



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم السياحة وادارة الفنادق

تأثير خصائص شخصية الدليل السياحي

في إدارة انفعالات السائح

(دراسة وصفية تحليلية للشركات السياحية في مدينتي بغداد وموسكو)

رسالة تقدم بها الطالب

علي عيسى جاسم المحمداوي

الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية

وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم السياحة وإدارة الفنادق

بإشراف

الاستاذ الدكتور

خليل ابراهيم احمد المشهداني

م ٢٠١٤

هـ ١٤٣٥

المستخلص

(تأثير خصائص شخصية الدليل السياحي في إدارة انفعالات

السائح)

دراسة وصفية تحليلية للشركات السياحية في مدينتي بغداد

وموسكو

تعدُّ خصائص شخصية الدليل السياحي من الموضوعات المهمة في حقل السلوك التنظيمي، لما لها من دور كبير وفاعل في ادارة انفعالات السائح، ولذلك تفاعل أثنان من المتغيرات، لتشكيل الإطار الفكري والفلسفي لهذه الدراسة، وهما (خصائص شخصية الدليل السياحي، وادارة انفعالات السائح) التي انطلقت من عدة تساؤلات عامة وخاصة، وقد أُثيرت التساؤلات العامة لتحديد مستوى متغيرات الدراسة، فيما عبرت التساؤلات الخاصة عن مشكلة الدراسة، كان الهدف من إجابة عنها استجلاء الفلسفة النظرية، والمرامي الفكرية لهذه المتغيرات، لأنَّها من الموضوعات الحديثة على البيئة العربية عامة، والبيئة العراقية خاصة، ولتحديد مستوى متغيرات الدراسة، واختبار فرضياتها، إستعمل عدد من الأساليب الإحصائية اللامعلمية في تحليل ومعالجة البيانات والمعلومات، وذلك بالاعتماد على البرامج الإحصائية الجاهزة، (SPSS ver-19) والمتمثلة بالوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، الأهمية النسبية لبيان مستوى المتغيرات، ومربع كاي لقياس طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، معتمداً الإستبانة كأداة للقياس من قبل (٦٠) مسؤولاً على مستوى القيادات الإدارية من هم بمرتبة (مدير قسم، مدير مفوض) في الشركات السياحية الآتية :

١. الشركات السياحية العراقية :

- أ. شركة الطيب .
- ب. شركة المرجان .
- ت. شركة نبع العراق .

- ث. شركة نوافير .
ج. شركة الرافدين .

٢. الشركات السياحية الروسية :

- أ. بوابة السلام Врата Мира ٩٣-٥٣-٩٣٣ ٣٧-٦٤-٩٣٧
www.vratamira.webzone.ru
- ب. جولة الفن Арт тур ١٣-٣١-٢٣٢ ١٩-٩٩-٩١٧ ، ٩٢-٠٣-٩١٦
www.arttour.ru ١٣-٣١-٢٣٢
- ت. مركز أعمال الفن Арт-бизнес-центр ٧٤-٢٣-٩٧٨ ٥٥-٤١-٩٣٣
www.artbc.ru ٢٣٧٤/٩٢٤٢-٩٧٨
- ث. مجموعة الشرق Группа Восток ٩١-٩٥-٢١٥ و ٩٨ ٩١-٩٥-٢١٥
www.vostok.ru ٨٤-١٣/٢٢-١٢-٢٣٤
- ج. البربرية للسفر Варварка трэвел ٧٩٧ ١٧-٣١- ٧٩٧ ١٦ ٣١ ٧٩٧
www.varvarka.ru

تكمن أهمية الدراسة في تقديمها تأصيل فكري لطبيعة متغيرات الدراسة، مستندة على جهد تطبيقي، من خلال تطبيق المفاهيم النظرية في الميدان العملي.

توصلت الدراسة الى مجموعة من الإستنتاجات كان من أبرزها :

١. يتمتع الأدلاء السياحيون للشركات المبحوثة، بخصائص شخصية مقبولة، قادرة على ادارة انفعالات السائح، بمستوى متوسط وبدرجات قوة متفاوتة.
٢. تؤثر خصائص شخصية الدليل السياحي، في ادارة انفعالات السائح.

وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات أهمها :

ضرورة الأهتمام بخصائص شخصية الدليل السياحي، من خلال خصائصها، وسماتها، وقدراتها، وامكانياتها، التي لها دور في عملية أرساء القواعد، والأسس التي تحتاجها الشركات السياحية في أداء عملياتها بنجاح، وحث الإدارة العليا في الشركات السياحية المبحوثة على ترسيخ المترتبات النفسية، وضرورة دراسة انواع الشخصيات، وما يحمله الادلاء من هذه العناصر، واخضاع العاملين لدورات مكثفة، على تشخيص خصائص شخصية الدليل السياحي، المرغوبة في العمل السياحي.