

أثر السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية في سياحة الشباب

(زيارة أربعينية الإمام الحسين (عليه السلام) دراسة ميدانية)

م. د. ضياء راضي كاظم الصافي م. م. حسن عبد علي جواد عيسى خياط م. م. نور عباس عمران
كلية العلوم السياحية - جامعة وزارة الثقافة والسياحة والآثار - دائرة مركز كربلاء للدراسات والبحوث - العتبة الحسينية المقدسة
كربلاء الفنون الموسيقية

rasan77775@gmail.com

الملخص

السلوكيات الأخلاقية هي إخراج دقيق لإعطاء كل ذي حق حقه، ولوضع الأشياء في مكانها، والأمور في نصابها.

وأن معرفة السلوكيات يخلق مجتمعاً راقياً من شأنه أن يوثق العلاقة بين أفرادها ويزيد الاحترام فيما بينهم. ويتمثل الهدف الرئيس من الدراسة في إظهار السلوكيات الأخلاقية والأثر الذي تؤثر به على سياحة الشباب إذا ما تمثلت في مقدم الخدمة الحسينية. وفي ضوء ذلك نشأ التساؤل الرئيس (ما أثر السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة في سياحة الشباب؟) معبراً عنه بعدد من المحاور الفكرية والميدانية، وتكمن أهمية الدراسة في أنها ستخرج بتأصيل فكري فلسفي لطبيعة متغيرات الدراسة، مستندة إلى جهد ميداني.

ولتحقيق أهداف الدراسة واحتواء مشكلتها، صيغت على أساسها فرضية البحث، واختبرت بمجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية، واستخدمت الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة، وتوصل الباحثون عن طريق الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها الدعوة لإنشاء اتحاد للمواكب الحسينية الذي يمكن أن يؤدي دوراً هاماً في مراقبة وضبط سلوك أعضائه.

الكلمات المفتاحية: السلوكيات الأخلاقية، سياحة الشباب، مقدمي الخدمة الحسينية، زيارة الأربعين.

The impact of ethical behaviors of Husseiniya service providers on youth tourism (Visiting the forty days of Imam Hussein (peace be upon him) an Empirical study)

***Hassan Abdel Ali Jawad Issa
Khayat***

Ministry of Culture, Tourism
and Antiquities - Department
of Musical Arts

Ass. Nour Abbas Imran

Karbala Center for
Studies and Research
- Holy Husseiniya
Threshold

***dr. Diao Radhi Kazem
Al-Safi***

Faculty of Science -
University of Karbala

Abstract

Ethical behavior is an accurate output to give everyone his right, To put things in their place, And things are right. And that knowledge of behavior creates a sophisticated society that would strengthen the relationship between its members and increase respect among them. The main objective of the study is to show ethical behaviors and the impact they have on youth tourism if it is represented by the Husseiniya service provider. In light of this, the main question arose (what is the impact of the ethical behavior of service providers on youth tourism?) expressed in a number of intellectual and applied axes, and the importance of the study lies in that it will come out with an intellectual and philosophical rooting of the nature of the study variables, based on an field effort.

To achieve the objectives of the study and to contain its problem, a set of hypotheses were formulated on the basis of it, and tested by a set of statistical tools and methods, and the questionnaire was used as a tool for collecting data and information from the study sample. important in monitoring and controlling the behavior of its members.

Key Words: Ethical behaviors, youth tourism, Hussainiya service providers, Arbreen visit.

المقدمة

تعد زيارة الأربعين حالياً أكبر تجمع بشري في العالم، حيث يجتمع ما يزيد على عشرة ملايين إنسان في مساحة محددة بفترة لا تزيد عن أسبوعين، وتتوفر لهم جميع الخدمات والإمكانيات ويجمعهم هدف واحد وشعار واحد وكلهم يتشرفون أن يكونوا خداماً، فزيارة الأربعين ليس فيها حاكم ولا محكوم، ولا يوجد إنسان بلا عمل أو مسؤولية، فالكل أمام مسؤولية سخرهم ربهم الذي خلقهم لأجل إنجاحها، ليقول للناس أن من يعمل لله يعطيه الله ما لا عين رأت ولا أذن سمعت ولا خطر على قلب، وقد حظي بهذا الشرف. يأخذ الحديث عن السلوكيات الأخلاقية مسارات عديدة تتناسب مع ثقافة الشعوب وطبيعة حضاراتها وهويتها السياسية والاقتصادية. فلا يقتصر وجود الأخلاق على مجتمع دون غيره، إلا أنه في ظل تدني معايير الأخلاق المتعارف عليها أصبح البحث عن الأخلاق مطلباً رئيساً للمجتمعات. تتميز الخدمة الحسينية عن غيرها من الخدمات بجمالها وإنسانيتها على اعتبار أن مقدمي الخدمة فيها يقومون بأفضل الأعمال وأنبهها، لهذا فهي تتطلب ممن يمارسها أخلاقاً خاصة. وإن ممارسة مقدم الخدمة الحسينية السلوكيات الأخلاقية وفقاً لمعايير الخير عن وعي وإدراك، ستترك أثرها على السياح الشباب، وعلى مقدم الخدمة، فيصبح مقدم الخدمة إنساناً خيراً يقوم بعمله على أكمل وجه.

وتساعد سياحة الشباب في تنمية السياحة الداخلية وتؤدي إلى تعميق انتمائهم لبلدهم وزيادة وعيهم بهويتهم والمحافظة على تراث بلدهم ورفع

مستوى صحتهم النفسية وتطوير شخصياتهم والتعرف على أماكن وأنماط حياة جديدة وتكثيف علاقاتهم الاجتماعية.

