليل التكاليف وتخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.257) عند مستوى معنوية (0.05).
٤. وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين قبلية التحويل وتخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.460) عند مستوى معنوية (0.05).

وتشير هذه العلاقات إلى أنه كلما توفرت أبعاد نظام الاتصالات الإدارية بدرجة أكبر في المنظمات المبحوثة انخفضت المخاطر في الأسواق السياحية بدرجة جيدة، ومن خلال تقليص المسافات والسرعة والدقة وتقليل التكاليف وقابلية التحويل، لما لتلك الأبعاد من دور بارز في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية،

وبناء على ما تقدم من نتائج علاقات الارتباط على المستوى الكلي والجزئي ، نتوصل إلى إثبات صحة الفرضية الرئيسة الأولى.

الجدول (7) نتائج علاقة الارتباط الجزئي بين أبعاد نظام الاتصالات الإدارية وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية على المستوى الكلي للعينة

المتغير التفسيري / المتغير المستجيب	أبعاد نظام الاتصالات الإدارية			
	القيم التنظيمية	المعتقدات التنظيمية	الاعراف لاتنظيمية	التوقعات التنظيمية
تخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية	0.360**	0.470**	0.257**	0.460**

عند مستوى 0.05 N= 62

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

ثانيا: تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث:

استنادا إلى مضمون الفرضية الرئيسة الثانية التي تشير إلى وجود تأثير معنوي الأبعاد نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية على المستوى الكلي وعلى مستوى الأبعاد ، وكانت نتائج الاختبار وعلى النحو الآتي :

أ- **على المستوى الكلي:** يوضح الجدول (8) أن الأبعاد نظام الاتصالات الإدارية تؤثر تأثيرا معنويا في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) والبالغة (24.855) عند درجتي حرية (1.60) ومستوى معنوية (0.05) ، ويستدل من قسيمة معامل التحديد (R^2) والبالغة (0.56%) ، وهذا يشير إلى أن أبعاد نظام الاتصالات الإدارية تفسر ما قيمته (56%) من المتغير المستجيب والمتمثل بتخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار (0.540) وعزز ذلك قيمة (T) والبالغة (*7.634) عند درجتي حرية (1.60) ومستوى معنوية (0.05) ، وتوضح هذه النتائج أهمية الأبعاد نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية في المنظمات المبحوثة ، وهذا يؤكد قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص بوجود علاقة تأثير الأبعاد نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية .

الجدول (٨) نتائج علاقة تأثير الأبعاد نظام الاتصالات الإدارية في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية على المستوى الكلي

المتغير التفسيري / المتغير المستجيب	أبعاد نظام الاتصالات الإدارية				
	تقليص المسافات		السرعة والدقة	تقليل التكاليف	قابلية التحويل
	B_0	B_1	R^2	F المحتسبة	T المحتسبة
تخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية					
الأبعاد مجتمعة	0.255	0.540	0.560	24.855*	7.634*

*p≤ 0.05 df.(1.60) N-62

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

ب. اختبار علاقة التأثير على المستوى الجزئي :

١. **تأثير تقليص المسافات في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية:** تشير نتائج الجدول (9) إلى وجود تأثير معنوي لتقليص المسافات في تخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية، ويدعم ذلك قيم (F) والبالغة (0.773) عند درجتي (1.60) ومستوى معنوية (0.05) ، ويستدل من قيمة معامل التحديد(R^2) والبالغة (0.13%). هذا يشير إلى أن تقليص المسافات تفسر ما قيمته (0.13%) من المتغير المستجيب والمتمثل بتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار (360 .0) وعزز ذلك قيمة (T) والبالغة (10.570) عند درجتي حرية (1.60) ومستوى معنوية (0.05) ، وهذا يعني تحقق الفرضية الرئيسة الثانية على مستوى البعد الأول.

٢. **تأثير السرعة والدقة في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية:** تشير نتائج الجدول (9) الى وجود تأثير معنوي للسرعة والدقة في تخفيض المخاطرة في الأسواق السياحية ويدعم ذلك قيمة (F) والبالغة (16.602) عند درجتي حرية (1.60) ومستوى معنوية (0.05) ، ويستدل من قيمة معامل التحديد (R^2) والبالغة (٠,٢٢%) ، وهذا يشير إلى أن السرعة والدقة تفسر ما قيمته (٢٢%) من المتغير المستجيب والمتمثل بتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار (0.470) وعزز ذلك قيمة (T) والبالغة (7.470) عند درجتي حرية (1.60) ومستوى معنوية (0.05) ، وهذا يعني تحقق الفرضية الرئيسية الثانية على مستوى البعد الثاني.

