

مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 45 . العدد 10

1444 هـ - 2023 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

أ. د. محمود حديد	رئيس هيئة التحرير
أ. د. هائل الطالب	رئيس التحرير

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث
بشرى مصطفى

د. محمد هلال	عضو هيئة التحرير
د. فهد شريباتي	عضو هيئة التحرير
د. معن سلامة	عضو هيئة التحرير
د. جمال العلي	عضو هيئة التحرير
د. عباد كاسوكة	عضو هيئة التحرير
د. محمود عامر	عضو هيئة التحرير
د. أحمد الحسن	عضو هيئة التحرير
د. سونيا عطية	عضو هيئة التحرير
د. ريم ديب	عضو هيئة التحرير
د. حسن مشرقي	عضو هيئة التحرير
د. هيثم حسن	عضو هيئة التحرير
د. نزار عبشي	عضو هيئة التحرير

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

سورية . حمص . جامعة البعث . الإدارة المركزية . ص . ب (77)

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

. موقع الإنترنت : www.albaath-univ.edu.sy

البريد الإلكتروني : [magazine@ albaath-univ.edu.sy](mailto:magazine@albaath-univ.edu.sy)

ISSN: 1022-467X

شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + word / CD
من البحث منسق حسب شروط المجلة.
- طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
- اذا كان الباحث طالب دراسات عليا:
يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقة
على النشر في المجلة.
- اذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:
يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده
حسب الحال.
- اذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية من خارج جامعة البعث :
يجب إحضار كتاب من عمادة كليته تثبت أنه عضو بالهيئة التدريسية و على رأس عمله
حتى تاريخه.
- اذا كان الباحث عضواً في الهيئة الفنية :
يجب إرفاق كتاب يحدد فيه مكان و زمان إجراء البحث ، وما يثبت صفته وأنه على رأس
عمله.
- يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (العلوم الطبية والهندسية والأساسية
والتطبيقية):
عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1- مقدمة
- 2- هدف البحث
- 3- مواد وطرق البحث
- 4- النتائج ومناقشتها .
- 5- الاستنتاجات والتوصيات .
- 6- المراجع.

- يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (الآداب - الاقتصاد - التربية - الحقوق - السياحة - التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):
- عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1. مقدمة.
- 2. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
- 3. أهداف البحث و أسئلته.
- 4. فرضيات البحث و حدوده.
- 5. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
- 6. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
- 7. منهج البحث و إجراءاته.
- 8. عرض البحث و المناقشة والتحليل
- 9. نتائج البحث.
- 10. مقترحات البحث إن وجدت.
- 11. قائمة المصادر والمراجع.
- 7- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:
 - أ- قياس الورق 25×17.5 B5.
 - ب- هوامش الصفحة: أعلى 2.54- أسفل 2.54 - يمين 2.5- يسار 2.5 سم
 - ت- رأس الصفحة 1.6 / تذييل الصفحة 1.8
 - ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس 20
- . كتابة النص Simplified Arabic قياس 13 عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس 13 عريض.
- ج . يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى 12سم.
- 8- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.
- 9- تقديم أي بحث للنشر في المجلة يدل ضمناً على عدم نشره في أي مكان آخر، وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة البعث يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.
- 10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة

11- تكتب المراجع ضمن النص على الشكل التالي: [1] ثم رقم الصفحة ويفضل استخدام التهميش الإلكتروني المعمول به في نظام وورد WORD حيث يشير الرقم إلى رقم المرجع الوارد في قائمة المراجع.

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:

أ . إذا كان المرجع أجنبياً:

الكنية بالأحرف الكبيرة . الحرف الأول من الاسم تتبعه فاصلة . سنة النشر . وتتبعها معترضة (-) عنوان الكتاب ويوضع تحته خط وتتبعه نقطة . دار النشر وتتبعها فاصلة . الطبعة (ثانية . ثالثة) . بلد النشر وتتبعها فاصلة . عدد صفحات الكتاب وتتبعها نقطة . وفيما يلي مثال على ذلك:

-MAVRODEANUS, R1986- Flame Spectroscopy. Willy, New York, 373p.

ب . إذا كان المرجع بحثاً منشوراً في مجلة باللغة الأجنبية:

. بعد الكنية والاسم وسنة النشر يضاف عنوان البحث وتتبعه فاصلة، اسم المجلد ويوضع تحته خط وتتبعه فاصلة . المجلد والعدد (كتابة مختزلة) وبعدها فاصلة . أرقام الصفحات الخاصة بالبحث ضمن المجلة . مثال على ذلك:

BUSSE,E 1980 Organic Brain Diseases Clinical Psychiatry News , Vol. 4. 20 – 60

ج. إذا كان المرجع أو البحث منشوراً باللغة العربية فيجب تحويله إلى اللغة الإنكليزية و التقيد

بالبنود (أ و ب) ويكتب في نهاية المراجع العربية: (المراجع In Arabic)

رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. دفع رسم نشر (20000) ل.س عشرون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (50000) ل.س خمسون ألف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
3. دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
4. دفع مبلغ (3000) ل.س ثلاثة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
52-11	ميساء صابرين د. علي يوسف	أثر تقلبات سعر الصرف في أداء المصارف السورية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية "دراسة تطبيقية"
116-53	نور جبلاوي د. مراد إسماعيل	أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية (دراسة ميدانية على الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص)
142-117	هبة الراعي د. عبير ناعسة	أثر التغير الاستثماري في العمالة الصناعية في الاقتصاد السوري
170-143	هديل سلهب د. وليد عامر	أثر التسهيلات الائتمانية المباشرة في التركيبة التعليمية للعمالة المصرفية في القطاع المصرفي الخاص في سورية

أثر تقلبات سعر الصرف في أداء المصارف السورية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية "دراسة تطبيقية"

ميساء صابرين *

إشراف د. علي

يوسف

الملخص

هدفت هذا الدراسة إلى التعرف على آثار تقلبات سعر صرف الدولار الأمريكي مقابل الليرة السورية في الأداء المالي للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية كعينة لهذه الدراسة، وقد تمّ استخدام مؤشرات الربحية المكونة من معدل العائد على الموجودات، معدل العائد على حقوق الملكية، ربحية السهم، ومعدل دوران السهم، ولدراسة هذه المتغيرات تمّ تطبيق نماذج قياسية عبر استخدام البرنامج الإحصائي -EViews- 10 على البيانات خلال الفترة الممتدة من عام 2011 لغاية 2021. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على مشكلة البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي لعرض الجانب النظري للدراسة، ومن ثمّ تمّ استخدام منهج إحصائي في التطبيق العملي. وقد أظهرت النتائج أن سعر الصرف تحدده السلطة النقدية وإلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقلبات سعر الصرف ومعدل العائد على حقوق الملكية وربحية السهم، في حين لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه التقلبات ومعدل العائد على الموجودات ومعدل دوران السهم. وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة الإفصاحات في التقارير المالية للمصارف عن كيفية التعامل مع التذبذبات في أسعار الصرف وتأثيرها على الميزانيات والهيكل التمويلي.

الكلمات الافتتاحية: تقلبات أسعار الصرف، مؤشرات الربحية، النظام المصرفي في سورية.

* طالبة دكتوراه في قسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق.

The effect of exchange rate fluctuations on the performance of the listed Syrian banks on Damascus Securities Exchange /An Standard Study/

Maysaa Sabreen*

Supervised: Prof. Ali Yousef

Abstract

This study aimed to identify the effects of fluctuations on the exchange rate of the US dollar against the Syrian pound on the financial performance of the banks listed in Damascus Stock Exchange as a sample for this study. So, Profitability indicators have been used, consisting of the rate of return on assets, the rate of return on equity, earnings per stock, stock turnover rate,

In order to study these variables, standard models were applied using the EVIEWS-10 statistical program on the data during the period from 2011 to 2021. So, to achieve the goals of the study and to identify the research problem, the descriptive approach was relied in order to display the theoretical side of the study, then a standard statistical approach was used in the Practical application.

The results indicated that the exchange rate is determined by the monetary authority and that there is a statistically significant relationship between fluctuations in the exchange rate and the rate of return on equity and earnings per share, while there is no statistically significant relationship between these fluctuations and the rate of return on assets and the rate of stock turnover. The study also recommended the necessity of increasing disclosures in banks financial reports on how to deal with fluctuations in exchange rate and their impact on budgets and the financing structure.

Key words: Exchange Rate Fluctuations- Profit Indices- Syrian Banking System.

* PhD Student: Department of Accounting - Faculty of Economics- Damascus University.

1- المقدمة:

يعد سعر الصرف أحد المؤشرات الاقتصادية والمالية الهامة التي تعبر عن قوة وجودة الأداء الاقتصادي للدول، لذلك تسعى معظم الدول لوضع سياسات تهدف إلى ضمان استقرار سعر صرف عملاتها، حيث يعتبر استقراره مؤشراً مهماً لمدى تطور وتقدم استقرار الدولة. وفي ظل التغيرات المتسارعة في البيئة الاقتصادية تواجه المصارف العديد من المخاطر التي تؤثر على أنشطتها المختلفة من إقراض واستثمار واستبدال العملات الأجنبية بأخرى محلية، وفي هذا الإطار تُطرح العديد من القضايا حول أداء المصارف السورية في ضوء التغيرات في سعر الصرف لاسيما في فترة الأزمة الاقتصادية والحرب على سورية منذ ما يزيد على عشر سنوات، حيث تتعدد مقاييس الأداء التي يمكن دراستها وأبرزها المؤشرات المرتبطة بربحية المصارف باعتبارها دليلاً على كفاءة هذه المصرف ومؤشراً إيجابياً للعملاء الذين يتعاملون معها: كالعائد على الموجودات، العائد على حقوق الملكية، معدل دوران السهم وربحيته وذلك لدراسة الأثر على الميزانيات المالية وما يستتبعه ذلك من اتخاذ القرارات الاستثمارية.

2- مشكلة الدراسة:

تتأثر المصارف بصورة عامة بتقلبات أسعار صرف العملة كما أن التغيرات الاقتصادية الذي حدثت في سورية خلال فترة الأزمة منذ العام 2011 ولغايه تاريخه كان لها تداعيات كثيرة على سوق الصرف، وانعكست على المؤشرات المالية للمصارف واستناداً إلى ذلك فإن مشكلة الدراسة تتبلور عبر طرح السؤال الرئيس الآتي:

- ما مدى أثر تقلبات أسعار الصرف على الأداء المالي للمصارف وفقاً لمؤشرات الربحية المعتمدة في سوق دمشق للأوراق المالية؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس التساؤلات التالية:

أ- هل يوجد أثر لتقلبات سعر الصرف في مؤشر العائد على الموجودات؟

ب- هل يوجد أثر لتقلبات سعر الصرف في مؤشر العائد على حقوق الملكية؟

ت- هل يوجد أثر لتقلبات سعر الصرف في مؤشر ربحية السهم؟

ث- هل يوجد أثر لتقلبات سعر الصرف في مؤشر معدل دوران الأسهم؟

3- أهداف الدراسة:

- هناك عدة أهداف للتطرق إلى هذا الموضوع:
- الاهتمام بدراسة سعر الصرف والتعرف على طبيعة العلاقة بين التغيرات في سوق صرف الدولار الأمريكي ومؤشرات الأداء المالي المتعلقة بقياس الربحية المستخرجة من القوائم المالية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية للفترة من 2011-2021
 - تقديم التوصيات انطلاقاً من النتائج الذي سيتم التوصل إليها وذلك بما يتلاءم مع خصائص وظروف الاقتصاد السوري.

4- أهمية الدراسة:

يستمد الموضوع أهميته علمياً من موضوع الدراسة حيث تعد التقلبات في أسعار الصرف ذات أهمية بالغة باعتبار أن سعر الصرف أحد المؤشرات الاقتصادية والمالية التي تعبر عن جودة الأداء الاقتصادي للدول، لذلك تسعى معظم الحكومات إلى انتهاز سياسات تهدف إلى ضمان استقرار سعر صرف عملاتها لتجنب دولها التقلبات الحادة التي تمر بها العملات من فترة لأخرى، ويتعاضد هذا الدور في الدول الذي تتعرض لزامات مما يجعلها أشد تأثراً بالتقلبات الاقتصادية كما هو الحال بالأزمة الذي مرت بها سورية، وبالتالي جاءت الدراسة في محاولة لدراسة أثر الربط عملياً بين تغيرات أسعار الصرف (مقابل الدولار الأمريكي) والأداء المالي المرتبط بالربحية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية عن طريق قياس ذلك الأثر باستخدام بعض الأساليب الإحصائية للوصول إلى نتائج تخص قطاع المصارف السورية وتأثير تغيرات سعر الصرف خلال فترة الأزمة على قوائمها المالية وعلى أداء ومستقبل هذه المصارف وكفاءة السوق المالي.

5- فروض الدراسة: يتمثل الفرض الرئيس في هذه الدراسة فيما يلي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقلبات أسعار الصرف في أي من مؤشرات الأداء المالي المعتمدة على الربحية للمصارف السورية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، ويتفرع عن هذا الفرض عدة فروض فرعية:

ج- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقلبات سعر الصرف ومؤشر العائد على الموجودات
ح- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقلبات سعر الصرف ومؤشر العائد على حقوق الملكية

خ- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقلبات سعر الصرف ومؤشر ربحية السهم
د- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقلبات سعر الصرف ومؤشر معدل دوران الأسهم

6- الدراسات السابقة:

أولاً: دراسة (بوترعة، 2016) بعنوان: " أثر تقلبات سعر الصرف على أداء البنوك، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة أم البواقي"³، هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تقلبات سعر الصرف على أداء البنوك، وتم التطبيق على بنك الجزائر BEA وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج ومنها أن خطر سعر الصرف هو ذلك الخطر الناجم عن احتمال حالي أو مستقبلي لتغير سعر الصرف بين عملتين أو أكثر بصورة غير متوقعة والذي يؤثر بدوره على موارد البنك ويتم قياس هذا الخطر لمعرفة الخسائر المتوقعة والمحتملة، وليتحوط البنك التجاري من حدة الصدمات ومخاطر تقلبات العملة عن طريق التقنيات الداخلية والخارجية التي يستخدمها، إضافة إلى مقررات لجنة بازل للرقابة البنكية، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعطاء أهمية بالغة لسعر الصرف ومعرفة التعامل معه لتجنب الوقوع في مخاطر صرف العملة، واتباع طرق ووسائل التحوط المختلفة لتجنب الصدمات والتأثيرات الكبيرة في سعر الصرف والتخفيف من حدتها عن طريق التحكم الجيد في التقنيات التكنولوجية والاتصالات الخاصة ومحاولة التنبؤ بمختلف الهزات الاقتصادية من خلال المعرفة الجيدة بسلوك مختلف المتغيرات الاقتصادية.

³ بوترعة، رجا. (2016): "أثر تقلبات سعر الصرف على أداء البنوك، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة أم البواقي"، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

ثانياً: دراسة (الأمين، 2021) بعنوان: "أثر تغيرات أنظمة سعر الصرف على السلامة المالية المصرفية"⁴

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تغيرات أنظمة سعر الصرف في السلامة المالية للقطاع المصرفي السوداني (2000-2018) من خلال قياس أثر كل من سعر الصرف ونظام سعر الصرف المرن المُدار وبيان الدور الذي تلعبه في تحقيق السلامة المالية المصرفية، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن الزيادة في سعر الصرف تؤدي إلى زيادة كفاية رأس المال (علاقة طردية) وأن تطبيق نظام سعر الصرف المرن المُدار مع زيادة سعر الصرف يؤدي على زيادة جودة الأصول (علاقة طردية) وأن زيادة سعر الصرف تزيد من الربحية مع تطبيق نظام سعر الصرف المرن المُدار (علاقة طردية)، وتوجد علاقة عكسية بين سعر الصرف ونظام سعر الصرف المرن المُدار مع السيولة. وأوصت الدراسة بضرورة استحداث آليات وأنظمة معلومات للتنبؤ بمخاطر تقلبات أسعار صرف العملات وعلى البنوك الحرص على تتبع مؤشرات السلامة بمكوناتها والقيام بتحليلها وتقييم نتائجها الأمر الذي يسهم في تحقيق السلامة المالية للمصارف.

ثالثاً: (Osoro Cliff & Ogeto Willy, 2014) بعنوان⁵ : "Macroeconomic fluctuations effect on the financial performance of listed manufacturing firms in Kenya"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آثار عوامل الاقتصاد الكلي (أسعار الفائدة، التضخم، الناتج المحلي الإجمالي، تقلبات أسعار صرف العملات) على الأداء المالي للشركات الصناعية المدرجة في سوق نيروبي للأوراق المالية ومن أهم نتائجها: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين متغيرات الاقتصاد الكلي (سعر الصرف، سعر الفائدة، معدل

⁴ الأمين، محمد مصعب موسى. (2021): "أثر تغيرات أنظمة سعر الصرف على السلامة المالية المصرفية"، رسالة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية.

⁵ Osoro Cliff & Ogeto Willy. (2014) : "Macroeconomic fluctuations effect on the financial performance of listed manufacturing firms in Kenya"

التضخم) والأداء المالي للشركات في قطاعي البناء والصناعة بينما متغيرات الاقتصاد الكلي كان لها أثر ضعيف على أداء الشركات بالقطاع الزراعي والتجاري. وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تعمل الجهات المعنية على وضع استراتيجيات وسياسات لحماية قطاع البناء والتصنيع والزراعة وذلك بسبب مساهمتها الهائلة في الاقتصاد في كينيا.

تعقيب الباحثة:

الدراسات السابقة تناولت دراسة أثر تقلبات سعر الصرف على الأداء المالي لاقتصاديات دول أخرى، وتسعى الباحثة إلى دراسة هذا الأثر على ربحية المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية لارتباط الموضوع بالحالة الراهنة لسورية في ظل وجود تقلبات حادة لأسعار الصرف حيث تم الأخذ بالاعتبار الأزمة الحاصلة خلال فترة الدراسة وأثرها حيث ارتفع سعر صرف الليرة السورية مقابل الدولار الأمريكي من 46.94 بداية العام 2011 إلى 2512 نهاية العام 2021 وفق نشرة وسطي المصارف والصرافة الصادرة عن مصرف سورية المركزي، وسيتم اختبار استقرار السلاسل الزمنية والتأكد من العلاقة قصيرة الأجل وطويلة الأجل واختبار الفروض، حيث توفر هذه الدراسة معلومات إضافية بأوضاع المصارف السورية تساعد العديد من الجهات سواء كانوا مستثمرين أو مساهمين أو مؤسسات في المحافظة على استثماراتهم وتحديد مستوى المخاطر التي يقبلونها.

7- مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: المصارف العاملة في سورية وعددها 20/ مصرفاً خلال الفترة الممتدة من عام 2011 ولغاية 2021.

عينة الدراسة: المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وعددها 14/ مصرفاً خلال الفترة الممتدة من عام 2011 ولغاية 2021.

8- محددات الدراسة:

هناك عدد من المحددات لها أثر على نتائج الدراسة وأهمها: حداثة القطاع المصرفي السوري الخاص، حيث أن المصارف الخاصة باشرت عملها بدءاً من العام 2005، ونتيجة للظروف الذي مرت بها البلاد من العام 2011 ولغاية تاريخه وانعكاس ذلك على

سعر صرف الليرة السورية مقابل العملات الأجنبية، فإن المؤشرات المالية المتعلقة بهذه المصارف خلال هذه الفترة تأثرت بعدة عوامل منها ارتفاع بنسب التعثر ضمن المحافظ الائتمانية والسيولة العالية نتيجة التريث في منح التسهيلات /التمويلات خلال سنوات الأزمة وبصورة متفاوتة بين المصارف وبالتالي فإن الظروف غير الاعتيادية وغير المتوقعة التي لحقت بميزانيات المصارف السورية خلال فترات الأزمة التي مرت بها البلاد ساهم في عدم إمكانية الاعتماد على هذه المؤشرات بشكل أساسي لتحديد مدى قدرة المصارف على مواجهة المخاطر المصرفية الاعتيادية. إضافة لعدم توفر بعض بيانات ربحية المصارف لعدد من المصارف خلال السنوات الأولى لعملها وبالتالي تم استثناء بيانات هذه المصارف لدى احتساب نموذج ربحية السهم.

9- منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي القياسي، حيث تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي لعرض الجانب النظري للدراسة وذلك بناءً على مراجعة الأدبيات الاقتصادية وما تضمنته الدراسات المتاحة بهذا الصدد، ومن ثمّ استخدام المنهج القياسي في التطبيق العملي وإجراء الاختبارات اللازمة من خلال دراسة واستخدام البرنامج الإحصائي EViews-10

10-متغيرات الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر تقلبات سعر الصرف في أداء المصارف المرتبطة بالربحية خلال فترة الأزمة وبالتالي يوجد لدينا المتغيرات التالية:

- 10-1 المتغير المستقل: تقلبات سعر صرف الليرة السورية مقابل الدولار الأمريكي
- 10-2 المتغير التابع: مؤشرات أداء المصارف المرتبطة بالربحية خلال فترة الأزمة (معدل العائد على الموجودات-معدل العائد على حقوق الملكية- ربحية السهم- معدل دوران السهم)

المبحث الأول

النظام النقدي والمصرفي في سورية

أولاً: النظام النقدي

1- مقدمة:

يعكس التطور التاريخي للنظام النقدي في دولة معينة طبيعة التطورات الاقتصادية والسياسية السائدة فيها، ويشير التاريخ الاقتصادي إلى أن الأنظمة النقدية الدولية مرت بعدة مراحل خلال تطورها وذلك وفقاً للسياسة النقدية للدول، حيث بدأت بنظام الذهب مروراً بنظام النقد الورقي الإلزامي، ونظام سعر الصرف الثابت وصولاً إلى نظام سعر الصرف الحر.

حيث توجد بصفة أساسية ثلاثة أنواع من أنظمة أسعار الصرف المتاحة أمام الحكومات ويتوقف النظام المعتمد على الأهداف الاقتصادية والمالية للحكومة، وعلى الحكومات عند اختيار أحد الأنظمة الموازنة بين ثلاثة أهداف: استقرار سعر الصرف، وحرية تدفق رؤوس الأموال عبر الحدود، واستقلالية السياسة النقدية وتتلخص اختيارات الحكومة الأساسية لأنظمة سعر الصرف في سعر الصرف الموعوم، وسعر الصرف ضعيف الارتباط بضوابط التحكم برأس المال، وسعر الصرف شديد الارتباط⁶

2- لمحة عن النظام النقدي في سورية

يمثل مصرف سورية المركزي سدة النظام النقدي والمصرفي حيث تم إنشاؤه بالمرسوم التشريعي رقم (87) تاريخ 1953/3/28 بغية تحقيق درجة عالية من استقلالية السياسة النقدية والمصرفية عن الدول المستعمرة، حيث منح المفوض السامي الفرنسي في عام 1920 امتياز احتكار إصدار الليرة السورية لمصرف فرنسي هو مصرف سورية ولبنان وأعطيت الليرة السورية قوة إيرانية في التداول وتسديد الديون، وتم ربط سعر صرف الليرة

CGAP⁶، المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء/التمويل الأصغر. (كانون الثاني 2006): "مخاطر أسعار الصرف الأجنبي

في مجال التمويل الأصغر: ماهي وكيف يمكن إدارتها والتعامل معها"، مذكرة مناقشة مركزة رقم 31.

السورية بالفرنك الفرنسي على أساس أنها مساوية لعشرين فرنك فرنسي وأن تكون تغطية إصدارها بحدود المئة بالمئة تقريباً بعملة الفرنك الفرنسي. حيث كان الهدف الأساسي لسلطات الانتداب الفرنسي من إنشاء مصرف سورية ولبنان هو تمويل نفقات جيش الاحتلال الفرنسي عبر إصدار الديون على الخزينة الفرنسية، فالعملة المتداولة في سورية قبل ذلك كانت الجنية المصري والجنية العثماني الذهبي⁷.

ولقد تضمن إحداث مصرف سورية المركزي التخلص من مساوئ التبعية النقدية المذكورة أعلاه وشكل دعامة عالية من الاستقلالية الاقتصادية لسورية والداعمة للاستقلال السياسي وأعطى نظام النقد الأساسي المحدث بالمرسوم التشريعي (87) المصرف الوظائف المعهودة للمصارف المركزية وهي احتكار إصدار النقد الورقي، ومصرف الحكومة وعملياتها المالي، مستشار الحكومة في الأمور النقدية والمصرفية، مصرف المصارف، والإدارة النقدية. وتضمنت الوظيفة الأخيرة إدارة مكتب القطع الذي تم إنشاؤه عام 1952 وإدارة احتياطات البلاد من العملات الأجنبية فضلاً عن تقديم التمويل الائتماني المباشر للدولة وتمويل فعاليات القطاع الخاص بصورة غير مباشرة، وتم تسمية حاكم المصرف وإحداث مجلس النقد والتسليف بالتعاون مع مصرف بلجيكا الوطني بخبرائه ومستشاريه تحت إدارة مصرف سورية المركزي ومراقبة المصارف وتوجيه فعاليتها لتصل إلى صورتها النهائية، وفي عام 1956 تبلورت مؤسسة مصرف سورية المركزي وُرفِع علم سورية فوق بناء المصرف لأول مرة واستقلت المؤسسة بأحكامها وقراراتها كاستعمال شعار الدولة وتوقيع وزير المالية وحاكم المصرف على النقد الورقي، كما مارست هذه المؤسسة صلاحياتها بتحديد شكل العملة الورقية ولونها ورسوماتها وطريقة طرحها للتداول فكان الإصدار الأول عام 1957 لفئات مختلفة.

لاحقاً صدر المرسوم التشريعي رقم (34) تاريخ 1965/2/16 الذي أعاد تأليف تركيبة مجلس النقد والتسليف وأصبح المجلس يتبع اللجنة الاقتصادية برئاسة نائب رئيس مجلس

⁷مرسي، فؤاد (1958): "محاضرات عن النقود والبنوك في البلاد العربية، سورية ولبنان"، جامعة الدول العربية، معهد الدراسات

الوزراء للشؤون الاقتصادية وعضوية الوزارات الاقتصادية⁸، وقد بُررت هذه الإجراءات بوجود سيطرة الحكومة النهائية على قطاعات الزراعة والصناعة والتجارة الخارجية إذ ستتفق الدولة مباشرة على خططها وعلى برامجها للتطوير، ليصدر فيما بعد نظام النقد الأساسي رقم 23 لعام 2002 وتعديلاته ويُحدد مهام مجلس النقد والتسليف ومصرف سورية المركزي، والمرسوم التشريعي رقم (69) لعام 2003 وقرار مجلس الوزراء رقم (48) لعام 2003 الذي حدد جهة ارتباط مصرف سورية المركزي برئاسة مجلس الوزراء عوضاً عن وزارة الاقتصاد والتجارة الخارجية.

ثانياً: النظام المصرفي في سورية

1- بنية القطاع المصرفي السوري:

يعمل حالياً في السوق السورية أربعة عشر مصرفاً خاصاً منها أحد عشر مصرفاً خاصاً تقليدياً وثلاث مصارف خاصة إسلامية وهي على التوالي: بنك بيمو السعودي الفرنسي، المصرف الدولي للتجارة والتمويل، بنك سورية والمهجر، بنك سورية والخليج، بنك بيبلس-سورية، بنك الائتمان الأهلي، البنك العربي-سورية، فرنسبنك، بنك الشرق، بنك الأردن-سورية، بنك قطر الوطني، بنك سورية الدولي الإسلامي، بنك الشام، وبنك البركة. بالإضافة إلى المصارف العامة التقليدية الستة: المصرف التجاري السوري، مصرف التوفير، مصرف التسليف الشعبي، المصرف العقاري، المصرف الصناعي، المصرف الزراعي التعاوني. وتلعب المصارف السورية دوراً حيوياً في حركة الاقتصاد ونمو قطاعاته المختلفة وذلك من خلال تحريك الأموال المعطلة، كونها تقوم بدور المحرك والموزع لهذه الأموال على الشرائح المختلفة ضمن إطار السياسة النقدية للمصرف المركزي مما يجعل من المصارف السورية واجهة الاقتصاد السوري بامتياز. بدأت المصارف الخاصة نشاطها في الأسواق السورية عام 2004 وهذا ما يمكن أن يعد تجربة جديدة ولكن نتائجها الكمية (ربحية، زيادة في حجم الودائع، زيادة في حجم

⁸كنعان، علي، (2000): "النظام النقدي والمصرفي السوري، مشكلاته واتجاهات اصلاحه"، سلسلة الرضا للمعلومات، ص122

التسهيلات...)، والنوعية (زيادة في المنافسة، تحسين في خدمات مصارف القطاع العام، رفع مستوى النشاط الاقتصادي...) بدأت تظهر في السوق السورية مؤخراً، مما انعكس إيجاباً على أداء المصارف العاملة عموماً ومنافستها في السوق من خلال البحث عن تقديم منتجات جديدة لاستقطاب شرائح جديدة والتعديلات على خططها واستراتيجياتها وتطوير أنظمتها الإلكترونية.

وتظهر البيانات المالية للمصارف السورية بأن مصارف القطاع العام ما زالت تسيطر على القطاع المصرفي، وهذا ما يظهر جلياً من خلال حجم الودائع والتسليفات المقدمة ولكن مع الأخذ بالحسبان بأن حجم السوق المسيطر عليه من قبل مصارف القطاع الخاص في تزايد مستمر مقابل تراجع في حصة المصارف العامة في السوق المصرفية، وانطلاقاً من الواقع يمكن لنا ملاحظة أن المستثمرين اللبنانيين والخليجيين هم النسبة العظمى من حملة الأسهم في المصارف الخاصة السورية، منوهين بأن قانون المصارف أجاز امتلاك 49% وقد تصل لنسبة 60% (بعد الحصول على موافقة رئاسة مجلس الوزراء) من أسهم المصارف الخاصة من قبل أجانب.

ويشار إلى أن القرارات والسياسات المتبعة من قبل مصرف سورية المركزي وتحرير معدلات الفائدة تدريجياً وتحرير عمليات القطع الأجنبي ساهمت جميعها في خلق بيئة مصرفية مستقرة وشجعت على نمو القطاع المصرفي، يضاف أن مصرف سورية المركزي قد ساوى في جميع قراراته بين المصارف الخاصة والعامة ومنح المصارف العامة فترة انتقالية لتسوية أوضاعها وذلك لتحقيق أكبر قدر من العدالة في المنافسة ولتأمين سلامة القطاع المصرفي. وتمارس هذه المصارف أعمالها من خلال 709 فرعاً ومكتب موزعة على كافة المحافظات في سورية، ويبين الجدول التالي تطور عدد فروع ومكاتب المصارف العامة والخاصة في سورية من العام 2010 وحتى العام 2021.

الجدول رقم (1): عدد فروع ومكاتب المصارف العامة والخاصة في سورية

نهاية عام		المصرف
2021	2010	
444	377	<u>المصارف العامة</u>
142	97	المصرف التجاري السوري
21	19	المصرف الصناعي
111	111	المصرف الزراعي التعاوني
44	26	المصرف العقاري
66	66	مصرف التسليف الشعبي
60	58	مصرف التوفير
265	218	<u>المصارف الخاصة</u>
40	40	بنك بيمو السعودي الفرنسي
30	24	بنك سورية و المهجر
29	30	المصرف الدولي للتجارة و التمويل
17	20	البنك العربي
18	22	بنك الائتمان الأهلي (عودة سابقاً)
13	11	بنك بيبيلوس
12	12	بنك سورية والخليج
11	6	فرنسبنك
10	4	الشرق
13	9	الأردن - سورية
15	9	قطر الوطني
12	7	بنك الشام
29	23	بنك سورية الدولي الإسلامي
16	2	البركة
709	595	المجموع

المصدر: الباحثة استناداً إلى المنشور في موقع مصرف سورية المركزي ومواقع المصارف السورية

2- سياسة مصرف سورية المركزي على صعيد القطاع المصرفي:

أخذ القطاع المصرفي السوري منحى تطور جديد والخطوط العريضة لسياسة مصرف سورية المركزي بدأت تظهر جلياً اعتباراً من العام 2005، حيث بدأ المصرف المركزي ينتهج سياسة أكثر انفتاحاً وأكثر عدالة، وشهد العام 2005 انطلاق العديد من المصارف الخاصة فعلياً، بالإضافة إلى صدور المرسوم رقم 35 للعام 2005 القاضي بإحداث المصارف الإسلامية، مما سيفتح الباب أمام نمو قطاع مصرفي إسلامي متطور إلى جانب المصارف التقليدية، بالإضافة إلى المرسوم التشريعي رقم 30 للعام 2010 الذي نظم السرية المصرفية، والقرارات الصادرة عن مجلس النقد والتسليف في العام 2005 وحتى عام 2021 والتي حررت تدريجياً أسعار الفائدة، ودون أن نتجاهل سياسة الحوار المفتوح وتبادل الأفكار التي انتهجها مصرف سورية المركزي مع المصارف العاملة في الجمهورية العربية السورية. حيث تتميز البيئة المصرفية السورية عموماً بعدالة المنافسة التي يضمنها مصرف سورية المركزي لهذه المصارف من خلال توفير البيئة القانونية والمصرفية السليمة والتعليمات التي تضمن سلامة القطاع المصرفي وتطوره. بالإضافة إلى القوانين والتشريعات التي صدرت أو القوانين والتشريعات التي تم تعديلها أو التي يتم تعديلها حالياً بناءً على رغبة مصرف سورية المركزي.

ويبين الملحق رقم (1) أهم القوانين التي ساهمت بتطور القطاع المصرفي والانفتاح الاقتصادي، كما يبين الملحق رقم (2) أهم قرارات مجلس النقد والتسليف الذي هدفت إلى تحديث القطاع المصرفي بما يتلاءم مع متطلبات السوق، والسياسة النقدية، والرقابة المصرفية.

3- حجم القطاع المصرفي السوري مقارنة مع الدول المجاورة:

يبين الجدول (2) أن نسبة التسليفات إلى الناتج المحلي الإجمالي في لبنان أكبر من مثيلتها في سورية بمقدار 7 أضعاف تقريباً. أما في الأردن فهي أكبر بمقدار 10 ضعف تقريباً.

أما فيما يتعلق بنسبة الموجودات إلى الناتج المحلي الإجمالي في سورية فإنها أقل من الدول الأخرى، ففي لبنان تشكل النسبة 7 أضعاف تقريباً عنها في سورية، أما في الأردن فهي أكبر بمقدار 2 أضعاف تقريباً. كما أن نسبة الودائع إلى الناتج المحلي الإجمالي في سورية أقل بالمقارنة مع الأردن ولبنان، ففي لبنان هي أكبر بمقدار 13 ضعف تقريباً، وفي الأردن النسبة أكبر بمقدار 4 أضعاف تقريباً. ويعود انخفاض النسب مقارنة بالدول المجاورة إلى حداثة القطاع المصرفي الخاص في سورية بالمقارنة مع الأردن ولبنان، والأزمة الذي شهدتها البلاد والذي أثرت على مبلغ الناتج المحلي الإجمالي.

الجدول رقم (2) مقارنة حجم القطاع المصرفي في سورية مع الدول المجاورة في العام 2019⁹

النسبة	لبنان	الأردن	سورية
الموجودات / الناتج المحلي الإجمالي	417.7%	170%	54%
الودائع / الناتج المحلي الإجمالي	315.3%	110.6%	23%
التسليفات / الناتج المحلي الإجمالي	84.5%	117.17%	11%
التسليفات / الودائع	26.8%	105.85%	48%
التسليفات / الموجودات	20.2%	68.92%	20%

المصدر: الباحثة استناداً إلى المنشور في موقع المصارف المركزية للدول والمكتب المركزي للإحصاء السوري

⁹ آخر بيانات منشورة

المبحث الثاني

سعر الصرف ومؤشرات الأداء المالي المتعلقة بقياس الربحية

1- تعريف سعر الصرف وأنواعه

1-1 **تعريف سعر الصرف:** النقود هي كل شيء يقبل قبولاً عاماً ويستخدم كمقياس للقيم وكوسيط للتبادل وكمخزن للقيمة، وهذا التعريف يسري على الدول أو المناطق النقدية التي تتعامل بعملة قانونية واحدة حيث تجري المدفوعات من المدين إلى الدائن إما بنقود معدنية أو بأوراق نقدية ولكن عند التعامل بين الدول نجد أن هذه الآلية تتوقف عن العمل ولا بد من نظام يقوم بتحويل العملة الوطنية إلى عملات أخرى وبذلك تثار مشكلة حساب قيمة التداول ثم مشكلة حساب دفع تلك القيمة أو بمعنى آخر مشكلة النقود التي يحسب على أساسها النقود التي يدفع بها حيث أن قيام التجارة بين الدول باستخدام عملتها الوطنية إنما يترتب عليها عامل اقتصادي جديد هو سعر الصرف¹⁰، ويعرف أيضاً بأن سعر الصرف الأجنبي بأنه السعر الذي يتم من خلاله مبادلة عملة بأخرى¹¹، ويمكن القول بأن التغير في سعر الصرف يؤثر في الاقتصاد المحلي من خلال تأثيره في: حجم التجارة الخارجية والميزان التجاري في ميزان المدفوعات والاستثمار الخارجي وتدفق راس المال بين الاقتصاد المحلي والاقتصاد الخارجي¹²

¹⁰ النحال، محمد ياسر زيدان. (2016): "أثر تقلبات سعر الصرف على الأداء المالي للبنوك المدرجة ببورصة فلسطين للأوراق المالية"، الجامعة الإسلامية غزة، أطروحة ماجستير، ص28

¹¹ دوحى، سلمى. (2014): "أثر تقلبات سعر الصرف على الميزان التجارية وسبل علاجها"، جامعة محمد خيضر، الجزائر، أطروحة دكتوراه، ص33

¹² غدير، هيفاء غدير، (2010): "السياسة المالية والنقدية ودورها التنموي في الاقتصاد السوري"، وزارة الثقافة، الهيئة العامة السورية للكتاب، ص50

1-2: أنواع سعر الصرف:

1-2-1 سعر الصرف الحقيقي: هو سعر الصرف الاسمي المعدل للأسعار النسبية

بين البلدان¹³

1-2-2 سعر الصرف الاسمي: يعبر عن عدد الوحدات من العملة المحلية التي تدفع ثمناً لوحدة واحدة من العملة الأجنبية وهذا السعر يمثل المقياس لقيمة عملة بلد ما والتي يمكن مبادلتها بقيمة عملة بلد آخر، ويتم تبادل العملات أو عمليات الشراء أو بيع العملات حسب أسعار هذه العملات المعلنة بين بعضها البعض¹⁴.