منهجية الدراسة

أولاً / مشكلة الدراسة

من الملاحظ أن هناك بعض المظاهر السلبية التي تصدر من بعض مقدمي الخدمة الحسينية، وعدم توفر قواعد محددة توجه مقدمي الخدمة الحسينية، وتضمن معاملته للمستفيدين (السياح الشباب) من الخدمات الحسينية على مبدأ السلوكيات الأخلاقية الحسنة، والمساواة بين الجميع، تجعل من هامش مرونة مقدم الخدمة في التعامل مع السياح واسعاً جداً، ما يعني زيادة احتمالات الفساد والتعامل غير الجيد. خاصة وأن مقدم الخدمة لا يجري تدريبه أو تثقيفه على تقديم الخدمة بروح عالية من النزاهة والمساواة بين السياح، كل ما سبق دفع الباحثين لمحاولة دراسة أثر السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة في سياحة الشباب. وانطلاقاً من ذلك فالباحثون يحاولون عن طريق هذه الدراسة الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة في سياحة الشباب؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- ماهية كل من سياحة الشباب، السلوكيات الأخلاقية؟

- ما أثر السلوكيات الأخلاقية على مقدم الخدمة الحسينية؟
- أثر السلوكيات الأخلاقية على سياحة الشباب.

ثالثاً / أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من الدور الكبير الذي تؤديه الأخلاق بصورة عامة والسلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية بصورة خاصة في سياحة الشباب.

والخدمة الحسينية رسالة شأنها عظيم، لأنها تنقل قضية الإمام الحسين عليه السلام وسموها ورفعتها وفق مضمون أخلاقي.

ثانياً / أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى إظهار السلوكيات الأخلاقية والأثر الذي تتركه على سياحة الشباب إذا ما تمثلت في مقدم الخدمة الحسينية.

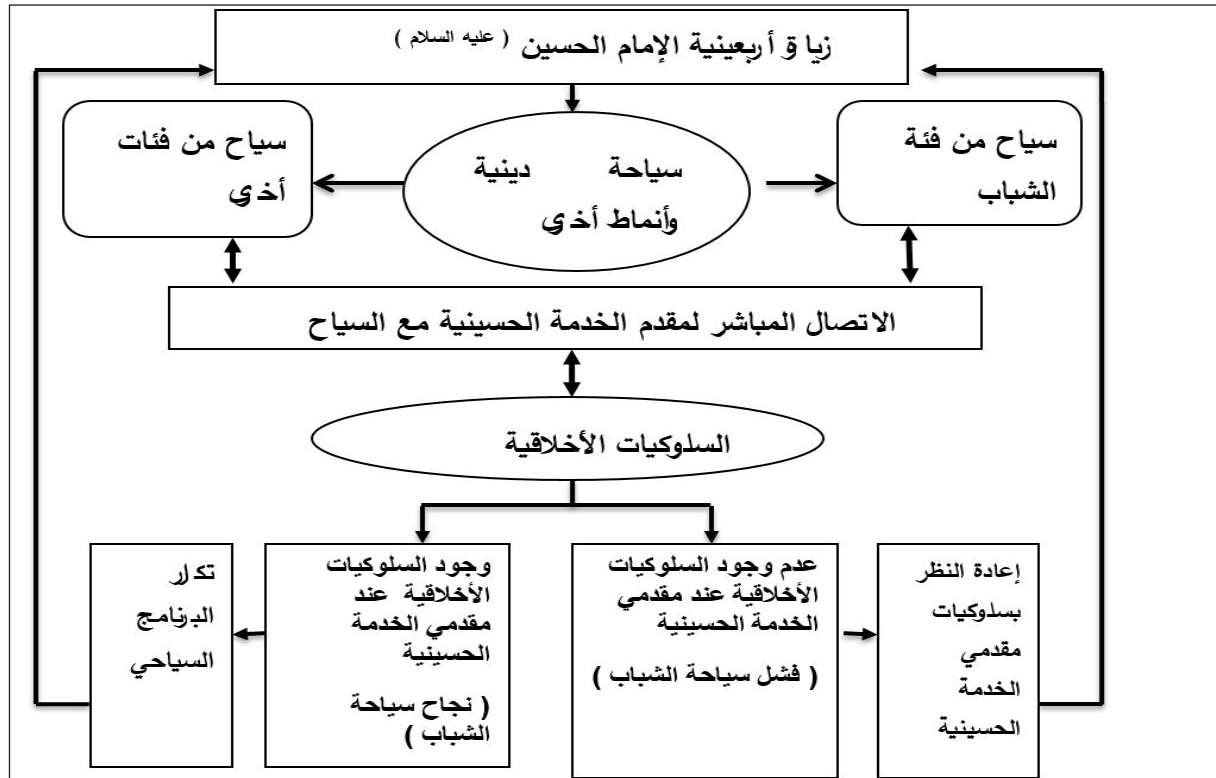
ومن أهداف الدراسة التي نسعى إلى تحقيقها:

- توضيح ماهية كل من سياحة الشباب، السلوكيات الأخلاقية.

رابعاً / المخطط الفرضي للدراسة

- أثر السلوكيات الأخلاقية على مقدم الخدمة الحسينية.

شكل رقم (١) المخطط الفرضي للدراسة



المصدر: اعداد الباحث.

الجانب النظري:

أولاً / سياحة الشباب

تعد شريحة الشباب شريحة هامة في المجتمع، كما أنهم يملكون مخزوناً من وقت الفراغ الذي يجب أن يستثمر في ممارسة أنشطة ترويجية بناءً وهادفة تساعد على بناء أجسامهم، وتنوير عقولهم، وزيادة إنتاجيتهم، وتفجير طاقاتهم الكامنة، والابتعاد عن السلوكيات التي من شأنها قتل طاقاتهم، وانحرافهم والإساءة لقيم مجتمعهم.

وتساعد سياحة الشباب في تنمية السياحة الداخلية ورفع مستوى الثقافة السياحية لديهم وتؤدي إلى تعميق انتمائهم بلبلدهم وزيادة وعيهم بهويتهم والمحافظة على تراث بلدهم ورفع مستوى صحتهم النفسية وتطوير شخصياتهم والتعرف على أماكن وأنماط حياة جديدة وتكثيف علاقاتهم الاجتماعية^(٢).