٣. **تأثير تقليل التكاليف في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية:** تشير نتائج الجدول (9) إلى وجود تأثير معنوي لتقليل التكاليف في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية ويدعم ذلك قيمة (F) والبالغة (0.800) عند درجتي حرية (1.60) ومستوى معنوية (005) ، ويستدل من قيمة معامل التحديد (R^2) والبالغة (0.06%)، وهذا يشير إلى أن تقليل التكاليف تفسر ما قيمته (6%) من المتغير المستجيب والمتمثل بتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار (0.260) وعزز ذلك قيمة (T) والبالغة (10.980) عند درجتي حرية (1.60) ومستوى معنوية (0.05) ، وهذا يعني تحقق الفرضية الرئيسة الثانية على مستوى البعد الثالث.

٤. **تأثير قابلية التحويل في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية:** تشير نتائج الجدول (9) إلى وجود تأثير معنوي لقابلية التحويل في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية، ويدعم ذلك قيمة (F) والبالغة (16.600) عند درجتي حرية (1.60) ومستوى معنوية (0.05) ، ويستدل من قيمة معامل التحديد (R^2) والبالغة (0.20%) ، وهذا يشير إلى أن قابلية التحويل تفسر ما قيمته (20%) من المتغير المستجيب والمتمثل بتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار (0.465) وعزز ذلك قيمة (T) والبالغة (7.465) عند درجتي حرية (1.60) ومستوى معنوية (0.05) ، وهذا يعني تحقق الفرضية الرئيسة الثانية على مستوى البعد الرابع.

المتغير التفسيري / المتغير المستجيب	أبعاد نظام الاتصالات الإدارية				
	القيم التنظيمية		المعتقدات التنظيمية	الاعراف لاتنظيمية	التوقعات التنظيمية
تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية	B_0	B_1	R^2	F المحتسبة	T المحتسبة
تقليص المسافات	0.112	0.360	0.13	0.773*	10.570*
السرعة والدقة	0.382	0.470	0.22	16.602*	7.470*
تقليل التكاليف	0.090	0.260	0.06	0.800*	10.980*
قابلية التحويل	0.380	0.465	0.20	16.600*	7.465*

N-62 df.(1.60) *p≤ 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS).

المحور الرابع:- الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

أولا:- الاستنتاجات

١. أظهرت استنتاجات التحليل الإحصائي الأولي لأبعاد نظام الاتصالات الإدارية أن المنظمات المبحوثة تولي اهتماما واضحا بتقليص المسافات ، إذ احتل هذا البعد المرتبة الأولى من حيث أهميته النسبية ، ومن ثم بقية الأبعاد الأخرى تباع (السرعة والدقة ، تقليل التكاليف وقابلية التحويل) وعلى الرغم من تحقيق تلك الأبعاد استجابات موجبة في مجال أهميتها النسبية إلا أن تلك الاستنتاجات لم تتجاوز كثيرا متوسط أداة القياس المعتمد في البحث.

٢. أظهرت استنتاجات التحليل الإحصائي الأولى لتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية أن المنظمات المبحوثة تولي اهتماما واضحا بتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية ، إذ يؤكد أغلب الأفراد المبحوثين ومن خلال اجاباتهم أن المشاركة في زيادة إنتاجية المنظمة بجودة عالية, يجنّبها الخطر عند تذبذب السوق .

٣. أظهرت استنتاجات التحليل الإحصائي لبيانات أداة القياس على المستوى الكلي ، تحقيق أبعاد نظام الاتصالات الإدارية علاقات ارتباط ذات دلالة إحصائية مع تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية ، لتشير هذه النتائج إلى أن تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية تعتمد بشكل جيد على أبعاد نظام

الاتصالات الإدارية ، أي تشير هذه العلاقات إلى أنه كلما زاد توجه قادة المنظمات نحو تبني نظام الاتصالات الإدارية أسهم بتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية .

٤. أكدت استنتاجات التحليل الإحصائي لبيانات أداة القياس ، نتائج قياس علاقة الارتباط بين أبعاد نظام الاتصالات الإدارية المتمثلة بـ(تقليص المسافات ، السرعة والدقة ، تقليل التكاليف، قابلية التحويل) وتخفيض المخاطر في الأسواق السياحية في المنظمات عينة البحث، إذ تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة جاءت على التوالي (تقليص المسافات ، السرعة والدقة، تقليل التكاليف، قابلية التحويل)، وهذا ما يعزز ما جاء به الجانب النظري للدراسة.

٥. وضحت نتائج تحليل العلاقات التأثيرية بين أبعاد البحث ومتغيراتها، إن استخدام المنظمات عينة البحث أبعاد نظام الاتصالات الإدارية، يوثر معنويا في تخفيض المخاطر في الأسواق السياحية ، على المستوى الكلي وعلى مستوى الأبعاد الجزئي .

ثانيا:-التوصيات والمقترحات :

١. يتحتم على الادارات العاملة في المنظمات المبحوثة ايلاء انظمة الاتصالات بشكلها العام والإدارية منها على وجه التحديد اهتمام أكبر، إذ إن تلك الأنظمة تمثل الركيزة الاساسية لنجاح الشركات السياحية من خلال تطوير آليات وبرامج العمل السياحي على النطاقين الداخلي والخارجي باعتباره المؤثر الكبير في بناء ثقافة تنظيمية رصينة عمادها العلاقة بين الإدارة والمورد البشري العامل.