1-2-3 سعر الصرف الفعلي الحقيقي: يعبر عن الوحدات من السلع الأجنبية اللازمة لشراء وحدة من السلع المحلية وبالتالي يقيس القدرة على المنافسة، كما أنه يساعد المتعاملين الاقتصاديين في اتخاذ قراراتهم¹⁵.

1-2-4 سعر الصرف الفعال: هو المتوسط الموزون لأسعار الصرف للدولة وعادة ما يتغير سعر الصرف الفعال لأن عملة الدولة يمكن أن تتدهور مقابل بعض العملات وترتفع قيمتها مقابل عملات أخرى¹⁶، وإذا عدّل سعر الصرف الفعال بمعدلات التضخم بالاقتصاد المحلي فإنه يتحول إلى سعر صرف فعال حقيقي¹⁷.

1-2-5 سعر الصرف التوازني¹⁸: يتبع قانون تعادل القوة الشرائية والذي يفترض أن سعر الصرف التوازني رقم ثابت يتم تحديده باختيار سنة أساس معينة تتمتع فيها الدولة بتوازن خارجي يتضمن عادة توازن أ قيمة موجبة للحساب الجاري أو ينطوي في الغالب على فائض في ميزان المدفوعات، وبناء على ذلك فإن قيمة سعر الصرف الحقيقي في

¹³ Anne, Krueger, (1984): "Exchange rate determination", London Cambridge University press.

¹⁴ النفاش، غازي عبد الرزاق. (2006): "التمويل الدولي والعمليات المصرفية الدولية"، دار وائل للطباعة والنشر، ص136

¹⁵ قدي، عبد المجيد: (2005) "المدخل إلى سياسات الاقتصاد الكلية" ديوان المطبوعات الجامعية"، ص104

¹⁶ خليل، سامي: (2001): "الاقتصاد الدولي ملخص وتطبيقات"، دار النهضة العربية، القاهرة، ص3

¹⁷ مهوس، حسين عطوان (2015): "سعر صرف الدينار ما بين الاحتياطات ومتطلبات الاستقرار السعري"، رسالة ماجستير، كلية

الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد

¹⁸ الصادق، علي توفيق، والبلبل، علي أحمد، وعمران، محمد مصطفى، وكجوك، محمود محي الدين: (2003): "نظم وسياسات

أسعار الصرف"، صندوق النقد العربي، ص 166

هذه السنة هي سعر الصرف الحقيقي التوازني لهذه الدولة، وأي ارتفاع عن هذه القيمة يعد تقديراً للعملة الأعلى من قيمتها الحقيقية.

1-2-6 سعر الصرف النقدي (الفوري)¹⁹: وهو سعر الصرف الخاص بالتسليم الفوري للعملات المتبادلة، بمعنى أنه سعر الصرف السائد عند قيام الشركة بالحصول أصل بعملة أجنبية أو التزام على الشركة لأول مرة، بمعنى آخر أنه سعر الصرف بتاريخ المعاملة.

1-2-7 سعر الصرف الآجل: هو السعر المحدد في العقد لاستلام عملة أجنبية والدفع مقابل الحصول عليها في تاريخ محدد، لثلاثين أو تسعين أو مئة وثمانية يوماً عادة في المستقبل، مقابل سعر حالي منصوص عليه أو سعر البضاعة الحاضرة²⁰.

2- سعر الصرف في سورية خلال فترة الدراسة (2011-2021)²¹

مضت أكثر من عشر سنوات على بدء الحرب على سورية والتي كلفت الاقتصاد خسائر فادحة حيث استنزفت ودمرت معظم موارده، وبنتيجة هذه الخسائر تراجع الناتج المحلي الذي كان من بين أكثر اقتصادات الدول النامية تنوعاً إلى ما يقارب 19 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2021 بعدما زاد على 60 مليار دولار أمريكي عام 2010. فبعد أن أصبح الوضع الأمني أفضل بكثير مما كان عليه إلا أن الوضع الاقتصادي تراجع بسبب العقوبات القسرية أحادية الجانب المفروضة على سورية المتمثلة بقانون قيصر والذي استهدفت عدد من الصناعات بما في ذلك تلك المتعلقة بالبنية التحتية والصيانة العسكرية وإنتاج الطاقة والأفراد والشركات، وانتشار مرض فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، إضافة إلى الوضع المتدهور في لبنان حيث فرضت المصارف اللبنانية قيوداً صارمة

¹⁹ الخوري، إيلي رشيد: (2016): "أثر تغيرات أسعار الصرف في ربحية المؤسسات المالية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تحليلية 2007-2014)" رسالة ماجستير، جامعة دمشق.

²⁰ الإسكوا، (1998): الترجمة الصادرة عن معجم مصطلحات الأعمال الدولية.

²¹ موقع مصرف سورية المركزي www.cb.gov.sy، (2011-2021): "التقارير الأسبوعية ونشرة أسعار صرف العملات الأجنبية مقابل الليرة السورية وقرارات لجنة إدارة مصرف سورية المركزي"

على عمليات السحب والتحويلات إلى الخارج الأمر الذي انعكس سلباً على الوضع الاقتصادي في سورية بشكل كبير. هذه الأحداث والتطورات استمرت لغاية تاريخه، علاوة على ذلك يواصل الاحتلال الأمريكي عمليات سرقة الثروات بكافة أنواعها من منطقة الجزيرة السورية التي تعتبر (خزان ثروات سورية) وسلتها الغذائية من الموارد النفطية والطبيعية والحبوب، هذه الأزمات المتعددة التي حدثت في الاقتصاد السوري من حيث دمار البنى الاقتصادية واختلال ميزان المدفوعات بزيادة المستوردات على نحو كبير مقابل انخفاض حجم الصادرات، إلى جانب حالة عدم التوازن في الجانب النقدي كارتفاع الدين العام، وانخفاض موارد القطع الأجنبي مقابل زيادة أعبائه، كانت السبب الرئيس في تقلبات سعر الصرف، فقد أدت الحرب إلى تحول الاقتصاد السوري من اقتصاد منتج (الإنتاج الزراعي والصناعي والخدمي) إلى اقتصاد تجاري يعتمد على المستوردات بالدرجة العظمى من تعاملاته، وحيث إن النقد يمثل صورة الإنتاج فقد انخفضت قيمة العملة المحلية مع انخفاض الإنتاج الوطني.

وقد ركزت سياسة مصرف سورية المركزي جهودها خلال هذه السنوات على إدارة التقلبات بسعر الصرف بشكل مدروس وملائم لطبيعة كل مرحلة من مراحل الأزمة والإمكانيات المتوافرة من خلال تطبيق سياسة سعر صرف متعددة ومرنة تهدف إلى الحفاظ على استقرار سعر صرف الليرة السورية عند مستويات مقبولة ومتحركة تتحدد وفقاً لطبيعة الطرف المحيط بالاقتصاد السوري ومدى تأثره باشتداد وطأة الأزمة التي تعيشها البلاد سياسياً واقتصادياً وعسكرياً وقد راعى المصرف المركزي ضرورة أن يتوافق سعر الصرف المستهدف قدر الإمكان مع التغير الحاصل في مستوى معيشة معظم المواطنين، وذلك من خلال حرصه الشديد على التدخل المباشر وغير المباشر والمستدام في سوق القطع الأجنبي لتلبية طلبات القطع للأغراض غير التجارية بالتوازي مع تدخله في سوق السلع عبر تغطيته لجزء جوهري من طلبات القطع لتمويل المستوردات وخاصة من السلع والمواد الضرورية بأسعار صرف تمييزية.

وبناء على ما تم ذكره أعلاه وبعد دراسة المؤشرات الاقتصادية والمعطيات السائدة بغرض الوصول إلى سعر توازني يهدف إلى ردم الفجوة بين سعر السوق وسعر الحوالات

وجذبها عبر الطرق الرسمية الأمانة، عمد مصرف سورية المركزي إلى توحيد أسعار الصرف في جميع تعاملات القطع الأجنبي والحوالات بمختلف أنواعها بموجب القرار رقم 592/ل.إ. تاريخ 2020/03/26 المتضمن اعتماد سعر صرف نشرة المصارف والصرافة الصادرة عن مصرف سورية المركزي في جميع تعاملات المصارف ومؤسسات الصرافة بما فيها تسليم الحوالات الخارجية سواء الشخصية التجارية وغير التجارية وحوالات المنظمات الأممية وعمليات بيع القطع الأجنبي النقدي وشرائه وتمويل المستوردات بسعر صرف (700 ليرة سورية)،

وبتاريخ 2020/06/17 قام مصرف سورية المركزي بتعديل سعر صرف الدولار الأمريكي مقابل الليرة السورية في جميع نشرات أسعار الصرف الصادرة عنه، حيث تم تحديد سعر صرف الدولار الأمريكي مقابل الليرة السورية ضمن النشرة الرسمية كالتالي (سعر الشراء 1250 ليرة سورية، وسعر المبيع 1259 ليرة سورية) ونشرة المصارف والصرافة بسعر (1256 ليرة سورية) وسعر شراء الحوالات الواردة من الخارج (1250 ليرة سورية).

ويهدف تشجيع الحوالات الخارجية الواردة وجذبها عن طريق الأفضية النظامية بما يحقق مورداً إضافياً من القطع الأجنبي ليتم توجيهه لتحقيق المصلحة العامة، فقد قام مصرف سورية المركزي بتاريخ 2021/04/15 بتعديل نشرة "المصارف والصرافة" ليصبح سعر شراء الحوالات الواردة من الخارج للدولار الأمريكي والحوالات الشخصية والويسترن يونيون والحوالات الواردة لصالح الأمم المتحدة والهيئات التابعة لها والمنظمات والمؤسسات الدولية الإنسانية (2500 ليرة سورية).

3- مؤشرات الأداء المالي المتعلقة بقياس الربحية ومدلولها

يعتبر تحقيق الأرباح وتعظيمها أحد الأهداف الأساسية الذي تسعى إليها المصارف إذ أن تحقيق الأرباح يمكنها من المحافظة على استمراريته وتدعيم مركزها المالي وزيادة حقوق ملكيتها وتعزيز متانتها مما يزيد من قدرتها على مواجهة المخاطر²² ومن أهم المؤشرات الذي تقيس الأداء المالي ما يلي:

3-1- العائد على الموجودات

يتم حساب هذا المؤشر بقسمة صافي الدخل على الموجودات/الأصول، والغرض من هذا المؤشر قياس مدى كفاءة المصارف في استخدام موجوداتها، وبشكل عام فإن ارتفاع النسبة يعني أداء إداري أفضل واستخدام كفاء لأصول المصرف

3-2- العائد على حقوق الملكية

يتم حساب هذا المؤشر بقسمة صافي الدخل قبل الضريبة على حقوق الملكية، وتمثل حقوق الملكية مجموع رأس المال والاحتياطات والأرباح في قائمة المركز المالي ويعطي هذا المؤشر دليل على ربحية المصرف.

3-3- معدل دوران السهم

يتم حساب هذا المؤشر بقسمة إجمالي حجم التداول خلال الفترة على إجمالي القيمة السوقية بنهاية الفترة (عدد الأسهم المتداولة خلال العام / عدد الأسهم المدرجة بنهاية العام)، ويعد هذا المؤشر من أهم المؤشرات التي يجب أن يأخذها المستثمر في الاعتبار قبل اتخاذ قرار الاستثمار في الأوراق المالية حيث يقيس هذا المؤشر درجة سيولة السوق

²² صيام، وليد -خربوش، حسني: (2002): "العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجاري في الأردن"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، مجلد عدد 2

المالي أو سهم ما دون الآخر ويقصد في السيولة في هذه الحالة توافر أوامر الشراء والبيع في معظم أيام التداول، وبمعنى آخر إمكانية تحويل السهم إلى نقدية بسرعة وبأقل تكلفة وبسعر يقارب آخر سعر للتداول، فكلما زادت معدلات التداول على السهم ارتفعت سيولته بما يتيح فرصاً للمستثمرين للبيع والشراء من هذا السهم وبالتالي تقلص عامل المخاطرة على الاستثمار في الأسهم

3-4- عائد السهم الواحد (ربحية السهم)

يتم حساب هذا المؤشر بقسمة صافي الدخل على المتوسط المرجح لعدد الأسهم القائمة خلال السنة، ويظهر هذا المؤشر نصيب كل مساهم من الأرباح الخاصة بالمصرف بعد خصم الضرائب. وكلما ارتفعت قيمة ربحية السهم كان هذا أفضل، وهنا المستثمر يقارن بين المصارف لمعرفة المصارف الأكثر ربحية في القطاع مع مراعاة المؤشرات الأخرى الذي تراعي حجم المخاطر.

المبحث الثالث

الدراسة التطبيقية

1- البيانات التي تم استخدامها في الدراسة:

تم الاعتماد على البيانات المالية المنشورة للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية وهي المصارف الخاصة التقليدية والإسلامية خلال نهاية الأعوام من (2011 - 2021) على اعتبار أن هذه الفترة شهدت تقلبات بسعر صرف الليرة السورية مقابل العملات الأجنبية نتيجة الأزمة الذي لحقت بالبلاد.

الجدول رقم (3) بيانات الأداء المالي المتعلقة بالربحية للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

معدل دوران السهم	ربحية السهم ²³	العائد على حقوق الملكية	العائد على الموجودات	التاريخ
13.92607	106	7.25%	1.09%	31/12/2011
3.73394	28	5.09%	0.77%	31/12/2012
2.54125	246	16.62%	2.34%	31/12/2013
2.88015	381	17.79%	2.60%	31/12/2014
0.9371	1518	38.81%	6.6%	31/12/2015
2.17769	2350	37.55%	7.35%	31/12/2016
3.06252	-597	-11.41%	-1.91%	31/12/2017
3.21267	98	4.18%	0.63%	31/12/2018
7.84231	375	8.43%	1.22%	31/12/2019
2.20742	2598	63.89%	11.8%	31/12/2020
7.95253	13194	51.3%	10.0%	31/12/2021

المصدر الباحثة استناداً إلى التقارير المنشورة للبنوك عينة الدراسة وتقارير سوق دمشق للأوراق المالية وهيئة الأوراق والأسواق المالية السورية

يلاحظ من الجدول أعلاه تحقيق المصارف لمؤشرات سالبة في العام 2017 بخلاف بقية الأعوام ويعود السبب الرئيسي لتحسن سعر صرف الليرة السورية مقابل الدولار الأمريكي

²³ تم استثناء المصارف الإسلامية ومصرفين تقليديان لعدم توفر بيانات كاملة منشورة، كما أن بيانات ربحية السهم لعام 2021 هي لغاية الربع الثالث من العام لعدم اكتمال نشر بيانات المصارف لتاريخه.

نهاية العام المشار إليه وفق النشرة الصادرة عن مصرف سورية المركزي والذي أثر على مبلغ الربح نتيجة خسارة تقييم مركز القطع البنوي والذي انعكست على بيان الدخل للفترة المذكورة.

الجدول رقم (4) يبين تطور سعر صرف الليرة السورية مقابل الدولار الأمريكي خلال الفترة (2011-2021)

التاريخ	سعر صرف الدولار مقابل الليرة السورية ²⁴	التغير
31/12/2011	55.72	
31/12/2012	77.40	39%↑
31/12/2013	143.86	86%↑
31/12/2014	197.98	38%↑
31/12/2015	336.65	70%↑
31/12/2016	517.43	54%↑
31/12/2017	436.00	-16%↓
31/12/2018	436.00	0%
31/12/2019	436.00	0%
31/12/2020	1256	188↑
31/12/2021	2512	100↑

المصدر: الباحثة استناداً إلى المنشور في موقع مصرف سورية المركزي

ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أسعار الصرف بالنسبة للدولار الأمريكي سجلت ارتفاعاً طيلة فترة الدراسة باستثناء العام 2017. ويعود السبب الرئيسي إلى الحرب على سورية والذي أثرت على كافة النواحي الاقتصادية والتجارية والصناعية

²⁴ نشرة وسطي المصارف (سعر إغلاق العام)

2- منهجية الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة أثر سعر الصرف في كل من معدل العائد على الموجودات ومعدل العائد على حقوق الملكية وربحية السهم وذلك على المدى قصير وطويل الأجل وعليه تمّ بناء النماذج القياسية الآتية:

$$Roa = \alpha + \beta * \log(exch) + e \quad (1)$$

$$Roe = \alpha + \beta * \log(exch) + e \quad (2)$$

$$eps = \alpha + \beta * (exch) + e \quad (3)$$

مع العلم أنّ:

ROA: معدل العائد على الموجودات،

ROE: معدل العائد على حقوق الملكية،

LOG(EXCH) اللوغاريتم الطبيعي لسعر صرف الليرة السورية مقابل الدولار الأمريكي

وتمّ أخذ اللوغاريتم لضمان تجانس البيانات.

ولا بدّ من الإشارة إلى أنّ نموذج ربحية السهم طبق على تسعة مصارف فقط حيث تمّ استثناء المصارف الإسلامية ومصرفين تقليديان لم تتوافر بيانات كاملة خلال فترة الدراسة.

ومن النماذج القياسية التي تتيح دراسة الأثر قصير وطويل الأجل هو نموذج ARDL ومن أهمّ شروطه ألا يكون أي متغير مستقر عند الفرق الثاني.

بناءً على ما سبق تم اعتماد الخطوات الآتية:

1. اختبار استقرار السلاسل الزمنية.

2. التأكد من العلاقة طويلة الأجل من خلال اختبار KAO ففي حال كانت القيمة الاحتمالية المقابلة للاختبار أقل من 0.05 ما يعني أنّ هناك علاقة طويلة الأجل بين متغيري الدراسة.

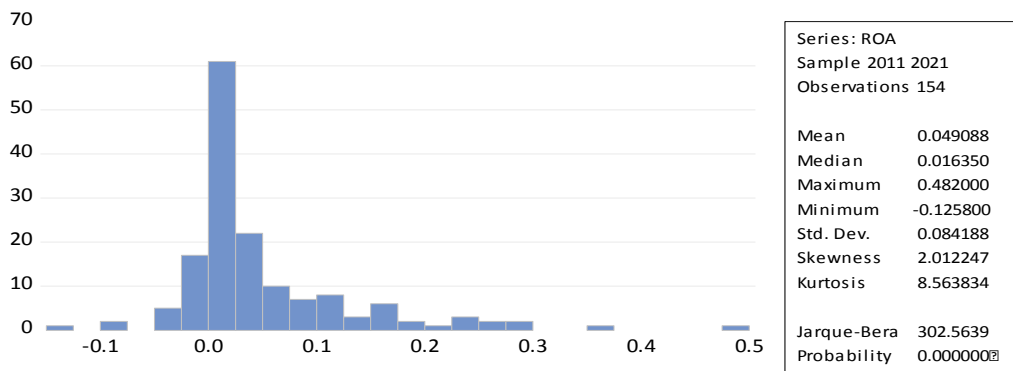
3. بعد التأكد من العلاقة طويلة الأجل يتم اختيار العلاقة قصيرة الأجل من خلال معامل تصحيح الخطأ ففي حال كانت قيمة معامل تصحيح الخطأ سالبة ومعنوية فذلك يؤكد وجود علاقة قصيرة الأجل.

4. إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي.

1-2 الدراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة:

يوضح الشكل البياني الآتي الوصف الإحصائي لمعدل العائد على الموجودات:

الشكل رقم (1): الوصف الإحصائي لمعدل العائد على الموجودات

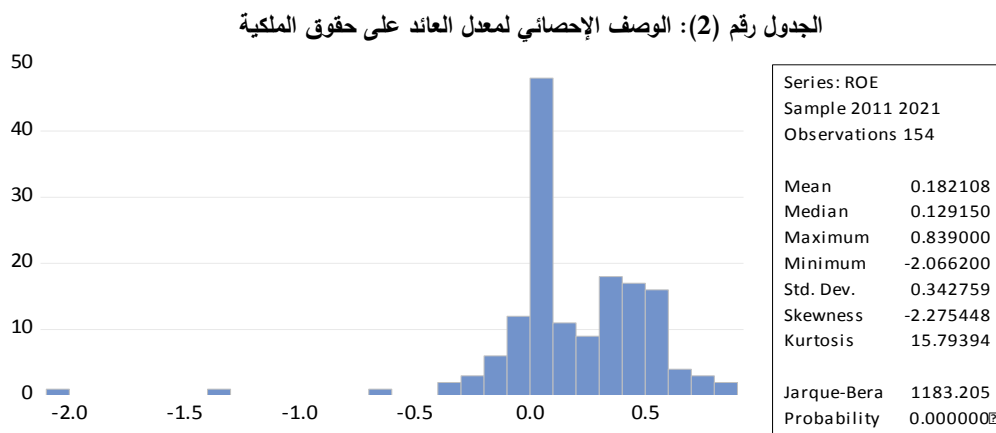


المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EViews-10

يتضح من خلال الشكل السابق أن:

1. بلغ المتوسط الحسابي ما يقارب 4.90% في حين بلغ الوسيط 1.60% ما يدل على اختلاف ربحية المصارف السورية فيما بينها وعبر الزمن، وذلك ناجم عن اختلاف خصائص كل مصرف من حيث حجمه وحجم مركز القطع البنوي ومستوى التعثر التي تحدد بدورها ربحية أي مصرف.
2. بمقارنة الانحراف المعياري البالغ 8% مع المتوسط الحسابي الذي يقارب 4.90%، يتضح وجود تذبذب كبير في البيانات.
3. من خلال المدرج التكراري يتضح أن معظم العائد على الموجودات كان محصوراً بين 0% و 2.5%.
4. بلغت القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار جاركو-بيرا 0.00 وهي أقل من 0.05 ما يعني عدم وجود توزيع طبيعي للمتغير.

كما يوضح الشكل البياني الآتي الوصف الإحصائي لمعدل العائد على حقوق الملكية:



المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EViews-10

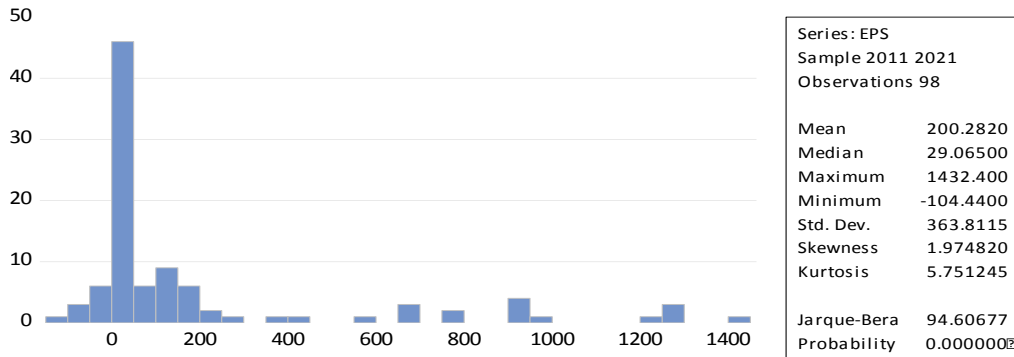
يتضح من خلال الشكل السابق ما يلي:

1. بلغ المتوسط الحسابي ما يقارب 18% في حين بلغ الوسيط 12.91% ما يدل على اختلاف ربحية المصارف السورية من حيث معدل العائد على حقوق الملكية فيما بينها وعبر الزمن وذلك ناجم عن اختلاف خصائص كل مصرف
2. بمقارنة الانحراف المعياري البالغ 34% مع المتوسط الحسابي الذي يقارب 18% يتضح وجود تذبذب كبير في البيانات.
3. بلغت القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار جاركو-بيرا 0.00 وهي أقل من 0.05 ما يعني عدم وجود توزيع طبيعي للمتغير.

كما يوضح الشكل البياني الآتي الوصف الإحصائي لمتغير ربحية السهم:

أثر تقلبات سعر الصرف في أداء المصارف السورية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية "دراسة تطبيقية"

الشكل رقم (3): الوصف الإحصائي لمتغير ربحية السهم



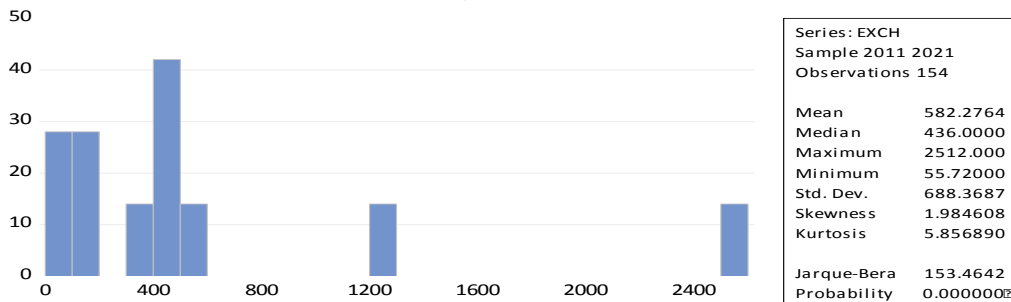
المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EViews-10

يتضح من خلال الشكل السابق أن:

1. بلغ المتوسط الحسابي ما يقارب 200 ليرة سورية في حين بلغ الوسيط 29 ليرة سورية مما يدل على اختلاف ربحية السهم لدى المصارف السورية وذلك ناجم عن اختلاف حجم أرباح القطع البنوي.
2. بمقارنة الانحراف المعياري البالغ 363 ليرة سورية مع المتوسط الحسابي الذي يقارب 200 ليرة سورية يتضح وجود تذبذب كبير في البيانات.
3. بلغت القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار جاركو-بيرا 0.00 وهي أقل من 0.05 ما يعني عدم وجود توزيع طبيعي للمتغير.

وفي النهاية يوضح الشكل البياني الآتي الوصف الإحصائي لسعر الصرف:

الشكل رقم (4): الوصف الإحصائي لسعر الصرف



المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EViews-10

يتضح من خلال الشكل السابق أن:

1. بلغ المتوسط الحسابي ما يقارب 582 ليرة سورية في حين بلغ الوسيط 436 ليرة سورية.
2. بمقارنة الانحراف المعياري البالغ 688 ليرة سورية مع المتوسط الحسابي الذي يقارب 582 ليرة سورية ما يعني وجود تذبذب كبير في البيانات.
3. بلغت القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار جاركو-بيرا 0.00 وهي أقل من 0.05 ما يعني عدم وجود توزيع طبيعي للمتغير.

2-2 اختبار استقرار السلاسل الزمنية:

يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار استقرار السلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة:

الجدول رقم (5): نتائج اختبار استقرار السلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة

المتغير		المستوى		الفرق الأول	
	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
معدل العائد على الموجودات	-0.71	0.24	-5.65	0.00	
معدل العائد على حقوق الملكية	-2.34	0.0095	-	-	
اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف	5.01	1	-1.57	0.05	

المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EViews-10

يتضح من خلال الجدول السابق أن أيّاً من المتغيرات ليس مستقرّاً عند الفرق الثاني ما يعني إمكانية تطبيق نموذج ARDL.

2-3 اختبار العلاقة طويلة الأجل:

يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار KAO الذي يبين فيما إذا كان هناك علاقة طويلة الأجل بين اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف ومعدل العائد على الموجودات:

الجدول رقم (6): نتائج اختبار KAO للعلاقة بين اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف ومعدل العائد على

الموجودات

قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
-1.99	0.02

المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EViews-10

يتضح من خلال الجدول السابق أنَّ هناك علاقة طويلة الأجل بين اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف ومعدل العائد على الموجودات حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0.02 وهي أقل من 0.05 ما يعني إمكانية وجود علاقة قصيرة الأجل.

كما يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار KAO الذي يبين فيما إذا كان هناك علاقة طويلة الأجل بين اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف ومعدل العائد على حقوق الملكية:

الجدول رقم (7): نتائج اختبار KAO للعلاقة بين اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف ومعدل العائد على حقوق الملكية

قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.98	0.04

المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EViews-10

يتضح من خلال الجدول السابق أنَّ هناك علاقة طويلة الأجل بين اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف ومعدل العائد على حقوق الملكية حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0.04 وهي أقل من 0.05 ما يعني إمكانية وجود علاقة قصيرة الأجل.

وفي النهاية يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار KAO الذي يبين فيما إذا كان هناك علاقة طويلة الأجل بين اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف وربحية السهم:

الجدول رقم (8): نتائج اختبار KAO للعلاقة بين اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف ومعدل العائد على

الموجودات

قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
-4.13	0.00

المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EViews-10

يتضح من خلال الجدول السابق أنَّ هناك علاقة طويلة الأجل بين اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف ومعدل العائد على الموجودات حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05 ما يعني إمكانية وجود علاقة قصيرة الأجل.

2-4 تقدير العلاقة طويلة وقصيرة الأجل:

يوضح الجدول الآتي نتائج تقدير أثر اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف في معدل العائد على الموجودات:

الجدول رقم (9): نتائج تقدير أثر اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف في معدل العائد على الموجودات

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.*
Long Run Equation				
LOG(EXCH)	0.000721	0.000495	1.457354	0.1475
Short Run Equation				
COINTEQ01	-0.741409	0.046274	-16.02231	0.0000
DLOG(EXCH)	0.127131	0.029106	4.367809	0.0000

المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EVIEWS-10

يتضح من خلال الجدول السابق أنّ:

1. بلغ معامل تصحيح الخطأ -0.74 أي أنّ 74% من الأخطاء تصحح كل سنة بالتالي يحتاج النموذج لما يقارب سنة وربع للعودة إلى العلاقة طويلة الأجل.
 2. هناك أثر إيجابي لسعر الصرف على المدى القصير وبمعامل تأثير 0.13 وهو معنوي حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0 وهي أقل من 0.05 ويعزى ذلك لكون ارتفاع سعر الصرف سيرفع من أرباح مركز القطع البنوي بالتالي ارتفاع معدل العائد على الموجودات. في حين يختفي هذا الأثر على المدى الطويل حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0.15 وهي أكبر من مستوى الدلالة المقبول وهو 5%.
- كما يوضح الجدول الآتي نتائج تقدير أثر اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف في معدل العائد على حقوق الملكية:

الجدول رقم (10): نتائج تقدير أثر اللوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف في معدل العائد على حقوق الملكية

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.*
Long Run Equation				
LOG(EXCH)	-0.045770	0.013683	-3.344992	0.0012
Short Run Equation				
COINTEQ01	-0.638040	0.100759	-6.332337	0.0000
D(ROE(-1))	-0.201773	0.085626	-2.356438	0.0208
D(ROE(-2))	-0.251028	0.064160	-3.912500	0.0002
DLOG(EXCH)	0.667371	0.120519	5.537461	0.0000
C	0.076868	0.058597	1.311814	0.1932

المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EVIEWS-10

يتضح من خلال الجدول السابق أن:

1. بلغ معامل تصحيح الخطأ -0.64 أي أن 64% من الأخطاء تصحح كل سنة بالتالي يحتاج النموذج لما يقارب سنة ونصف للعودة إلى العلاقة طويلة الأجل.
2. هناك أثر إيجابي لسعر الصرف على المدى القصير وبمعامل تأثير 0.67 وهو معنوي حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0 وهي أقل من 0.05 ويعزى ذلك لكون ارتفاع سعر الصرف سيرفع من أرباح مركز القطع البنوي بالتالي ارتفاع معدل العائد على الموجودات. في حين يتحول هذا الأثر إلى أثر سلبي كون ارتفاع سعر الصرف الرسمي الذي لا يوازي الارتفاع في سعر الصرف الموازي سيخلق ضغوطاً على قيمة الليرة السورية مؤديةً إلى زيادة التعثر المصرفي وانخفاض الفوائد المحصلة بالتالي انخفاض معدل العائد على حقوق الملكية.

وفي النهاية يوضح الجدول الآتي نتائج تقدير أثر سعر الصرف في ربحية السهم:

الجدول رقم (11): نتائج تقدير أثر سعر الصرف في ربحية السهم

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.*
Long Run Equation				
exch	0.054681	0.011359	4.813688	0.0000
Short Run Equation				
COINTEQ01	-1.00222	0.104255	-9.613224	0.0000
D(EXCH)	0.799276	0.077267	10.34430	0.0000
C	-12.2738	6.110309	-2.008716	0.0484

المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EVIEWS-10

يتضح من خلال الجدول السابق أن:

1. بلغ معامل تصحيح الخطأ -1 أي أن 100% من الأخطاء تصحح كل سنة.
2. هناك أثر إيجابي لسعر الصرف على المدى القصير وبمعامل تأثير 0.79 وهو معنوي حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05 ويعزى ذلك لكون ارتفاع سعر الصرف سيرفع من أرباح مركز القطع البنوي بالتالي ارتفاع ربحية. ويستمر هذا الأثر على المدى الطويل إلا أن هذا الأثر يضعف حيث بلغ معامل التأثير 0.05.

2-5 أثر سعر الصرف في معدل دوران الأسهم

نظراً لقلّة عدد المشاهدات الخاصة بنموذج أثر سعر الصرف في معدل دوران الأسهم فقد تمّ تقديره باستخدام طريقة مربعات الانحدار الصغرى الذي يبين فقط فيما إذا كان هناك علاقة طويلة الأجل بين متغيري الدراسة والجدول الآتي يوضح نتائج تقدير أثر سعر الصرف في معدل دوران الأسهم:

الجدول رقم (12): نتائج تقدير أثر اللوغاريتم سعر الصرف في معدل دوران الأسهم:

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
LOG(EXCH)	-0.813109	1.103656	-0.736741	0.4800
C	9.311323	6.517966	1.428563	0.1869
R-squared	0.056879	Mean dependent var		4.588514
Adjusted R-squared	-0.047912	S.D. dependent var		3.820601
S.E. of regression	3.911057	Akaike info criterion		5.728458
Sum squared resid	137.6673	Schwarz criterion		5.800802
Log likelihood	-29.50652	Hannan-Quinn criter.		5.682855
F-statistic	0.542787	Durbin-Watson stat		1.371114
Prob(F-statistic)	0.480043			

المصدر: نتائج تحليل البيانات في برنامج EVIEWS-10

يتضح من خلال الجدول السابق أنّه لا يوجد أثر معنوي للوغاريتم الطبيعي لسعر الصرف في معدل دوران الأسهم حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0.19 وهي أكبر من 0.05 ما يعكس عدم كفاءة سوق دمشق للأوراق المالي التي من مؤشرات عدم انعكاس الأخبار الحالية (تقلبات سعر الصرف) في الطلب على الأسهم.

3- نتائج اختبار الفرضيات

سيتم اختبار الفرضيات على المدى طويل الأجل كونها تمثل العلاقة التوازنية طويلة الأجل:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقلبات سعر الصرف ومؤشر العائد على الموجودات

حيث بلغت القيمة الاحتمالية المقابلة لمعلمة سعر الصرف 0.15 وهي أكبر من مستوى الدلالة المقبول وهو 5%. وبالتالي قبول الفرضية الأولى التي تنص على عدم وجود أثر معنوي لتقلبات أسعار الصرف في معدل العائد على الموجودات.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقلبات سعر الصرف ومؤشر العائد على حقوق الملكية

هناك أثر سلبي لتقلبات أسعار الصرف في معدل العائد على حقوق الملكية حيث بلغت القيمة الاحتمالية المقابلة لمعلمة سعر الصرف 0.04 وهي أقل من مستوى الدلالة المقبول وهو 5%. وبالتالي عدم قبول فرضية العدم (الفرضية الثانية) لوجود أثر معنوي لتقلبات أسعار الصرف في معدل العائد على حقوق الملكية.

ويأتي هذا الأثر السلبي كون ارتفاع سعر الصرف الرسمي الذي لا يوازي الارتفاع في سعر الصرف الموازي سيخلق ضغطاً على قيمة الليرة السورية مؤديةً إلى زيادة التعثر المصرفي وانخفاض الفوائد المحصلة بالتالي انخفاض معدل العائد على حقوق الملكية.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقلبات أسعار الصرف ومؤشر ربحية السهم.

هناك أثر معنوي إيجابي لسعر الصرف في ربحية السهم حيث بلغت القيمة الاحتمالية 0 وهي أقل من 0.05 وبالتالي عدم قبول فرضية العدم (الفرضية الثالثة) لوجود أثر معنوي لتقلبات أسعار الصرف في ربحية السهم.

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تقلبات أسعار الصرف ومؤشر معدل دوران الأسهم.

بلغت القيمة الاحتمالية المقابلة لمعلمة سعر الصرف 0.19 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي قبول الفرضية الرابعة التي تنص على عدم وجود أثر معنوي لتقلبات أسعار الصرف في معدل دوران الأسهم.