رحلات الشباب تتعلق بالذين تتراوح أعمارهم بين (١٥-٢١ سنة من الذكور والإناث)، وتتسم بالإثارة والمغامرة وتكوين الأصدقاء وخلق روابط اجتماعية مع السكان المحليين^(٣).

أشارت منظمة السياحة العالمية إلى مصطلح الشباب بأنه الفئة العمرية ما بين (١٥-٢٩)^(٤). وقد حدد المجلس الكندي وجمعية سفر الطالب والشباب في أمريكا الشمالية هذا المصطلح حتى الفئة العمرية (٣٠ عاماً)^(٥).

تعرف سياحة الشباب بأنها السياحة التي

خامساً / فرضية الدراسة

H0: لا يوجد تأثير للسلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية على سياحة الشباب.

H1: يوجد تأثير للسلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية على سياحة الشباب.

سادساً / منهج الدراسة

لغرض الوصول إلى الأهداف التي يطمح إليها الباحثون تم استخدام المنهج الوصفي في جمع المعلومات التي يتطلبها موضوع الدراسة، ووصفها بصورة دقيقة باستخدام تعبيرات إنشائية لفظية وتعبيرات كمية^(١). والسبب الذي دفع الباحثين إلى توظيف هذا المنهج هو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لمتغيرات الدراسة. كما استخدم الباحثون أسلوب المسح الإحصائي الميداني من خلال تصميم استمارة استبيان.

سابعاً / مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة زوار الإمام الحسين وأخيه أبي الفضل العباس عليهما السلام، وتم توزيع (١٤٨) استمارة استبيان على الزوار، أي يكون العدد الفعلي لأفراد العينة (١٤٨) فقط.

ثامناً / حدود الدراسة

- الحدود المكانية: أجريت الدراسة في مدينة كربلاء المقدسة حصراً.
- الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من زوار الإمام الحسين وأخيه أبي الفضل العباس عليهما السلام.

يقوم بها أفراد من سن (١٦-٣٠) وغالباً ما يتم استخدام بيوت الشباب والمعسكرات والقرى السياحية للإقامة فيها^(٦). كما تعرّف سياحة الشباب بأنها: رحلات مدتها لا تقل عن يوم ولا تزيد عن عام لفئة الشباب من سن (١٦-٢٩) وغالباً ما تكون هذه الرحلات من أجل الرغبة في التعرف على ثقافات مختلفة، وزيادة خبراتها^(٧). تعرّف سياحة الشباب بأنها: الرحلات السياحية التي يقوم بها الشباب بشكل فردي أو جماعي داخل وخارج الدولة، وتكون بشكل رئيس لأحد الأغراض الآتية: الترفيه والاستجمام، التخييم والاستمتاع بالطبيعة، ممارسة أو مشاهدة رياضة، الاستكشاف والمغامرة^(٨).

ثانياً / السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة

وهب الله سبحانه وتعالى الإنسان العقل وجعله مخلوقاً مفكراً، يميز بين الخير والشر، وبين ما هو حسن من الأقوال والأفعال، وما هو قبيح ومكروه. فهو يعرف أن الظلم والكذب وأذى الناس، قبيح ومكروه. ويعرف أن العدل، والصدق، والاحسان، وخدمة الناس حسنٌ وخيرٌ. وهذا التفكير هو الذي ميّزه عن الحيوانات، وهو الذي جعله يجب الأخلاق الطيبة الفاضلة، ويتمسك بها ويكره الأخلاق السيئة ويتعد عنها.

أن كلمة الأخلاق مستنبطة من معنى العادات والسلوك والقيم أي أن تقييم الأفعال إصدار الأحكام حول العادات والسلوك بصفة عامة يأتي عن طريق المبادئ الأخلاقية، والأخلاق في الواقع مرتبطة بالسلوك الإنساني بصفة عامة^(٩). وعليه فعلم

السلوك وعلم الأخلاق وجهان لعملة واحدة وهي التي تنظم قواعد السلوك في المجتمعات، إذ أن علم السلوك يهتم بمجموعة من آداب السلوك وقواعده التي تسود العلاقات الاجتماعية التي يجب أن يلتزم بها مقدمو الخدمة إذ تجسد الكيفية التي يعبرون بها عن أخلاقهم ومبادئهم، أي هي مرآة تفسح عن طباع وأخلاق وثقافة وآداب مقدم الخدمة وتكون معبرة عن مدى رقي وثقافة الموكب الحسيني. أما علم الأخلاق فيهتم بالمعيار لسلوك الكائنات البشرية التي تحيى في المجتمعات وهو الذي يدل على مثل هذا السلوك بالصواب أو الخطأ، فالأخلاق إذن علم معياري للسلوك^(١٠).

السلوكيات الأخلاقية تتميز بشكل واضح عن السلوكيات المحكومة بالقوانين حيث أن هناك فروقات ما بين الأخلاقيات والمتطلبات القانونية، كون الأول في معظم الحالات يحتسب على السلوك غير المنظم بقانون في حين دور القانون ينصب على التعامل مع سلوكيات ليست بالضرورة بمقاسات سلوكية. وعلى الرغم من أن القوانين غالباً ما تعكس آراء وتقديرات أخلاقية مقننة في تشريعات أو منظمة بحسب قواعد قانونية ولهذا فالسلوك الأخلاقي لا يعني بالضرورة أن يتبع المرء القوانين ببساطة لأن العديد من السلوكيات التي تصدر من الأفراد هي أصلاً غير مقننة في تشريعات قانونية وإنما هي نابعة من أخلاق الفرد مثلاً الابتسام والبشاشة في وجه الضيف سلوك ليس محكوم بقانون، فالقانون لا يدعو إلى ذلك وإنما يدعو إلى عدم إيذاء الآخرين مثلاً^(١١).

الخارجية للأفراد مع الجماعات^(١٧).