٢. تحديث ودعم البنى التحتية الالكترونية لنظم الاتصالات والمعلومات داخل المنظمات المبحوثة .

٣. العمل على تنمية القدرات والقابليات الذهنية للعاملين وزجهم بدورات تطويرية والتركيز على التفكير المستقبلي واستشراف المستقبل لغرض الاستعداد بخدمات وافكار جديدة ومواجهة المستجدات المستقبلية.

٤. يتطلّب من قادة المنظمات الفندقية الإهتمام بصورة أكبر بحصصهم السوقية في الأسواق السياحية للتوصل إلى حلول مناسبة لمشكلات البيئية المحيطة وتجنّب الخطر الذي قدّ يحدث بصورة مفاجئة, مع أن مؤشّرات تجنّب الخطر كانت بمستويات أهمية مرتفعة جداً نحو أكثر من متغير, مثل زيادة الإنتاجية وإقامة علاقات طيبة, وتعزيز قوّة المنظمة داخل السوق السياحي.

٥. ضرورة إنتباه القيادات التنظيمية والتسويقية بالمنظمات الفندقية إلى أن التحدّيات التي تواجههم, إذ لابد من معالجتها داخل أنماط تجنّب الخطر, وإتخاذ قرارات جريئة بالإبتعاد عن الخطر وتجنّبه واستثمار كل الموارد المادية والبشرية المتاحة لديها لتقليل حالة عدم التأكد البيئي, وتعزيز مكانة المنظمة في الأسواق السياحية.

References

Abu Naba'a, Abdul Aziz, and Masour, Fawziya,(2005), "Public Productivity." Al-Manar Publishing House, Iraq.

Al-Husseini, Falah Hassan, and Al-Douri, Mu'ayyad Abdul Rahman, (2000), "Bank Management: A Quantitative and Contemporary Strategic Approach." 1st ed. Dar Wa'il for Printing and Publishing, Amman.

Shaban, Hamdi Mohamed, (2005), "Security Media and Crisis and Disaster Management." Police Academy, Cairo.

Shuqairi, Nuri Musa, (2016) "Risk Management." 2nd ed. Dar Al-Masira for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.

Al-Sumaid'i, Mahmoud Jassim, (2010) "Marketing Strategies: A Quantitative and Analytical Approach." Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution, Amman.

Abdul Rahman, Fouad Yusuf, (2019), "Contemporary Thought in Management Information Technology." 1st ed. Dar Al-Kutub Wal-Watha'iq Al-Iraqiya, Baghdad.

Faraj, Shaaban,2009, "Administrative Communication." 1st ed. Dar Osama for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.

Al-Masri, Said Mohammed, (2001), "Management and Marketing of Service Activities: Concepts and Strategies." Al-Dar Al-Jami'ya, Alexandria.

Al-Munji, Zahra bint Saif, (2004), "Administrative Communication in Civil Service Agencies in the Sultanate of Oman: An Analytical Study." Jordan University .

Al-Barzanji, Amal Kamal Hassan, and Al-Akili, Khaloud Walid Jassim, (2007), "Risk Management and Its Impact on Tourism and Hospitality Services." Paper presented to Al-Mustansiriya University, Faculty of Administration and Economics.

Al-Subaie, Haza'a Shabeeb Khalid, (2003), "The Role of Administrative Communication Systems in Decision-Making in Security Agencies." Master's thesis, Naif Arab University for Security Sciences, Graduate Studies College, Riyadh, Saudi Arabia.

Tayfour, Farouk Abdul Rahman Mohamed, and Al-Hilali, Mubarak Abdul Rahman, (2018), "The Impact of Risk Management on Underwriting in Insurance Companies." Master's thesis submitted to Al-Nilein University, Graduate Studies College, Department of Insurance.

Al-Obeidi, Mohammed Mohsen Ibrahim, (2020), "The Impact of the Administrative Communication System and Mental Competence on the Excellence of Knowledge Producers in Tourism: A Field Study of a Sample from Travel and Tourism Companies in Baghdad." Thesis submitted to the Faculty of Tourism Sciences / Al-Mustansiriya University as part of the requirements for a PhD in Tourism Management.

Al-Omari, Adeeb, and Al-Malkawi, Ibrahim Al-Khalouf, (2007), "The Role of Knowledge Management in Mitigating Risk Impacts: A Theoretical Study." Paper presented at the 7th Annual International Scientific Conference titled: Risk Management and Knowledge Economy, Al-

Zaytoonah University of Jordan, Faculty of Economics and Administrative Sciences.

Rauber A,(2005),Combinational aspects of project management using based technologies،unpolished thesis university of technology,Vienna.

Salin, Ahmad Saiful Azlin Puteh , (2017). Risk Management Practices in Tourism Industry – A Case Study of Resort Management, Search submitted to faculty of Accountancy, University Technology MArA Campus Perak,.

Njagi, Christine Gatakaa, (2016). The effects of risk management practices in performance of hotels in Mombasa country, aresearch project presented in partial fulfillment of the requirements for the award of master of science finance, school of business, university of nairoby,.