وهذا الأمر يعكس عدم كفاءة سوق دمشق للأوراق المالي التي من مؤشرات عدم انعكاس الأخبار الحالية (تقلبات سعر الصرف) في الطلب على الأسهم.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

أسفر البحث عن النتائج التالية:

1- سياسة سعر الصرف في سورية هي سياسة موجهة ومرنة بشكل يلاءم طبيعة كل مرحلة من مراحل الأزمة والإمكانيات المتوافرة وتهدف إلى الحفاظ على استقرار سعر صرف الليرة السورية عند مستويات مقبولة ومتحركة تتحدد وفقاً لطبيعة الظروف المحيط بالاقتصاد السوري ومدى تأثيره باشتداد وطأة الأزمة التي تعيشها البلاد.

2- أظهرت مؤشرات الأداء المعتمدة على الربحية ارتفاع مقبول في ربحية المصارف بالإجمال قد تكون ناتجة في جزء مهم منها من تقييم فروقات أسعار الصرف نتيجة تكوين مركز قطع أجنبي بنيوي وتحقيق أرباح غير محققة وبالمقابل حققت هذه المصارف بعض الخسائر الناتجة عن تعثرات المحافظ الائتمانية وتكوين المخصصات الواجبة وعدم إيجاد قنوات مجزية لتوظيف القطع الأجنبي لدى المراسلين في الخارج نظراً للعقوبات القسرية أحادية الجانب الجائرة المفروضة على سورية خلال فترة الأزمة الأمر الذي يؤثر على المصارف ورأس مالها.

ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج السابقة توصي الباحثة بما يلي:

- 1- ضرورة زيادة الإفصاحات في التقارير المالية للمصارف عن كيفية التعامل مع التذبذبات في أسعار الصرف وتأثيرها على الميزانيات.
- 2- يجب على إدارات المصارف القيام بدراسة وتقييم مالي للهيكل التمويلي وذلك لضمان التأثير الإيجابي لتغير سعر الصرف على الأداء المالي والقيمة السوقية للمصارف.
- 3- ضرورة قيام المصرف المركزي بإجراء المزيد من الدراسات المستفيضة لاستمرار إنجاح سياسة سعر الصرف وموائمة ذلك مع العمل على زيادة الإنتاج وإيجاد الحلول للحد من زيادة معدلات التضخم بكافة السبل.
- 4- العمل على المزيد من تطوير سوق دمشق للأوراق المالية وابتكار المزيد من الأدوات المالية والنقدية التي تساهم في عملية الإصلاح المالي والنقدي والذي تنعكس على أداء الشركات المدرجة وتساهم في استقرار سعر الصرف على المدى المتوسط.

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. بوترعة، رجاء: "أثر تقلبات سعر الصرف على أداء البنوك، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة أم البواقي"، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2016.
2. الأمين، محمد مصعب موسي: "أثر تغيرات أنظمة سعر الصرف على السلامة المالية المصرفية"، رسالة دكتوراة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية، 2021.
3. CGAP، المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء/التمويل الأصغر: "مخاطر أسعار الصرف الأجنبي في مجال التمويل الأصغر: ماهي وكيف يمكن إدارتها والتعامل معها"، مذكرة مناقشة مركزة رقم 31، كانون الثاني 2006.
4. مرسى، فؤاد: "محاضرات عن النقود والبنوك في البلاد العربية، سورية ولبنان"، جامعة الدول العربية، معهد الدراسات العربية العالية، 1958.
5. كنعان، علي: "النظام النقدي والمصرفي السوري، مشكلاته واتجاهات اصلاحه"، سلسلة الرضا للمعلومات، 2000.
6. النحال، محمد ياسر زيدان: "أثر تقلبات سعر الصرف على الأداء المالي للبنوك المدرجة ببورصة فلسطين للأوراق المالية"، الجامعة الإسلامية غزة، أطروحة ماجستير، 2016.
7. دوحى، سلمى: "أثر تقلبات سعر الصرف على الميزان التجارية وسبل علاجها"، جامعة محمد خيضر، الجزائر، أطروحة دكتوراه 2014.
8. غدير، هيفاء غدير: "السياسة المالية والنقدية ودورها التنموي في الاقتصاد السوري"، وزارة الثقافة، الهيئة العامة السورية للكتاب، 2010.

9. النقاش، غازي عبد الرزاق: "التمويل الدولي والعمليات المصرفية الدولية"، دار وائل للطباعة والنشر، 2006.
10. قدي، عبد المجيد: "المدخل إلى سياسات الاقتصاد الكلية" ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
11. خليل، سامي: "الاقتصاد الدولي ملخص وتطبيقات"، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001.
12. مهوس، حسين عطوان: "سعر صرف الدينار ما بين الاحتياطات ومتطلبات الاستقرار السعري"، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2015.
13. الصادق، علي توفيق - البلب، علي أحمد - عمران، محمد مصطفى - كجوك، محمود محي الدين، نظم وسياسات أسعار الصرف، صندوق النقد العربي، 2003.
14. الخوري، إيلي رشيد: "أثر تغيرات أسعار الصرف في ربحية المؤسسات المالية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية (دراسة تحليلية 2007-2014)" رسالة ماجستير، جامعة دمشق، 2016.
15. الإسكوا، الترجمة الصادرة عن معجم مصطلحات الأعمال الدولية 1998.
16. صيام، وليد - وخريوش، حسني: "العوامل المؤثرة على ربحية المصارف التجاري في الأردن"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، مجلد، عدد2، 2002.
17. البيانات المالية الدورية المنشورة للمصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية خلال الفترة 2011-2021.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Osoro Cliff & Ogeto Willy: "Macroeconomic fluctuations effect on the financial performance of listed manufacturing firms in Kenya", 2014
2. Anne, Krueger, "Exchange rate determination", London Cambridge University press, 1984

ثالثاً: المواقع الالكترونية الرسمية:

- 1- موقع مصرف سورية المركزي www.cb.gov.sy
- 2- موقع سوق دمشق للأوراق المالية www.dse.gov.sy
- 3- موقع هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية www.scfms.sy
- 4- المكتب المركزي للإحصاء السوري www.cbssyr.sy

الملاحق:

رقم (1): أهم القوانين التي ساهمت بتطور القطاع المصرفي والانفتاح الاقتصادي

رقم وتاريخ القانون/المرسوم	المضمون
القانون 23 لعام 2002 وتعديله بالمرسوم التشريعي رقم 21 لعام 2011.	المتضمن نظام النقد الأساسي وقانون مصرف سورية المركزي
القانون 28 لعام 2001 وتعديلاته بالقانون رقم 3 لعام 2010.	المتضمن قانون إحداث المصارف الخاصة والمشاركة
المرسوم التشريعي رقم 35 لعام 2005 وتعديلاته بالقانون رقم 3 لعام 2010.	حول إحداث المصارف الإسلامية
قوانين/مراسيم الإحداث لكل من المصارف العامة	(تتطبق على المصارف العامة فقط).
المرسوم 33 للعام 2005 المعدل بموجب المرسوم التشريعي رقم 27 لعام 2011	المتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
القانون رقم 24 لعام 2006	الخاص بالترخيص لمؤسسات الصيرفة
المرسوم رقم 60 لعام 2007	الذي سمح بإصدار الأوراق المالية الحكومية.
المرسوم 30 لعام 2010	الخاص بالسرية المصرفية.
القانون 12 لعام 2016	حول إحداث مؤسسة ضمان مخاطر القروض.
القانون 8 لعام 2021	حول إحداث مصارف التمويل الأصغر.
قانون الاستثمار رقم 18 لعام 2021	بشكل عام قامت الحكومة السورية بتحديث قوانين الاستثمار وصولاً إلى القانون 18

رقم (2): بعض قرارات مجلس النقد والتسليف الخاصة بالسياسة النقدية، والرقابة المصرفية

المضمون	رقم وتاريخ القرار
-التعليمات الخاصة بالحيطه والحذر في التعامل مع الزبائن	القرار رقم 71 لعام 2004
التعليمات الخاصة بمحتويات ملفات التسهيلات الائتمانية	القرار رقم 95 لعام 2004
معايير إدارة مخاطر السيولة	القرار رقم 74 لعام 2004
التعليمات الخاصة بمعايير إدارة مخاطر الائتمان	القرار رقم 93 لعام 2004
التعليمات الخاصة بإدارة مخاطر سعر الفائدة	القرار رقم 107 لعام 2005
التعليمات الخاصة بالمخاطر التشغيلية	القرار رقم 106 لعام 2005
التعليمات الخاصة بتعزيز أصول إدارة المؤسسات المصرفية	القرار رقم 121 لعام 2005
التعليمات الخاصة بمتطلبات التدقيق الداخلي في المصارف	القرار رقم 123 لعام 2005
التعليمات الخاصة بأنظمة الضبط الداخلي لدى المصارف	القرار رقم 120 لعام 2005
تم بموجبه اعتماد نظام إصدار وتداول شهادات الإيداع من قبل المصارف العاملة في الجمهورية العربية السورية.	القرار 171 لعام 2005
التعليمات الخاصة بتحديد نسبة كفاية الأموال الخاصة	القرار رقم 253 لعام 2007
التعليمات الخاصة بمراكز القطع الأجنبي	القرار رقم 362 لعام 2008 وتعديلاته
التعليمات الخاصة المتعلقة بمسؤولية مجلس الإدارة في إدارة المخاطر	القرار رقم 390 لعام 2008
التعليمات الخاصة بمتطلبات تأمين استمرارية عمل المصرف	القرار رقم 391 لعام 2008
التعليمات الخاصة بالحد الأقصى للتسهيلات والتمويلات المسموح به	القرار رقم 395 لعام 2008 وتعديلاته
اعتماد دليل الحوكمة لدى المصارف	القرار رقم 489 لعام 2009
إدارة ايداعات وتوظيفات المصارف	القرار رقم 501 لعام 2009 وتعديلاته
التعليمات الخاصة بنسبة السيولة	القرار رقم 588 لعام 2009
التعليمات الخاصة بتكوين الاحتياطي اللازمي على الودائع	القرار رقم 7 لعام 2020
تحديد معدلات الفائدة التي تدفعها المصارف العاملة على	القرار رقم 91 لعام 2018 وتعديلاته

أثر تقلبات سعر الصرف في أداء المصارف السورية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية "دراسة تطبيقية"

رقم وتاريخ القرار	المضمون
	الودائع والحسابات الجارية الدائنة وحسابات شهادات الاستثمار بالليرة السورية
القرار رقم 4 لعام 2019	التعليمات الخاصة بتصنيف مخاطر الديون ونظام تكوين الخسائر الائتمانية المتوقعة (تعليمات تطبيق المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 9 والمعيار الإسلامي رقم 30)
القرار رقم 17 لعام 2020 وتعديلاته	تحديد معدلات الفائدة التي تدفعها المصارف العاملة على الإيداعات بالقطع الأجنبي
القرارين رقم 333 و 334 لعام 2021	تعديل نظام إصدار مصرف سورية المركزي لشهادات الإيداع التقليدية بالقطع الأجنبي والليرة السورية على التوالي.

أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية (دراسة ميدانية على الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص)

طالبة الدراسات العليا: نور بديع جبلاوي كلية السياحة . جامعة البعث
إشراف د. مراد إسماعيل

ملخص:

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية بمدينة حمص في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية، وتم اختيار عينة ميسرة من عملائها السوريين والعرب حيث قامت الباحثة بتوزيع (120) استبيان على عملاء الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص استرد منها (105) استبيان، وتحصلنا على (100) استبيان صالح للدراسة من خلال التوزيع بشكل عشوائي مباشرةً والإلكترونيًا عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي وموقع Tripadvisor.com⁽¹⁾ وتم تحليل الاستبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، لبيان مدى صدقها وثباتها، كما يتضمن إجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة، اختبار ستيودنت Student- T Test، واختبار الانحدار البسيط، وتوصل البحث إلى وجود علاقة ذات

⁽¹⁾ تعد شركة Tripadvisor (المدرجة في بورصة ناسداك تحت الرمز: TRIP) أكبر منصة إلكترونية للسفر في العالم، وتساعد 463 مليون مسافر في كل شهر لجعل جميع رحلاتهم أفضل الرحلات، يستخدم المسافرون حول العالم موقع Tripadvisor وتطبيقه لتصفح أكثر من 859 مليون تعليق ورأي حول 8,6 مليون مكان إقامة ومطعم وشركة طيران ورحلات بحرية، سواء كان الهدف التخطيط أم الاستفادة منه أثناء رحلاتهم، فإن المسافرين يلجؤون إلى Tripadvisor للمقارنة بين الأسعار المنخفضة للفنادق ورحلات الطيران والرحلات البحرية وإجراء الحجوزات

<https://tripadvisor.mediaroom.com>

دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال الفعال للعاملين في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية، كما يساهم مستوى إتقان العاملين لمهارات الاتصال الفعال بنسبة لا تتجاوز 29,8% في تحفيز الطلب على الخدمات السياحية، حيث تؤثر مهارات الاتصال اللفظي للعاملين بنسبة لا تتعدى 35% في اتخاذ العملاء لقرار شراء الخدمة، كما تسهم مهارات الاتصال غير اللفظي للعاملين بنسبة لا تتخطى 32% في تحفيز الطلب السياحي، وخلص البحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها، تحسين مستوى التدريب والتأهيل السياحي، من خلال وضع برامج تدريبية حديثة ومواكبة للتطور في علوم مهارات الاتصال الفعال، بشكل دوري مستمر وتطبيقه على الموارد البشرية ذات الاتصال المباشر بالعملاء من أجل تحسين جودة الخدمة السياحية، و وضع نظام رقابة صارم لانضباط العاملين وتقيدهم بقواعد التواصل الفعال خلال معاملاتهم مع العملاء، مما يؤدي إلى التزامهم وتحسين مستوى أدائهم في تقديم الخدمات السياحية، مما ينشط الطلب عليها.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات السياحية، المهارة، الاتصال السياحي، الخدمات

السياحية، الطلب السياحي

The impact of developing effective communication skills in organizations Tourism stimulates the demand for tourism services

(A field study on hotels and travel and tourism offices in the city of Homs)

Nour Badee Jeblawi⁽¹⁾

Supervised by Dr. Murad Ismail

Abstract:

The aim of this research is to study the effect of effective communication skills for workers in tourism establishments in the city of Homs in stimulating the demand for tourism service, a soft sample of its Syrian and Arab clients was chosen, whereby the researcher distributed (120) questionnaires to clients of hotels and travel and tourism offices in the city of Homs, from which (105) questionnaires were retrieved, and we obtained (100) questionnaires valid for study Through random distribution directly and electronically through social networking sites and Tripadvisor.com, The questionnaires were analyzed using the SPPs statistical analysis program, to indicate their validity and reliability. It also includes conducting the appropriate statistical tests, the Student-T Test, and the simple regression test, The research found a statistically significant relationship between the effective communication skills of workers in hotels and travel and tourism offices and stimulating the demand for tourism services, The level of workers' proficiency in

⁽¹⁾ Master's Student- Tourism College – Al-Baath University

أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية
(دراسة ميدانية على الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص)

effective communication skills by no more than 29.8% contributes to stimulating the demand for tourism services, The research also concluded a set of recommendations, the most important of which is improving the level of tourism training and qualification, through the development of modern training programs that keep pace with the development in the sciences of effective communication skills, on an ongoing basis and applying it to human resources in direct contact with customers in order to improve the quality of tourism service, And setting up a strict control system for the discipline of workers and their adherence to the rules of effective communication during their dealings with customers, which leads to their commitment and improving the level of their performance in providing tourism services , which stimulates the demand for them.

Keywords: tourism institutions, skill, tourism communication, tourism services, tourist demand

■ مقدمة البحث:

إنّ الاتصال بين البشر أحد أساسيات الحياة على الأرض، وتزداد أهمية التواصل بين أفراد المجتمع نظراً لدوره في تحقيق النجاحات العملية والاجتماعية، حيث تؤكد الدراسات أنّ النسبة الأكبر من نجاح الفرد، تعود لمدى تمكّنه من مهارات الاتصال المختلفة، والنسبة الباقية التي لا تتعدى 20 % تقوم على إتقان مهارات العمل، وانطلاقاً من ذلك يعتمد النجاح العملي على إتقان أساسيات ومهارات الاتصال، وذلك باستثمار كافة الإمكانيات المتاحة في الوسط الزمني والمكاني للحصول على أكبر قدر من مكاسب التواصل، وبناء العلاقات مع الآخرين بصورة صحيحة، وعلى أسس من الثقة والمصادقية، والمنفعة المتبادلة، ولاسيما في العمل السياحي، الذي يقوم بجوهره على العنصر البشري، ومهارات الاتصال من أهم المؤهلات الواجب توفرها في الموارد البشرية العاملة في ميدان السياحة، لأثرها الفعال في الارتقاء بجودة تقديم وكسب رضا العملاء وتعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للخدمة السياحية، وانطلاقاً من ذلك سيتم تسليط الضوء في بحثنا على أهمية استثمار وتطوير العنصر البشري في المؤسسات السياحية ، من خلال تبيان أهم مخرجات هذا الاستثمار وهي مهارات الاتصال السياحي الفعال وهي الاتصال اللفظي وغير اللفظي وأثرها في تنشيط الطلب السياحي، وغير ذلك من المعلومات الموثقة التي تساهم في جعل هذا البحث مدخلاً هاماً لعلم وفن الاتصال الفعال من الجانب النظري، وتحديد مستوى تطبيق العاملين في المؤسسات السياحية في مدينة حمص لهذه المهارات وقياس أثرها في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية من الجانب العملي، بهدف الوصول إلى نتائج حقيقية عن واقع الاهتمام بعنصر الاتصال الفعال مع العملاء ورصد أوجه القصور، ووضع أهم المقترحات التي يمكن من خلالها معالجة هذا القصور، بما

يساهم في تحفيز الطلب على الخدمات السياحية في مدينة حمص، وتعميق الميزة التنافسية لها في الأسواق السياحية المحلية والعالمية.

أولاً، مشكلة الدراسة:

على الرغم من أن الاتصال الفعال بين رأس المال البشري المتمثل بالعاملين في المؤسسات السياحية وبين عملائها من أهم مقومات نجاح صناعة السياحة، كما أنه يحدد الوضع التنافسي بين المقاصد والمؤسسات السياحية بعضها البعض وفقاً لدراسة أجراها معهد ستانفورد للأبحاث وجامعة هارفرد، أثبت من خلالها أن 85% من النجاح المهني يتوقف على إتقان مهارات التواصل الاجتماعية و 15% فقط تتعلق بإجادة المهارات التقنية حيث أن 80% من المسببات التي تُعيق التطور الوظيفي للعاملين هو افتقارهم للخبرة في أساليب الاتصال الفعال⁽¹⁾، وعلى الرغم من ذلك إلا أن اهتمام قطاع الخدمات السياحية في مدينة حمص بتنمية مهارات الاتصال للعاملين في مؤسساتها، لم يكن كافياً لتنشيط خدماتها السياحية، مما ينعكس سلباً على تحقيق ميزة تنافسية فعالة للمؤسسات السياحية في مدينة حمص في سوق العمل السياحي، وذلك بناءً على الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة، وانطلاقاً مما سبق تتمحور إشكالية البحث في التساؤل الآتي:

- هل يتقن العاملون في المؤسسات السياحية بمدينة حمص لمهارات الاتصال الفعال مع العملاء وما تأثير ذلك في مستوى الطلب على خدماتها السياحية؟

⁽¹⁾ Abd el Hamid , F. (2017). The Role Of Faculties Of Tourism and Hotel Management In Developing The Etiquette and Communication Skills For students Within The Educational Community . International Journal Of Hospitality Vol. (11),No. (3/2), P:88

ويتفرع عن الإشكالية الرئيسية التساؤلات الآتية:

- هل هناك ارتباط بين خبرة العاملين بمهارات الاتصال اللفظي وبين الارتقاء بمستوى جودة الخدمة السياحية و تعزيز الطلب عليها؟
- هل يساهم إتقان العاملين لمهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) في كسب رضا العملاء وجذبهم لشراء الخدمة ومردود ذلك على مستوى الطلب على الخدمات السياحية؟

ثانياً، أهمية الدراسة:

- تكمن **{الأهمية العلمية للدراسة}** من كونها تُسهم بالإغناء المعرفي حول أهمية رأس المال البشري في المؤسسات السياحية، والاستثمار في تطوير مهارات التواصل والاتصال لذلك العنصر الهام من خلال التدريب والتعليم السياحي، وتسهيل الضوء على أهم مهارات الاتصال السياحي الفعال، وتوضيح أثر تطويرها على تنشيط الخدمات السياحية، وخاصةً أنّ الأبحاث المتعلقة بمهارات التواصل والاتصال السياحي تحديداً غير مطروحة مسبقاً في ميدان الدراسات والأبحاث الجامعية في كليات السياحة في الجمهورية العربية السورية.
- تتمثل **{الأهمية العملية للدراسة}** في تقديم الدليل الميداني حول واقع الاهتمام بمهارات الاتصال الفعال لرأس المال البشري في المؤسسات السياحية لمدينة حمص، والخلاص إلى نتائج حقيقية وواقعية تشكل الركيزة الأساسية لتقديم مقترحات وتوصيات، تساهم في تأهيل العاملين وإعدادهم لمواجهة تحديات بيئة العمل خاصة في عصر التنافسية السائدة في السوق السياحي المحلي والعالمي، وذلك من أجل تحقيق رضا العملاء، وكسب ولائهم وبناء علاقات متينة عملياً معهم، وتعزيز الكلمة المنطوقة، مما يساهم في تنشيط ودعم الطلب على الخدمات السياحية.

ثالثاً، أهداف الدراسة:

- توضيح أهمية تطوير مهارات الاتصال الفعال للمورد البشري في المؤسسات السياحية بمدينة حمص ودورها في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية.

- تسليط الضوء على أهم قواعد الاتصال اللفظي الفعال ودوره في تعزيز التفاهم مع العملاء ومردود ذلك على مستوى تنشيط الخدمات السياحية.
- تبيان أساسيات الاتصال غير اللفظي الفعال ودوره في إعطاء صورة ذهنية إيجابية وانعكاس ذلك في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية.
- دراسة مستوى تطبيق العاملين لمهارات الاتصال السياحي الفعال مع العملاء وقياس أثره في تحقيق الميزة التنافسية للخدمات السياحية في مدينة حمص في سوق العمل السياحي.
- تسليط الضوء على أوجه القصور في مهارات الاتصال للعاملين في المؤسسات السياحية في مدينة حمص، ووضع أهم المقترحات التي يمكن من خلالها معالجة هذا القصور، بما يساهم في تحفيز الطلب على الخدمات السياحية.

رابعاً، متغيرات الدراسة:

■ المتغير المستقل:

. مهارات الاتصال الفعال المتمثلة في:

1. مهارات الاتصال اللفظي
2. مهارات الاتصال غير اللفظي " لغة الجسد "

■ المتغير التابع:

. تنشيط الطلب على الخدمات السياحية

خامساً، فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية في مدينة حمص"
ويتفرع عن هذه الفرضية فرضيتين فرعيتين هما:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال اللفظي للعاملين في المؤسسات السياحية وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية.

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال غير اللفظي " لغة الجسد" للعاملين في المؤسسات السياحية وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية.

سادساً، منهج البحث:

تتبع الدراسة المنهج الوصفي من خلال ما أُتيح من كتب ودراسات سابقة ومراجع لتغطية الجانب النظري ومن خلال

تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها استناداً لتوزيع استمارات الاستبيان على عينة البحث قيد الدراسة بالاعتماد

على برنامج **SPSS** في التحليل الإحصائي وذلك لتغطية الجانب العملي للدراسة.

سابعاً، مجتمع البحث:

▪ مكاتب السياحة والسفر والفنادق في مدينة حمص، (28 مكتب سياحة وسفر، فندق من تصنيف 5 نجوم، وفندق من تصنيف 4 نجوم وفندقان من تصنيف 3 نجوم) .

ثامناً، عينة الدراسة:

استمارة استبيان موجهة إلى عينة ميسرة من عملاء المؤسسات السياحية قيد الدراسة، البالغ عددهم 100 عميل من خلال التوزيع بشكل عشوائي مباشرةً والكترونياً عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي وموقع **Tripadvisor.com**.⁽¹⁾

تاسعاً: أدوات الدراسة:

▪ **للجانب العملي:** تم استخدام استمارات الاستبيان المصممة على نهج ليكرت الخماسي كوسيلة لجمع البيانات وتحليلها بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي **SPSS** بالإضافة إلى طريقة **المقابلة المباشرة** مع المعنيين بإدارة المؤسسات

⁽¹⁾ تعد شركة **Tripadvisor** (المدرجة في بورصة ناسداك تحت الرمز: TRIP) أكبر منصة إلكترونية للسفر في العالم، وتساعد 463 مليون مسافر في كل شهر لجعل جميع رحلاتهم أفضل الرحلات، يستخدم المسافرون حول العالم موقع **Tripadvisor** وتطبيقه لتصفح أكثر من 859 مليون تعليق ورأي حو 8,6 مليون مكان إقامة ومطعم وشركة طيران ورحلات بحرية، سواء كان الهدف التخطيط أم الاستفادة منه أثناء رحلاتهم، فإن المسافرين يلجؤون إلى **Tripadvisor** للمقارنة بين الأسعار المنخفضة للفنادق ورحلات الطيران والرحلات البحرية وإجراء الحجوزات.

<https://tripadvisor.mediaroom.com>

السياحية (عينة البحث قيد الدراسة) من أجل الحصول على معلومات تفصيلية بهدف الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية.

- **للجانب النظري:** تم جمع المعلومات المطلوبة من خلال المكتبات الإلكترونية للحصول على المراجع الأجنبية والعربية والأبحاث السابقة والتقارير العالمية والمقالات والدوريات بالإضافة إلى استخدام بعض الكتب من المكتبة الجامعية.

عاشراً، حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** المؤسسات السياحية المختارة كعينة للدراسة (الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص).
- **الحدود الزمانية:** بين شهري (نيسان وحزيران) لعام 2022م.

الحادي عشر، الدراسات السابقة:

- **دراسة (خميري، 2019) بعنوان: " تنمية الموارد البشرية السياحية كآلية لتطوير السياحة في الجزائر (دراسة حالة للوكالات السياحية بولاية ورقلة)"⁽¹⁾**

وقد تناولت هذه الدراسة علاقة المورد البشري المؤهل والمتخصص في السياحة بتحسين الخدمات في الوكالات السياحية وتهدف إلى إبراز دور عملية تنمية مهارات المورد البشري السياحي ودرجة تأثيرها على جعل الخدمات السياحية في الجزائر تحقق أكبر رضا وجذب للسياح الأجانب والمحليين نحو السياحة الوطنية، ومن أبرز نتائج الدراسة وجود تحسن في طرق تقديم الخدمات ترضي العملاء في حال الاعتماد على خريجين كليات السياحة والفنادق في تقديم الخدمات السياحية، إلا أنه في واقع الأمر أغلب عينة الدراسة لم تتلق تعليماً سياحياً متخصصاً من قبل.

⁽¹⁾ خميري، صفية . رسالة ماجستير في الحقوق والعلوم السياسية / تخصص: تنظيم سياسي وإداري . كلية الحقوق

▪ دراسة (محمود وآخرون، 2020) بعنوان: "إدارة موارد بيئة التدريب على مستوى أداء الطلاب ببعض المؤسسات التعليمية الفندقية والسياحية بالإسكندرية"⁽¹⁾

قامت الدراسة بتحليل تأثير مستوى إدارة بيئة التدريب على مستويات الأداء لدى طلاب المؤسسات التعليمية الفندقية والسياحية وذلك من خلال التعرف على بعض الخصائص الشخصية والاجتماعية والاقتصادية لأفراد العينة لقياس مستوى إدارة موارد البيئة التي يتم فيها تدريب الطلاب (أفراد العينة) و تحديد مستوى أداء الطلاب، وشملت عينة البحث 142 طالب وطالبة من طلاب مؤسسات التعليم الفني الفندقية والسياحية في مدينة الإسكندرية ، ومن أهم نتائج الدراسة ان انخفاض الخبرة التدريبية للطلاب جاءت في مقدمة الصعوبات التي تواجهها المؤسسات السياحية والفندقية عند تعيين خريجي المؤسسات التعليمية السياحية والفندقية وذلك بعد الوصول لنتيجة من خلال البحث الميداني تشير إلى عدم التوافق بين خبرات ومؤهلات الخريجين ومتطلبات سوق العمل السياحي.

▪ (Sayed Hassan, 2009) The Importance Of Soft Skills In Tourism Industry In MELAKA MALAYSIA⁽²⁾

الدراسة بعنوان: أهمية المهارات الذاتية (Soft Skills) في صناعة السياحة في ميلكا ماليزيا

تهدف هذه الدراسة الي معرفة أهم المهارات والسمات الشخصية التي يتصف بها العاملين في قطاع السياحة في مدينة ميلكا الواقعة في دولة ماليزيا وذلك تقييم نقاط القوة والضعف للعاملين بناء على نتائج البحث الميداني

(1) دسوقي، نجلاء عبدالسلام محمود و آخرون . جامعة الإسكندرية . مجلة الإسكندرية للتبادل العلمي . المجلد

(41) العدد (4) تشرين الأول . كانون الأول 2020م

(2) Sayed Hassan , S . Et al . (2009) . The Importance Of Soft Skills In Tourism Industry In MELAKA MALAYSIA . Journal Of Human Capital Development . Vol. (2) , No.(2) , July , December

الذي استهدف الموظفين في الخطوط الأمامية الذين هم على تعامل مباشر مع السياح،
حوالي 70 عامل، 29

من الذكور و 41 من الإناث، وذلك يساعد الهيئات السياحية المعنية في معالجة الجوانب
السلبية والنقص بمهارات

التواصل لدى العاملين في قطاع السياحة وهذا سيجقق ازدهار أكبر لصناعة السياحة في
ميلكا ويجعل منها منطقة جذب سياحي منافسة في السوق السياحي العالمي، وأهم
النتائج التي توصلت لها الدراسة ان معظم أفراد العينة كانوا يشعرون بالارتياح لتحديثهم
بلغة (البهاسا ملايو)⁽¹⁾، ويمكن لأقل من نصفهم التواصل باللغة الإنكليزية، وهذا ما
يشير إلى ضرورة تحسين مهارة إتقان اللغات الأجنبية للعاملين للقدرة على التواصل مع
السياح من مختلف الجنسيات التي تزور ميلكا، كما تلعب مهارات التواصل الشخصية
للعاملين في الخطوط الأمامية دوراً هاماً في بناء علاقات إيجابية مع السياح المحليين
والأجانب وجذبهم لتكرار الزيارة مرة أخرى كما ان مهارات التواصل ضرورية لخلق جو
عمل إيجابي وتقوية الروابط بين العاملين في الخطوط الأمامية في المجال السياحي في
ميلكا.

(1) اللغة الملايوية هي لغة أسترونيسية يتحدث بها الملايويون الذين يعيشون في شبه جزيرة ملايو، وجنوب تايلاند
، والفلبين ، وسنغافورة، وشرق سومطرة، ورياو، وبعض الأجزاء الساحلية في بورنيو، اللغة الملايوية هي اللغة
الرسمية لكل من ماليزيا ، و بروناي ، وسنغافورة ، وتستخدم أيضاً للأعمال في تيمور الشرقية.

- (Abd el Hamid 2017). **The Role Of Faculties Of Tourism and Hotel Management In Developing The Etiquette and Communication Skills For students Within The Educational Community⁽¹⁾** .

الدراسة بعنوان: دور كليات السياحة وإدارة الفنادق في تنمية مهارات الاتصال والإتيكيت للطلاب داخل المجتمع التعليمي.

هدفت هذه الدراسة إلى تأكيد أهمية دور الكادر التعليمي في أقسام الدراسات السياحية بكليات السياحة والفنادق في تنمية مؤهلات الطلاب وبناء قدراتهم الذاتية داخل المجتمع التعليمي تمهيداً لدخولهم في سوق العمل السياحي، وأهم المهارات التي ارتكزت عليها الدراسة هي الأدبيات السلوكية (قواعد الإتيكيت والبروتوكول السياحي) ومهارات الاتصال الشخصي الفعال للطلاب، وأكدت على ضرورة صقل هذه المهارات ليس فقط من خلال المواد العلمية المقررة في الكليات ولكن أيضاً عن طريق التدريب والتطبيق العملي للمعلومات النظرية بواسطة دورات تدريبية في الشركات السياحية بالتعاون مع كليات السياحة والفنادق وأظهرت النتائج وجود اتفاق بين الدراسات الميدانية (استبيانات ومقابلات) على أهمية تعلم مهارات الاتصال والإتيكيت في جميع أقسام الدراسات السياحية بكليات السياحة وإدارة الفنادق، بالإضافة إلى ضرورة القيام بأنشطة تدريبية عملية داخل المجتمع التعليمي.

⁽¹⁾ Abd el Hamid , F. (2017). The Role Of Faculties Of Tourism and Hotel Management In Developing The Etiquette and Communication Skills For students Within The Educational Community. International Journal Of Hospitality Vol. (11),No. (3/2)

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

أوجه التشابه:

- تناول التعليم والتدريب السياحي في تأهيل المورد البشري بما يتلاءم مع متطلبات العمل السياحي.
- تسليط الضوء على دور المهارات والمؤهلات للعمالمة المتخصصة سياحياً في كسب رضا العملاء وتنشيط الطلب السياحي.

أوجه الاختلاف:

- الدراسة الحالية تفردت في البحث حول عدة أنواع من مهارات الاتصال السياحي للعاملين في المؤسسات السياحية (الاتصال اللفظي وغير اللفظي، إتقان اللغات الأجنبية، التواصل عبر الثقافات، إدارة علاقات العملاء) وأثر تطويرها في تنشيط الخدمات السياحية، بينما تناولت الدراسات العربية السابقة تنمية المهارات الفنية والشخصية بالعموم للموارد البشرية السياحية، والدراسات الأجنبية ركزت على مهارة معينة بحد ذاتها ودورها في دعم الحركة السياحية.
- تختلف الدراسة الحالية في الإطار الزمني والمكاني والبنية البحثية عن الدراسات السابقة حيث إنها استخدمت المنهج الوصفي لدراسة أثر فاعلية مهارات التواصل والاتصال لرأس المال البشري في المؤسسات السياحية على تنشيط الخدمات السياحية في مدينة حمص وذلك خلال الفترة الزمنية من شهر نيسان إلى شهر حزيران عام 2022م.

"الإطار النظري للبحث"

المبحث الأول: مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية

أولاً، المؤسسات السياحية:

المؤسسة بصفة عامة هي وحدة إنتاجية سواء كان الإنتاج مادياً أم معنوياً ، كمثل المؤسسات السياحية التي تقوم بتوفير خدمات سياحية سواء لمجموعات أم أفراد داخل حدود البلد الذي توجد فيه أو خارجه مثل : تنظيم الرحلات السياحية ، خدمات الإقامة ،

النقل ، زيارات للمواقع الأثرية و غير ذلك من الخدمات التي تتعلق بمطالب و حاجات السائحين⁽¹⁾ ، و تحتل المؤسسات السياحية على اختلاف أنواعها كالشركات السياحية ، و وكالات السفر ، والفنادق، وغيرها أهمية كبيرة في الدور التنشيطي للدولة من خلال التعرف على رغبات السائحين و اتجاهاتهم عن الخدمات التي يرغبونها في الدولة محل الزيارة ، حيث يقع على عاتق المؤسسات السياحية الموجودة في الدولة سواء كانت رسمية أو شبه رسمية أو خاصة عبئ كبير في تحمل مسؤولية استقطاب و جذب السياح من مختلف دول العالم إلى مقصد سياحي معين دون غيره من المقاصد السياحية ، لذلك فالمهمة الرئيسية لهذه المؤسسات تستهدف في المقام الأول إيجاد الرغبة لدى السائحين المستهدفين من الأسواق المحلية أو العالمية لزيارة المقاصد السياحية للبلد والاستمتاع بكل مقوماته و خدماته⁽²⁾ ، واستناداً لما سبق ذكره، يمكننا القول بأن المؤسسات السياحية هي كل منظمة تمتثل العمل القائم على تقديم كافة الخدمات السياحية للزوار سواء كانت خدمات ملموسة أم غير ملموسة، بغرض تحقيق رغباتهم وتلبية احتياجاتهم المختلفة.

ثانياً، أنواع المؤسسات السياحية:

تُصنّف المؤسسات السياحية تبعاً للخدمات المُختصة بتقديمها إلى:

1. **شركات السياحة والسفر:** هي كل مؤسسة تمارس بصفة دائمة نشاطاً سياحياً يتمثل في بيع مباشر أو غير مباشر لرحلات وإقامات فردية أو جماعية وكل أنواع الخدمات المرتبطة بها.

(1) سلطان ، نادية .ديدي ، فاطمة زهرة . واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات السياحية .رسالة ماجستير في

الاتصال السياحي . جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم (الجزائر) . 2016 م . ص 63 .

(2) قواسمية ، مولود . دور التدريب السياحي في تحسين أداء المؤسسات السياحية .رسالة ماجستير في التسويق

الفندقي و السياحي . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية . جامعة قالمة (الجزائر) . 2020م . ص 19 .

2. الفنادق: الفندق هو مؤسسة أو مبنى أو منشأة، أو بيت كبير يحصل فيه النزول أو العمل على جميع الخدمات التي بإمكانه الحصول عليها في منزله، ولكن مقابل أجر مادي متفق عليه مسبقاً⁽¹⁾.