٢. الشعور بالمسؤولية: ينبغي للمقدم الخدمة الحسينية أن يكون مؤهلاً لكل ما يقوم به من مهام وأن يؤدي واجباته وخدماته على الوجه الأكمل من العناية والإتقان في سبيل وفائه بمسؤولياته تجاه السياح الشباب^(١٨). وتُعرف المسؤولية بأنها إقرار الفرد بما يصدر عنه من أقوال واستعداده لتحمل نتائج التزاماته وقراراته واختياراته العلمية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله وأمام ضميره وأمام المجتمع^(١٩).

٣. المعلومات ومصادقاتها: أن الصدق فضيلة الفضائل ومنه تتفرع جميع الأخلاق الشريفة، والصفات الكريمة الحميدة التي يتحلى بها الإنسان، وبالصدق يميز أهل النفاق من أهل الإيمان، ومن نطق به علت على الخصوم كلمته، وأن الصدق أساس الدين وأن درجته تالية لدرجة النبوة التي هي أرفع درجات العالمين، ولذلك يعتبر الصدق ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية لأنها به تستقيم. وأن الصدق يزيد الصادق هيبةً ووقاراً، ويجعله موضع الثقة ومحل الأمانة، وهو صفة الأنبياء^(٢٠). لذا يجب أن تكون المعلومات التي يدلي بها مقدم الخدمة الحسينية صادقة وصحيحة أي بما يطابق الحقيقة والواقع، من غير تبديل، ولا زيادة ولا نقصان^(٢١).

٤. الأمانة: الأمانة تعمل على حفظ الحقوق وتحديد الأعمال من التفريط والإهمال. إذ تتمثل أمانة مقدم الخدمة الحسينية بالمحافظة على كل ما يقع تحت نطاق مسؤوليته وعهده وكل ما يتعلق

يتطلب من مقدمي الخدمة الحسينية التحلي بالعديد من الأخلاقيات، لأثرها البالغ على نفسية السياح الشباب، ومن أجل أن يأخذ فكرة جميلة ومشقة عن البلد لهذا فهي تتطلب ممن يمارسها سلوكيات أخلاقية خاصة من منظور ثقافي إسلامي، وهي على النحو الآتي^(١٢):

١. التحلي بالذوق الحضاري: ينبغي لمقدم الخدمة الحسينية أن يكون على قدر كبير من الأدب في الحديث، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع السياح الشباب فإنها تشير إلى المودة بين مقدم الخدمة والسياح^(١٣).

إن ديننا الإسلامي يدعو إلى التحلي بالذوق في التعامل واللباقة في الحديث واستخدام الطريقة الصحيحة في المأكل والمشرب واحترام الصغير والكبير كذلك لا بد من الابتسامة المشرقة التي تبعث المسرة في قلوب السياح الشباب إذ أنها مفتاح نجاح تقديم الخدمات^(١٤).

هذا كله يعتبر من السلوك الذي يندرج تحت مسمى الذوق الحضاري، قال تعالى: ﴿وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوها إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيباً﴾^(١٥). ولا يمكن لمقدم الخدمة الحسينية أن يحصل على احترام السياح الشباب إلا إذا عرف كيف يتعامل معهم بفن الذوق والاحترام^(١٦).

والذوق الحضاري العام يُفسر بأنه: مجموعة من الطرق والعادات الشخصية التي تنظم السلوك الحضاري في المجتمع وهي سمة تنتشر كإحدى وسائل الضبط الاجتماعي، وحيث تنظم العلاقات

بعمله من ممتلكات الموكب الحسيني من أجهزة وأدوات وغير ذلك، لان من واجب مقدم الخدمة استخدامها من غير إفراط. إضافة إلى ذلك ممتلكات السياح التي ينبغي على المرشد الحرص عليها وعدم إتلافها أو استخدامها بشكل شخصي، فهي بمثابة الوديعة لديه يتوجب

عليه حفظها^(٢٢). وقد أكد الله سبحانه وتعالى على المحافظة على الأمانة ورعايتها في كتابه العزيز ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾^(٢٣).

جدول (١) المكونات الأساسية والفرعية للمسؤولية لمقدم الخدمة الحسينية

الفهم	الاهتمام	المشاركة	التعاون	الالتزام
فهم مقدم الخدمة للمعلومات التي تهم السياح	اهتمام مقدم الخدمة بنقد الآراء التي تخالف آراءه	العطاء لصالح السياح	التعاون مع الزملاء في الخدمة الحسينية	الالتزام بالعمل الخدمي المكلف به
احترام آراء السياح	اهتمام مقدم الخدمة بالتعرف على السياح بكل مشاكلهم (السياسية، الاقتصادية، الصحية، النفسية)	العمل على تحقيق الترفيه للسياح	التعاون مع السياح لبلوغ حاجاته ومتطلباته	الالتزام بالوقت
الأمانة والصدق في الأقوال والأفعال	اهتمام مقدم الخدمة بالمحافظة على السياح	العمل على إشباع حاجات ومتطلبات السياح		الالتزام بالمحافظة على ممتلكات السياح
فهم مقدم الخدمة للعادات والتقاليد التي يتميز بها السياح	الحرص على الارتباط العاطفي للسياح	المساواة في الحقوق والواجبات للسياح		
فهم مقدم الخدمة لقيم وايدلوجية وثقافة السياح	الحرص على حرية السياح			
فهم مقدم الخدمة لآثار قراراته على نفسه وعلى السياح	الحرص على حماية السياح من أي خطر			
فهم مقدم الخدمة للمغزى المجتمعي والوطني والديني للدور الذي يقوم به				

المصدر: حميدة، إمام مختار، المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب شعبة التاريخ بكلية التربية، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، العدد ٤، ١٩٩٦م، ص ١١.

الخدمة الحسينية بتعامل مقدم الخدمة مع السياح بالمساواة وبدون تمييز، فلا يفرق بين سائح بلده وخارج بلده، وعدم التمييز يجعله يتغلب على بعض الفروقات في انتفاءات السياح سواء كانت إقليمية أو قبلية، كما أن تخلّق مقدم الخدمة بخلق العدل يجعله يبتث الطمأنينة في نفوس السياح، كما أن علاقته بالسياح ستكون أكثر ارتباطاً بحيث لا يكون هناك تحيز تجاه سائح دون آخر^(٢٩).