3. المطاعم السياحية: هي مرافق سياحية حسب تعليمات الدولة ويُقدّم من خلالها خدمات الطعام والشراب للضيوف خارج مكان سكنهم لأسباب عديدة تتعلق بالراحة أو العمل أو إقامة الحفلات والمناسبات مقابل عائد مادي معين

4. شركات النقل السياحي: النقل هو العمود الفقري لصناعة السياحة، فهو يوفر الصلة بين مكان المنشأ للسياح

والمقصد السياحي ويعتبر ضمان كفاءة النقل وسلامته أحد أهم الاعتبارات، لاسيما بالنسبة للسياحة الدولية و توجد علاقة قوية و مباشرة بين تقديم خدمات النقل والتنمية السياحية، وترتبط السياحة و النقل ارتباطاً وثيقاً فإن زيادة معدل حجم الحركة السياحية، يؤدي إلى ارتفاع الحاجة للنقل وخدماته، فهي بذلك تحقق المنفعة المادية للنشاط

السياحي و المنفعة المعنوية للسياح، و لا تعتبر عملية اختيار نوع معين من وسائل النقل عملية ثابتة أو عشوائية، حيث أنها تتأثر بعدة عوامل كالسرعة و طول الرحلة(الوقت) والتكلفة ومدى توفير وسيلة النقل لسبل الراحة و كفاءة الوسائط البديلة و غيرها من الاعتبارات التي تهّم السائحين⁽²⁾،

ثالثاً، الموارد البشرية في المجال السياحي:

هي رأس المال البشري، القوى العاملة في القطاع السياحي، وقد عرّفه الخبراء على أنه " القدرات المُنتجة من قبل

العنصر البشري، والتي يُعبّر عنها بالمهارات والجوانب المعرفية، التي يتم الحصول عليها مقابل تكلفة ما، فضلاً

(1) شمتو ، سمير خليل . الإدارة الفندقية بين النظرية و التطبيق . إصدار مركز كربلاء للدراسات و البحوث . كربلاء (العراق) . ط1 . 2016 م . ص 68 .

(2) عبدالله ، رهنج طاهر . مجيد ، بزار نصر الدين . أحمد ، يونس علي . دور النقل الجوي في تنمية النشاط السياحي في محافظة السليمانية للمدة (2005 . 2018 م) دراسة تحليلية . المجلة العلمية لجامعة جيهان .

السليمانية (العراق) . المجلد(3) العدد(1) . حزيران 2019 م . ص 243

عن إمكانية تقدير قيمتها في سوق العمل السياحي" ويبرز هذا التعريف الجوانب الأساسية التالية:

. تمثل كل من المهارات والمعارف رأس مال وذلك بسبب تعظيمها للإنتاجية داخل الشركات السياحية، ويقصد بذلك أنّ العاملين يمثلون قيمة مضافة من خلال ما يقدمونه من خدمات للشركة

. رأس المال البشري هو نتيجة إعداد استثماري منظم بواسطة الشركة سواء من خلال الحصول على العاملين من سوق العمل أو من خلال التطوير الداخلي بالشركة، ويتم هذا الإنفاق الاستثماري عن طريق إدارة الموارد البشرية.

. لرأس المال البشري قيمة في سوق العمل السياحي، بسبب قيمته المرتفعة وأهميته بالنسبة لشركات السياحة⁽¹⁾، وهكذا نجد أن رأس المال البشري في مجال السياحة هو " مجموعة المعارف، القدرات، المهارات، الخبرات الإبداع، و الابتكار التي تتواجد في الفرد سواء المتراكمة أو المكتسبة، والتي تُستخدم لتحقيق أهداف شركات السياحة على أكمل وجه، و كسب عملاء دائمين، ومن ثم تحقيق ميزة تنافسية مستدامة"⁽²⁾.

رابعاً، مفهوم المهارة:

تعرف المهارة بأنها " قدرة المتعلم على تنفيذ أمر ما بدرجة إنقار مقبولة أي أن تؤدي تلك المهارة على وفق المستوى التعليمي للمتعلّم"⁽³⁾، وتُعرف أيضاً بأنها " القدرة على أداء عمل معين بفهم وسرعة ودقة وجودة وكفاءة"⁽⁴⁾، وذكر الاختصاصيين بأن المهارة استعداد فطري ينمو بالتعلم، وبصقل بالتدريب والممارسة، بحيث يصبح الفرد الذي يتمتع

(1) مخلوف، أحمد. الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية و دورها في تطوير منظمات الأعمال. بحث في جامعة الجزائر. 2009م. ص 11، 12

(2) حسن، بسام سمير. أهمية الاستثمار البشري في شركات السياحة في ضوء اقتصاد المعرفة. رسالة ماجستير في الدراسات السياحية. كلية السياحة والفنادق. الجامعة المنوفية (مصر). 2012م. ص 21.

(3) البرلسي، سماح محمد ناجي. تصميم برنامج إثرائي قائم على المعامل الافتراضية لتنمية مهارات تكوين الدوائر الالكترونية لطلاب المدرسة الثانوية الصناعية. جامعة عين شمس. القاهرة (مصر). مجلة دراسات في

التعليم الجامعي. المقالة (7) المجلد (43) العدد (2) (20. 21 نيسان) 2019م. ص 200

(4) التميميم، رافد صباح. يعقوب، بلال إبراهيم. المهارات اللغوية ودورها في التواصل اللغوي. كلية الآداب

(الجامعة العراقية). العراق. مجلة مداد الآداب. العدد (11) 2015م. ص 269

بالمهارة قادراً على الأداء السليم⁽¹⁾، والمهارة هي " القدرة على استخدام المعرفة، في تحقيق هدف معين بدقة، وسهولة، وسرعة، وسلامة، وأمان، حيث إن المهارة لا تكتب لفظياً، بل تظهر أثناء العمل والممارسة، وأداء المسؤوليات المكلف بها الفرد"⁽²⁾.
ونستخلص مما سبق بأن المهارة هي " إنجاز أي مهمة، بناءً على معرفة، بسهولة، ويسر، ودقة، وسرعة في

التنفيذ.

خامساً، مفهوم الاتصال السياحي:

ويعدّ الاتصال السياحي نوع من أهم أنواع الاتصال، ويعتبر من المصطلحات الجديدة لدى الباحثين العرب، وإن كان منهم من تناول بعض فنون الاتصال السياحي مثل، الإعلام السياحي، الدعاية السياحية، العلاقات العامة السياحية، ومن أكثر تعاريف الاتصال السياحي تداولاً هي "إنه تلك العملية الهادفة لنقل وتبادل المعلومات والأفكار والحقائق السياحية، بين طرفي عملية الاتصال باستخدام وسائل معينة، ورموز محددة، خلال إطار يجمع بينهما، بغرض تحقيق التفاعل والتفاهم المتبادل، لزيادة الوعي السياحي من ناحية، والمساهمة في تدفق السائحين، وزيادة نسب الإشغالات الفندقية، وتحقيق الانتعاش السياحي من ناحية أخرى"⁽³⁾، وهناك تعريف آخر للاتصال السياحي يقول بأنه " استخدام وسائل الاتصال والإعلام، في الصناعة السياحة، من أجل التعريف والترويج للمنتجات السياحية، وضمان بيعها من خلال تقنيات البيع والتجارة"، ومن نظرة اتصالية فإن المرسل هو مصدر الاتصال، والمستقبل هو الذي يتلقى الرسالة السياحية،

(1) سعد الدين ، هدى بسام . المهارات الحياتية المتضمنة في مقرر التكنولوجيا للصف العاشر ومدى اكتساب الطلبة لها . رسالة ماجستير في التربية / تخصص: مناهج وطرق تدريس . كلية التربية (الجامعة الإسلامية . غزة) . فلسطين . 2007م . ص12

(2) الحجار ، وفاء خليل . المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظة غزة . رسالة ماجستير في الصحة النفسية والمجتمعية . كلية التربية (الجامعة الإسلامية . غزة) . فلسطين . 2015م . ص

(3) بن عامر ، إيمان . دور العلاقات العامة في تنشيط السياحة الداخلية . رسالة ماجستير في الاتصال و العلاقات العامة . كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية (جامعة د. مولاي الطاهر) . الجزائر . 2017م . ص 33 ،

التي تكمن غالباً في المنتجات السياحية، التي تقدمها الدول المرسل والمستقبل في آن واحد، أما مرسل الاتصال السياحي فيعد هو المستقبل في السياحة ومستقبل لنشاط الاتصال السياحي يعد هو المرسل في السياحة، ويقاس نجاح الاتصال السياحي بمدى قدرته على تحقيق التفاهم والتقارب بين الشعوب، انطلاقاً من طبيعة السياحة كظاهرة عالمية، وحضارية، ودورها كأهم وسائل الاتصال الثقافي بين الأمم والشعوب.⁽¹⁾

وبناءً على ما سبق ذكره، نصل إلى أن هناك نقاط تماس كثيرة بين الاتصال والسياحة، فكلاهما مصدره الإنسان

ويرجعان إليه، ثم إنّ الاتصال يُستثمر في الترويج للسياحة، والسياحة بدورها تضمّ في طياتها عمليات اتصالية

كثيرة، أشهرها على الإطلاق الاتصال الشخصي المباشر وغير المباشر، الذي يعتمد في نجاحه على مهارات

التواصل والاتصال، التي يستخدمها العنصر البشري الذي هو جوهر العمل السياحي، في معاملاته مع السياح،

ويهدف من خلال ذلك، إلى خلق نوع من الاستجابة لديهم، اتجاه أهداف المنشأة أو الدولة، حتى تتحقق هذه

الغايات، بأفضل الوسائل الممكنة وأقل التكاليف المتوقعة.

سادساً، عناصر العملية الاتصالية:

إنّ إيصال رسالتنا للآخرين، يعتبر مطلباً للنمو والتطور وتحقيق الأهداف، ولكي يتحقق هذا لا بدّ أن نحدد أولاً ماهي رسالتنا، ومن هم المستهدفون، وكيف سيتمّ استقبالها، وتحديد الأداة الأمثل للاتصال، كذلك لا بدّ أن نضع في اعتبارنا الظروف المحيطة بهذا الاتصال، وكل ما سبق ذكره يقودنا للتعرف على العناصر الأساسية لدائرة الاتصال:

1، المرسل (Sender): وهو المتكلّم أو المتحدث أو الكاتب أو القائم بالاتصال، وهو الشخص الذي يبدأ عملية

(1) علل ، عبد القادر . أهمية الاتصال في تطوير السياحة الدينية . جامعة عمار ثلجي الاغواط . مجلة العلوم

الإنسانية و الحضارة . الجزائر . العدد(2) حزيران 2019م . ص 50

الاتصال بصياغة أفكاره في رموز وكلمات تعبر عن المعنى الذي يقصده، وهو الطرف الأول في عملية الاتصال، لأنه مُبَدِّع الرسالة والقائم ببثها للمستقبل، فضلاً عن أنه المسؤول عن صياغة الرسالة، وانتقاء قناة الاتصال الملائمة لغرضه منها، وتوظيف التقنيات القادرة على الإسهام معه في تحفيز المستقبل نحو التفاعل مع هذه الرسالة⁽¹⁾.

2، الرسالة (Message): وهي الخطاب العقلي التي يتيح التعبير عن الأفكار والمعاني المرغوب إيصالها للطرف

الآخر، والرسالة هي محور عملية الاتصال والتي من أجلها يتم التواصل بين المرسل والمستقبل، والرسالة ممكن أن تكون عبارة عن معلومات متوفرة في مجال معين لدى شخص معين ويريد أن يفيد بها فئة من الناس، أو قد تكون خبرات في عمل أو وظيفة أو مشاعر وأحاسيس.

3، الوسيلة (channel): هي الأداة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل (طرفي الاتصال) التي يتم من خلالها نقل

الرسالة سواء كانت شفوية أو كتابية أو إلكترونية أثناء عملية الاتصال⁽²⁾

4، المستقبل (Receiver): المتلقي أو المرسل إليه أو السامع، هو الذي يستقبل الرسالة ويقوم بتفسير الرموز وإدراك

المعاني، في إطار العمليات العقلية التي يقوم بها خلال عملية الاتصال، ويصبح المستقبل مرسلاً حين يستجيب للرسالة ويتفاعل معها، أي أن المرسل يصبح مستقبلاً

(1) كسيرة ، مريم . قرواز ، نبيلة . الاتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة . رسالة ماجستير في علوم التسيير / تخصص: إدارة أعمال . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير (جامعة أكلي محند أولحاج . البويرة) . الجزائر . 2019م . ص 6

(2) الواعر، سعاد . زحاف ، كنزة . واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية . رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال / تخصص: علاقات عامة . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي) . الجزائر . 2016م . ص 48

والمستقبل يصبح مرسلًا، من خلال علاقة تبادلية مستمرة، والحقيقة أنّ الاتصال يصبح ناجحاً حين يدرك المرسل والمستقبل نفس المعنى للمعلومات⁽¹⁾.

: المعلومات المرتدة (feedback) : وتعكس ردّة فعل المُستقبل، واستجابته أو عدم استجابته للرسالة ، لذلك فاتجاه

التغذية المرتدة دائماً يكون في عكس الاتجاه المرسل منه الرسالة ، وقد سميت بهذا الاسم لأنها ترد من المستقبل للمرسل لتغذيته بالمعلومات التي تجعله قادراً على الاستمرار في عملية الاتصال ، وإن كانت الرسائل لفظية وغير لفظية معاً، فمن المحتمل أن تكون المعلومات المرتدة مشابهة لها ، والمعلومات المرتدة غير اللفظية لا تتم إلا إذا كان الاتصال مباشر وجهاً لوجه، حيث تتضمن الملاحظة والنظر وتبادل المشاعر والأحاسيس⁽²⁾.

6،7: بيئة الاتصال (Communication Environment): وهي المناخ المادي، والمعنوي، والنفسي، والاجتماعي،

الذي تتم فيه عملية الاتصال، وقد يكون هذا المناخ ملائم ومناسب على نحو يساعد على العمل وإتمام عملية الاتصال وبلوغ الهدف، وأيضاً قد تتضمن تشويش، ومشتتات تعيق وتؤثر سلباً، على فعالية الاتصال⁽³⁾.

وكل هذه العناصر السابقة تكمل عملية الاتصال، فكل عنصر أهميته وأهدافه، وأي غياب لأحد هذه العناصر

يحدث خلل في عملية الاتصال، وأي أخطاء ترتكب من قبل المرسل أو المستقبل، قد تؤدي إلى عدم تحقيق

(1) بومالي ، أمينة . أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيا الحديثة في الجزائر . رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال / تخصص: اتصال الأزمات . كلية العلوم السياسية و الإعلام (جامعة الجزائر.3) . الجزائر . 2010م . ص 28 (بتصرف)

(2) زروال ، ربيع . العملية الاتصالية داخل المؤسسة الجزائرية . رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (جامعة المسيلة) . الجزائر. 2014م . ص 37 (بتصرف)

(3) مغريش ، أميرة . الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي . رسالة ماجستير في علم الاجتماع . / تخصص: تنظيم وعمل . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (جامعة محمد الصديق بن يحي . جيجل) . الجزائر . 2015م .

الأهداف المرجوة من الاتصال.

ثالثاً، المهارات الأساسية للاتصال السياحي الفعال:

. مهارات الاتصال اللفظي:

1. **مهارة التحدث:** أو مهارة الكلام وهي "مهارة اتصال لغوية، يُقصد بها القدرة على نطق

الكلمات وإصدار الأصوات

بهدف التعبير الشفهي عن الآراء والأفكار والمشاعر"⁽¹⁾، وهي الطريقة المثلى للتواصل والتفاهم المتبادل مع الآخر باستخدام اللغة، ويتطلب ذلك من المتحدث صياغة أفكاره، والتعبير عن آرائه بأسلوب صحيح في الشكل والمضمون⁽²⁾، من خلال استخدام لغة بسيطة، بمفردات مألوفة، ومفهومة، والتحدث بجمل تامة، واستخدام الأساليب

اللغوية المختلفة في إيصال مضمون الرسالة، وإخراج الحروف من مخارجها الصحيحة، ومراعاة الضبط اللغوي

الصحيح، للعبارات والجمل المستخدمة، والتعبير عن المشاعر، والوجدان في بدء الكلام

واستهلاله وإنهائه نهاية

طبيعية تدريجية⁽³⁾

2. **مهارة الإصغاء:** إن استعمال طرفي الاتصال لمهارات التواصل الفعال، خلال عملية

التفاعل الاجتماعي فيما

بينهم، يؤدي إلى الانسجام والتجاوب، والوصول إلى الاتفاق المؤدي إلى تحقيق الغايات المنشودة لكلا الطرفين، ولعلّ من أهمّها مهارة الإصغاء الجيد، التي تعني الاستماع باهتمام وتركيز ويتجلّى ذلك من خلال ملامح الوجه، ولغة الجسد، والرسائل الإيجابية

(1) رازيمونا ، نيا . استراتيجية تعليم مهارة الكلام في ضوء المدخل الاتصالي بمعهد اللغة والدراسات الإسلامية

باميكاسان مادورا . رسالة ماجستير في اللغة العربية . كلية الدراسات العليا / قسم: تعليم اللغة العربية (جامعة

مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية . مالانج) . إندونيسيا . 2019م . ص 34

(2) بن رواق ، صفية . العايب ، نور الهدى . مهارة الحديث وأثرها في الاكتساب اللغوي . رسالة ماجستير في اللغة

والأدب العربي . كلية الآداب واللغات (جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي) . الجزائر . 2018م . ص 17

(3) الأسود ، عبد الغفور . البصيص ، حاتم . درجة تمكّن طلبة الصف في جامعة البعث من مهارات التواصل

اللفظي وغير اللفظي اللازمة لتدريس الكتب المطورة جامعة اليرموك . إريد (الأردن) . المجلة الأردنية في العلوم

التربوية . المجلد (16) العدد (4) 2020م . ص 442

التي يبعثها المنصت للمتكلم، ولقد ذكر المختصين بعلم الاتصال تعريفات كثيرة منها " هو فن أداته الأذن الواعية، ومستودعه العقل والقلب" وقيل إنه "هو القدرة على الانتباه، وحسن الإصغاء، والإحاطة التامة بما يسمع"⁽¹⁾

3. مهارة القراءة: لقد تطور مفهوم القراءة عبر التاريخ، فقد كان محصوراً في دائرة ضيقة، حدودها الإدراك البصري

للمرموز المكتوبة، وتعريفها والنطق بها، وكان القارئ الجيد هو سليم الأداء، ثم تغير هذا الموضوع نتيجة البحوث والدراسات، فأصبحت مهارة القراءة عملية فكرية عقلية ترمي إلى الفهم، أي ترجمة الرموز المقروءة، واستخدام ما يفهمه القارئ في تفاعلاته الاجتماعية، وتُعرّف مهارة القراءة بأنها "عملية عقلية تتكون من عدد من المراحل وهي، التمثيل" ويقصد به تمثيل البيانات البصرية"، والتعرف" وهو معرفة الأحرف والكلمات، ومن ثم الفهم "أي ربط المفردات المقروءة بالمعنى الكلي"، ثم الاستيعاب "ربط المعلومات المقروءة بالمخزون المعرفي"، ثم الاستبعاد "وهو تخزين المعلومات في الذاكرة بفاعلية وكفاية الاستدعاء"، ومن ثم ذكر المعلومات واستثمارها في التواصل الفعال مع الذات ومع الآخرين بالتفكير السليم⁽²⁾.

4. مهارة الكتابة: تعتبر مهارة الكتابة فن لغوي، فهي وسيلة من وسائل الاتصال الإنسانية، من خلالها ينقل الكاتب

انفعالاته، ومشاعره، وأفكاره، ويقضي حاجاته وغاياته، فالكتابة تعتبر من مفاخر العقل الإنساني، وكثيراً ما يكون الخطأ في الرسم الكتابي سبباً في قلب المعنى، وعدم وضوح الأفكار، ومن ثم تعتبر الكتابة الصحيحة عملية مهمة، وضرورة اجتماعية للتعبير عن الأفكار، والوقوف على أفكار الغير، لذلك فإن مهارة الاتصال الكتابي هي إحدى

(1) بوقفة، عبد الباسط. استراتيجيات الإنصات الفعال في الأسرة وعلاقتها بسلوك اتخاذ القرار لدى الأبناء. رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية / تخصص: علم النفس العيادي. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (جامعة قاصدي مرباح. ورقلة). الجزائر. 2013م. ص 12

(2) عبد الجواد، منتهى يحيى. أثر استخدام الألعاب التعليمية في تنمية مهارة القراءة الجهرية لدى طلبة الصف الثاني الأساسي في لواء القويسمة. رسالة ماجستير في التربية / تخصص: المناهج وطرق التدريس (جامعة الشرق الأوسط). عمان (الأردن). 2020م. ص 12

المهارات الإيجابية والإبداعية، تبدأ مراحلها الدنيا برسم الحروف، والكلمات، والجمل، وتنتهي بالتعبير الحر الخلاق⁽¹⁾، ولقد وردت تعاريف لغوية كثيرة حول مصطلح الكتابة في معاجم متنوعة، منها ما هو لغوي ومنها ما هو اصطلاحى، وتعريفها لغةً حسب ما جاء في لسان العرب في مادة "كتب" " كتب الكتاب: معروف والجمع كُتِبَ وكتب الشيء يكتبه كتباً وكتاباً وكتابة، وكتبه: خطّه"⁽²⁾، وتعرف اصطلاحاً بأنها "أداء لغوي، جوهره معلومات

وأفكار، ومشاعر، وظاهره حروف مرسومة، وعلامات محددة، وكلاهما الجوهر والمظهر، منظم ومُحكّم، بهدف تنظيم الاتصال وتجويد التعبير"⁽³⁾.

. مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد): تستخدم لغة الجسد، إما بشكل عفوي غير مقصود، أو بشكل مدروس

وهادف، ومعرفة مجالات استخدامها تؤكد أهميتها في الحياة العملية، فالأفعال تتكلم أكثر من الكلمات، حيث أثبت الباحثون أن أولئك الذين يستطيعون قراءة لغة الجسد وتفسيرها بطريقة فعالة، ويستطيعون تدبر كيفية فهم الآخرين لهم، سيتمتعون بنجاح أكبر في الحياة، أكثر من أولئك اللذين تنقصهم تلك المهارة، لأن التواصل اللفظي يمثل نسبة صغيرة فقط من تحقيق التواصل الفعال مع العملاء، والنسبة الأكبر تتعلق بإتقان مهارات التواصل غير اللفظي وممارستها، انطلاقاً من دورها الأساسي في جذب الآخرين والتأثير

(1) الرشيد ، عبد . تعليم مهارة الكتابة مركز ترقية اللغة . الجامعة الإسلامية الحكومية . جمبر (إندونيسيا) . مجلة

العربي . المجلد(2) العدد(2) 2018م . ص 135

(2) علواني ، زينة . مهارات الكتابة (الخط والإملاء في الطور الابتدائي) . رسالة ماجستير في اللغة والأدب العربي

/ تخصص: علوم اللغة العربية . كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية (جامعة العربي بن مهيدي . أم

البواقي) . الجزائر . 2012م . ص 14

(3) أبو جاموس ، عبدالكريم . يوسف ، عفاف . أثر برنامج تعليمي في الكتابة لتحسين مهارات التأليف لدى

طالبات الصف الثامن الأساسي في منطقة إربد الأولى . جامعة النجاح الوطنية . نابلس (فلسطين) . مجلة النجاح

للعلوم الإنسانية . المجلد (28) العدد (5) 2014م . ص 3

بقراراتهم، وكسب ولائهم⁽¹⁾، ومن أهم أشكال التواصل عبر لغة الجسد أو ما تسمى بمهارات لاتصال الغير للفظي هي كالآتي:

1. السلوك الحركي (وضعية الجسد وإيماءاته): تُعرف وضعية الجسد بأنها وضعية واتجاه محدد لأجزاء

الجسم، كانحناء الجزء العلوي من الجسد للأمام أو الخلف، وحركات اليدين وإيماءات الرأس، والوقوف أو الجلوس

أثناء الكلام، فوضعية الجسد حركات مستمرة ومتواصلة للجسد، تعكس شخصية الأفراد وحالتهم العاطفية، ولابد من

التأكيد على دور وضعية الجسد، في التأثير على الانطباع المكوّن أثناء التفاعلات الاجتماعية، فمثلاً تأرجح القدم

أثناء الاتصال يترك انطباعاً سلبياً، بينما الوقوف باحترام وبقامة منتصبه توحى إلى قوة الثقة بالنفس والانفتاح على

الآخرين⁽²⁾، وهكذا فإن لوضعية الجسد دور مهم في استمرار عملية الاتصال بين الأشخاص أو عرقلتها، ولا يمكن

عزل وضعية الجسد أو فصلها عن الكلام، حيث يجب أن يكون هناك تطابقاً بين الكلام المنطوق والحالة العاطفية

والعقلية للمتحدث، فعندما تكون وضعية الجسد متوافقة مع الكلام المنطوق، تظهر مصداقية المتحدث، وتساهم في

تكوين صورة إيجابية لدى العملاء، فقد تشير وضعية الجسد بإيماءات وحركات إيجابية ومدروسة، إلى اهتمام

وإصغاء الموظف ودرجة حماسه واندفاعه لتلبية رغباتهم وحاجاتهم⁽¹⁾.

(1) ندى، يحيى محمد - دويكات، فخري مصطفى - درجة توافر مهارات التواصل بلغة الجسد لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية في شمال الضفة الغربية من وجهة نظرهم - جامعة فلسطين التقنية خضوري - طولكرم (فلسطين) - مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث - المجلد (4) العدد (2) 2016م - ص 2

(2) Mandal, F. (2014). *Nonverbal communication in Human*, Journal of Human Behavior in the social Environment. Vol (24), No (4). P: 418

2. التعبير الوجهي والتواصل البصري: وهو التواصل مع الآخرين عبر الإشارات

الوجهية، ونظرات العيون وهذه

الإشارات توضح ما يحتاجه الفرد، وتساعد في توضيح ما يقوله ويطلق عليها عادةً مُسمّى (اللغة الصامتة)،

وتعبير الوجه يدل على استجابة انفعالية، وللوجه تعبيرات مختلفة حسب الظروف التي يمر بها الإنسان، وتعدّ

تعبيرات الوجه عالمية، بمعنى أنها لا تختلف باختلاف المكان أو الزمان، والوجه له انفعالات تتمثل في السعادة

القلق، الدهشة، الغضب وغيرها، وعلى سبيل المثال فإن رفع الحواجب قليلاً مع رسم ابتسامة خفيفة توحى للطرف

الآخر بالودّ والثقة، ولن ننسى العيون التي هي الجزء الأهم من لغة تعابير الوجه، حيث يقال أن العيون هي مرآة

الروح لذلك فهي تكشف الكثير مما يفكر أو يشعر الشخص به، لذلك تعد عملية التقاء العيون أمراً أساسياً للاتصال

والتفاهم بين الأشخاص، فهي أول إشارة تفتح الطريق للتواصل مع الآخرين⁽²⁾، وهكذا يتبين بأن التفاعل بين تعابير

الوجه وإيماءات الجسد بشكل طبيعي يساهم في نقل الحالة العاطفية والنفسية لأي طرف من أطراف الاتصال،

حيث اعتبر داروين أن هذا التفاعل، جزءاً هاماً من كلّ متكامل، ألا وهو الاتصال غير اللفظي بكلّيته (لغة الجسد)،

(1) زيد، مراد - الاتصال غير اللفظي للأستاذ الجامعي وعلاقته بدافعية التعلم لدى الطالب الجامعي - رسالة ماجستير في علوم التربية / تخصص: إرشاد وتوجيه - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية (جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي) - الجزائر - 2018م - ص 41

(2) عبدالله، كريمة ربيع - فعالية استخدام طرق التواصل المعزز و البديل (ACC) في تنمية بعض مهارات التواصل اللغوي لدى الأطفال ضعاف السمع - كلية التربية (جامعة الإسكندرية) - مجلة الطفولة والتربية - العدد(40) الجزء (5) السنة (11) أكتوبر (تشرين الأول) 2019م - ص 523

والاتصال اللفظي الشفوي المباشر القائم بين طرفي العملية الاتصالية، والمؤدي إلى الانسجام الفكري والنفسي الذي هو غاية التواصل الفعال⁽¹⁾، ولذلك نؤكد على أن الوقوف أو الجلوس أثناء الكلام، بالشكل المناسب، يدل على الاهتمام بالمتلقي، فالإقبال بالوجه المبتسم، واعتدال القامة، والاستخدام السليم لملامح الوجه والإيماءات الجسدية، ومواجهة المستمعين من المكان المناسب، تعدّ خصائصاً حميدة من الضرورة مراعاتها خلال التفاعلات الاجتماعية مع الآخرين.

3. المظهر الخارجي: للمظهر الخارجي قوة كبيرة في التأثير على الناس وانطباعاتهم، فملاحم اللباس اللاتقة والمتوافقة مع الحال والمناسبة، توحى بشخصية ذات حس جمالي، وتؤثر في مدى تقبل المستمع للكلام، فالمظهر الجيد هو أول تعبير يصل إلى الناس، وهو انعكاس للشخصية، ومن الطبيعي أن الأشخاص تنجذب إلى كل ما هو جميل، لذلك للمظهر دور كبير في كسب استحسان الآخرين وثقتهم، ومظهر الإنسان يتوقف على عدة أشياء، مثل النظافة الشخصية وأناقة الملبس وغيرها من التأثيرات الشكلية التي يمكن العناية بها للخروج دائماً في أحسن صورة ممكنة⁽²⁾، ولابد من التأكيد على أن المظهر الخارجي وحده لا يكفي، ولن يفيد في شيء، في حال عدم

⁽¹⁾ Hanneke K. M. Meeren , Et al . (2005). **Rapid Perceptual integration of Facial Expression and Emotional Body language** , Proceeding of The National Academy of Science , November 8 , VOL(102) , NO(45), P: 16518

⁽²⁾ عزوز ، أحمد . الاتصال ومهاراته مدخل إلى تقنيات فن التبليغ و الحوار والكتابة . جامعة وهران 1 (أحمد بن بلّة) . منشورات مختبر اللغة العربية والاتصال . الجزائر . ط1 . 2016م . ص 60 (بتصرف)

توافق وتكامل الشكل مع جوهر الإنسان، فكلهما وجهان لعملة واحدة ألا وهي التواصل الفعال.

4. السلوك الصوتي: من خلال اعتماد طبقة صوتية واضحة ومريحة، ليست مرتفعة وغير منخفضة، مع مراعاة

النطق السليم للحروف، واعتماد التلوين الصوتي، والإيقاعات المناسبة لطبيعة التراكيب ودلائلها، فالاستفهام يتطلب تنغيماً مغايراً للخبر أو التعجب، وبذلك يشعر المستمع بتفاعل المتكلم مع ما ينطقه بلسانه، حتى يؤثر فيه وبالتالي يتفاعل المتلقي بدوره مع الحوار القائم بينهما⁽¹⁾.

5. إدارة المسافة الشخصية: المساحة الشخصية، هي عبارة عن المنطقة التي تحيط بالفرد، ويعتبرها ملكاً له من

الناحية النفسية، وتمثل هذه المساحة قيمة خاصة لأغلب الأشخاص، بل ينتابهم الشعور بعدم الارتياح، أو الغضب،

أو التوتر، في حال التعدي على هذه المساحة، لذلك تتأثر عملية الاتصال، بعامل المسافة التي تفصل بين أطراف

عملية الاتصال من حيث القرب أو البعد، وهي تختلف من ثقافة إلى أخرى، لذلك من المستحسن مراعاة خصائص

الطرف المقابل، أثناء إدارة المسافة الشخصية خلال عملية التواصل (ثقافته، انتمائه، جنسيته، جنسه، سنّه

وغيرها)⁽²⁾، ويفضل أن تكون معتدلة ليست بقريبة و لا بعيدة، وكمثال للتوضيح على كيفية الحفاظ على الإقليم

والمساحة الشخصية، " قف على مقربة من الشخص الآخر بحيث كلاكما يشعر بالراحة، إذا تراجع الآخر، لا تتقدم

⁽¹⁾ Hosseini , S . (2012) , **The Role of Nonverbal Communication Skills in Guiding Tourist** , Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies , VOL .(1), NO.(8) , September, P: 256

⁽²⁾ Geetha Sony.N , Et al . (2020), **Communication Skills & Ethics In Tourism MBA (Tourism & Travel Management)** , M.B.A (TTM) 1st Year, Paper – VI , Acharya Nagarjuna University , P: 69,70

مرة أخرى، فهذا يعني أنه يشعر بالارتباك وعدم الراحة⁽¹⁾.

6. عنصر المكان والزمان: عنصر المكان هو ما يتعلق بالتفاصيل الموجودة في مكان

الاتصال، مثل المساحة

المحيطة بأطراف العملية الاتصالية (مجال حركة الأشخاص)، الإضاءة، التهوية،

الأثاث، الديكور وغيرها من

التفاصيل، الموجودة في البيئة الطبيعية الحاضنة للموقف الاتصالي، والتي لاشكّ بأنها

عوامل مؤثرة في مدى فعالية

الاتصال⁽²⁾، أما بالنسبة لعامل الزمن، فإن عملية الاتصال تتأثر بشكل كبير بالوقت، من

حيث بدء عملية الاتصال

واستمرارها، توقفها، وتختلف اتجاهات احترام الوقت، باختلاف الثقافة الاجتماعية التي

ينتمي إليها أطراف العملية

الاتصالية، وعلى سبيل المثال فإن التأخر عن حضور الموعد، وعدم الالتزام به، يولد

انطباعاً سيئاً عن الشخص،

بينما يدل الحضور في المواعيد المحددة، على جدية الشخص، والتزامه، واحترامه لنفسه،

ولآخرين ويسهم هذا في

تحقيق فعالية العملية الاتصالية⁽³⁾، وانطلاقاً من كل ما سبق، نلاحظ بأنّ للتواصل غير

اللفظي أشكال عدّة، نلتقي

جميعها في أنها صادرة عن الجسد، أو ما يتّخذ الجسد من مظهر، وأدوات، وحيز، ولكل

عضو حركاته وإيماءاته

(1) شحور ، ليلي . فن التواصل و الإقناع . الدار العربية للعلوم ناشرون . بيروت (لبنان) . ط 1 . 2009م . ص

(2) الحياي ، سندية مروان . دور استخدام الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد) في تحديد الأنماط السلوكية للقيادات الإدارية . جامعة الموصل . العراق . مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية . المجلد (11) العدد (1) 2011م . ص 63 (بتصرف)

(3) ديلمى ، سالم - دور مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أستاذ التربية البدنية والرياضية في تحقيق انضباط صفي فعال لتلاميذ الطور الثانوي من وجهة نظر التلاميذ - رسالة ماجستير في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية / تخصص: تعلم حركي - معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية (جامعة محمد بو ضياف - المسيلة) - الجزائر - 2016م - ص 11

الحاملة لمعانٍ خاصة، ولتضافر الإيماءات والحركات دلالات توحى بانفعالات هذا الجسد، واهتماماته، وهو بذلك يكون جسداً مرسلًا، لتكلم الحركات والإيماءات، وفي المقابل فإنها تساعد المستقبل في تشكيل انطباع عام وكلي عن المرسل، فالاهتمام الحيوي بكل حركة، يكون لإيجاد التعبير المناسب لدواخلنا، وبذلك يجد المرء نفسه أمام رسالة غير لفظية، تنتقل ما بين مرسل ومستقبل⁽¹⁾.

الفصل الثاني: مقدمة في الخدمات السياحية، الطلب السياحي

أولاً، مفهوم الخدمات السياحية:

تتباين أنواع الخدمات عادةً تبعاً لكثافة استخدام التكنولوجيا أو التدخل البشري أو المظاهر المادية، وهذا ما يُعَدُّ محاولة صياغة تعريف شامل ومتفق عليه للخدمة، لذلك سنلقي الضوء على أكثر التعاريف تداولاً للخدمة، ويشير إلى أنها عبارة عن " نشاط اقتصادي مُقدَّم من طرف لآخر، غالباً دون انتقال للسلع، ويخلق القيمة من خلال تأجير أو استغلال سلع، يد عاملة، كفاءات مهنية، تجهيزات، هياكل، شبكات، أنظمة بشكل منفرد أو مجتمع الأنشطة والمنافع والإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية"⁽²⁾، ونحن في بداية القرن الحادي والعشرين في

(1) يغمور ، سلاف شهاب الدين - أثر التواصل غير اللفظي في الإبانة والتواصل نماذج تطبيقية ومقولات كلية - رسالة ماجستير في اللغة العربية وآدابها - كلية الآداب (جامعة بيرزيت) - فلسطين - 2019م - ص 17

(2) بوعبدلله ، صالح . نماذج و طرق قياس جودة الخدمة (دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر) .

أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير (جامعة فرحات عباس

سطيف) . الجزائر . 2014م . ص 44

ظل نمو وتعاضم أهمية السياحة ثقافياً واقتصادياً واجتماعياً وسياسياً، رسّخ العاملين في الميدان السياحي جلّ اهتمامهم على تنمية وتطوير الخدمات السياحية، لتحقيق أقصى درجات الرضا والإشباع للسياح، من خلال مزيج مُكوّن من عنصرين أساسيين هما: الموقع السياحي وما يمتلكه من مقومات الجذب السياحي، والخدمات السياحية المُقدّمة من قِبَل العاملين في المؤسسات السياحية، وتأكيداً لما سبق نجد أن مفهوم الخدمة السياحية هو "مجموعة الأنشطة أو الأعمال غير الملموسة بطبيعتها، والقادرة على تحقيق الرضا والإشباع لحاجات السائح ورغباته، عند شرائه للسلعة السياحية أو استهلاكه للخدمة وقت سفره أو إقامته في المقصد السياحي بعيداً عن مكان سكناه الأصلي محققاً بذلك مردوداً لمن يقدمها"⁽¹⁾،

ثانياً، أنواع الخدمات السياحية:

تختلف الخدمات السياحية من حيث أهميتها، وتقسم تبعاً لذلك إلى نوعين هما:

1. الخدمات الأساسية: تتمثل في الفنادق وأماكن الإقامة الأخرى مثل القرى السياحية وبيوت الشباب وغيرها، وخدمات النقل بكافة وسائله التي تساهم بنقل السياح إلى وجهاتهم السياحية المرغوبة، بالإضافة لتوفير المعلومات عن الخدمات المقدمة و تكاليفها وطرق الدفع، والضيافة المتمثلة في كيفية استقبال السائحين وحسن معاملتهم، لتفعيل الصورة الذهنية الإيجابية لديهم عن المقصد السياحي، وتعزيز الكلمة المنطوقة لتكون أداة ترويج فعالة قادرة على

(1) حمد ، سعد إبراهيم وآخرون . جودة الخدمات السياحية بين الواقع و الطموح . المعهد التقني نينوى / تقنيات

السياحة و إدارة الفنادق (الجامعة التقنية الشمالية) . الموصل (العراق) . 2019م . ص 7

استقطاب عملاء جدد، ومعالجة الشكاوي وحل المشكلات التي تواجه السياح خلال رحلتهم⁽¹⁾.

2. الخدمات التكميلية: خدمات مراكز الاستعلامات ووكالات السياحة و السفر والبنوك ومحال بيع الهدايا السياحية والتحف التذكارية و المطاعم والأدلاء السياحيين ودور السينما و المسارح و الخدمات الترفيهية بأنواعها⁽²⁾.

ثالثاً، مفهوم الطلب السياحي:

جاءت الأدبيات السياحية بعدة تعاريف للطلب السياحي تقول بأنه:

- "هو مجموع المشتريين الراغبين والقادرين على شراء الخدمات السياحية عند سعر معين، وخلال مدة محددة من الزمن"
- "هو أعداد السياح الواصلين إلى مواقع المقصد السياحي، والمُباشرين بشكل فعلي في إشباع رغبتهم عن طريق المشاركة بالأنشطة والفعاليات السياحية، واستهلاك الخدمات المقدمة إليهم في تلك المواقع"⁽³⁾.
- هو عبارة عن مجموعة من الاتجاهات و الرغبات، و ردود الأفعال اتجاه منطقة معينة، و هذه الميول تؤثر على حركة النمو السياحية، بعد الدوافع الأصلية التي تقوم على أساسيات متعلقة بالإنسان⁽⁴⁾.

رابعاً: مفهوم تنشيط الطلب على الخدمات السياحية:

(1) نور الإسلام ، عاشور . دور الاتصال التسويقي في ترقية الخدمات السياحية في الجزائر . رسالة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال / تخصص اتصال و علاقات عامة . كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية (جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي) . الجزائر . 2017م . ص 36 ، 37

(2) مراتي ، عمار . واقع جودة الخدمات السياحية في المؤسسة الجزائرية . أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية/ تخصص: إدارة تسويق . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (جامعة جيلالي اليابس . سيدي بلعباس) . الجزائر . 2019م . ص 79

(3) الدباغ ، إسماعيل محمد علي و آخرون . العلاقة بين العرض و الطلب السياحي في محافظة النجف و إمكانية تنشيط السياحة الدينية فيها . كلية الإدارة و الاقتصاد / قسم السياحة و إدارة الفنادق . بحث مقدم إلى مؤتمر السياحة الأول في محافظة النجف . مجلة الإدارة و الاقتصاد . (5 ، 6 نيسان) 2008م . ص 213

(4) حسن ، صليحة . محددات حالي الطلب و العرض السياحي (دراسة حالة الجزائر في الفترة الممتدة من 1990 . 2014) . رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية . كلية الاقتصاد و التجارة و علوم التسيير (جامعة مستغانم) . 2014 م . ص 20

هو "عبارة عن تفصيل وتنسيق مختلف الجهود المبذولة، التي تهدف إلى تشجيع السائح الحالي و المرتقب على إتمام عملية الانضمام و شراء برامج سياحية خلال فترة زمنية معينة، من خلال ترغيبه بمنافع و فوائد تعود عليه حين شرائه للخدمات السياحية، فهي تتضمن دعوة مُحَفَّزة للسائح من أجل اتخاذ قرار تجربة الخدمة ⁽¹⁾، ويُعرّف أيضاً على أنه "كافة الأساليب والتقنيات والمهارات المُتَّبعة من قبل المؤسسة السياحية لإحياء وتجديد الطلب على الخدمات السياحية، وجذب أكبر عدد ممكن من السياح و دفعهم لشراء الخدمة⁽²⁾."

ومما تقدّم نجد أن تنشيط الطلب السياحي هو استخدام المؤسسات لاستراتيجيات تعريفية وتحفيزية عن المنتج أو الخدمة السياحية، لإظهاره بشكل جذاب وواقعي وتقديمه بطريقة مميزة ومبتكرة، بهدف تعزيز وإنعاش حركة الطلب السياحي.

خامساً، أثر تطوير مهارات الاتصال في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية:

إن نجاح المؤسسة السياحية يعتمد بشكل أساسي على نوعية وكفاءة موظفيها لأن العنصر البشري هو جوهر العمل السياحي حيث أن جودة الخدمة السياحية لا تتحقق إلا من خلال مهارة واحترافية الموارد البشرية السياحية المؤهلة عملياً بما يتوافق مع المعايير الدولية لصناعة السياحة والضيافة فهي محور نجاح عملية تقديم الخدمة للعملاء ونتيجة لذلك فإن المجلة الدولية للثقافة وأبحاث السياحة والضيافة تحت على أن يكون محور صياغة استراتيجيات العمل السياحي قائم على تدريب العاملين وإتقانهم لأنظمة ومعايير وقواعد ثقافة التواصل السياحي مع العملاء⁽³⁾، والتي هي عبارة عن سلسلة من المهارات

(1) عريس ، ياسمينة . بولميط ، اصيلة . دور الترويج السياحي للجمعية في تفعيل النشاط السياحي (دراسة حالة جمعية السفير للسياحة) . رسالة ماجستير في العلوم التجارية / تخصص: تسويق سياحي و فندقي . كلية العلوم

الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير (جامعة محمد الصديق بن يحيى). جيجل(الجزائر) . 2020م . ص 20

(2) خيضر ، إيمان . غنية ، ريشان . دور المزيج الترويجي في تنافسية الوكالات السياحية . رسالة ماجستير في العلوم التجارية / تخصص: تسويق فندقي و سياحي . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير(جامعة محمد الصديق بن يحيى) . جيجل (الجزائر) . 2020 م . ص 20

(3) Syam , H . Keswani , F. (2019) . **The Association Among Employees Communication Skills, Image Formation and Tourist Behavior** . Jordan, International Journal Of Culture Tourism And Hospitality Research , 28 July , P: 3 ,4

والسلوكيات والأنشطة المصممة من أجل تعزيز مستوى رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم بما يتوافق مع رغباتهم⁽¹⁾، وهذا بدوره يساهم في تكوين الصورة الذهنية والتي هي نتاج عقلي قائم على معالجة كمية ضخمة من البيانات والإدراكات والخبرات والتصورات عن الخدمة السياحية مما يخلق انطباع معين عنها يؤثر بشكل كبير على عملية اتخاذ قرار الشراء وتكرار التجربة مستقبلاً ومما لاشك فيه أن إيجابية الصورة الذهنية المدركة للعملاء عن الخدمة تسهم بشكل فعال في خلق ميزة تنافسية لخدمات المؤسسة في سوق العمل السياحي⁽²⁾، وناقلة القول إن الصورة الذهنية تساهم في خلق عملاء محتملين بتأثير الكلمة المنطوقة للعملاء الحاليين وهذا أيضاً يدعم الميزة التنافسية للخدمات والحد من فرص اختيار العميل لجهات سياحية خدمية أخرى، وفي هذا الإطار فإن امتلاك الموارد البشرية العاملة في المجال السياحي لمهارات الاتصال الفعال السابق ذكرها سينتج عنه الارتقاء بمستوى جودة الخدمة السياحية ، الاستجابة الفعالة لمتطلبات العملاء ، تعزيز ثقة ورضا العملاء، كسبهم كعملاء دائمين، خلق عملاء جدد من خلال الكلمة المنطوقة للعملاء الحاليين، تفعيل الصورة الذهنية الإيجابية للعميل عن الخدمة السياحية ، تحقيق الميزة التنافسية في سوق العمل السياحي، الأمر الذي يقضي إلى تنشيط الطلب على الخدمات السياحية وخلق عائد سياحي كبير.

الفصل الثالث، الدراسة الميدانية:

يتناول هذا الفصل دراسة ميدانية للفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص وآراء عملائها السوريين والعرب فيما يتعلق "بأثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية" حيث يتضمن وصفاً

(1) Abd el Hamid , F. (2017) . The Role Of Faculties Of Tourism and Hotel Management in Developing the Etiquette and Communication Skills for Students within the Educational Community . International Journal of Heritage, Tourism Hospitality. VOL. (11) , NO .(3/2) . P: 99

(2) أباطة، وليد عباس . استراتيجية المحيط الأزرق في تسويق المنتج السياحي الثقافي لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة . أطروحة دكتوراه في الدراسات السياحية . كلية السياحة والفنادق (جامعة قناة السويس) . مصر . 2019

لمجتمع وعينة الدراسة، وعرضاً لأداة الدراسة المستخدمة لجمع البيانات، وبيان مدى صدقها وثباتها، كما يتضمن إجراء الاختبارات الإحصائية باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

■ مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة والبحث من الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص (حصر شامل "4" فنادق، فندق من تصنيف 5 نجوم، وفندق من تصنيف 4 نجوم وفندقان من تصنيف 3 نجوم و "28" مكتب سياحة وسفر)، حيث تم اختيار عينة ميسرة من عملائها السوريين والعرب حيث قامت الباحثة بتوزيع (120) استبيان على عملاء الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص استرد منها (105) استبيان منها (100) استبيان صالح للدراسة من خلال التوزيع بشكل عشوائي مباشرةً وإلكترونياً عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي وموقع [Tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com).⁽¹⁾

● أداة الدراسة:

قامت الباحثة بتصميم استبيان بهدف الحصول على المعلومات اللازمة عن "بأثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية" وذلك اعتماداً على الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات المختبرة وغيرها من الأدبيات والمراجع العلمية المتوفرة، إضافة إلى اعتماد الباحثة على جولاتها الميدانية والمقابلات الشخصية مع عناصر من مجتمع الدراسة. وبالتالي اشتملت أداة الدراسة بشكلها النهائي على قسمين:

(1) تعد شركة **Tripadvisor** (المدرجة في بورصة ناسداك تحت الرمز: TRIP) أكبر منصة إلكترونية للسفر في العالم، وتساعد 463 مليون مسافر في كل شهر لجعل جميع رحلاتهم أفضل الرحلات، يستخدم المسافرون حول العالم موقع **Tripadvisor** وتطبيقه لتصفح أكثر من 859 مليون تعليق ورأي حول 8,6 مليون مكان إقامة ومطعم وشركة طيران ورحلات بحرية، سواء كان الهدف التخطيط أم الاستفادة منه أثناء رحلاتهم، فإن المسافرين يلجؤون إلى **Tripadvisor** للمقارنة بين الأسعار المنخفضة للفنادق ورحلات الطيران والرحلات البحرية وإجراء الحجوزات

القسم الأول:

ويتمثل بمجموعة من البيانات الديمغرافية التي تتعلق بعينة الدراسة كجنس المستجيب ووجنسيته

القسم الثاني:

- يتضمن المتغيرات المستقلة والمتغير التابع المراد قياسها والتي تتمثل:
- بيانات تقيس مهارات الاتصال اللفظي للعاملين في المؤسسات السياحية.
 - بيانات تقيس مهارات الاتصال غير اللفظي - لغة الجسد - للعاملين في المؤسسات السياحية.
 - بيانات تقيس مدى تنشيط الخدمات السياحية في العينة موضوع الدراسة.

■ الأساليب الإحصائية:

- قياس الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي: لفقرات محاور الاستبيان استناداً لما وضعت لقياسه.
- اختبار ألفا كرونباخ: لقياس ثبات الاستبيان في حال إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى على نفس العينة.
- اختبار ستيودنت **Student- T Test**: لمعرفة إذا كانت قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات كل محور تختلف عن درجة الحياء (3) حسب مقياس ليكرت وتحديد اتجاهها.
- اختبار الانحدار البسيط: لقياس درجة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

■ صدق وثبات أداة الدراسة:

- ينطلق صدق أداة الدراسة من مدى قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات المراد قياسها، من حيث شموله على كافة العناصر المؤثرة على الظاهرة المدروسة إضافة

إلى وضوح مفرداته بالنسبة للمستجيبين. أما الثبات يعني أن نتائج الاختبار ستكون متسقة وذلك في حال تكراره عدة مرات في ظروف متماثلة.

- وبشكل عام تم التأكد من صدق فقرات كل استبيان بطريقتين:

- 1- الصدق الظاهري:

- قامت الباحثة بعرض الاستبيان بصورته الأولية على مجموعة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البعث من ذوي الاختصاص والخبرة لتقديم مقترحاتهم وآرائهم حول فقراته وسلامة صياغتها اللغوية ومدى تعبيرها عن "أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية"

- وبناءً على ما قدموه من ملاحظات ومقترحات قيمة قامت الباحثة بتعديل بعض الفقرات وإعادة صياغة و حذف وإضافة بعضها الآخر.

- 2- صدق الاتساق الداخلي

- قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة، وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التابعة له وكانت النتائج كما يلي:

- 1-2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور المستقل الأول (مهارات الاتصال اللفظي)

أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية
(دراسة ميدانية على الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص)

الجدول رقم (1) نتائج الاتساق الداخلي لفقرات المحور المستقل الأول (مهارات الاتصال اللفظي)

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	التحدث بلباقة وفي الوقت المناسب	.912**	.000	دال
2	التحدث بكلمات واضحة ومباشرة ومختصرة	.876**	.000	دال
3	إتقان فن الحوار والإقناع وطرح العروض المناسبة القادرة على التحفيز لاتخاذ قرار الشراء	.869**	.000	دال
4	الهدوء والالتزان في نبرة الصوت وحركات الجسد أثناء الحديث	.863**	.000	دال
5	تقديم معلومات حقيقية وصادقة عن الخدمة أثناء الحوار	.829**	.000	دال
6	الإجابة السريعة على الاستفسارات	.833**	.000	دال
7	استخدام كلمات التقدير للتأثير وكسب الود	.772**	.000	دال
13	الالتزام بأداب الاستماع وعدم المقاطعة أثناء الكلام	.845**	.000	دال
14	الإصغاء بتركيز للحديث وتدوين النقاط الرئيسية للمتطلبات	.867**	.000	دال
15	الانتباه (للإشارات - الإيماءات - الحركات) الصادرة خلال الإصغاء لفهم أعمق للحديث	.750**	.000	دال
16	الاستفسار وطلب التوضيح في حال عدم فهم الحديث والمتطلبات	.907**	.000	دال
17	الإصغاء باهتمام واحترام للحديث وعدم الانشغال أثناء الكلام	.806**	.000	دال
23	الرد الكتابي يكون محدد ومختصر على قدر السؤال	.776**	.000	دال
24	الرد الكتابي باستخدام كلمات وعبارات واضحة ومألوفة	.924**	.000	دال
25	الرد الكتابي على الرسائل بأكبر سرعة ممكنة	.872**	.000	دال
26	الرد الكتابي يتضمن معلومات دقيقة وصادقة عن الخدمة السياحية	.854**	.000	دال
27	الرد الكتابي باستخدام اللغة الأم	.382**	.000	دال
28	الرد الكتابي بأسلوب يراعي قواعد الإتيكيت (إلقاء التحية - الشكر في نهاية الرسالة....)	.834**	.000	دال
34	إدراك وفهم وتحديد النقاط الأساسية في الرسائل	.799**	.000	دال
35	المقدرة على فهم معاني الرموز الموجودة في الرسالة (إشارات تعجب - استفهام - اختصارات - رموز تعبيرية..)	.779**	.000	دال
36	المقدرة على قراءة وفهم اللغات الأجنبية (لغتك الأم)	.352**	.000	دال

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss.v.24

من الجدول (1) يتضح أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور المستقل الأول (مهارات الاتصال اللفظي) و المعدل الكلي لفقراته دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $Sig < 0.05$ و بالتالي تكون فقرات هذا المحور صادقة و متسقة داخلياً لما وضعت لقياسه.

2-2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور المستقل الثاني (مهارات الاتصال غير اللفظي):

الجدول رقم (2) نتائج الاتساق الداخلي لفقرات المحور المستقل الثاني (الاتصال غير اللفظي – لغة الجسد)

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
42	التحكم بحركات الجسد أثناء التواصل (طريقة الوقوف – الجلوس – حركات اليدين) بما يتوافق مع أصول وقواعد الإتيكيت	.883**	.000	دال
43	الاستخدام السليم لتعابير الوجه ونظرات العيون بالشكل الذي يوحي بالودّ والاحترام والاهتمام	.887**	.000	دال
44	يوجد لباس موحد uniform للموظفين	.745**	.000	دال
45	الالتزام بالنظافة الشخصية وملامح اللباس اللائقة والمتوافقة مع الحال الوظيفي	.872**	.000	دال
46	اعتماد طبقة صوتية واضحة ومريحة ليست مرتفعة وغير منخفضة	.915**	.000	دال
47	الوقوف على مسافة معتدلة من العميل أي احترام المسافة الشخصية	.904**	.000	دال
48	التفاصيل الموجودة في المكان (الإضاءة – التهوية – الأثاث – الديكور) توحى بالارتياح	.791**	.000	دال
49	احترام المواعيد المحددة	.827**	.000	دال

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss.v.24

من الجدول (2) يتضح أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور المستقل الثاني (الاتصال غير اللفظي – لغة الجسد) و المعدل الكلي لفقراته دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $Sig < 0.05$ و بالتالي تكون فقرات هذا المحور صادقة و متسقة داخلياً لما وضعت لقياسه.

2-3- صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور التابع (تنشيط الخدمات السياحية):

الجدول رقم (3) نتائج الاتساق الداخلي لفقرات المحور التابع (تنشيط الخدمات السياحية)

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	يتقن الموظفون مهارات الاتصال السياحي خلال المعاملات	.747**	.000	دال
2	تساهم خبرة الموظفون بمهارات الاتصال في الارتقاء بجودة تقديم الخدمة	.804**	.000	دال
3	التزام الموظفون بمعايير الاتصال الفعال يعزز الرضا وكسب عملاء دائمين	.834**	.000	دال
4	إجادة الموظفون لمهارات الاتصال يُفَعِّل الكلمة المنطوقة الإيجابية عن الخدمة في استقطاب عملاء جدد	.830**	.000	دال
5	تساهم إجادة الموظفون لمهارات الاتصال في خلق انطباع إيجابي عن الخدمة	.779**	.000	دال
6	يساهم إتقان الموظفون لمهارات الاتصال في تحفيز تكرار التجربة السياحية	.741**	.000	دال
7	يساهم إتقان الموظفون لمهارات الاتصال في تحفيز التعامل المستمر مع المؤسسة السياحية	.846**	.000	دال

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss.v.24

من الجدول (3) يتضح أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور التابع (تنشيط الخدمات السياحية) و المعدل الكلي لفقراته دالة إحصائياً عند مستوى دلالة Sig $0.05 <$ وبالتالي تكون فقرات هذا المحور صادقة و متسقة داخلياً لما وضعت لقياسه.

■ ثبات الاستبيان:

قامت الباحثة بحساب معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، وذلك من خلال حساب الارتباطات الثنائية بين جميع فقرات الاستبيان. وتتراوح قيمة هذا المعامل بين (0) و (1) وتدل زيادة قيمة هذا المعامل على ارتفاع الثبات لفقرات الاستبيان، حيث اعتمدت الباحثة على عينة استطلاعية مؤلفة من 30 مفردة، والجدول التالي يبين قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان.

الجدول (4) نتائج اختبار ألفا كرونباخ

محاور الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	النتيجة
مهارات الاتصال اللفظي	.984	41	ثابت
مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)	.966	14	ثابت
تنشيط الخدمات السياحية	.904	7	ثابت
الاستبيان ككل	.988	62	ثابت

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss.v.24
من الجدول رقم (4) نجد أن قيم معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور كل استبيان أكبر من 0.7 مما يدل على الاتساق في قوائم كل استبيان على حدة و على مصداقية بياناتها وصلاحياتها للدراسة و التحليل.

■ الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	68	%68
	أنثى	32	%32
المجموع		100	%100
الجنسية	سورية	66	%66
	عربية	34	%34
المجموع		100	%100
المؤهل الدراسي	ثانوية أو أقل	4	%4
	معهد	20	%20
	مؤهل جامعي	32	%32
	دراسات عليا	28	%28
	دكتوراه	16	%16
المجموع		100	%100

- إن أفراد العينة الذكور يمثلون نسبة 68% من مجموع أفراد عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة أفراد العينة الإناث 32% من مجموع أفراد عينة الدراسة.
- إن غالبية أفراد عينة الدراسة من الجنسية السورية بنسبة 66% من مجموع أفراد عينة الدراسة، والنسبة الباقية 34% يمثلون أفراد عينة الدراسة من الجنسيات العربية الأخرى
- إن غالبية أفراد العينة موضوع الدراسة هم من أصحاب المؤهل الجامعي بنسبة 32%، تليها مجموعة الأفراد الحاصلين على شهادة الدراسات العليا بنسبة 28%، فمجموعة الأفراد الحاصلين على شهادة المعهد بنسبة 20%، كما نجد أن مجموعة الأفراد الحاصلين على شهادة الدكتوراه تبلغ نسبة 16%، وتحتل مجموعة الأفراد الحاصلين على شهادة الثانوية أو أقل المرتبة الأخيرة بنسبة 4% من مجموع أفراد العينة موضوع الدراسة

■ تحليل آراء عينة الدراسة واختبار الفرضيات:

في الفقرات التالية سنتناول الباحثة تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن الاستبيان الموزع عليهم، للوقوف على مدى موافقة أو عدم موافقة أفراد عينة الدراسة نحو كل فقرة من فقرات الاستبيان، حيث تم توزيع الدرجات على فقرات الاستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي ضمن خمس درجات كما يلي:

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرتبة	1	2	3	4	5

ولتحديد مستوى الموافقة تم استخدام الأدوات التالية:

- ❖ **المتوسط الحسابي:** بغية الوقوف على متوسط إجابات المستجيبين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها.
- ❖ **الانحراف المعياري:** والذي يعبر عن التشتت في إجابات أفراد العينة، بحيث تدل القيمة القريبة من الصفر على تركيز الإجابات حول المتوسط وعدم تشتتها.
- ❖ **المدى لتحديد طول الفئة:** و ذلك للوقوف على اتجاهات المستجيبين نحو كل عبارة من عبارات الاستبيان، و هلهم موافقون بدرجة عالية جداً أم بدرجة عالية أو محايدون أو موافقون بدرجة منخفضة أو منخفضة جداً.

طول الفئة = (رتبة أعلى درجة - رتبة أدنى درجة) / عدد المستويات

أي طول الفئة = $(5 - 1) / 5 = 0.8$ و بذلك نحصل على المجالات التالية:

مجال المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت	درجة الموافقة	مجال الوزن النسبي
من 1 حتى 1.79 درجة	غير موافق بشدة	منخفضة جداً	أقل من 36 %
من 1.8 حتى 2.59 درجة	غير موافق	منخفضة	من 36% إلى 52%
من 2.6 حتى 3.39 درجة	محايد	متوسطة	من 52.1% إلى 68%
من 3.4 حتى 4.19 درجة	موافق	عالية	من 68.1% إلى 84%
من 4.2 حتى 5 درجة	موافق بشدة	عالية جداً	من 84.1% إلى 100%

❖ اختبار ستودنت **One sample t test**: لمعرفة فيما إذا كانت قيمة

المتوسط الحسابي للعبارات تختلف عن درجة الحياد (3) وتحديد اتجاهها.

❖ اختبار الانحدار البسيط: لمعرفة فيما إذا كان للمتغير المستقل أثر معنوي على

المتغير التابع.

▪ تحليل إجابات أفراد عينة العملاء العرب على الفقرات المتعلقة بمحور مهارات

الاتصال اللفظي:

الجدول رقم (5) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لفقرات المحور المستقل الأول (مهارات

الاتصال اللفظي)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة
1	(1) هل تطبق القواعد الآتية خلال حديث الموظفين معكم التحدث معكم بلباقة وفي الوقت المناسب	2.36	1.174	47.2	منخفضة
2	التحدث معكم بكلمات واضحة ومباشرة ومختصرة	2.28	1.089	45.6	منخفضة
3	إتقان الموظفين لفن الحوار والإقناع وطرح العروض المناسبة القادرة على تحفيزكم لاتخاذ قرار الشراء	2.32	1.203	46.4	منخفضة
4	الهدوء والالتزان في نبرة الصوت وحركات الجسد أثناء الحديث معكم	2.32	1.058	46.4	منخفضة

أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية
(دراسة ميدانية على الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص)

5	تقديم معلومات حقيقية وصادقة عن الخدمة أثناء الحوار معكم	2.24	1.041	44.8	منخفضة
6	الإجابة السريعة على استفساراتكم	2.20	.904	44	منخفضة
7	استخدام كلمات التقدير للتأثير بكم وكسب وكم	2.48	1.182	49.6	منخفضة
13	(2) هل يطبق الموظفون القواعد الآتية أثناء الإصغاء لكم: الالتزام بأداب الاستماع وعدم مقاطعتكم أثناء الكلام	2.36	.802	47.2	منخفضة
14	الإصغاء بتركيز لحديثكم وتدوين النقاط الرئيسية لمتطلباتهم	2.16	.934	43.2	منخفضة
15	الانتباه (للإشارات - الإيماءات - الحركات) الصادرة عنكم خلال الإصغاء لفهم أعمق لحديثكم	2.16	.889	43.2	منخفضة
16	الاستفسار وطلب التوضيح في حال عدم فهم حديثكم ومتطلباتكم	2.44	.993	48.8	منخفضة
23	(3) في حال الرد على تساؤلاتكم كتابةً هل يراعي الموظفون النقاط الواردة: الرد الكتابي يكون محدد ومختصر على قدر السؤال	2.16	.976	43.2	منخفضة
24	الرد الكتابي باستخدام كلمات وعبارات واضحة ومألوفة	2.24	1.117	44.8	منخفضة
25	الرد الكتابي على رسائلكم بأكبر سرعة ممكنة	1.96	.880	39.2	منخفضة
26	الرد الكتابي يتضمن معلومات دقيقة وصادقة عن الخدمة السياحية	2.24	1.001	44.8	منخفضة

27	الرد الكتابي باستخدام لغتكم الأم	3.52	1.111	70.4	عالية
28	الرد الكتابي بأسلوب يراعي قواعد الإتيكيت (القاء التحية - الشكر في نهاية الرسالة....)	2.60	1.069	52	متوسطة
34	(4) عند قراءة رسائلكم هل يراعي الموظفون الالتزام بالنقاط المدرجة: إدراك وفهم وتحديد النقاط الأساسية في رسائلكم	2.16	.842	43.2	منخفضة
35	المقدرة على فهمهم معاني الرموز الموجودة في الرسالة (إشارات تعجب - استفهام - اختصارات- رموز تعبيرية..)	2.20	1.030	44	منخفضة
36	مقدرتهم على قراءة وفهم اللغات الأجنبية (لغتكم الأم)	3.48	1.182	69.6	عالية
	الدرجة الكلية	2.44			

المصدر: من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss.v.24

لاختبار الفرض الفرعي الأول: لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد عينة العملاء العرب حول تمتع العاملين في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر بمهارات الاتصال اللفظي وبين الدرجة الحيادية.

قامت الباحثة بالاختبارات التالية:

الجدول رقم (6) نتائج اختبار ستيودنت الخاص بمحور مهارات الاتصال

اللفظي

H ₀ : y = 3		H ₁ : y ≠ 3			
مهارات الاتصال اللفظي	mean	Mean Difference	Test Value = 3		
	2.4439	-.556	T	DF	Sig
			-5.471	49	.000

المصدر: من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول السابق نجد أن قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمحور الاتصال اللفظي بلغت (2.44) تقع ضمن المجال [1.8 – 2.59] المقابلة لشدة الإجابة "غير موافق" و هي تنخفض عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3) و بفارق معنوي بلغ (-0.556)، حيث كانت قيمة مؤشر الاختبار (-5.471) باحتمال معنوية $\text{Sig} < 0.05$ بالتالي نرفض الفرض الفرعي الأول الذي ينص لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد عينة العملاء العرب حول تمتع العاملين في الفنادق ومكاتب السياحة و السفر بمهارات الاتصال اللفظي وبين الدرجة الحادية، و نقبل الفرض البديل الذي ينص: يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد عينة العملاء العرب حول تمتع العاملين في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر بمهارات الاتصال اللفظي وبين الدرجة الحادية، [مما يدل على أن هناك قصور بمهارات الاتصال اللفظي للعاملين في الفنادق و مكاتب السياحة و السفر من وجهة نظر العملاء العرب]

1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال اللفظي للعاملين في المؤسسات السياحية وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باختبار مدى صحة النموذج وقدرته التفسيرية من خلال معامل الارتباط و التحديد لنموذج تأثير مهارات الاتصال اللفظي للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية من وجهة نظر العملاء العرب، و في مرحلة لاحقة إجراء تحليل الانحدار البسيط لتحديد هل لمهارات الاتصال اللفظي (المتغير المستقل) أثر معنوي ذو دلالة إحصائية على تنشيط الطلب على الخدمات السياحية (المتغير التابع) من وجهة نظر العملاء العرب، و كانت النتائج كما يلي:

الجدول (7) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (اثر مهارات الاتصال اللفظي للعاملين في المؤسسات السياحية على تنشيط الطلب على الخدمات السياحية) من وجهة نظر العملاء العرب

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية لنموذج الانحدار	
(المتحول التابع تنشيط الطلب على الخدمات السياحية)				R ²	R	Sig	F
Sig	t	B	Constant (الثابت)				
.000	9.18	2.188					
.000	5.09	0.48	مهارات الاتصال اللفظي للعاملين	0.35	0.59	.000	25.86

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss.v.24

من الجدول السابق نجد:

- أن معامل الارتباط بين مهارات الاتصال اللفظي للعاملين في المؤسسات السياحية (متغير مستقل) وتنشيط الطلب على الخدمات السياحية (متغير تابع) بلغ $R=0.59$ وبالتالي العلاقة طردية متوسطة. حيث بلغت قيم $F (25.86)$ بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيره المستقل صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

- قيمة معامل التحديد $R^2=0.35$ وهذا يعني أن مهارات الاتصال اللفظي للعاملين تفسر وتساهم بـ 35% من التغيرات التي تساهم بتنشيط الطلب على الخدمات السياحية من وجهة نظر العملاء العرب، والنسبة المتبقية 65% ترجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الدراسة.

- قيمة الميل لمعادلة الانحدار بلغت (0.48) أي أن الزيادة بقيمة وحدة واحدة في مهارات الاتصال اللفظي للعاملين في المؤسسات السياحية سيقابله زيادة في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية بقيمة (0.48) و التي تدل على أثر لمهارات الاتصال اللفظي للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية من وجهة نظر العملاء العرب باحتمال دلالة $Sig = 0.000 < 0.05$.

أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية
(دراسة ميدانية على الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص)

وبناء عليه نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال اللفظي للعاملين في المؤسسات السياحية وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية من وجهة نظر العملاء العرب.

▪ تحليل إجابات أفراد عينة العملاء العرب على الفقرات المتعلقة بمحور الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد"

الجدول رقم (8) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لفقرات المحور المستقل الثاني (الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد")

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة
42	تحكم الموظفين بحركات الجسد اثناء التواصل معكم (طريقة الوقوف - الجلوس - حركات اليدين) بما يتوافق مع أصول وقواعد الإتيكيت	2.24	1.117	44.8	منخفضة
43	استخدامهم السليم لتعبير الوجه ونظرات العيون بالشكل الذي يوحي بالودّ والاحترام والاهتمام	2.04	1.160	40.8	منخفضة
44	يوجد لباس موحد uniform للموظفين	1.76	1.080	35.2	منخفضة جداً
45	التزامهم بالنظافة الشخصية وملامح اللباس اللائقة والمتوافقة مع الحال الوظيفي	2.20	1.278	44	منخفضة
46	اعتمادهم طبقة صوتية واضحة ومريحة ليست مرتفعة وغير منخفضة	1.96	1.087	39.2	منخفضة
47	الوقوف على مسافة معتدلة منكم أي احترام مسافتكم الشخصية	2.24	1.255	44.8	منخفضة
48	التفاصيل الموجودة في المكان (الإضاءة - التهوية - الأثاث - الديكور) توحى بالارتياح	1.92	1.209	38.4	منخفضة
49	احترامهم المواعيد المحددة معكم	2.42	1.108	48.4	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.15			

لاختبار الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد عينة العملاء العرب حول تمتع العاملين في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر بمهارات

الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد" وبين الدرجة الحيادية، قامت الباحثة بالاختبارات التالية:

الجدول رقم (9) نتائج اختبار ستيودنت الخاص بمحور مهارات الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد"

	$H_0: y = 3$		$H_1: y \neq 3$		
	mean	Mean Difference	Test Value = 3		
	2.15	-.847	T	DF	Sig.
ارات الاتصال غير اللفظي			-6.147	49	000.

المصدر: من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول السابق نجد أن قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمحور الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد" بلغت (2.15) تقع ضمن المجال [1.8 - 2.59] المقابلة لشدة الإجابة "غير موافق" و هي تتخفف عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3) و بفارق معنوي بلغ (-.847)، حيث كانت قيمة مؤشر الاختبار (-6.147) باحتمال معنوية $\text{Sig} < 0.05$. وبالتالي نقبل الفرض البديل الذي ينص "يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد عينة العملاء العرب حول تمتع العاملين في الفنادق وشركات السياحة والسفر بمهارات الاتصال غير اللفظي - لغة الجسد - وبين الدرجة الحيادية"، [مما يدل على أن العاملين في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر غير متقنين لمهارات الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد" بشكل مقبول]

1،2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد" للعاملين في المؤسسات السياحية وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باختبار مدى صحة النموذج وقدرته التفسيرية من خلال معامل الارتباط و التحديد لنموذج تأثير مهارات الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد" للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية من وجهة

أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية
(دراسة ميدانية على الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص)

نظر العملاء العرب، و في مرحلة لاحقة إجراء تحليل الانحدار البسيط لتحديد هل لمهارات الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد" (المتغير المستقل) أثر معنوي ذو دلالة إحصائية على تنشيط الطلب على الخدمات السياحية (المتغير التابع) من وجهة نظر العملاء العرب، و كانت النتائج كما يلي:

الجدول (10) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (أثر مهارات الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد"

للعاملين في المؤسسات السياحية اللفظي على تنشيط الطلب على الخدمات السياحية)

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار				القدرة التفسيرية		الانحدار	
(المتحول التابع تنشيط الطلب على الخدمات السياحية)				R ²	R	Sig	F
Sig	t	B					
.000	15.8	2.62	Constant (الثابت)				
.000	4.8	0.338	مهارات الاتصال غير اللفظي للعاملين	0.32	0.57	.000	23.05

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss.v.24

من الجدول السابق نجد:

- أن معامل الارتباط بين مهارات الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد" للعاملين في المؤسسات السياحية (متغير مستقل) و تنشيط الطلب على الخدمات السياحية (متغير تابع) بلغ ($R=0.57$) وبالتالي العلاقة طردية متوسطة. حيث بلغت قيم $F (23.05)$ بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيره المستقل صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

- قيمة معامل التحديد ($R^2=0.32$) وهذا يعني أن مهارات الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد" للعاملين تفسر وتساهم بنسبة (32%) من التغيرات التي تساهم بتنشيط الطلب على الخدمات السياحية، والنسبة المتبقية (68%) ترجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الدراسة.

- قيمة الميل لمعادلة الانحدار بلغت (0.338) أي أن الزيادة بقيمة وحدة واحدة في مهارات الاتصال اللفظي غير اللفظي "لغة الجسد" للعاملين في المؤسسات السياحية سيقابله زيادة في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية بقيمة (0.338) و التي تدل على أثر لمهارات الاتصال اللفظي غير اللفظي "لغة الجسد" للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية باحتمال دلالة $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$.

وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال غير اللفظي "لغة الجسد" للعاملين في المؤسسات السياحية وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية.