ثالثاً / سمات مقدمي الخدمة الحسينية

تقوم الهيئات والمواكب الحسينية بتقديم مختلف أنواع الخدمات للزائرين وجميع مستلزمات الزيارة طلباً للأجر والثواب من الباري عزّ وجلّ ووفاء للرسول الأكرم ﷺ وأهل بيته الطاهرين والمبادئ والقيم العظيمة التي ضحّى من أجلها الإمام الحسين وأهل بيته وأصحابه الميامين في واقعة عاشوراء الخالدة.

تعد سمات مقدمي الخدمة العاملين بالسلوكيات الأخلاقية سمات خاصة إذ أن تقديم الخدمة الحسينية أغلبه عمل مباشر مع مختلف طبقات المجتمع، ولهذا السبب يجب على المواكب الحسينية توفير مقدمي الخدمة الكفوئين والمتخصصين في تقديم الخدمات على أسس الذوق والاتيكية وخلق أجواء عائلية تعتمد على المودة والاحترام. وتزداد أهمية هذا الموضوع عندما نعلم أن هذا التعامل ليس شخصياً بل تعامل رسمي يهدف إلى إبراز صورة البلد الاجتماعية والسياسية والأخلاقية أمام الآخرين، ولهذا فالسمة الأساسية لهذا الوظيفة هو حب الناس

٥. الصبر: تلزم طبيعة العمل بمجال تقديم الخدمات الحسينية التعامل مع فئات عدة من السياح تتفاوت طبائعهم من ناحية التربية والثقافة والمستوى العلمي واللغة، لذا عليه الالتزام بالصبر مع تلك الفئات المختلفة^(٢٤). وكل فئة من هذه الفئات تحتاج إلى أسلوب في التعامل معها، يقول تعالى ﴿...وَجَعَلْنَا بَعْضَكُمْ لِبَعْضٍ فِتْنَةً أَتَصْبِرُونَ وَكَانَ رَبُّكَ بَصِيرًا﴾^(٢٥). فهذه الآية ترشد إلى أن أحد مجالات الامتحان الرباني للناس هو امتحان بعضهم ببعض، والنجاح في هذا الامتحان يحتاج إلى الصبر، فمقدم الخدمة هو الذي يستطيع ضبط نفسه أثناء العمل الحسيني والتحكم بأعصابه، فلا يترك لمشاكله الخاصة أو أعباء الحياة وضغوطاتها التأثير سلبياً على سلوكه وتعاملاته مع السياح^(٢٦).

٦. إبداء التعاون: أن من الفطرة السماوية ميل النفس البشرية لحياة الجماعة والرغبة في الاندماج مع الآخرين، فالكثير من احتياجات الإنسان الأساسية ومتطلباته بالحياة لا يمكنه إشباعها إلا بهذا الاجتماع، والتعاون خير طريق لتذليل الصعاب والتغلب على مشقات الحياة ومصاعبها وتوثيق العلاقات بين الجماعات لتوليد المحبة والألفة بينهم لهذا عمل الإسلام على تنمية روح الجماعة بين المسلمين وحثهم على لزومها^(٢٧). من هنا يتعين على مقدم الخدمة الحسينية إبداء روح التعاون مع السياح ومع مقدمي الخدمات الأخرى لتسود بينهم روح التعاون لإنجاح العمل بصورة عامة^(٢٨).

٧. العدل بين السياح: يتمثل العدل عند مقدمي

التي من دونها تفقد باقي السمات أهميتها^(٣٠).

ومن أهم هذه المؤهلات^(٣١):

١. حب السياح والرغبة في خدمتهم، إذ أنها واحد من أهم المؤهلات المطلوبة في مقدمي الخدمة الحسينية.

٢. تتوافر لدى مقدمي الخدمة الحسينية قابلية التواءم السريع مع مختلف شرائح المجتمع ومع مختلف الحالات المتوقعة وغير المتوقعة.

٣. القابلية على السيطرة وضبط النفس والأعصاب في المواقف المحرجة أو عند تعرض مقدم الخدمة الحسينية إلى ضغط معين.

٤. الشخصية اللطيفة والابتسامة الدائمة واللياقة البدنية والملابس الأنيقة واللطيفة تعد من السمات الضرورية لمقدمي الخدمة الحسينية.

٥. معرفة لغة أجنبية واحدة على الأقل فضلاً عن الثقافة ومعرفة كاملة بالبلد الذي يقع فيه قبر الإمام الحسين عليه السلام.

رابعاً/ أثر السلوكيات الأخلاقية على مقدم

الخدمة الحسينية^(٣٢)

١. اكتسابه العادات الجميلة واللغة الجديدة، بسبب اختلاطه بالسياح، إذ يدعو الاختلاط إلى التخلص بالأخلاق الفاضلة من اللين وحسن المعاملة.

٢. نشره للقيم والثقافات والأخلاق الإسلامية عن طريق أسلوبه وتوجيهه لكونه القدوة الحسنة للسائح.

٣. معرفته لنعم الله تعالى وشكرها، واحتكاكه

بآخرين، وعلى ما من الله تعالى عليه من نعمة الاستيعاب والتفريق بين الصواب والخطأ.

٤. تعزيز سمعة الموكب الحسينية على الصعيد المحلي أو الدولي.

خامساً/ أثر السلوكيات الأخلاقية على

سياحة الشباب^(٣٣)

١. تفاعل الشباب بعضهم مع بعض، والتعايش الصحيح بين أهل العقائد والثقافات المختلفة.

٢. ظهور السلوكيات الحسنة، والتمسك بالأخلاقيات الإسلامية من قبل الشباب ومقدم الخدمة.

٣. تحصيل السائح للعلوم والمعارف الدينية وغيرها، التي يريدها عن طريق حسن معاملة مقدم الخدمة وأخلاقه.