▪ وبحساب متوسط أبعاد مهارات الاتصال الفعال للعاملين في الفنادق وشركات السياحة والسفر من كانت النتائج كما يلي:

المحور	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاتصال اللفظي	100	2.4	.719	.102
الاتصال غير اللفظي - لغة الجسد-	100	2.2	.974	.138
متوسط أبعاد مهارات الاتصال الفعال	100	2.3	.676	.096

المصدر: من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss.v.24

لاختبار الفرض الرئيسي الأول: "لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول تمتع العاملين في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر بمهارات الاتصال الفعال وبين الدرجة الحيادية"، قامت الباحثة بالاختبارات التالية:

الجدول رقم (11) نتائج اختبار ستيودنت الخاص بمحور مهارات الاتصال الفعال

		$H_0: y = 3$		$H_1: y \neq 3$	
مهارات الاتصال الفعال	mean	Mean	Test Value = 3		
		Differe nce			
	2.33	-.667	T	DF	Sig
			-6.966	49	.000

المصدر: من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول السابق نجد أن قيمة المتوسط الحسابي الكلي لمهارات الاتصال الفعال للعاملين بلغت (2.33) تقع ضمن المجال [1.8 - 2.59] المقابلة لشدة الإجابة "غير موافق" وهي تنخفض عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3) و بفارق معنوي بلغ (-.667)، حيث كانت قيمة مؤشر الاختبار (-6.966) باحتمال معنوية $Sig < 0.05$. و بالتالي نرفض الفرض الرئيسي الأول الذي ينص لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد عينة العملاء العرب حول تمتع العاملين في الفنادق و شركات السياحة و السفر بمهارات التوصل والاتصال وبين الدرجة الحبادية، ونقبل الفرض البديل الذي ينص بوجود فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد العينة حول تمتع العاملين في الفنادق وشركات السياحة و السفر بمهارات الاتصال الفعال وبين الدرجة الحبادية، مما يدل على عدم إتقان العاملين في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر لمهارات الاتصال الفعال].

■ تحليل إجابات أفراد عينة العملاء العرب على الفقرات المتعلقة بمحور تنشيط الخدمات السياحية:

الجدول رقم (12) نتائج تحليل إجابات أفراد عينة العملاء العرب لفقرات المحور التابع (تنشيط الخدمات السياحية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الموافقة
1	يتقن الموظفون مهارات الاتصال السياحي خلال معاملاتهم معكم	2.44	1.001	44.8	منخفضة
2	تساهم خبرة الموظفون بمهارات الاتصال في الارتقاء بجودة تقديم الخدمة	2.50	.931	48	منخفضة
3	التزام الموظفون بمعايير الاتصال الفعال يعزز رضاكم وكسبكم كعملاء دائمين	2,54	.921	51,2	منخفضة
4	إجادة الموظفون لمهارات الاتصال يُفَعِّل الكلمة المنطوقة الإيجابية عن الخدمة (آراءكم الحالية عن الخدمة) في استقطاب عملاء جدد	2,52	.999	51.4	منخفضة
5	تساهم إجادة الموظفون لمهارات الاتصال في خلق انطباع إيجابي عن الخدمة لديكم	2,50	.996	49.4	منخفضة
6	يساهم إتقان الموظفون لمهارات الاتصال في تحفيزكم على تكرار التجربة السياحية	2,56	1.053	51.2	منخفضة
7	يساهم إتقان الموظفون لمهارات الاتصال في تحفيزكم على التعامل المستمر مع المؤسسة السياحية	2,53	.876	48.2	منخفضة
	الدرجة الكلية	2,52			منخفضة

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss.v.24

لاختبار الفرض الرئيسي: لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول تنشيط الخدمات السياحية وبين الدرجة الحيادية، قامت الباحثة بالاختبارات التالية:

$H_0: y = 3$	$H_1: y \neq 3$
--------------	-----------------

الجدول رقم (13) نتائج اختبار ستيودنت الخاص بمحور تنشيط الخدمات السياحية

	Mean	Mean Difference	Test Value = 3		
			T	DF	Sig
تنشيط الخدمات السياحية	2,52	- .510	-5,896	49	.000

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول السابق نجد:

أن قيمة المتوسط الحسابي لمحور تنشيط الخدمات السياحية لعينة العملاء الأجانب بلغت (2.52) تقع ضمن المجال [1.8 - 2.59] المقابلة لشدة الإجابة "غير موافق" وهي تتخفف عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3) و بفارق معنوي موجب بلغ (-.510)، حيث كانت قيمة مؤشر الاختبار (-5,896) باحتمال معنوية $Sig < 0.05$. وبالتالي نقبل الفرض البديل "يوجد فروق جوهرية بين متوسط إجابات أفراد عينة العملاء العرب حول تنشيط الخدمات السياحية وبين الدرجة الحيادية" [مما يدل على أن تنشيط الخدمات السياحية تتوفر بدرجة منخفضة من وجهة نظر العملاء العرب]

1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باختبار مدى صحة النموذج وقدرته التفسيرية من خلال معامل الارتباط و التحديد لنموذج تأثير الدرجة الكلية لمهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية من وجهة نظر العملاء العرب، وفي مرحلة لاحقة إجراء تحليل الانحدار البسيط لتحديد هل للدرجة الكلية لمهارات الاتصال الفعال (المتغير المستقل) أثر معنوي ذو دلالة إحصائية على تنشيط الطلب على الخدمات السياحية (المتغير التابع) من وجهة نظر العملاء العرب، و كانت النتائج كما يلي:

الجدول (14) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة (اثر الدرجة الكلية لمهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية على تنشيط الطلب على الخدمات السياحية)

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
(المتحول التابع تنشيط الطلب على الخدمات السياحية)				R ²	R	Sig	F
Sig	t	B	Constant (الثابت)				
.000	9	2.09					
.000	5.63	0.539	الدرجة الكلية لمهارات الاتصال الفعال	0,298	0.63	.000	31.73

صدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss.v.24

من الجدول السابق نجد:

. أن معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية (متغير مستقل) و تنشيط الطلب على الخدمات السياحية (متغير تابع) من وجهة نظر العملاء العرب بلغ $R=0.63$ وبالتالي العلاقة طردية متوسطة. حيث بلغت قيم $F(31.73)$ بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيره المستقل صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

. قيمة معامل التحديد $(R^2=0.298)$ وهذا يعني الدرجة الكلية لمهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية تفسر وتساهم بنسبة 29.8% من التغيرات التي تساهم بتنشيط الطلب على الخدمات السياحية، والنسبة المتبقية 70.2% ترجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الدراسة.

. قيمة الميل لمعادلة الانحدار بلغت (0.539) أي أن الزيادة بقيمة وحدة واحدة في الدرجة الكلية لمهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية سيقابله زيادة في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية بقيمة (0.539) والتي تدل على أثر للدرجة الكلية لمهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية باحتمال دلالة $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$.

وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية و بين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية.

■ النتائج:

1: من خلال الدراسة الميدانية، تمّ التوصل إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال الفعال للعاملين في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية.

2: يساهم مستوى إتقان العاملين لمهارات الاتصال الفعال بنسبة لا تتجاوز 29,8% في تحفيز الطلب على الخدمات السياحية، ويعود هذا القصور إلى ما يلي:

1.2: تساهم مهارات الاتصال اللفظي للعاملين بنسبة لا تتعدى 35% في اتخاذ العملاء لقرار شراء الخدمة السياحية.

2.2: تؤثر مهارات الاتصال غير اللفظي للعاملين بنسبة لا تتخطى 32% في تحفيز الطلب السياحي.

■ التوصيات:

1. تطوير التعليم السياحي، بربط المواد النظرية الخاصة بتنمية مهارات الاتصال الفعال للطلبة في المؤسسات التعليمية السياحية بجلسات عملية تطبيقية، لتقديم خريجين لسوق العمل السياحي المحلي والدولي قادرين على التواصل الناجح مع كافة شرائح العملاء.
2. تنظيم ندوات تعليمية عن طريق الاستعانة بذوي الاختصاص الخارجي من أصحاب الخبرات في العمل السياحي، ممن يمتلكون القدرة والكفاءة في استخدام مهارات الاتصال الفعال.
3. تحسين مستوى التدريب والتأهيل السياحي، من خلال وضع برامج تدريبية حديثة ومواكبة للتطور في علوم مهارات الاتصال الفعال، بشكل دوري مستمر وتطبيقه على الموارد البشرية ذات الاتصال المباشر بالعملاء من أجل تحسين جودة الخدمة السياحية.
4. العمل على استقطاب موارد بشرية مؤهلة وذات كفاءة عالية، من خلال جعل إتقان مهارات التواصل الفعال معياراً أساسياً في القبول الوظيفي والاستمرار في العمل.
5. وضع نظام رقابة صارم لانضباط العاملين وتقيدهم بقواعد التواصل الفعال خلال معاملاتهم مع العملاء، مما يؤدي إلى التزامهم وتحسين مستوى أدائهم في تقديم الخدمات السياحية، مما ينشط الطلب عليها.

. المراجع والمصادر .

المراجع العربية:

- أباطة، وليد عباس . استراتيجية المحيط الأزرق في تسويق المنتج السياحي الثقافي لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة . أطروحة دكتوراه في الدراسات السياحية . كلية السياحة والفنادق (جامعة قناة السويس) . مصر . 2019م
- أبو جاموس ، عبد الكريم . يوسف ، عفاف . أثر برنامج تعليمي في الكتابة لتحسين مهارات التأليف لدى طالبات الصف الثامن الأساسي في منطقة إربد الأولى . جامعة النجاح الوطنية . نابلس (فلسطين) . مجلة النجاح للعلوم الإنسانية . المجلد (28) العدد (5) 2014م
- الأسود ، عبد الغفور . البصيص ، حاتم . درجة تمكّن طلبة الصف في جامعة البعث من مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي اللازمة لتدريس الكتب المطورة جامعة اليرموك . إربد (الأردن) . المجلة الأردنية في العلوم التربوية . المجلد (16) العدد (4) 2020م
- البرلسي، سماح محمد ناجي . تصميم برنامج إثرائي قائم على المعامل الافتراضية لتنمية مهارات تكوين الدوائر الالكترونية لطلاب المدرسة الثانوية الصناعية . جامعة عين شمس . القاهرة (مصر) . مجلة دراسات في التعليم الجامعي . المقالة (7) المجلد (43) العدد (2) (20. 21 نيسان) 2019م
- بن رواق ، صفية . العايب ، نور الهدى . مهارة الحديث وأثرها في الاكتساب اللغوي . رسالة ماجستير في اللغة والأدب العربي . كلية الآداب واللغات (جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي) . الجزائر . 2018م
- بن عامر ، إيمان . دور العلاقات العامة في تنشيط السياحة الداخلية . رسالة ماجستير في الاتصال و العلاقات العامة . كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية (جامعة د. مولاي الطاهر) . الجزائر . 2017م

- بوعبدالله ، صالح . نماذج و طرق قياس جودة الخدمة (دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر) . أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير (جامعة فرحات عباس سطيف) . الجزائر . 2014م
- بوقفة ، عبد الباسط . استراتيجيات الإنصات الفعال في الأسرة وعلاقتها بسلوك اتخاذ القرار لدى الأبناء . رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية / تخصص: علم النفس العيادي . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) . الجزائر . 2013م
- بومالي ، أمينة . أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيا الحديثة في الجزائر . رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال / تخصص: اتصال الأزمات . كلية العلوم السياسية و الإعلام (جامعة الجزائر.3) . الجزائر . 2010م
- التميميم ، رافد صباح . يعقوب ، بلال إبراهيم . المهارات اللغوية ودورها في التواصل اللغوي . كلية الآداب (الجامعة العراقية) . العراق . مجلة مداد الآداب . العدد (11) 2015م
- الحجار ، وفاء خليل . المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظات غزة . رسالة ماجستير في الصحة النفسية والمجتمعية . كلية التربية (الجامعة الإسلامية . غزة) . فلسطين . 2015م
- حسن ، بسام سمير . أهمية الاستثمار البشري في شركات السياحة في ضوء اقتصاد المعرفة . رسالة ماجستير في الدراسات السياحية . كلية السياحة و الفنادق . الجامعة المنوفية (مصر) . 2012م
- حسن ، صليحة . محددات حالي الطلب و العرض السياحي (دراسة حالة الجزائر في الفترة الممتدة من 1990 . 2014) . رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية . كلية الاقتصاد و التجارة و علوم التسيير (جامعة مستغانم) . 2014 م
- حمد ، سعد إبراهيم و آخرون . جودة الخدمات السياحية بين الواقع و الطموح . المعهد التقني نينوى / تقنيات السياحة و إدارة الفنادق (الجامعة التقنية الشمالية) . الموصل (العراق) . 2019م

- الحياي ، سندية مروان . دور استخدام الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد) في تحديد الأنماط السلوكية للقيادات الإدارية . جامعة الموصل . العراق . مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية . المجلد (11) العدد (1) 2011م
- خيضر، إيمان . غنية ، ريشان . دور المزيج الترويجي في تنافسية الوكالات السياحية . رسالة ماجستير في العلوم التجارية / تخصص: تسويق فندقي و سياحي . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير(جامعة محمد الصديق بن يحيى) . جيجل (الجزائر) . 2020 م
- الدباغ ، إسماعيل محمد علي و آخرون . العلاقة بين العرض و الطلب السياحي في محافظة النجف و إمكانية تنشيط السياحة الدينية فيها . كلية الإدارة و الاقتصاد / قسم السياحة و إدارة الفنادق . بحث مقدم إلى مؤتمر السياحة الأول في محافظة النجف . مجلة الإدارة و الاقتصاد . (5 ، 6 نيسان) 2008م .
- ديلمي ، سالم - دور مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أستاذ التربية البدنية والرياضية في تحقيق انضباط صفي فعال لتلاميذ الطور الثانوي من وجهة نظر التلاميذ - رسالة ماجستير في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية / تخصص: تعلم حركي - معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية (جامعة محمد بو ضياف - المسيلة) - الجزائر - 2016م
- رازيمونا ، تيا . استراتيجية تعليم مهارة الكلام في ضوء المدخل الاتصالي بمعهد اللغة والدراسات الإسلامية باميكاسان مادورا . رسالة ماجستير في اللغة العربية . كلية الدراسات العليا / قسم: تعليم اللغة العربية (جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية . مالانج) . إندونيسيا . 2019م
- الرشيد ، عبد . تعليم مهارة الكتابة مركز ترقية اللغة . الجامعة الإسلامية الحكومية . جمبر (إندونيسيا) . مجلة العربي . المجلد(2) العدد(2) 2018م
- زروال ، ربيع . العملية الاتصالية داخل المؤسسة الجزائرية . رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (جامعة المسيلة) . الجزائر . 2014م
- زيد ، مراد - الاتصال غير اللفظي للأستاذ الجامعي وعلاقته بدافعية التعلم لدى الطالب الجامعي - رسالة ماجستير في علوم التربية / تخصص: إرشاد وتوجيه - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية (جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي) - الجزائر - 2018م

- سعد الدين ، هدى بسام . المهارات الحياتية المتضمنة في مقرر التكنولوجيا للصف العاشر ومدى اكتساب الطلبة لها . رسالة ماجستير في التربية / تخصص: مناهج وطرق تدريب . كلية التربية (الجامعة الإسلامية . غزة) . فلسطين . 2007م
- سلطان ، نادية . ديدى ، فاطمة زهرة . واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات السياحية . رسالة ماجستير في الاتصال السياحي . جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم (الجزائر) . 2016 م .
- شحرور ، ليلي . فن التواصل و الإقناع . الدار العربية للعلوم ناشرون . بيروت (لبنان) ط1 . 2009م
- شمطو ، سمير خليل . الإدارة الفندقية بين النظرية و التطبيق . إصدار مركز كربلاء للدراسات و البحوث . كربلاء (العراق) . ط1 . 2016 م .
- عبد الجواد، منتهى يحيى . أثر استخدام الألعاب التعليمية في تنمية مهارة القراءة الجهرية لدى طلبة الصف الثاني الأساسي في لواء القويسمة . رسالة ماجستير في التربية / تخصص: المناهج وطرق التدريس (جامعة الشرق الأوسط) . عمان (الأردن) . 2020م
- عبدالله ، رهنج طاهر . مجيد ، بزار نصر الدين . أحمد ، يونس علي . دور النقل الجوي في تنمية النشاط السياحي في محافظة السليمانية للمدة (2005 . 2018 م) دراسة تحليلية . المجلة العلمية لجامعة جيهان . السليمانية (العراق) . المجلد(3) العدد(1) . حزيران 2019 م
- عبدالله ، كريمة ربيع - فعالية استخدام طرق التواصل المعزز و البديل (ACC) في تنمية بعض مهارات التواصل اللغوي لدى الأطفال ضعاف السمع - كلية التربية (جامعة الإسكندرية) - مجلة الطفولة و التربية - العدد(40) الجزء (5) السنة (11) أكتوبر (تشرين الأول) 2019م
- عريس ، ياسمينه . بومليط ، اصيلة . دور الترويج السياحي للجمعية في تفعيل النشاط السياحي (دراسة حالة جمعية السفير للسياحة) . رسالة ماجستير في العلوم التجارية / تخصص: تسويق سياحي و فندقي . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير (جامعة محمد الصديق بن يحيى) . جيجل(الجزائر) . 2020م

- عزوز ، أحمد . الاتصال ومهاراته مدخل إلى تقنيات فن التبليغ و الحوار والكتابة .
جامعة وهران 1 (أحمد بن بلة) . منشورات مختبر اللغة العربية والاتصال . الجزائر .
ط1 . 2016م
- علال ، عبد القادر . أهمية الاتصال في تطوير السياحة الدينية . جامعة عمار ثلجي
الاغواط . مجلة العلوم الإنسانية و الحضارة . الجزائر . العدد(2) حزيران 2019م
- علواني ، زينة . مهارات الكتابة (الخط والإملاء في الطور الابتدائي) . رسالة ماجستير
في اللغة والأدب العربي / تخصص: علوم اللغة العربية . كلية الآداب واللغات والعلوم
الاجتماعية والإنسانية (جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي) . الجزائر . 2012م
- قواسمية ، مولود . دور التدريب السياحي في تحسين أداء المؤسسات السياحية .
رسالة ماجستير في التسويق الفندقي و السياحي . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية .
جامعة قالمة (الجزائر) . 2020م
- كسيرة ، مريم . قرواز، نبيلة . الاتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في
المؤسسة . رسالة ماجستير في علوم التسيير/ تخصص: إدارة أعمال . كلية العلوم
الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير(جامعة أكلي محند أولحاج . البويرة) . الجزائر .
2019م
- لواعر، سعاد . زحاف ، كنزة . واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية . رسالة
ماجستير في علوم الإعلام والاتصال / تخصص: علاقات عامة . كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية (جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي) . الجزائر . 2016م
- مخلوف ، أحمد . الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية و دورها في تطوير
منظمات الأعمال . بحث في جامعة الجزائر . 2009م
- مراتي ، عمار . واقع جودة الخدمات السياحية في المؤسسة الجزائرية . أطروحة
دكتوراه في العلوم التجارية/ تخصص: إدارة تسويق . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير (جامعة جيلالي اليابس . سيدي بلعباس) . الجزائر . 2019م

- مغريش ، أميرة . الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي . رسالة ماجستير في علم الاجتماع . / تخصص: تنظيم وعمل . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (جامعة محمد الصديق بن يحي . جيجل) . الجزائر . 2015م
- ندى، يحيى محمد - دويكات، فخري مصطفى - درجة توافر مهارات التواصل بلغة الجسد لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية في شمال الضفة الغربية من وجهة نظرهم - جامعة فلسطين التقنية خضوري - طولكرم (فلسطين) - مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث - المجلد (4) العدد (2) 2016م
- نور الإسلام ، عاشور . دور الاتصال التسويقي في ترقية الخدمات السياحية في الجزائر . رسالة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال / تخصص اتصال و علاقات عامة . كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية (جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي) . الجزائر . 2017م
- يغمور ، سلاف شهاب الدين - أثر التواصل غير اللفظي في الإبانة والتواصل نماذج تطبيقية ومقولات كلية - رسالة ماجستير في اللغة العربية وآدابها - كلية الآداب (جامعة بيرزيت) - فلسطين - 2019م

▪ المراجع الأجنبية:

- Abd el Hamid , F .(2017) . **The Role Of Faculties Of Tourism and Hotel Management in Developing the Etiquette and Communication Skills for Students within the Educational Community** . International Journal of Heritage, Tourism Hospitality. VOL. (11) , NO .(3/2)
- Geetha Sony.N , Et al . (2020), **Communication Skills & Ethics In Tourism MBA (Tourism & Travel Management)** , M.B.A (TTM) 1st Year, Paper – VI , Acharya Nagarjuna University
- Hanneke K. M. Meeren , Et al . (2005). **Rapid Perceptual integration of Facial Expression and Emotional Body language** , Proceeding of The National Academy of Science , November 8 , VOL(102) , NO(45)
- Hosseyni , S . (2012) , **The Role of Nonverbal Communication Skills in Guiding Tourist** , Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies , VOL .(1), NO.(8) , September
- Mandal , F. (2014) . **Nonverbal communication in Human**, Journal of Human Behavior in the social Environment. Vol (24) , No (4)
- Syam , H . Keswani , F. (2019) . **The Association Among Employees Communication Skills, Image Formation and Tourist Behavior** . Jordan, International Journal Of Culture Tourism And Hospitality Research , 28 July

أثر التغير الاستثماري في العمالة الصناعية في الاقتصاد السوري

إعداد الطالبة: هبه الراعي – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين

إشراف الدكتورة: عبيد ناعسة

ملخص

هدف البحث إلى تقدير أثر التغير الاستثماري على مستويات العمالة الصناعية في سورية خلال الفترة (2000-2009) باستخدام نموذج الانحدار المتعدد القياسي، وتبين أن هناك علاقة عكسية بين تكوين رأس المال الصناعي والعمالة الصناعية، وعلاقة طردية بين الناتج المحلي الصناعي والعمالة الصناعية.

كلمات مفتاحية : التغير الاستثماري، تكوين رأس المال الصناعي، العمالة الصناعية.

The Impact of Investment Change on Industrial Employment in Syrian Economy

Abstract

The research aims to estimate the impact of investment change on the levels of industrial employment in Syria during the period (2000-2009) using standard multiple regression model , and it was found that there is a negative relationship between industrial capital formation and industrial employment, also found that there are positive relationship between industrial GDP and industrial employment.

Key words: Investment change, Industrial fixed Capital Formation, Industrial Employment

المقدمة (Introduction)

تعد معدلات النمو الاستثماري الناتجة عن زيادة تكوين رأس المال الثابت أساساً لتشغيل العمالة، وتعتبر الاستثمارات الصناعية من أهم الاستثمارات القادرة على استيعاب العمالة في أي اقتصاد، بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال تحفيز الاستثمارات في القطاعات الأخرى، ولكن يختلف أثر هذه الزيادة في معدلات العمالة، حيث قد لا تحدث ارتفاعاً واضحاً في معدلات التشغيل، وخاصةً إذا كان معدل النمو الاستثماري للقطاع الصناعي متجهاً نحو تكثيف التكوين الرأسمالي أكثر من خلقه فرصاً للعمل، وهناك عوامل عديدة تتحكم بالاستثمارات حتى تصبح قادرة على زيادة فرص العمل، منها ارتفاع الناتج المحلي الإجمالي، وزيادة كلاً من الانفاق الاستهلاكي والاستثماري، وانخفاض معدلات الضريبة. ويسبب الاهتمام بعامل واحد دون العوامل الأخرى المذكورة عدم الحصول على النتائج المرجوة في زيادة معدلات التشغيل.

في سورية تم إصدار قوانين وتشريعات لتشجيع قيام الاستثمارات، ولكن لم تتمكن الاستثمارات المحدثّة من زيادة معدلات العمالة بشكل ملحوظ. ويأتي هذا البحث ليتناول أثر تغير تكوين رأس المال الثابت الاستثماري، والناتج المحلي الصناعي في معدلات العمالة الصناعية في سورية ودرجة الترابط بينها، ويقترح حلولاً تساهم في زيادة معدلات التشغيل في الاقتصاد السوري.

الدراسات السابقة: (Literature Review)

1- أثر الاستثمار الأجنبي المباشر في سوق العمل في مصر، حسين، 2018. (ورقة عمل، المجلة الأردنية للعلوم الاقتصادية، مصر).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على سوق العمل في مصر، وافترضت وجود أثر إيجابي للاستثمار الأجنبي المباشر على سوق العمل، وذلك

من خلال الحد من اختلالاته المتمثلة في العرض والطلب على العمالة، واستنتجت الدراسة وجود أثر معنوي موجب للاستثمار الأجنبي المباشر على نسبة التشغيل في مصر على المدى الطويل والقصير، إلا أن هذا الأثر كان ضئيلاً، كما واستنتجت عدم معنوية هذا الأثر على معدلات بطالة الإناث، وأوصت الدراسة ضرورة التنسيق بين سياسات الاستثمار وسياسات سوق العمل، إضافةً إلى تسليط الضوء على أهمية توفير قاعدة بيانات خاصة بالباحثين عن عمل على موقع الهيئة العامة للاستثمار في مصر، لتسهيل التواصل بين المستثمرين والباحثين عن عمل.

2-The impact of capital investments on unemployment in the context of Economic crisis. The case of Romania. Iacovoiu, 2012.

أثر استثمارات رأس المال على البطالة في سياق الأزمة الاقتصادية، حالة رومانيا.
(ورقة عمل، مجلة Economic Insights، رومانيا).

تحدثت هذه الدراسة عن العلاقة بين تدفقات الاستثمار والبطالة في رومانيا، خلال الأزمة الاقتصادية العالمية للأعوام: (2012-2014)، واستنتجت الدراسة بأن ارتفاع مستويات العمالة أو انخفاض مستويات البطالة تكون عندما تبلغ التدفقات الاستثمارية نسبة 15% أو أكثر من الناتج المحلي الإجمالي، وتتنخفض مستويات العمالة في رومانيا في حال كانت التدفقات الاستثمارية أقل من 15% من الناتج المحلي الإجمالي. وأوصت الدراسة اتخاذ مجموعة من التدابير تساهم في زيادة مرونة سوق العمل، وزيادة التدفقات الاستثمارية، أهمها: الحفاظ على معدلات ثابتة من الضرائب، وتطوير البنية التحتية، وزيادة القدرة التنافسية لتحسين البيئة الاستثمارية وبالتالي خلق مزيد من فرص العمل التي تساهم في زيادة الطلب الفعال.

3-The Impact of Productivity، Investment and Real Wages on Employment Absorption Rate in South Africa. Meyer, 2019.

أثر الإنتاجية، الاستثمار الأجور الحقيقية على استيعاب معدلات العمالة في جنوب أفريقيا، (ورقة عمل، مجلة Social Science، جنوب أفريقيا).

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر كل من الإنتاجية، والاستثمار، والأجور الحقيقية، على معدلات البطالة في جنوب إفريقيا على المدى القصير وطويل الأجل، خلال الفترة (1995-2019)، وتوصلت الدراسة إلى أن كل من الإنفاق الاستثماري وإنتاجية العمل، هي محدّدات تؤثر في معدلات العمالة والبطالة، حيث أن كل زيادة في هذه المحدّدات، سوف يرافقها زيادة في معدلات العمالة، وانخفاض في مستويات البطالة، كما وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الأجور الحقيقية، ومعدلات العمالة، على المدى القصير وطويل الأمد، وتوصلت أيضاً إلى إمكانية استخدام الأجور الحقيقية للتنبؤ بمعدلات العمالة، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاستثمارات والأيدي العاملة الخبيرة نظراً لدورها في زيادة النمو الاقتصادي، وبالتالي خلق فرص عمل جديدة.

- تختلف الدراسات باختلاف المتغيرات المدروسة، كما وتختلف من بلد لآخر تبعاً للوضع الاقتصادي السائد، وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تدرس الاستثمار ومحدّداته التي تؤثر في معدلات التشغيل وخلق فرص العمل في الاقتصاد السوري.

مشكلة البحث: (Research Problem)

تكمن مشكلة البحث من خلال الإجابة على التساؤل التالي: ما هو أثر الاستثمارات في العمالة الصناعية في الاقتصاد السوري؟

أهمية البحث: (Research Importance)

للبحث أهمية علمية وعملية، تتبع أهمية البحث العلمية من خلال دراسة وتحليل الدور الذي تلعبه الاستثمارات في تحسين مؤشرات سوق العمل وزيادة معدلات التشغيل، باعتبارها العامل الرئيسي في خلق فرص عمل، وتتجلى الأهمية العملية من خلال التطبيق العملي لمتغيرات الدراسة من أجل الحصول على نتائج أثر الاستثمار في العمالة الصناعية للاقتصاد السوري.

أهداف البحث: (Research Goals)

يهدف البحث إلى ما يأتي:

- 1- دراسة أثر تكوين رأس المال الثابت الكلي والصناعي على العمالة الصناعية من إجمالي قوة العمل في سورية.
- 2- دراسة العلاقة بين الناتج المحلي الصناعي والعمالة الصناعية في الاقتصاد السوري.
- 3- تحليل واقع العمالة الصناعية في سورية.

فرضيات البحث: (Research Hypotheses)

يستند البحث إلى الفرضيات الآتية:

- 1- هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين مجمل تكوين رأس المال الثابت والعمالة الصناعية في سورية.
- 2- هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين تكوين رأس المال الصناعي والعمالة الصناعية في سورية.
- 3- هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين الناتج المحلي الصناعي والعمالة الصناعية في سورية.

منهجية البحث: (Research Methodology)

تم استخدام المنهج الوصفي لتحليل المعلومات والبيانات التي توضح أثر تكوين رأس المال الصناعي على معدلات التشغيل في القطاع الصناعي في الجمهورية العربية السورية، ومن خلال اتباع التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الـ SPSS سيتم التوصل إلى نتائج تساهم في وضع حلول لها دور في رفع معدلات العمالة الصناعية في الاقتصاد السوري.

حدود البحث الزمانية: (Temporal Search Limits)

اتبعت الدراسة الإحصائية عام 2000 إلى 2009 حدوداً زمانية للدراسة. النتائج والمناقشة:

أولاً: وجهة نظر الاقتصاديين في الاستثمار والتشغيل:

بين الاقتصاديون أهمية النمو الاستثماري في زيادة معدلات التشغيل، واعتبروا تكوين رأس المال الثابت أساس خلق فرص العمل. ومنهم الاقتصاديين الكلاسيكيين، حيث وجدوا بأن الزيادة في تكوين رأس المال الثابت للأنشطة الصناعية، سوف يتبعها زيادة في معدلات التشغيل، وذلك من خلال زيادة الإنتاج. والذي يرافقه طلباً مساوياً له¹، دون وجود تدخل اقتصادي من الدولة واعتماداً على آلية السوق، واعتبروا أن العمل كأى سلعة أخرى، والأجور هي سعر هذه السلعة، وعند زيادة الطلب على العمل عن العرض من خلال زيادة تكوين رأس المال، سوف تزداد معدلات أجور العمال، وبالتالي زيادة عرض العمال، ومن خلال آلية السوق التي تتوازن تلقائياً²، يقوم المستثمرون برفع الأسعار من أجل استمرار عملية الربح المرافقة لزيادة تكوين رأس المال، فيحدث ما

¹ Hollander, Samouel, "Jean Baptiste Say and the classical canon in economics". 2005.

² L. Heilbroner, Robert, "Commanding heights Adam Smith and the origin of capitalism of chapter u from (1) the worldly philosophers: the lives, times and ideas of the great economic thinkers". 1999

يسمى بالضغط العكسي على مستويات الأجور³، وينخفض عدد العمال الراغبين في العمل. أما الاقتصاديون الكينزيون اعتبروا أن الاستثمار هو المحرك الرئيسي لإنعاش الاقتصاد وتخفيض معدلات البطالة، وركزوا على دور الطلب على الاستثمارات في التأثير في معدلات العمالة والتشغيل، مؤكدين عدم إمكانية حدوث التوازن التلقائي في السوق⁴، مع تأييد تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي من خلال زيادة الإنفاق العام، من أجل زيادة معدل الطلب الكلي الفعال القادر على استيعاب فائض الإنتاج⁵. وبالنسبة للاقتصاديين المحدثين فقد وجدوا أن انخفاض مستويات التشغيل يحدث لسببين⁶، الأول يحدث عند زيادة الإنتاج للاستثمارات، والذي يؤدي إلى ازدياد العرض من العمالة بسبب عدم قدرة المستثمرين على تشغيل عمالة إضافية، نتيجة حدوث زيادة في العرض عن الطلب على السلع المنتجة، أما السبب الثاني لانخفاض العمالة، فيتجلى بانخفاض الربح الاستثماري، بسبب زيادة معدلات الأجور. كما رأى محدثون آخرون أن الأسواق التي تمتاز بكثافة رأس المال، سوف تتسم بمعدلات منخفضة من العمالة، معظمها عمالة ماهرة ذات أجور مرتفعة، أما بالنسبة للمشاريع الاستثمارية ذات العمالة المرتفعة، فقد وجدوا فيها انخفاض نسبة رأس المال إلى عدد العمال كمدخلات إنتاجية⁷. وباعتبار أن الاستثمار هو المحرك الرئيسي لزيادة معدل النمو الاقتصادي، اعتبر أوكن أن أهم المحددات لزيادة الناتج المحلي الإجمالي، هو مدى استخدام العمالة كعنصر إنتاجي⁸، مؤكداً بوجود علاقة إيجابية بين الناتج المحلي الإجمالي والتشغيل. حيث تعتبر زيادة

³Smith, Adam, "Wealth of Nations".

⁴Keynes, 1980, p357.

⁵Keynes, 1980, p136.

⁶جرفي، ذكريا، "أثر الدعم الفلاحي على سوق العمل في الجزائر دراسة تحليلية قياسية للفترة 2000-2018"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، الجزائر، 2020.

⁷مجلخ، سمير، "محددات البطالة في الجزائر دراسة تطبيقية"، مجلة جامعة الشارقة، المجلد 13، العدد 2، 2016.

⁸An, Zidong, Okuns low: unfit for lower middle-income countries? International Monetary Fund, Washington.

معدلات التشغيل هي لصالح الاستثمارات، والتي بدورها ستزيد من معدلات ناتجها في الاقتصاد.

ثانياً: الاستثمار والتشغيل في الاقتصاد السوري

يعتبر الاستثمار مشروعاً تنموياً له أثراً إيجابياً في زيادة معدلات الدخل للاقتصاد الوطني، كما ويعد الوسيلة الرئيسية لتصحيح الاختلالات التي تحدث في سوق العمل، وتؤثر الاستثمارات في معدلات التشغيل بشكل مباشر، وبشكل غير مباشر من خلال محددات كثيرة، ويعتبر كل من هيكل الاستثمارات وتوزيعها القطاعي، ومساهمة الصناعة في الناتج المحلي الإجمالي من هذه المحددات، حيث تلعب الاستثمارات الصناعية دوراً مهماً في زيادة نسب العمالة في الاقتصاد الوطني، نظراً لتشابكها مع بقية الاستثمارات في القطاعات الأخرى، فضلاً عن دورها في تحسين مؤشرات الاقتصاد ككل.

2-1- تكوين رأس المال الثابت والناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة (1990-2009):

أبدت قيمة كل من مجمل تكوين رأس المال الثابت، والناتج المحلي الإجمالي تغيرات عدة، وذلك نتيجة ما شهدته الفترة 1990-2009 من إصلاحات اقتصادية، والتي صدرت من خلالها عدد من القوانين والتشريعات التي هدفت إلى تقديم التسهيلات للمستثمرين. ويبين الجدول الآتي قيم تكوين رأس المال الثابت، والناتج المحلي الإجمالي، ونسبة مساهمة تكوين رأس المال من الناتج خلال هذه الفترة:

الجدول رقم (1): مجمل تكوين رأس المال الثابت والنتائج المحلي الإجمالي خلال الفترة 1990-2009

بالأسعار الثابتة لعام (2000) مقدرة بملايين الليرات السورية:

العام	مجمّل تكوين رأس المال الثابت	النتائج المحلي الإجمالي	العام	مجمّل تكوين رأس المال الثابت	النتائج المحلي الإجمالي	نسبة مجمل تكوين رأس المال الثابت من الناتج المحلي الإجمالي %
1990	99770	510548	2000	156092	904623	17%
1991	103442	549690	2001	178148	938939	19%
1992	137122	621002	2002	197328	1012726	19%
1993	139083	659196	2003	231944	1018707	23%
1994	167874	706744	2004	255767	1089026	23%
1995	167846	756405	2005	288193	1156714	25%
1996	167351	830726	2006	308669	1215083	25%
1997	158944	872460	2007	283099	1284034	22%
1998	164065	931661	2008	266487	1341517	20%
1999	159793	898552	2009	297100	1420831	21%

المصدر: المكتب المركزي للإحصاء وحسابات الباحثه للأعوام المذكورة

يتبين من الجدول (1) بأنه خلال الأعوام 1990-1999

- 1- بلغت درجة تقلب قيم تكوين رأس المال الثابت نسبة 18%⁹.
- 2- بلغ كل من متوسط النمو السنوي لمجمّل تكوين رأس المال الثابت والنتائج المحلي الإجمالي 4.8% و 5.8% على التوالي¹⁰.
- 3- بلغت أدنى قيمة لتكوين رأس المال الثابت 99770 مليون ليرة سورية في عام 1990، وأعلى قيمة له كانت 167874 مليون ليرة سورية في عام 1994 وكانت

⁹ وتحسب من خلال قسمة الانحراف المعياري إلى المتوسط الحسابي *100، ملحق، جدول رقم 1

¹⁰ ملحق، جدول رقم 2

لهذه القيمة النسبة الأعلى من الناتج المحلي الإجمالي وقدرت ب 24%، وذلك بعد صدور قانون الاستثمار رقم (10) لعام 1991 والذي هدف إلى زيادة معدل نمو الاستثمار من خلال طرحه مجموعة من الإصلاحات الاقتصادية لتحفيز المستثمرين العرب والأجانب وقد تم ترخيص 738 مشروعاً بناءً على هذا القانون وتوفير 56 ألف فرصة عمل مباشرة، و 18 ألف فرصة عمل غير مباشرة.¹¹

4- انخفضت نسبة تكوين رأس المال الثابت من الناتج المحلي الإجمالي خلال الأعوام 1995-1999 مع حدوث التذبذب في قيم تكوين رأس المال الثابت. وذلك تبعاً لعدة عوامل أبرزها السياسة الانكماشية وتخفيض الإعانات التي تقدمها الحكومة في هذه الفترة، وما رافقها من انخفاض في الإنفاق الاستثماري في عام 1999 إلى 159 مليون ليرة سورية، بعد أن كان 164 مليون ليرة سورية في عام 1998.¹²

أما خلال الأعوام 2000-2009

- 1- بلغت درجة التقلب لقيم مجمل تكوين رأس المال الثابت نسبة 21.5%¹³.
- 2- بلغ متوسط النمو السنوي لكل من تكوين رأس المال الثابت والناتج المحلي الإجمالي نسبة 6.6% و 4.6% على التوالي.¹⁴
- 3- كان التغير في قيمة تكوين رأس المال الثابت خلال الفترة 2000-2006 تغيراً إيجابياً، أما بالنسبة لمعدل التراكم من الناتج المحلي الإجمالي فقد كان في ازدياد حتى بلغ ذروته في كل من عامي 2005-2006 مقدراً ب 25%، وأبرز أسباب هذا الارتفاع هو بسبب زيادة معدل الناتج المحلي الإجمالي الناجم عن زيادة الإيرادات النفطية والتي شكلت 25% من إجمالي إيرادات الموازنة العامة للدولة.¹⁵

¹¹ المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات، تقرير عام 1991، الكويت.