٤. إن تجاهل السلوكيات الأخلاقية في الخدمة الحسينية يؤدي إلى ردود فعل سلبية من قبل الأطراف الآخذة (سياحة الشباب).

الجانب التطبيقي

قبل الدخول إلى الجانب التطبيقي لابد لنا من التطرق إلى زيارة الأربعين لما لها من القدرة على نقل الملحمة الحسينية بأمانة للأجيال فإنها امتداد لتلك المسيرة العطرة الإنسانية للإمام الحسين (عليه السلام) في كل حياته وهو ميراثنا لكل الأجيال ودروس منها العبر في خدمة قضايا الأمة^(٣٤). ويكفي المرء أن يدقق

خلال أيام الزيارة الأربعينية المباركة، وضعت فيها أسئلة شمولية في مجال السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية على وفق مقياس ليكرت الثلاثي، وقد تم اختيار عينة مكونة من (١٤٨) مشاهدة، وباستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS - V24) تم استخلاص نتائج البحث وتحليل بياناته.

ثانياً: متغيرات البحث Research Variables

لتحقيق اهداف البحث واختبار فرضيته بطريقة احصائية تتصف بالدقة والوضوح تم ترميز متغيراته على النحو الاتي:

x : يمثل السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية، وينبثق عنه:

x_1 : يتحلّى مقدم الخدمة الحسينية بالذوق الحضاري.

x_2 : يشعر مقدم الخدمة الحسينية بالمسؤولية.

x_3 : يتحلّى مقدم الخدمة الحسينية بخلق الصدق عند الادلاء بالمعلومات.

x_4 : يتحلّى مقدم الخدمة الحسينية بخلق الأمانة.

x_5 : التزام مقدم الخدمة الحسينية بخلق الصبر.

x_6 : حرص مقدم الخدمة الحسينية بإبداء التعاون.

x_7 : يتحلّى مقدم الخدمة الحسينية بخلق العدل بين السياح.

y : يمثل متغير سياحة الشباب، وينبثق عنه:

ويتأمل الواقعة ووصية الإمام الحسين عليه السلام: أنما خرجت لطلب الإصلاح في أمة جدي أريد أن آمر بالمعروف وأنهى عن المنكر ^(٣٥).

قال الإمام الحسن العسكري عليه السلام: علامات المؤمن خمس: صلاة الإحدى والخمسين وزيارة الأربعين والتختم باليمين وتعفير الجبين والجهر بسم الله الرحمن الرحيم ^(٣٦). لما لهذه الزيارة من أثر رئيس في بناء المجتمع الموالي لأهل البيت عليهم السلام، فهي عبارة عن تجمع حاشد لملايين من المعزين.

زيارة الأربعين، هي زيارة قبر الحسين بن علي عليه السلام في يوم ٢٠ صفر من التاريخ الهجري الإسلامي من كل عام، أي بعد أربعين يوماً من استشهاد الإمام الحسين عليه السلام ^(٣٧). ويستذكر هذا اليوم بعودة السبايا من أهل البيت عليهم السلام وأتباعهم من الشام إلى المدينة، مروراً بأرض الحسين عليه السلام ولذا نرى الجموع الغفيرة التي تخرج من بيوتها سيراً على الإقدام، وهي حافية، ومتجهة إلى كربلاء ^(٣٨). وبعد الحديث عن أربعينية الإمام الحسين بشكل موجز، نبدأ بالجانب التطبيقي للدراسة حيث أن اختبار متغيرات الدراسة ميدانياً وتطبيق فرضياتها في الواقع من أهم الخطوات المنهجية في البحوث والدراسات العلمية، إذ تؤكد دقة وعلمية الحقل المعرفي الذي تنتمي إليه تلك المتغيرات.

أولاً: وصف البيانات Description of Data

تم الحصول على بيانات البحث بالاعتماد على استمارة استبيان تمت تهيئتها وتوزيعها من قبل الباحث

معاملات الارتباط الخطي البسيط، وقد تم قياسه بين كل فقرة من فقرات متغيرات البحث وبين الدرجة الكلية لكل متغير وكذلك الدرجة الكلية للاستبيان، والنتائج مبينة في الجداول الآتية:

جدول (٢) معاملات الارتباط الخطي البسيط لمتغير

السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية

الفقرات	معاملات الارتباط الخطي البسيط	
	بين الفقرات	الكلية
	0.615**	0.619**
	0.599**	0.565**
	0.527**	0.447**
	0.612**	0.399**
	0.535**	0.557**
	0.607**	0.526**
	0.716**	0.688**

ملاحظة (**): تشير الى ان مستوى المعنوية المصاحب لمعامل الارتباط اقل من $\alpha=0.05$

يتبين من الجدول (٢) ان القيمة الاحتمالية لمعاملات الارتباط جميعها اقل من (٠,٠٥)، وهذا يعني ان جميع الفقرات التي تنبثق عن متغير السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (٣) معاملات الارتباط الخطي البسيط لمتغير متغير

سياحة الشباب

الفقرات	معاملات الارتباط الخطي البسيط	
	بين الفقرات	الكلية
	0.644**	0.649**
	0.703**	0.645**
	0.611**	0.471**
	0.702**	0.576**
	0.539**	0.340**

γ_1 : يتحلّى الشباب بوقت فراغ للسفر والسياحة.

γ_2 : يتحلّى الشباب بإمكانية مادية للسياحة

γ_3 : يشعر الشباب بالرضا عن السياحة الداخلية.

γ_4 : يفضل الشباب النمط الديني على الانماط

الأخرى.

γ_5 : يشعر الشباب بقلة وجهات الجذب السياحي.

علماً ان جميع الأسئلة الواردة في الاستبيان تم تصنيفها: (١) اتفق، (٢) محايد، (٣) لا اتفق.