¹² المكتب المركزي للإحصاء، بيانات الإنفاق الاستثماري النهائي للأعوام المذكورة بالأسعار الثابتة لعام 2000.

¹³ ملحق، جدول رقم 1

¹⁴ ملحق، جدول رقم 1

¹⁵ وزارة المالية 2004:12

4- أبدت قيم تكوين رأس المال الثابت ونسبتها من الناتج المحلي الإجمالي تذبذباً في عامي 2007-2008.

2-2- تكوين رأس المال الصناعي وتغيراته النسبية خلال الفترة (1990-2009):

أبدى تكوين رأس المال الصناعي مجموعة من التغيرات خلال الفترة (1990-2009)، كما وأبدى نسباً مختلفة من إجمالي تكوين رأس المال الثابت في هذه الأعوام، تزامناً مع ظهور قوانين وتشريعات لدعم الاستثمارات الصناعية وتشجيعها. ويبين الجدول الآتي قيم تكوين رأس المال الصناعي وتغيراته النسبية في هذه الفترة:

الجدول رقم (2): مجمل تكوين رأس المال الصناعي وتغيراته النسبية (بالنسبة المئوية) خلال الفترة 1990-2009 بالأسعار الثابتة لعام (2000) مقدرة بملايين الليرات السورية:

العام	مجمّل تكوين رأس المال الصناعي	التغير النسبي لمجمّل تكوين رأس المال الصناعي %	نسبة مجمل تكوين رأس المال الصناعي من مجمل تكوين رأس المال الثابت %	العام	مجمّل تكوين رأس المال الصناعي	التغير النسبي لمجمّل تكوين رأس المال الصناعي %	نسبة مجمل تكوين رأس المال الصناعي من مجمل تكوين رأس المال الثابت %
1990	21660		22%	2000	45918		29%
1991	20285	-6%	20%	2001	54778	19%	31%
1992	26149	29%	19%	2002	56941	4%	29%
1993	27358	5%	20%	2003	71126	25%	31%
1994	50480	85%	30%	2004	70625	-1%	28%
1995	45998	-9%	27%	2005	75482	7%	26%
1996	49152	7%	29%	2006	74157	-2%	24%
1997	50543	3%	32%	2007	66361	-11%	23%
1998	50334	0%	31%	2008	64644	-3%	24%
1999	48649	-3%	30%	2009	74284	15%	25%

المصدر: المكتب المركزي للإحصاء وحسابات الباحثة للأعوام المذكورة

يتبين من الجدول رقم (2) بأنه خلال الفترة 1990-1999

- 1- بلغت درجة تقلب قيم تكوين رأس المال الصناعي قيمة 34%.¹⁶
- 2- بلغ متوسط النمو السنوي لتكوين رأس المال الصناعي نسبة 8.4%.¹⁷
- 3- ارتفع معدل النمو في تكوين رأس المال الصناعي في بداية هذه الفترة بعد أن كان سالباً في عام 1990، ليلبلغ أعلى قيمة له في عام 1994 بمعدل نمو 85%، يعزى ذلك إلى التسهيلات التي قدمها قانون الاستثمار رقم (10) للمشاريع الصناعية، والتي أبرزها إعفاء جميع الضرائب المفروضة على الدخل لمدة خمس سنوات من بدء الإنتاج الفعلي، كما وألغى القانون قيود منع الاستيراد للمستثمرين على أن تكون المواد المستوردة للمشروع الاستثماري نفسه.
- 4- بدءاً من عام 1995 أخذت معدلات النمو تتجه بمنحى متذبذب بين ارتفاع وانخفاض، حيث وعلى الرغم من عدم وجود قاعدة صناعية متطورة، أو سوق واسعة لاستيعابها، كان عدد المشاريع المنفذة بالكامل بعد عام 1995 ضئيلاً جداً، حتى أنه بلغ الصفر في بعض الأعوام، وذلك بعد انتهاء مهلة تنفيذ المشروع الاستثماري تبعاً للقانون رقم (10) والتي بلغت ثلاث سنوات.¹⁸

خلال الفترة 2000-2009

- 1- بلغت درجة التقلب لقيم تكوين رأس المال الصناعي نسبة 4%.¹⁹
- 2- بلغ متوسط النمو السنوي لتكوين رأس المال الصناعي نسبة 4.9%.²⁰

¹⁶ ملحق، جدول رقم 1.

¹⁷ ملحق، جدول رقم 2.

¹⁸ فضلية، عابد، "واقع الاستثمار في سورية في ظل قانون الاستثمار رقم (10) لعام 1991"، مجلة جامعة دمشق، المجلد السابع عشر، العدد الثاني، 2001.

¹⁹ ملحق، جدول رقم 1.

²⁰ ملحق، جدول رقم 2.

3- أبدت قيم تكوين رأس المال الصناعي تذبذباً في معدلاتها في هذه الفترة، وقد بلغ النمو في تكوين رأس المال الصناعي أعلى نسبة له في عام 2003 وقدرها 25%، تزامناً مع صدور القانون رقم (24) لعام 2003 المتعلق بضريبة الدخل، والتي بلغت فيه الضريبة النسبية على أرباح الشركات الصناعية والتي تطرح أسهمها للاكتتاب العام نسبة 25%.

4- بلغ التغير النسبي لتكوين رأس المال الصناعي أدنى قيمة له في عام 2007، بنسبة -11%، تزامناً مع انخفاض الإنفاق الاستثماري إلى 283 مليون ليرة سورية في هذا العام، بعد أن كان 308 مليون ليرة سورية في عام 2006²¹. على الرغم من إصدار قوانين متعلقة بالحوافز الضريبية في عام 2006 وأبرزها تخفيض ضريبة الدخل للمشاريع الصناعية المشملة بقوانين تشجيع الاستثمار بمقدار 22%²².

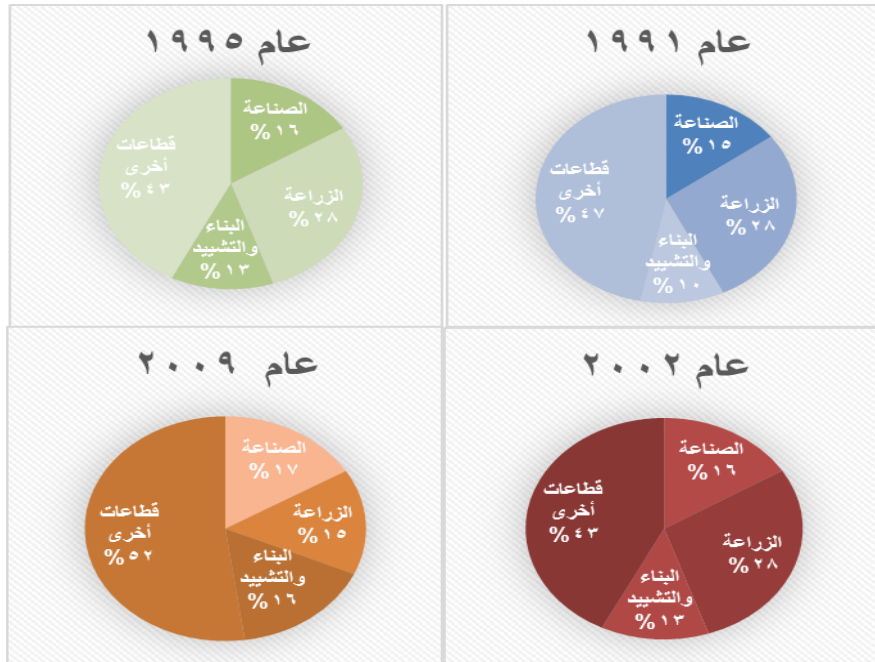
3-2- توزيع العمالة القطاعية في الاقتصاد السوري:

لم تكن نسبة العمالة الصناعية من إجمالي قوة العمل هي النسبة الأكبر للعمالة خلال الأعوام 1991-1995-2002-2009، مما يدل على أن الاستثمارات الصناعية في سورية، لم تحقق النسب الأعلى في معدلات العمالة وخلق فرص العمل. وهو ما يوضحه الشكل الآتي:

المكتب المركزي للإحصاء، بيانات الإنفاق الاستثماري النهائي للأعوام المذكورة بالأسعار الثابتة لعام 2000.²¹

المرسوم رقم (51)، المادة رقم (3)، 2006.²²

الشكل (1) توزيع العمالة القطاعية خلال الأعوام 1991-1995-2002-2009



المصدر: المكتب المركزي للإحصاء

يبين الشكل التوضيحي رقم (1) بأنه في الأعوام 1991-1995-2002 جاءت العمالة الزراعية في المرتبة الأولى في نسبتها من إجمالي قوة العمل بنسبة 28% للأعوام الثلاثة. أما في الأعوام 1991-1995-2002-2009 جاءت العمالة الصناعية في المرتبة الثانية من إجمالي قوة العمل، بنسبة 15%، 16%، 16%، 17% على التوالي. أما بالنسبة لقطاع البناء والتشييد فجاء في المرتبة الثالثة في نسبته من قوة العمل في الأعوام 1991-1995-2002، بنسبة 10%، 13%، 13% على التوالي.

4-2- إجمالي العمالة الصناعية، الناتج المحلي الصناعي، ومرونة التشغيل خلال الفترة (2000-2009):

شهدت العمالة الصناعية تغيرات في قيمها، وفي نسبتها من إجمالي قوة العمل نتيجة عدة محددات، أبرزها درجة مساهمة الصناعة في الناتج المحلي الإجمالي، وتعتبر مرونة التشغيل بالنسبة للناتج الصناعي هي من المحددات التي تقيس درجة الترابط بينهما، وتبين الجداول الآتية إجمالي العمالة الصناعية والناتج المحلي الصناعي ومرونة التشغيل خلال الفترة 2000-2009:

الجدول رقم (3): إجمالي العمالة الصناعية ونسبتها من إجمالي قوة العمل وتغيراتها النسبية خلال الفترة 2000-2009:

العام	إجمالي العمالة الصناعية	نسبة العمالة الصناعية من إجمالي قوة العمل %	التغير النسبي في العمالة الصناعية %
2000	539000	14.7%	
2001	641000	13.5%	19%
2002	661446	13.7%	3%
2003	608705	13.6%	-8%
2004	582810	13.4%	-4%
2005	638528	13.6%	10%
2006	724814	14.9%	14%
2007	701240	10.9%	-3%
2008	782715	18.7%	12%
2009	818208	16.3%	5%

المصدر: المكتب المركزي للإحصاء وحسابات الباحثة للأعوام المذكورة

يتبين من الجدول (3):

- 1- بلغت درجة التقلب لقيم العمالة الصناعية نسبة 16.2%²³.
- 2- بلغت نسبة العمالة الصناعية من إجمالي قوة العمل أعلى قيمة لها في عام 2008، بنسبة قدرها 18.7%، وأدنى قيمة لها في عام 2007، بنسبة قدرها 10.9%.
- 3- بلغ متوسط النمو السنوي للعمالة الصناعية 4.2%²⁴ متأثراً بالتغيرات الحاصلة في الناتج المحلي الصناعي، حيث يوضح الجدول (4): الناتج المحلي الصناعي، ونسبته من الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة 2000-2009:

الجدول رقم (4): الناتج المحلي الصناعي وتغيراته الكمية والنسبية خلال الأعوام 2000-2009 بأسعار السوق الثابتة لعام (2000) مقدرة بملايين الليرات السورية:

العام	الناتج المحلي الصناعي	التغير الكمي في الناتج المحلي الصناعي	التغير النسبي في الناتج المحلي الصناعي %	نسبة مساهمة الصناعة من الناتج المحلي الإجمالي
2000	272514			30%
2001	275152	2638	1%	29%
2002	264984	-10168	-4%	26%
2003	248905	-16079	-6%	24%
2004	298207	49302	20%	27%
2005	280581	-17626	-6%	24%
2006	284577	3996	1%	23%
2007	295801	11224	4%	23%
2008	303572	7771	3%	23%
2009	313132	9560	3%	22%

المصدر: المكتب المركزي للإحصاء وحسابات الباحثة للأعوام المذكورة

²³ ملحق، جدول رقم 1.

²⁴ ملحق، جدول رقم 2.

يتبين من الجدول رقم (4):

- 1- بلغت درجة تقلب قيم الناتج المحلي الصناعي نسبة 7.8%.²⁵
- 2- بلغ متوسط النمو السنوي للناتج المحلي الصناعي 1.4%.²⁶
- 3- كان النمو في الناتج المحلي الصناعي الأكبر في عام 2004، بنسبة قدرها 20%.
- 4- بلغت النسبة الأكبر لمساهمة الصناعة من الناتج المحلي الإجمالي نسبة 30%، في عام 2000.

ولتفسير درجة الارتباط بين الناتج الصناعي والعمالة الصناعية، تم حساب مرونة التشغيل بالنسبة للناتج المحلي الصناعي للأعوام 2000-2009، والتي تقاس بحاصل قسمة التغير النسبي في العمالة الصناعية على التغير النسبي في الناتج المحلي الصناعي²⁷ وظهرت النتائج على الشكل التالي:

الجدول رقم (5): مرونة الطلب على العمل بالنسبة للناتج المحلي الصناعي:

العالم	التغير النسبي في العمالة الصناعية %	التغير النسبي في الناتج المحلي الصناعي %	مرونة الطلب على العمل بالنسبة للناتج المحلي الصناعي
2000			
2001	45%	1%	46.6
2002	3%	-4%	-0.9
2003	-8%	-6%	1.3
2004	-4%	20%	-0.2
2005	10%	-6%	-1.6
2006	14%	1%	9.5
2007	-3%	4%	-0.8
2008	12%	3%	4.4
2009	5%	3%	1.4

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً إلى بيانات المكتب المركزي للإحصاء

²⁵ ملحق، جدول رقم 1.

²⁶ ملحق، جدول رقم 2.

²⁷ AG Decision Maker, "Elasticity of Demand", Iowa State University, 2020.

يبين الجدول رقم (5) التغيرات النسبية في العمالة الصناعية والناجح المحلي الصناعي، ودرجة استجابة الطلب على العمالة الصناعية للتغيرات التي تحدث في الناجح المحلي الصناعي والتي تعرف بمرونة الطلب على العمل، وتبين بأن درجة الاستجابة الأكبر كانت في عام 2001، بقيمة 46.6، أي أكبر تماماً الواحد الصحيح، ويعني ذلك أن الطلب على العمالة الصناعية مرناً، ويزداد بنسب أعلى من الزيادة في الناجح المحلي الصناعي.

أما مرونة الطلب على العمالة الصناعية فقد كانت الأقل في العام 2005 بنسبة - 1.6، وهي أصغر من الواحد الصحيح، وذلك يدل على أن الطلب على العمالة الصناعية غير مرن، ويزداد بنسب أقل من الزيادة في الناجح المحلي الصناعي.

الدراسة الإحصائية:

تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد والذي اعتبرت فيه العمالة الصناعية متغيراً تابعاً، وكل من مجمل تكوين رأس المال الثابت، تكوين رأس المال الصناعي، الناجح المحلي الصناعي متغيرات مستقلة، وبعد التأكد من أحد شروط صحة إجراء تحليل الانحدار وهو تتبع البواقي للتوزيع الطبيعي²⁸، واعتدالية توزيعها وتجمع البيانات حول الخط المستقيم²⁹، يوضح الجدول التالي اختبار الانحدار المتعدد القياسي للمتغيرات خلال الفترة (2000-2009):

ملحق، الشكل رقم 1.²⁸

ملحق، الشكل رقم 2.²⁹

الجدول رقم (6): نتائج الانحدار المتعدد

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	R	R Squared	قيمة F	دلالة F	قيمة t	دلالة t	Beta
العمالة الصناعية	مجمّل تكوين رأس المال الثابت	0.739	0.546	2.402	0.166	0.755	0.479	0.698
	تكوين رأس المال الصناعي					-0.173	0.869	-0.138
	الناتج المحلي الصناعي					0.549	0.603	0.226

المصدر: مخرجات برنامج الـ SPSS

يتبين من الجدول رقم (6):

1- من خلال مربع معامل التحديد يتبين أن المتغيرات المستقلة تفسر نسبة 54.6%

من التباين الحاصل في العمالة الصناعية.

2- يتبين من قيمة (F) البالغة (0.402) بدلالة (0.166) وذلك أكبر من مستوى

المعنوية (0.05) أن الانحدار غير معنوي، أي لا يوجد أثر ذات دلالة معنوية

للمتغيرات المستقلة على العمالة الصناعية.

3- توضح قيمة Beta العلاقة بين المتغيرات المستقلة والعمالة الصناعية، حيث أنه

كلما ازداد مجمّل تكوين رأس المال الثابت بمقدار وحدة واحدة، ازداد مقدار العمالة

الصناعية بمقدار (0.698)، (علاقة طردية).

وكلما ازداد تكوين رأس المال الصناعي بمقدار وحدة واحدة، انخفضت العمالة

الصناعية بمقدار (0.138). (علاقة عكسية).

وكلما ازداد الناتج المحلي الصناعي بمقدار وحدة واحدة، ازدادت العمالة الصناعية بمقدار (0.226). (علاقة طردية).

النتائج (Results):

1- لا يوجد أثر معنوي لكل من تكوين رأس المال الثابت، تكوين رأس المال الصناعي، والناتج المحلي الصناعي على العمالة الصناعية في سورية في الفترة 2000-2009.

2- هناك علاقة عكسية بين تكوين رأس المال الصناعي والعمالة الصناعية في الاقتصاد السوري، حيث كل زيادة في تكوين رأس المال الصناعي يرافقها انخفاضاً في العمالة الصناعية.

3- هناك علاقة طردية بين تكوين رأس المال الثابت والعمالة الصناعية في سورية

4- أبدت العمالة الصناعية تأثراً بالناتج المحلي الصناعي من خلال مرونة التشغيل، وقد تبين وجود علاقة طردية بين الناتج المحلي الصناعي والعمالة الصناعية في الاقتصاد السوري.

التوصيات (Recommendations):

1- تفعيل دور الاستثمارات وخاصة الصناعية منها في خلق فرص عمل، من خلال اتجاهها نحو زيادة معدلات العمالة، أكثر من زيادة معدلات رأس المال في مدخلاتها الإنتاجية.

2- ضرورة اعتبار زيادة معدلات التشغيل أولوية عند وضع القوانين والتشريعات المشجعة للاستثمار.

3- ضرورة الاهتمام بوضع خطط للاستثمارات الصناعية تسهم برفع معدلات الناتج الصناعي بشكل ملحوظ في الاقتصاد السوري.

المراجع (References):

المراجع العربية:

- 1- عقون، سليم. (2010). قياس أثر المتغيرات الاقتصادية على معدل البطالة، دراسة قياسية تحليلية، دراسة حالة الجزائر. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير: الجزائر.
- 2- فوزي، سميحة. (2002). سياسات الاستثمار ومشكلة البطالة في مصر. المركز المصري للدراسات الاقتصادية: مصر.
- 3- زهير، عماري. (2018). أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على البطالة في الاقتصاد الجزائري باستخدام نموذج الانحدار الذاتي لفترات الإبطاء الموزعة (ARDL) الفترة (1996-2014). كلية بغداد للعلوم الاقتصادية: الجزائر.
- 4- العماوي، وسام. (2013). دور الاستثمارات العربية البينية في خلق فرص عمل في الدول العربية. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية: فلسطين.
- 5- شامي، إلهام. سالم، سعاد. (2016). دور الاستثمار الأجنبي المباشر في معالجة مشكلة البطالة في الدول العربية. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الاجتماعية وعلوم التسيير: الجزائر.
- 6- أسد، أيهم. (2019). اختلالات سوق العمل في الاقتصاد السوري وسياسات تصحيحها (2001-2017). مركز دمشق للأبحاث والدراسات: سورية.
- 7- زكي، رمزي. (1998). الاقتصاد السياسي للبطالة. عالم المعرفة: الكويت.
- 8- العلي، محمد. (2015). أثر تغير الإنفاق العام في معدل البطالة في سورية دراسة تحليلية (2000-2012). جامعة دمشق: سورية.
- 9- مراد، محمد. (2004). البطالة والسياسات الاقتصادية. جمعية العلوم الاقتصادية السورية: سورية.
- 10- هرمز، نور الدين. أبا زيد، ثناء. (2008). البطالة وتحديات الواقع السوري. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية: سورية.

المراجع الأجنبية:

- 11-Iacovoiu, Viorela. (2012). **the impact of capital investments on unemployment in the context of Economic crisis**. Petroleum-Gas University of Ploiești: Romania.
- 12-Ramudo, Roberto. Manuel, Grela. Gracia, Dolores. (2014). **Consumption, investment and unemployment: SVAR tests of the effects of changes in the consumption saving pattern**. Cogent Economics & Finance: UK.
- 13-Jhonny, Nelson. Timipere, Ekokeme. (2018). **Impact of Foreign Direct Investment on Unemployment rate in (1980-2015)**. International journal of Academic Research in business and social science: Nigeria.
- 14-Meyer, Daniel. (2019). **the Impact of Productivity, Investment and Real Wages on Employment Absorption Rate in South Africa**. Institute of Applied Informatics and Logistics: Hungary.
- 15-Abugamea, Gaber. (2018). **Determinants of Unemployment: Empirical Evidence from Palestine**. MPRA: Palestine.
- 16- Xuen, Chen. (2017). **Macroeconomic Factors Affecting Unemployment Rate in China**. Faculty of business and finance: China.

ملحق:

الجدول رقم (1): الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي ودرجة التقلب لكل من تكوين رأس المال الثابت، تكوين رأس المال الصناعي، العمالة الصناعية، الناتج المحلي الصناعي:

درجة التقلب %		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		البيانات
2000 - 2009	1990-1999	2000-2009	1990-1999	2000-2009	1990-1999	
21.6	18	24628 3	146529	53190.8	26178.8	مجمّل تكوين رأس المال الثابت
4.0	34	24628 3	39061	9903.8	13292.5	مجمّل تكوين رأس المال الصناعي
16.2		66011 8		107005.3		العمالة الصناعية
7.9		24628 3		19401.3		الناتج المحلي الصناعي

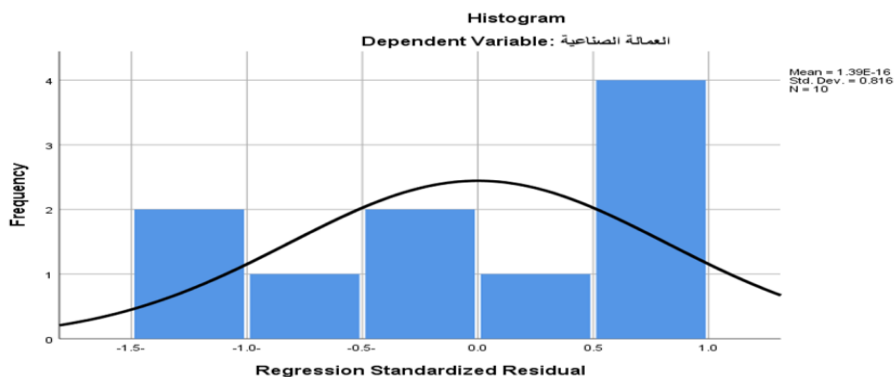
المصدر: مخرجات برنامج ال SPSS وحسابات الباحثة

الجدول رقم (2): قيم متوسطات النمو السنوي لكل من تكوين رأس المال الثابت، تكوين رأس المال الصناعي، العمالة الصناعية، الناتج المحلي الصناعي:

متوسط النمو السنوي للأعوام 2009-2000	متوسط النمو السنوي للأعوام 1999-1990	المتغيرات
6.6%	4.8%	تكوين رأس المال الثابت
4.6%	5.8%	الناتج المحلي الإجمالي
4.9%	8.4%	تكوين رأس المال الصناعي
4.2%		العمالة الصناعية
1.4%		الناتج المحلي الصناعي

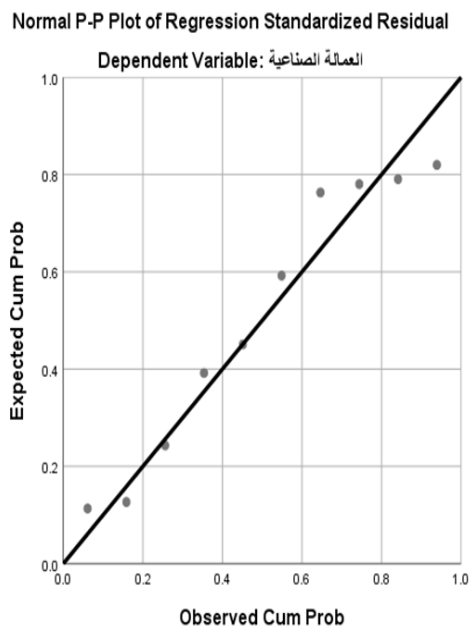
المصدر: حسابات الباحثة بالاعتماد على بيانات المكتب المركزي للإحصاء

الشكل رقم (1): التوزيع الطبيعي للبواقي



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (2): انتشار البيانات حول الخط المستقيم



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

أثر التسهيلات الائتمانية المباشرة في التركيبة التعليمية للعمالة المصرفية في القطاع المصرفي الخاص في سورية

الدكتور وليد عامر*

هديل سلهب**

ملخص

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر التسهيلات الائتمانية المباشرة على التركيبة التعليمية للعمالة المصرفية في سورية بصورة خاصة على حملة الشهادات الجامعية للقوى العاملة في المصارف من خلال تحديد المفاهيم والعناصر المهمة المتعلقة بهذا القطاع ودراسة تطوره من خلال استخدام بعض المؤشرات المالية مثل نسبة التسهيلات الائتمانية المباشرة وانعكاسها على التركيبة التعليمية للعمالة المصرفية وقياس التطور النوعي من خلال نسبة العمالة الجامعية واعتمد المنهج الوصفي التحليلي و برنامج E-views وتوصلت الدراسة إلى التسهيلات الائتمانية المباشرة لها أثر على العمالة ذات المستوى المرتفع (جامعية وأكثر).

الكلمات المفتاحية : التسهيلات الائتمانية المباشرة، نوعية العمالة المصرفية.

*أستاذ مساعد - قسم الاقتصاد والتخطيط - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

** طالبة دراسات عليا (ماجستير) - قسم الاقتصاد والتخطيط - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

The impact of credit facilities on the educational structure of banking workers in Syria

Abstract

The aim of this research is to study the impact of credit facilities on the educational structure of banking workers in Syria in particular on university degree holders for the workforce in banks by identifying important concepts and elements related to this sector and its studying development through the use of some financial indicators such as the percentage of credit facilities and their reflection on the educational structure For banking employment and measuring the qualitative development through the university employment ratio, the descriptive analytical approach and the E-views program were adopted. The study concluded that credit facilities have an impact on high-level employment (university and more).

Keywords: credit facilities, quality of banking employment.

مقدمة (Introduction):

في المجتمع السوري بعد أكثر من أربعين عاما" على احتكار القطاع العام من جانب ستة مصارف مملوكة للدولة، بدأ أول مصرف مملوك للقطاع الخاص أنشطته في أوائل العام 2004 ومع بداية العام 2011 كان هناك أربعة عشر مصرفا" خاصا" تعمل في سورية بما فيها ثلاثة مصارف إسلامية، واجهت سورية أزمة صعبة في تلك الفترة لم يكن القطاع المصرفي السوري يوجّه ما يكفي من المعاملات والمدّخرات والاستثمارات في البلاد وذلك لعدة أسباب منها تأخر المقترضين عن السداد تدريجيا" والعقوبات الاقتصادية والمالية والتهديد بفرض عقوبات على المصارف الأم كما أن الظروف الأمنية اضطرت المصارف إلى إغلاق فروعها في مناطق الصراع، وعلى الرغم من ذلك فإنه ما يزال في حالة جيدة من منظور استمرار العمليات وقد تعلم التكيف مع الظروف الصعبة.

والقطاع المصرفي يعتبر من أهم القطاعات الذي يعمل على تجميع المدخرات من مصادر مختلفة وإعادة توجيهها نحو الاستثمارات الأمثل التي تنعكس إيجابيا" على جميع القطاعات وعلى القطاع المصرفي نفسه من خلال تحسين خدماته وسياسات سوق العمل نفسها.

والكثير من الدراسات التي كتبت تطرقت لهذه المواضيع ولكن قلة من درسوا انعكاس القطاع المصرفي وتطوره على نوعية العمالة المصرفية، فإن تطور القطاع المصرفي ممكن أن ينعكس بشكل إيجابي على سوق العمل ككل من خلال زيادة خلق فرص عمل والطلب على الأيدي العاملة المؤهلة وينعكس أثره على سوق العمل المصرفية على وجه الخصوص من خلال حجم العمالة في القطاع المصرفي ونوعيتها ومستويات أجورها.

وإن انعكاس هذا التطور على سوق العمل المصرفية بشكل إيجابي سينعكس على أداء القطاع المصرفي وجودة خدماته مما يظهر بأن هذه العلاقة متكاملة ولكن ستركز الورقة البحثية بدراسة أثر التسهيلات الائتمانية على نوعية العمالة المصرفية.

مشكلة البحث (Research Problem):

تكمن مشكلة البحث الرئيسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما هو أثر التسهيلات الائتمانية المباشرة على التركيبة التعليمية للعمالة المصرفية؟

من التساؤل الرئيسي الآتي يتفرع السؤال الفرعي الآتي:

- ما هو أثر التسهيلات الائتمانية المباشرة على تطور نسبة حملة الشهادات الجامعية في الهرم التعليمي للقوى العاملة المصرفية؟

أهداف البحث (Research Objectives):

يسعى البحث لتشخيص حالة القطاع المصرفي الخاص من خلال تحديد المفاهيم والعناصر المهمة المتعلقة بهذا القطاع ودراسة تطوره من خلال استخدام مؤشر نسبة التسهيلات الائتمانية المباشرة وانعكاسها على نوعية العمالة المصرفية وقياس التطور النوعي من خلال نسبة العمالة الجامعية وتقديم التوصيات والمقترحات المناسبة.

فرضيات البحث (Research Hypotheses):

سيتم الاعتماد على الفرضيات الرئيسة الآتية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسهيلات الائتمانية المباشرة في المصارف الخاص ونوعية العمالة المصرفية.

أهمية الدراسة (Research Importance):

- الأهمية النظرية (theoretical importance) : تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال توضيح المفاهيم المتعلقة بتطور التسهيلات الائتمانية المباشرة ونوعية العمالة المصرفية.

- **الأهمية العملية (practical importance) :** تكمن الأهمية العملية للبحث من أهمية القطاع المصرفي ودوره في الاقتصاد الوطني وأهميته الكبيرة في معالجة الكثير من الأزمات المالية وأهمية سوق العمل المصرفي لتخفيف من البطالة وقدرته على تحريك المورد البشري وتغيير الكثير من العوامل المرتبطة به و أهمية تطور القطاع المصرفي في تحسين التركيبة التعليمية و زيادة تخصص العمالة الماهرة والمؤهلة.

منهجية الدراسة (Research Methodology):

سوف نعتد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتم بواسطة جمع وتلخيص المعلومات المرتبطة بالدراسة.

كما سوف نعتد على المنهج الاستقرائي بهدف قياس أثر تطور القطاع المصرفي على سوق العمل وذلك من خلال أساليب القياس الاحصائي ببرنامج E-views وكما نعتد الدراسة على البيانات الثانوية من مصادر متعددة منها البيانات والاحصاءات من البنك المركزي السوري ومنها من التقارير السنوية للبنوك الخاصة.

متغيرات البحث وكيفية قياسها (variables of research) :

- **المتغير المستقل:** يتمثل المتغير المستقل بنسبة التسهيلات الائتمانية المباشرة (القروض) إلى الناتج المحلي الإجمالي.
- **المتغير التابع:** يتمثل المتغير التابع نسبة العمالة المصرفية الجامعية إلى إجمالي العمالة.

مجتمع البحث (Research population) :

ركزت الباحثة دراستها على القطاع المصرفي الخاص وسوق العمل المصرفية على وجه الخصوص شملت الدراسة 5 مصارف خاصة (البركة - الدولي الإسلامي - الأردن - سورية والمهجر - العربي).

الحدود المكانية : المصارف الخاصة في سورية (البركة - الدولي الإسلامي - العربي
- سورية والمهجر - الأردن).

الحدود الزمانية : امتدت الدراسة بفترتها الزمنية من عام 2010 وحتى عام 2019 .

الدراسات السابقة (Literature Review):

1. دراسة (أحمد، 2015) بعنوان:

دور الائتمان المصرفي الخاص في تمويل القطاع الصناعي في سورية.

إن مشكلة شح التمويل من أبرز المشاكل التي يعاني منها القطاع الصناعي في سورية التي تؤثر على تأديته لدوره بكفاءة وفعالية وبالتالي تكمن مشكلة البحث في معرفة ما إذا كان الائتمان المصرفي المقدم من المصارف الخاصة التقليدية إلى القطاع الصناعي يلعب دورا هام في تنمية هذا القطاع ويمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال السؤال الآتي:

ما هو أثر الائتمان المصرفي المقدم من المصارف الخاصة التقليدية الى القطاع الصناعي في سورية باستخدام دالة الإنتاج

يهدف البحث الى دراسة الدور الذي يلعبه الائتمان المصرفي المقدم من المصارف الخاصة التقليدية في تمويل القطاع الصناعي في سورية من خلال دراسة أثر الائتمان المصرفي المقدم من المصارف الخاصة التقليدية الى القطاع الصناعي في الناتج المحلي الاجمالي للقطاع الصناعي في سورية باستخدام دالة الانتاج.

تم جمع البيانات الفنية مكونة من 11 مصرفا خاصة امتدت فترة الدراسة من 2006 الى

2011

وجمعت بيانات الدراسة بشكل أساسي من القوائم المالية للمصارف المدروسة ولغرض تحليل بيانات الدراسة تم استخدام أحد نماذج Panel Data وهو نموذج الانحدار التجميعي وتم تحليل البيانات بالاعتماد على البرنامج الإحصائي Eviews7.

بينت الدراسة أن الائتمان المصرفي المقدم من المصارف الخاصة التقليدية للقطاع الصناعي في سورية يؤثر بشكل ايجابي على الناتج المحلي الاجمالي للقطاع الصناعي في سوريا.

وبنيت الدراسة الأثر الإيجابي لرأس المال المستخدم في القطاع الصناعي والأثر السلبي لعدد العاملين في القطاع الصناعي في سورية على الناتج المحلي الاجمالي للقطاع الصناعي لذلك يجب الاهتمام بشكل أكبر للقطاع الصناعي وتأمين التمويل اللازم له حتى ينعكس ذلك بشكل واضح على ادائه وكفاءته.

2. دراسة (حمدان، 2016) بعنوان:

التسهيلات الائتمانية المباشرة وأثرها على النمو الاقتصادي في فلسطين

هدفت الدراسة إلى قياس أثر التسهيلات الائتمانية المباشرة على النمو الاقتصادي خلال الفترة [1995-2012]، وذلك باستخدام دالة الإنتاج لكوب دوغلاس من أجل قياس مساهمة التسهيلات الائتمانية المباشرة في النمو الاقتصادي في فلسطين، وتم استخدام أسلوب تحليل السلاسل الزمنية. وقد بينت النتائج أن المتغيرات الاقتصادية غير مستقرة عبر الزمن، وتصبح المتغيرات مستقرة بعد الفروق الأولى، وأعقب ذلك إخضاع المتغيرات لاختبار التكامل المشترك بطريقة جوهانسون، والتي أثبتت وجود متجه للتكامل المشترك بين متغيرات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها: مرونة التسهيلات الائتمانية المباشرة ورأس المال والعمل بنسبة $[-0.25 - 0.9 - 0.12]$ علي التوالي، وساهمت هذه العناصر في تفسير ما نسبته $[9206\%]$ من التغيرات في معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي، واستنادا إلى نتائج الدراسة فقد أوصت الدراسة إلى توجيه

والزام المصارف نحو تخصيص نسبة من حجم الائتمان للقطاعات الاقتصادية الإنتاجية الهامة، والعمل علي توجيه الائتمان بشكل أكبر للقطاع الخاص.