ثالثاً: قياس ثبات وصدق استمارة الاستبيان

• ثبات الاستبيان

يقاس ثبات الاستبيان للتأكد من مدى مطابقة وصلاحيّة استمارة الاستبيان وإمكانية الاعتماد على بياناتها في التحليل الاحصائي، ويستعمل معامل الفا كرونباخ (Cronpach Alpha) لقياسه والذي يعد من اشهر مقاييس ثبات اسئلة الاستبيان تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح، فاذا كانت مساوية للصفر فهذا يدل على عدم وجود ثبات في الاستبيان، واذا ساوت واحداً فإن هناك ثباتاً تاماً، وتعد قيمته التي تزيد عن (٠,٦٠) مقبولة للحكم على ثبات الاستبيان، وعند قياسه لبيانات البحث وجد انه يساوي (٠,٧٣٩) وهذه القيمة كافية للحكم على ثبات الاستبيان.

• صدق المقياس

وهو اختبار لمدى صدق أسئلة الاستبيان لما تم وضعها لقياسه فعلاً، ويتم اختباره باستعمال

يتبين من الجدول (٤):

١. اعلی نسبة من المستجيبين كانت من الذكور، اذ بلغت (٢, ٦٦٪) وهي تمثل اكثر من نصف العينة، في حين بلغت نسبة الاناث (٨, ٣٣٪) فقط، وكما هي موضحة بالشكل البياني الآتي.

٢. اعلی نسبة كانت من المستجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين (٣٠-٣٩) سنة، اذ بلغت نسبتهم (١, ٣٣٪) من اجمالي العينة، تلتها نسبة المستجيبين الذين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (٢١-٢٩) سنة بنسبة (١, ٣١٪)، تلتها نسبة المستجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين (٤٠-٤٩) سنة بنسبة (٦, ١٩٪)، ومن ثم الفئة العمرية (٥٠ فأكثر) سنة اذ كانت نسبتهم (٢, ١٢٪)، في حين كانت اقل نسبة للمستجيبين هم الذين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (١٩-١٠) سنة، اذ بلغت (١, ٤٪) من اجمالي العينة.

٣. نسبة الذين يحملون شهادة البكالوريوس (١, ٣٣٪) وهي تمثل اكبر نسبة وتمثل تقريباً ثلث العينة، تلتها نسبة الذين يحملون شهادة الإعدادية بنسبة (٠, ٢٥٪)، ومن ثم نسبة الذين يحملون شهادة الدبلوم (٦, ١٩٪)، وبلغت نسبة حملة شهادة الدكتوراه (٧, ٤٪)، ومن ثم نسبة الذين يحملون شهادة الدبلوم العالي (١, ٤٪)، وبلغت نسبة الذين يحملون شهادة الماجستير (٤, ٣٪)، فيما كانت نسبة الذين يحملون شهادات أخرى (١, ١٠٪) من اجمالي العينة.

ملاحظة (**): تشير الى ان مستوى المعنوية المصاحب لمعامل

الارتباط اقل من $\alpha=0.05$

تشير النتائج في الجدول (٣) ان القيمة الاحتمالية لمعاملات الارتباط جميعها اقل من (٠, ٠٥)، وهذا يعني ان جميع الفقرات التي تنبثق عن متغير سياحة الشباب صادقة لما وضعت لقياسه.

رابعاً: التحليل الوصفي لبيانات البحث

تم احتساب الإحصاءات الوصفية كـ (التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحراف المعياري والاهمية النسبية) لفقرات البحث كافة لتسهيل عملية تحليلها.

١. المعلومات العامة.

جدول (٤) الإحصاءات الوصفية لفقرة المعلومات العامة

السمة	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	٩٨	٦٦,٢٪
	أنثى	٥٠	٣٣,٨٪
المجموع		١٤٨	١٠٠٪
الفئة العمرية	١٩-١٠	٦	٤,١٪
	٢٩-٢٠	٤٦	٣١,١٪
	٣٩-٣٠	٤٩	٣٣,١٪
	٤٩-٤٠	٢٩	١٩,٦٪
	٥٠ فأكثر	١٨	١٢,٢٪
المجموع		١٤٨	١٠٠٪
المؤهل العلمي	إعدادية	٣٧	٢٥,٠٪
	دبلوم	٢٩	١٩,٦٪
	بكالوريوس	٤٩	٣٣,١٪
	دبلوم عالي	٦	٤,١٪
	ماجستير	٥	٣,٤٪
	دكتوراه	٧	٤,٧٪
	أخرى	١٥	١٠,١٪
	المجموع	١٤٨	١٠٠٪

٢. السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية.

يبين الجدول (٥) ادناه الإحصاءات الوصفية لمتغير السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية، وتبين من نتائجه ان الفقرة (يتحلى مقدم الخدمة الحسينية بخلق العدل بين السياح (X7)) قد حصلت على المرتبة الأول من حيث الأهمية النسبية، اذ كانت أهميتها (٤٣, ٢٤٣) بمتوسط حسابي (١, ٢٩٧٣)، تلتها الفقرة (يتحلى مقدم الخدمة الحسينية بخلق الصدق عند الادلاء بالمعلومات (X3))، اذ كانت أهميتها النسبية (٤٢, ٥٦٦) بمتوسط حسابي (٠, ٥٣٢٢٤)، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (يتحلى مقدم الخدمة الحسينية بخلق الأمانة (X4)) بأهمية نسبية (٤١, ٦٦٦) ومتوسط حسابي (٠, ٤٦٤٧٤).

وجاءت الفقرة (يتحلى مقدم الخدمة الحسينية بالذوق الحضاري (X1)) في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية، اذ بلغت أهميتها (٣٧, ٦١٣) بمتوسط حسابي (١, ١٢٨٤).

٣. سياحة الشباب.