3. دراسة (هيبه، 2018)

تأثير الائتمان المصرفي على النمو الاقتصادي في مصر

تختبر الدراسة تأثير الائتمان المصرفي على النمو الاقتصادي في مصر باستخدام نموذج الانحدار الذاتي للفجوات الزمنية الموزعة (ARDL) على السلاسل الزمنية السنوية التي تغطي الفترة من 1983 إلى 2015. يمثل الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية (GDP) المتغير التابع وهو مقياس للنمو الاقتصادي، بينما يمثل المتغيرات المستقلة كلا من الائتمان المصرفي الموجة للقطاع الخاص (BCPS)، والمعرض النقدي بمعناه الواسع (M2) وهما مقياسان للمؤشر المالي والعمق المالي على التوالي. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ومعنوية كبيرة بين كلا من الائتمان المصرفي للقطاع الخاص والمعرض النقدي بمعناه الواسع وبين النمو الاقتصادي في الفترة القصيرة. أما في الفترة الإبطاء السابقة فقد أظهرت النتائج أن كلا من (1-) BCPS و (M2 1) -لها تأثير سلبي ومعنوي على الناتج المحلي الإجمالي، قد يكون راجعاً لقلّة الاستثمارات المنفذة من قبل القطاع الخاص نتيجة لتعطل النشاط الاقتصادي بشكل مؤقت وحالة عدم اليقين، وذلك مع ارتفاع معدل التضخم والانخفاض المستمر للجنية المصري، وارتفاع الائتمان الموجة للقطاع الحكومي. ومن ثم فإنه يجب إعطاء أهمية لتوجه الائتمان للقطاع الخاص وخاصة المشروعات المتوسطة والصغيرة والمتناهية الصغر لما لها من دور كبير في تعزيز النمو الاقتصادي من خلال التوظيف والإنتاج والخدمات اللوجيستية.

4. دراسة (Heil، 2018) بعنوان:

How does finance influence labour market outcomes?**كيف يؤثر التمويل على نتائج سوق العمل**

اهتمت هذه الدراسة في معرفة آليات تأثير التمويل على نتائج سوق العمل، فدرست هذه الدراسة سوق العمل من خلال قياس العمالة والبطالة، الأجور، عدم المساواة بالدخل، التعويضات المالية والقدرة على التكيف مع الظروف.

ودرست الجانب المالي من خلال العومة المالية، الأزمات المالية، إلغاء القيود المصرفية، رأس المال الثابت والائتمانات المصرفية.

فكانت هذه الدراسة تقدم فكرة جديدة عن التمويل وأثره على نتائج سوق العمل حيث أغلب الدراسات كانت تدرس أثر التمويل على النمو الاقتصادي.

ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة أن عوامل التمويل تتفاعل للتأثير على نتائج سوق العمل حيث تساعد التنمية المالية في تعزيز نمو فرص العمل وتميل الى زيادة تقلب ساعات العمل كما تساهم العولمة المالية في ارتفاع الأجور حيث بينت الدراسة أن العاملين في القطاع المالي يحصلون على دخل أعلى من العمال ذوي المستويات المماثلة في القطاعات الأخرى مما يزيد من عدم المساواة في الدخل.

5. دراسة (Almasifard and segarra، 2018)

The Impact of Banking Efficiency on the labour market outcomes.**تأثير الكفاءة المصرفية على نتائج سوق العمل.**

في أواخر السبعينيات والتسعينيات تحررت العديد من البلدان حول العالم من القيود المفروضة منها إلغاء القيود على أسعار الفائدة والضوابط الائتمانية وإزالة مختلف

الحواجز أمام دخول البنوك الأجنبية والمصارف المحلية الجديدة والمؤسسات المالية غير المصرفية.

وكانت واحدة من البلدان التي شهدت تغيرات مهمة في نظامها المصرفي هي الولايات المتحدة الأمريكية ومن أهم الخطوات تقييم أداء المصارف هو المقارنة بين وحدات صنع القرار ذات الأداء الضعيف ووحدات صنع القرار التي تعمل بشكل جيد.

حيث تبحث هذه الورقة في العلاقة بين الكفاءة المصرفية ونتائج سوق العمل.

وكانت نتيجة هذه الدراسة وجود علاقة إيجابية ومهمة بين مدخلات محددة، عدد العمالة بالبنوك والودائع ورأس المال ومن بين هذه المدخلات الثلاثة كان لإيداعات البنك أكبر تأثير على الإنتاج في المقابل احتل عدد موظفين البنوك المرتبة الثانية واحتلت ودائع البنوك المرتبة الثالثة.

• الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة

كانت الدراسات كثيرة تلك التي تهتم بدراسة القطاع المصرفي وأثره على النمو والتنمية الاقتصادية مع ندرة الدراسات التي تهتم بدراسة أثر القطاع المصرفي الخاص على سوق العمل الكلي بشكل عام والمصرفي بشكل خاص.

لذا تناولت مؤشر التسهيلات الائتمانية وتميزت بمؤشر نوعية العمالة المصرفية من خلال العمالة الجامعية لذا لن نتناول هذه الدراسة الأصعدة الكلية في القطاع المصرفي أي أنها لا تسعى إلى تقدير ملاءة المصارف ووفرة سيولتها ومدى قدرتها على مواجهة أحداث اقتصادية وسياسية طارئة.

المناقشة والتحليل :

الإطار النظري:

أولاً- التركيبة التعليمية للعمالة المصرفية:

الهيكل التنظيمي للمصارف يحدد نوعية العمالة المصرفية وبالتالي وضوح الهيكل التنظيمي يساهم في القدرة على وضع التوصيف الوظيفي واختيار العمالة وتطوره تؤثر في الطلب على العمل فعندما تزداد الخدمات كالتسهيلات الائتمانية عن طريق الصرافات الآلية أو المواقع الإلكترونية أو خدمات الدفع الإلكتروني يزداد الطلب على العمالة الماهرة فتعمل إدارة الموارد البشرية في المصارف إلى الاعتماد على سياسة الترقية من خلال تدريب القوى العاملة وتطويرها بالإضافة للبحث عن قوى عاملة جديدة تمتلك مهارات وقدرات عالية فتزداد فرص العاملين المصرفيين عند المستويات العليا.

أما من جانب عرض العمالة المصرفية فتعتبر الأجور عامل مهم في زيادتها فيجب أن تكون الاجور عادلة بالإضافة إلى أن عدد ساعات العمل تؤثر بشكل كبير في عرض العمل فكلما كانت مرونة ساعات العمل عادلة مقابل الأهداف كان عرض العمل أكبر

ومن أهم مهام إدارة الموارد البشرية هو تخطيط القوى العاملة ففي بداية العمل المصرفي كانت المهام تقتصر في عملها على الأعمال البسيطة ولكن زيادة وتطور الخدمات المصرفية كالقروض والودائع والاستثمارات وزيادة التكنولوجيا فرض زيادة الطلب على اليد العاملة المصرفية فازدادت نوعية العمالة المصرفية وأصبحت مهام إدارة الموارد البشرية أكثر من مجرد مهام إدارية فأصبح تخطيط القوى العاملة معني بتطوير النظم

والمعايير والمنهجيات الخاصة بالقوى العاملة المصرفية بناء على الممارسات العالمية ومتابعتها وتطبيقها¹.

ومن مهام إدارة الموارد البشرية في المصرف توظيف موظفين بناءً على التوصيف الوظيفي لكل مسمى وظيفي ضمن الهيكل التنظيمي وتحديد المهارات والمواصفات المطلوبة سواء من العاملين ضمن المصرف بالانتقال للمستويات العليا أو الباحثين عن العمل في القطاع المصرفي وتأتي أول مهمة من مهام التوظيف وهي استقطاب اليد العاملة الجامعية وذلك من أجل تنفيذ خطة إدارة الموارد البشرية في المصرف وخفض معدل الدوران الوظيفي بالاحتفاظ بأصحاب الكفاءات ضمن المصرف واستقطاب المهارات والمواهب الجديدة².

وكلما زادت خيارات الاستقطاب زادت الفرص للاختيار الفعال وبعد أن تتم مهمة الاستقطاب تأتي مهمة الاختيار من خلال اجراء اختبارات المعرفة الأساسية كاللغة الانكليزية واختبارات الذكاء IQ والتحصيل المعرفي SQ والتحصيل الأخلاقي MQ بالإضافة للحصول التعليمي لأنه في الوقت الحاضر يعتبر الحاصل التعليمي من الأساسيات وأصبحت الاختبارات الأخرى والخبرة هي المعيار الأقوى في الاختيار ويتم اختيار صاحب المستوى التعليمي والمهارة والكفاءة الأعلى سواء من العاملين ضمن المصرف أو العاملين الجدد³.

¹ منار الزبيق ، أثر تمكين الموارد البشرية في جودة الخدمات المصرفية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الافتراضية السورية ، 2017 ص 45.

² Phan Thanh Tam, Human Resource Management Affecting the Banking Service Quality: A Entrepreneurship Practicum Situation at Commercial Banks, Journal of Entrepreneurship Education (Print ISSN: 1098-8394; Online ISSN: 1528-2651)2020.

³ Justin paul, Managemant of Banking and Financial Sector, Pearson, india ,2017 p605

وبعد أن تتم عملية اختيار القوى العاملة تبدأ مرحلة تدريب القوى العاملة سواء العاملين الجدد للانخراط بالعمل المصرفي أو العاملين القدامى لاستلام مهام جديدة فيقوم التدريب على تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين وتطويرها بالتنسيق مع الإدارات المختلفة وإعداد خطة التدريب السنوية ومتابعة تنفيذها بالإضافة للإشراف على برامج التعلم الالكتروني وإعداد الدراسات اللازمة بشأن ربط البرامج التدريبية بالمسار الوظيفي لكل موظف سواء التدريب الداخلي ضمن المستويات في الهيكل التنظيمي المصرفي بهدف الترقية أو تدريب خارجي يهدف لتطوير مهارات محددة أو التدريب الالكتروني لمواكبة التطور التقني.⁴

وتأتي مهمة إدارة الأداء التي تهتم في متابعة القوى العاملة المصرفية منذ بدأ العمل وآلية تطوره وصولاً إلى تحقيق الأهداف ومن ثم يأتي تقييم الأداء ليعطي كل موظف حقه من الترقية والمكافآت فيشجع العاملين على تطوير ومتابعة مهامهم.⁵

ثانياً _ التسهيلات الائتمانية المباشرة و التركيبة التعليمية للعمالة المصرفية:

وتختلف مقاييس التطور المصرفي حسب نوع الدراسة المقدمة والسياسات المصرفية و سياسات سوق العمل المصرفي المتبعة ولكن أهم هذه المقاييس كانت حسب (King.1993)⁶ فإن نسبة الائتمان للقطاع المصرفي إلى إجمالي الناتج المحلي تعكس قدرة المصرف على منح الائتمان وبدوره ينعكس بزيادة الطلب على العمالة الكلية إذا

⁴ Madanat, H.G., & Khasawneh, A.S. Level of effectiveness of human resource management practices and its impact on employees 'satisfaction in the banking sector of Jordan. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 1-19,2018.

⁵ Sushmita Chandhary , Human Resource Management in Banking Institution , Thesis , Centria University,2019. P 24.

⁶ King.G ,Levine.R , Finance and Growth , Quarterly Journal of Economics, VOL.108 , NO.3 ,1993.

كانت القروض موجهة نحو القطاعات الإنتاجية كثيفة العمالة وزيادة الطلب على كمية ونوعية العمالة المصرفية القادرة على تقديم الخدمات ودراسة طلبات الإقراض والتحليل المالي للضمانات المقدمة لاتخاذ القرار الائتماني من أجل تجنب حالات التعثر المالي فتشكل عبء للمصرف بدلاً من كونها إيراد أما المقياس الثالث وهو الأهم حسب (Chaudhary.2019)⁷ فإن نوعية العمالة المصرفية تعكس قدرة المصرف على تقديم الخدمات وذلك لأن كل الخدمات والسياسات لضمان نجاحها و تطورها تحتاج الى عمالة مصرفية انطلاقاً من المكاتب الأمامية (خدمة الزبائن) التي تمثل المصرف وسياساته وخدماته التي تحتاج عمالة قادرة على فهم هذه السياسات أو المكاتب الخلفية المسؤولة عن متابعة هذه الخدمات وتطويرها فعند ظهور خدمة الصرافات الآلية ازداد الطلب على العمالة المؤهلة الجديدة وتدريب وتأهيل العاملين القدامى للتعامل مع هذه التكنولوجيا.

يعتبر الإقراض من أهم توظيفات المصرف حيث يوظف القسم الأكبر من أموال المصرف في الإقراض لما له من أهمية في تحقيق الربح (الاختلاف بين سعر فائدة القروض وسعر فائدة الودائع) من جهة و أثره على الاقتصاد الوطني ككل من جهة أخرى سواء من خلال التأثير في الناتج المحلي الإجمالي أو في العمالة الكلية أو العمالة المصرفية موضوع الدراسة.

كما أن خبرة الموظفين تعتبر من أهم العوامل المؤثرة في سياسة الإقراض وأي سياسة مصرفية فمهما توفرت الإمكانيات المادية إذا لم تتوفر العمالة المصرفية المؤهلة القادرة على توجيه هذه الإمكانيات ستكون الإنتاجية دون المستوى المطلوب لذا يجب على المصرف تلبية احتياجاته من العمالة المصرفية كما "ونوعاً" وذلك من خلال استقطاب اليد العاملة واختيار الأنسب و تدريبها وتوجيهها وتطويرها والحفاظ عليها بما يتناسب مع

⁷ Sushmita Chandhary , Human Resource Management in Banking Institution , Thesis , Centria University,2019.

تطور المصرف وأهدافه و سياساته وتحفيزها من خلال مستويات الأجور التي تتناسب مع المستوى المعيشي و عدد ساعات العمل بذلك يخلق المصرف ميزة تنافسية مقارنة مع المصارف الأخرى مبنية ليس فقط على الموارد المادية إنما على كمية ونوعية العمالة المصرفية القدرة على استغلال هذه الموارد بالشكل الأمثل والمصرف الذي يعتمد على نوعية العاملين بالخبرة العملية أو بالمستوى التعليمي يخلق ميزة تنافسية قادرة على مواجهة الأزمات وتحقيق الأهداف المطلوبة⁸

الإطار العملي :

أثر التسهيلات الائتمانية المباشرة على العمالة الجامعية المصرفية في المصارف الخاصة في سورية

أولاً : التسهيلات الائتمانية المباشرة والنتائج المحلي الإجمالي في سورية :

تعتبر التسهيلات الائتمانية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للاقتصاد السوري كون يمكنها توجيهها إلى القطاعات التي تحتاج لنمو بالإضافة إلى أثرها على سوق العمل الكلي و سوق العمل المصرفي على وجه الخصوص.

⁸ Richard Freeman . The new global labor market . University of Wisconsin – Madison Institute for Research on Poverty . Volume 26 . Number 1 . 2008

أثر التسهيلات الائتمانية المباشرة في التركيبة التعليمية للعمالة المصرفية في القطاع المصرفي
الخاص في سورية

جدول رقم (1) التسهيلات الائتمانية المباشرة والناجح المحلي الإجمالي بآلاف الليرات السورية
ومعدل نمو كل منهما ونسبة التسهيلات الائتمانية المباشرة إلى الناجح المحلي الإجمالي في الفترة
(2010-2019)

العام	الناجح المحلي الإجمالي	معدل نموه	التسهيلات الائتمانية المباشرة	معدل نموه	نسبة التسهيلات الائتمانية المباشرة إلى الناجح المحلي الإجمالي
2010	1494596000	0.00	97618636.5	0.00	0.07
2011	1537190000	0.03	82565670.97	-0.15	0.05
2012	1132311000	-0.26	79193809.49	-0.04	0.07
2013	834511000	-0.26	80716246.28	0.02	0.10
2014	748470000	-0.10	91195551.22	0.13	0.12
2015	724613000	-0.03	143325722.8	0.57	0.20
2016	683818000	-0.06	142380684.1	-0.01	0.21
2017	678841000	-0.01	162294266.7	0.14	0.24
2018	688861000	0.01	247841205.1	0.53	0.36
2019	714674000	0.04	101137598.7	-0.59	0.14

المصدر : ⁹

⁹ تم تقريب مغذلات النمو مرتبنتين عشرينين وذلك في كل الجداول.
حسبت التسهيلات الائتمانية المباشرة من قبل الباحثة بالاعتماد على الأرقام من التقارير السنوية للمصارف
الخاصة (البركة - الدولي الإسلامي - الأردن- العربي - سورية والمهجر) للأعوام (2010-2019).
الناجح المحلي الإجمالي بالاعتماد على بيانات المكتب المركزي للإحصاء للأعوام (2010-2019).

*حسبت التسهيلات الائتمانية المباشرة من قبل الباحثة بالاعتماد على الأرقام من التقارير السنوية للمصارف الخاصة (البركة - الدولي الإسلامي - الأردن - العربي - سورية والمهجر) للأعوام (2010-2019).

* الناتج المحلي الإجمالي بالاعتماد على بيانات المكتب المركزي للإحصاء للأعوام (2010-2019).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) ما يلي :

1- نلاحظ انخفاض بقيم الناتج المحلي الإجمالي من 1495596000 عام 2011 بمعدل وسطي 4% وانحراف معياري لمعدل نمو الناتج 11% ليصل إلى 688861000 عام 2018 فنلاحظ تقلبها حول متوسطها بدرجة 36% ويعود هذا الانخفاض نتيجة العقوبات وزيادة حجم النفقات العامة للدولة وتركيزها في فترة الحرب على زيادة الدعم الاجتماعي للمنتجات الأساسية و المشتقات النفطية والدقيق التمويني وصندوق المؤونة الاجتماعية وانخفاض حجم الإيرادات العامة للدولة وتدني مستوى استغلال الطاقة الانتاجية. وفي عام 2019 ارتفعت قيمة الناتج المحلي الإجمالي إلى 714674000 بمعدل نمو 4% نتيجة قرارات المصارف وتعاونها مع المصرف المركزي و وزارة المالية بحيث الاستفادة من الأموال وتوجيهها نحو النمو الاقتصادي وذلك بسبب العودة التدريجية للاقتصاد السوري باستعادة نشاطه.

2- كانت انطلاقة النشاط المصرفي قوية حيث كانت التسهيلات الائتمانية المباشرة عام 2010 بقيمة 97618636.5 ليبدأ بالانخفاض إلى 79193809.49 بمعدل متناقص -4% ويعود هذا الانخفاض إلى بداية الحرب في سورية مما جعل المصارف تتوقف عن منح التسهيلات الائتمانية خوفاً من حالات الديون

المتعثرة بالإضافة لتوقف العديد من المنشآت والشركات وعدم إمكانية سداد التزاماتهم وخاصة التسهيلات الائتمانية الممنوحة للقطاع السياحي والزراعي. ثم عادت للارتفاع لتصل في نهاية عام 2018 إلى 247841205.1 بمعدل نمو وسطي 11% وانحراف معياري 34% وتعود هذه الزيادة إلى إصدار المصرفي المركزي لشهادات الإيداع بالليرة السورية للمصارف الخاصة بقيمة اسمية 100 مليون ليرة سورية وسعر فائدة 6% وبأجل 6 أشهر ونتيجة ما قدمته وزارة المالية من سندات خزينة بحيث تحفز النمو وتحريك عملية الانتاج وتقديم التسهيلات الائتمانية بشروط و ضمانات محددة فكانت درجة التقلب حول متوسطها 43%.

3- تراوحت نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الناتج المحلي الإجمالي بين (0.05-0.36%) بمعدل نمو وسطي 13% وانحراف معياري 9% فنلاحظ تذبذب النسبة بين عام 2010-2012 بين (0.05-0.07%) ثم عاودت بالارتفاع خلال السنوات من عام 2013 بنسبة 0.1% لتصل إلى 0.36% نهاية عام 2018 وذلك بسبب زيادة قيم التسهيلات الائتمانية رافقه انخفاض بقيم الناتج المحلي الإجمالي ثم الانخفاض إلى 0.14% وذلك إلى انخفاض بمعدل 59% بقيم التسهيلات الائتمانية مع ارتفاع بمعدل أقل 4% بالناتج المحلي الإجمالي مما يدل على زيادة أهمية التسهيلات الائتمانية بالنسبة للناتج المحلي الإجمالي.

ثانياً : العمالة المصرفية الجامعية وإجمالي العمالة في سورية :

تعتبر العمالة المصرفية الجامعية من أهم العوامل في نجاح المصارف كون العمالة المؤهلة والمدرية تمتلك القدرة على استغلال الموارد المتاحة .

جدول رقم (2) العمالة المصرفية الجامعية وإجمالي العمالة ومعدل نمو كل منهما ونسبة العمالة المصرفية الجامعية إلى إجمالي العمالة في الفترة (2010-2019)

العام	إجمالي العمالة	معدل نموه	العمالة المصرفية الجامعية وأكثر	معدل نموه	نسبة العمالة الجامعية وأكثر إلى إجمالي العمالة
2010	5054456	0.00	1300	0.00	0.03
2011	4949238	-0.02	1207	-0.07	0.02
2012	0	0.00	1116	-0.08	0
2013	3804552	0.00	1030	-0.08	0.03
2014	3219726	-0.15	1085	0.05	0.03
2015	2611195	-0.19	1158	0.07	0.04
2016	3192148	0.22	1179	0.02	0.04
2017	3689862	0.16	1221	0.04	0.03
2018	3737767	0.01	1272	0.04	0.03
2019	3710740	-0.01	1310	0.03	0.04

المصدر : 10

* حسبت أعداد العمالة المصرفية الجامعية من قبل الباحثة بالاعتماد على الأرقام من التقارير السنوية للمصارف الخاصة (البركة - الدولي الإسلامي - الأردن - العربي - سورية والمهجر) للأعوام (2010-2019).

* إجمالي العمالة بالاعتماد على بيانات المكتب المركزي للإحصاء للأعوام (2010-2019).

نلاحظ من الجدول رقم (2) ما يلي :

¹⁰ تم تقريب مغذلات النمو مرتبنتين عشريتين وذلك في كل الجداول.
حسبت أعداد العمالة المصرفية الجامعية من قبل الباحثة بالاعتماد على الأرقام من التقارير السنوية للمصارف الخاصة (البركة - الدولي الإسلامي - الأردن - العربي - سورية والمهجر) للأعوام (2010-2019).
إجمالي العمالة بالاعتماد على بيانات المكتب المركزي للإحصاء للأعوام (2010-2019).

1- انخفاض إجمالي العمالة من 5054456 عام 2010 إلى 2611195 نهاية عام 2015 بمعدل (-1، -2)% عام ويعود هذا الانخفاض إلى بداية الحرب في سورية مما جعل الكثير من المنشآت تخرج عن الخدمة وبالتالي تسريح العاملين بالإضافة إلى هجرة العديد من العمالة بحثاً عن مستوى معيشة أفضل مادياً ومعنوياً ثم عاودت الارتفاع من 2611195 عام 2015 لتصل في نهاية عام 2019 إلى 3710740 بمعدل نمو متفاوت بين (1-2)% وتعود هذه الزيادة إلى استعادة الكثير من المناطق السورية واستعادة العديد من المنشآت والشركات الخاصة للعمل وبالتالي استعادة النشاط الاقتصادي وخاصة حلب العاصمة الاقتصادية فكانت إجمالي العمالة متقلبة بدرجة 41% وبمعدل نمو وسطي 0.05% وانحراف معياري 12%.

2- نلاحظ انخفاض العمالة الجامعية المصرفية فأكثر في المصارف الخاصة المدروسة من 1300 عام 2010 إلى 1030 عام 2013 بمعدل -8% ويعود الانخفاض بأعداد 270 خلال هذه السنوات نتيجة إغلاق العديد من الأفرع في المناطق غير الآمنة مع هجرة العمالة خارج البلد بحثاً عن فرص أفضل واستمر ذلك حتى عام 2015 عادت العمالة المصرفية الجامعية بالارتفاع لتصل إلى 1310 بنهاية عام 2019 لتتراوح درجة التقلب بين 7.8% وبمعدل نمو وسطي 4.7% زانحراف معياري 5.9% ويعود هذا الارتفاع إلى استعادة النشاط المصرفي بتقديم الخدمات وتزايد الاعتماد على التكنولوجيا المتقدمة التي تحتاج إلى مستوى عمالة ماهرة بالإضافة لتطوير نظام الموارد البشرية ضمن المصارف واعتماد نظام قياس الأداء KPIs جعل الاهتمام بنوعية العمالة المصرفية يزداد أهمية.

3- تراوحت نسبة العمالة المصرفية الجامعية وأكثر إلى إجمالي العمالة بين (0.03-0.04)% ويعود هذا التذبذب حول معدل وسطي 0.03% وانحراف معياري 0.06% وذلك لأن الانخفاض في أعداد العمالة الجامعية رافقه زيادة انخفاض إجمالي العمالة ومن ثم زيادة العمالة الجامعية رافقه زيادة إجمالي

العمالة في نفس الفترات بمعدلات متفاوتة وهذا يدل على أهمية العمالة ذات النوعية المرتفعة التي تتمتع بالمهارة والكفاءة وأنه على الرغم من الظروف خلال السنوات الأولى إلا أنه أهمية العمالة المتطورة وذات الكفاءة العالية أصبحت في غاية الأهمية لاستغلال الموارد المتاحة وللتعامل مع التكنولوجيا المتطورة.

ثانياً: "نسبة التسهيلات الائتمانية المباشرة إلى الناتج المحلي الإجمالي و نسبة العمالة الجامعية

وأكثر إلى إجمالي العمالة في سورية (دراسة قياسية) :

لدراسة أثر نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الناتج المحلي الإجمالي و نسبة العمالة الجامعية وأكثر إلى إجمالي العمالة في سورية تم إدخال البيانات في برنامج E-views9

جدول رقم (3) نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الناتج المحلي الإجمالي و نسبة العمالة الجامعية وأكثر إلى إجمالي العمالة في الفترة (2010-2019)

نسبة التسهيلات الائتمانية المباشرة إلى الناتج المحلي الإجمالي	نسبة العمالة الجامعية وأكثر إلى إجمالي العمالة	العام
6.53	0.03	2010
5.37	0.02	2011
6.99	0.00	2012
9.67	0.03	2013
12.18	0.03	2014
19.78	0.04	2015
20.82	0.04	2016
23.91	0.03	2017
35.98	0.03	2018
14.15	0.04	2019

المصدر : 11

¹¹ تم تقريب مرتبتين عشريتين وذلك في كل الجداول. حسب النسب من قبل الباحثة بالاعتماد على الجداول السابقة

*حسبت النسب من قبل الباحثة بالاعتماد على الجداول السابقة.

تم اعتماد X كمتغير مستقل ويمثل نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الناتج المحلي الإجمالي.

تم اعتماد Y كمتغير تابع نسبة العمالة الجامعية وأكثر إلى إجمالي العمالة.

وتم الاعتماد أسلوب الانحدار الخطي البسيط في برنامج E-views9 وكانت النتائج على الشكل الآتي:

الشكل رقم (1) :

Dependent Variable: Y
Method: Least Squares
Date: 08/15/22 Time: 11:46
Sample: 2010 2019
Included observations: 10

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
X	0.000524	0.000397	1.318141	0.0021
C	0.020862	0.007167	2.910856	0.0196
R-squared	0.178434	Mean dependent var	0.029000	
Adjusted R-squared	0.075738	S.D. dependent var	0.011972	
S.E. of regression	0.011510	Akaike info criterion	5.914364	
Sum squared resid	0.001060	Schwarz criterion	5.853847	
Log likelihood	31.57182	Hannan-Quinn criter.	5.980751	
F-statistic	1.737496	Durbin-Watson stat	1.899600	
Prob(F-statistic)	0.022394			

المصدر : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط برنامج E-views9

تبين من نتائج الانحدار أعلاه أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الناتج المحلي و نسبة العمالة الجامعية المصرفية إلى إجمالي العمالة عند

مستوى دلالة 5%، بالتالي يمكن القول أن زيادة نسبة التسهيلات الائتمانية بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى زيادة نسبة العمالة الجامعية المصرفية بمقدار 0.05% .

للمتغير المستقل تساوي 0.0021 و هذه القيمة أصغر من 0.05 t ونلاحظ أن قيمة اختبار

وبذلك نستنتج أن نسبة التسهيلات الائتمانية بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى زيادة نسبة العمالة الجامعية المصرفية خلال الفترة المدروسة.

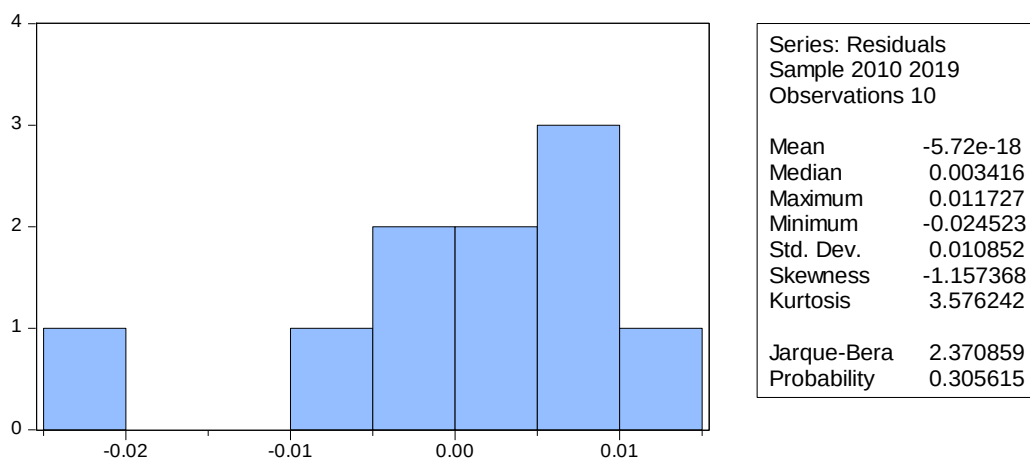
كما بلغت قيمة معامل التحديد R-squared في النموذج 0.178434 و هذا يعني أن 17% من التغيرات في المتغير التابع أي العمالة الجامعية تفسر بالتسهيلات الائتمانية و الباقي 83% يعزى إلى مؤشرات أخرى.

كما أن قيمة F-statistic في النموذج تبلغ 0.022394 وهي أصغر من 0.05 أي أن النموذج

بحسب الاختبار معنوي بمستوى معنوية عالية، أي أن المتغير المستقل نسبة التسهيلات الائتمانية يؤثر بشكل معنوي في نسبة العمالة الجامعية المصرفية مما يعني قبول الفرضية الأولى في البحث و التي مفادها أن هناك أثر ذو دلالة معنوية بين نسبة التسهيلات الائتمانية و نسبة العمالة الجامعية المصرفية.

اختبار التوزيع الطبيعي في النموذج المدروس و بعد التطبيق على البرنامج يظهر لدينا الشكل رقم (2) أدناه:

أثر التسهيلات الائتمانية المباشرة في التركيبة التعليمية للعمالة المصرفية في القطاع المصرفي الخاص في سورية



لاختبار التوزيع الطبيعي في النموذج نفرض مايلي:

H_0 : البواقي تتبع التوزيع الطبيعي

H_1 : البواقي لا تتبع التوزيع الطبيعي

حيث نقبل الفرض العدم إذا كانت قيمة معلمة Jarque- Bera أكبر من 0.05 و نرفض الفرض البديل و هذا يعني أن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي، أما إذا كانت قيمة المعلمة أصغر من 0.05 فنقبل الفرض البديل و نرفض العدم و هذا يعني أن البواقي لا تتبع التوزيع الطبيعي.

نلاحظ أن Jarque-Bera غير معنوية عند مستوى أكبر من 0.05 مما يعني أن البواقي احصائية

تتوزع بشكل طبيعي لنموذج الانحدار المتعدد، و هذا يعني قبول الفرضية الصفرية و رفض الفرض البديل.

اختبار الارتباط الذاتي بين معلمات النموذج نحصل على النتائج الشكل رقم (3) أدناه:

Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test:

F-statistic	0.465671	Prob. F(2,6)	0.6486
Obs*R-squared	1.343669	Prob. Chi-Square(2)	0.5108

نلاحظ من النتائج أن لدينا اختبارين (اختبار F و اختبار مربع كاي)

و كلا الاختبارين يظهران أن قيمة المعنوية الاحصائية للنموذجين أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية ، و رفض الفرضية البديلة، أي أن النموذج خالي من مشكلة الارتباط الذاتي.

H0: لا يوجد ارتباط ذاتي.

H1: يوجد ارتباط ذاتي.

اختبار ثبات تجانس التباين تظهر لدينا النتائج الشكل رقم (4) أدناه:

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

F-statistic	0.347500	Prob. F(1,8)	0.5718
Obs*R-squared	0.416292	Prob. Chi-Square(1)	0.5188
Scaled explained SS	0.343190	Prob. Chi-Square(1)	0.5580

نلاحظ أن F واختبار مربع كاي كلاهما يظهران أن قيمة المعنوية الإحصائية أكبر من (اختبار)

0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية و رفض الفرض العدم، أي أن البواقي ذات تباين متجانس.

H0: البواقي ذات تباين متجانس.

H1: البواقي ذات تباين غير متجانس.

وبذلك نستطيع تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد بشكل نهائي لتصبح:

$$Y = BX + C$$

Y: المتغير التابع (نسبة العمالة الجامعية المصرفية إلى إجمالي العمالة)

X: المتغير المستقل (نسبة التسهيلات الائتمانية إلى الناتج المحلي الإجمالي).

معاملات الانحدار الجزئية:

B: المعلمة التي تقيس التغير في المتغير التابع لتغير وحدة من المتغير المستقل الأول مع بقاء المتغير المستقل الثاني ثابتاً.

و بذلك يمكن تقدير معادلة الانحدار البسيط لهذا النموذج:

$$Y = 0.000524X + 0.020862$$

أي أنه كلما ازدادت التسهيلات الائتمانية بمقدار وحدة واحد فإن مستوى العمالة الجامعية تزداد بنسبة 0.000524 والعلاقة طردية.

الاستنتاجات والتوصيات

النتائج :

- إن المصارف الخاصة في سورية حديثة نسبياً ورافقها ظهور الحرب على سورية لذا تعتبر النتائج التي توصل إليها المصارف الخاصة جيدة نسبياً مقارنة مع الظروف التي استطاع الخروج منها بمستوى عمالة أعلى مع التوصية بإجراء دراسات توضح العلاقة بفترة أكثر استقراراً.
- حسب فترة الدراسة أن زيادة نسبة التسهيلات الائتمانية بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى زيادة نسبة العمالة الجامعية المصرفية بمقدار 0.05% .
- كما أن 17% من التغيرات في المتغير التابع أي العمالة الجامعية تفسر بالتسهيلات الائتمانية المباشرة و الباقي 83% يعزى إلى مؤشرات أخرى.
- لذا خلال فترة الدراسة توضح أن التسهيلات الائتمانية المباشرة تؤثر بشكل إيجابي على التركيبة التعليمية للعمالة المصرفية في القطاع المصرفي الخاص.

التوصيات :

- ضرورة دراسة توجهات التسهيلات الائتمانية المباشرة بحيث يتم الاستفادة منها في القطاعات الانتاجية أكثر من الاستهلاكية بحيث تؤثر في العمالة الكلية و العمالة المصرفية بشكل خاص.
- ضرورة دمج خريجين الجامعات للاندماج بسوق العمل و كذلك تدريب العمالة الجامعية في القطاع المصرفي لتتناسب مع تطور المصارف.
- ضرورة تسليط الضوء في الأبحاث القادمة على أهمية العمالة بالنسبة للمصارف والاهتمام بدراساتها وليس فقط المؤشرات المالية.

المراجع :

- إلهام ابراهيم هيبية ، تأثير الائتمان المصرفي على النمو الاقتصادي في مصر ،
جامعة عين شمس ، كلية التجارة ، مصر ، 2018.
- بدر شحادة سعيد ، التسهيلات الائتمانية المباشرة وأثرها على النمو الاقتصادي
في فلسطين ، رسالة ماجستير ، جامعة العلوم الإسلامية العالمية ، الاردن
، 2016.
- منار الزبيق ، أثر تمكين الموارد البشرية في جودة الخدمات المصرفية ، رسالة
ماجستير ، الجامعة الافتراضية السورية ، 2017 .
- Phan Thanh Tam, Human Resource Management Affecting
the Banking Service Quality: A Entrepreneurship Practicum
Situation at Commercial Banks, Journal of Entrepreneurship
Education (Print ISSN: 1098-8394; Online ISSN: 1528-
2651)2020.
- Justin paul, Managemant of Banking and Financial Sector,
Pearson, india ,2017 p605
- Madanat, H.G., & Khasawneh, A.S. Level of effectiveness
of human resource management practices and its impact on
employees 'satisfaction in the banking sector of

Jordan. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 1-19,2018.

- Sushmita Chandhary , Human Resource Management in Banking Institution , Thesis , Centria University,2019.P
Escwa ,Survey of Economic and Social Developments in the ESCWA region ,United nation, 2005.
- King.G ,Levine.R , Finance and Growth , Quarterly Journal of Economics, VOL.108 , NO.3 ,1993.
- Sushmita Chandhary , Human Resource Management in Banking Institution , Thesis , Centria University,2019.