يبين الجدول (٦) ادناه الإحصاءات الوصفية لمتغير سياحة الشباب، واتضح ان الفقرة (يفضل الشباب النمط الديني عن الأنماط الأخرى (y4)) قد حصلت على المرتبة الأول من حيث الأهمية النسبية، اذ كانت أهميتها (٥٣, ٨٢٩) بمتوسط حسابي (١, ٦١٤٩)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (يتحلى الشباب بوقت فراغ للسفر والسياحة (y1)) من حيث الأهمية النسبية، اذ بلغت أهميتها (٤٥, ٩٤٦) بمتوسط حسابي (١, ٣٧٨٤).

جدول (٥) الإحصاءات الوصفية لفقرات متغير السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية

الأسئلة	التكرارات			النسبة المئوية			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الأولوية حسب الأهمية النسبية
	اتفق	لا اتفق	لا اتفق	اتفق	لا اتفق	لا اتفق				
x1	١٣١	١٥	٢	٨٨,٥	١٠,١	١,٤	١, ١٢٨٤	٠, ٣٧٣٩٩	٣٧, ٦١٣	السابع
x2	١٢١	٢٢	٥	٨١,٨	١٤,٩	٣,٤	١, ٢١٦٢	٠, ٤٨٨٥١	٤٠, ٥٣٩	الخامس
x3	١١٣	٢٩	٦	٧٦,٤	١٩,٦	٤,١	١, ٢٧٧٠	٠, ٥٣٢٢٤	٤٢, ٥٦٦	الثاني
x4	١١٣	٣٣	٢	٧٦,٤	٢٢,٣	١,٤	١, ٢٥٠٠	٠, ٤٦٤٧٤	٤١, ٦٦٦	الثالث
x5	١١٩	٢٩	٠	٨٠,٤	١٩,٦	٠	١, ١٩٥٩	٠, ٣٩٨٢٧	٣٩, ٨٦٣	السادس
x6	١١٧	٢٦	٥	٧٩,١	١٧,٦	٣,٤	١, ٢٤٣٢	٠, ٥٠٣٣٤	٤١, ٤٣٩	الرابع
x7	١٠٩	٣٤	٥	٧٣,٦	٢٣,٠	٣,٤	١, ٢٩٧٣	٠, ٥٢٧٦٠	٤٣, ٢٤٣	الاول

جدول (٦) الإحصاءات الوصفية لفقرات متغير سياحة الشباب

الأسئلة	التكرارات			النسبة المئوية			الوسط الحسابي	المعياري الانحراف	الأهمية النسبية	الأهمية النسبية الأولية حسب
	لا	ب	ج	لا	ب	ج				
y1	٩٩	٤٢	٧	٦٦,٩	٢٨,٤	٤,٧	١,٣٧٨٤	٥٧٦٢٣.	٤٥,٩٤٦	الخامس
y2	٨٤	٤٥	١٩	٥٦,٨	٣٠,٤	١٢,٨	١,٥٦٠٨	٧١١٦٧.	٥٢,٠٢٦	الثاني
y3	٧٨	٥٩	١١	٥٢,٧	٣٩,٩	٧,٤	١,٥٤٧٣	٦٣١٧٥.	٥١,٥٧٦	الرابع
y4	٧٣	٥٩	١٦	٤٩,٣	٣٩,٩	١٠,٨	١,٦١٤٩	٦٧٥٣٥.	٥٣,٨٢٩	الاول
y5	٨٥	٤٤	١٩	٥٧,٤	٢٩,٧	١٢,٨	١,٥٥٤١	٧١٢٢٢.	٥١,٨٠٣٥	الثالث

اختبار فرضية البحث

والجدول (٧) الآتي يبين نتائج الاختبار.

ويمكن كتابة معادلة الانحدار التقديرية وفق الصيغة الآتية:

$$\hat{y} = 0.833 + 0.563 X \quad \dots\dots\dots(1)$$

إذ أن:

$\hat{y}$ تمثل المتغير المعتمد (سياحة الشباب)
 X يمثل المتغير المستقل (السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسنية).

تبين النتائج الواردة في جدول (٧):

- تشير نتائج الجدول (٧) وجود تأثير معنوي للمتغير المستقل في المتغير التابع، إذ ان قيمة اختبار (F) المحسوبة (٣٤,٩١٠) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (٠.٥٪)

لاختبار فرضية البحث ودراسة العلاقة بين السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسنية وسياحة الشباب تم الاعتماد على انموذج الانحدار الخطي البسيط (linear regression) وهو من اهم الاساليب الاحصائية المستخدمة لدراسة علاقات التأثير، اذ تم بناء نموذج احصائي لتفسير او تقدير او تحكم بقيمة المتغير التابع المتمثل بالسلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسنية بدلالة المتغير المستقل المتمثل بسياحة الشباب.

H0: لا يوجد تأثير للسلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسنية على سياحة الشباب.

H1: يوجد تأثير للسلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسنية على سياحة الشباب.

معامل الانحدار						
معامل التحديد R^2	اختبار F		β	احصاءة t	القيمة الاحتمالية Sig.	
	القيمة الاحتمالية Sig	احصاءة اختبار F المحسوبة				
٠,٤٣٩	٠,٠٠٠.	٣٤,٩١٠	β_0	٦,٨٢٠	٠,٠٠٠	
			β_1	٥,٩٠٨	٠,٠٠٠.	

٣. مراعاة مقدم الخدمة الحسينية لأداب التعامل مع السياح، وذلك من خلال التحلي بخلق الذوق الحضاري في خدمته.

٤. استشعار حجم المسؤولية التي تقع على مقدم الخدمة عند مزاولته للخدمة الحسينية.

٥. أمانة مقدم الخدمة في خدمته عن طريق المحافظة على مستوى الأداء الجيد أثناء مزاولته الخدمة الحسينية.

٦. أهمية التزامه بخلق الصبر واعتباره من أهم السمات التي يتوجب على مقدمي الخدمة الحسينية مراعاتها في خدمتهم.

٧. تعامل مقدم الخدمة الحسينية مع السياح الشباب بعدل ومساواة وعدم التمايز فيما بينهم. يزيد ثقتهم بالقيم والمبادئ التي يدافع عنها مقدم الخدمة الحسينية.

التوصيات

تأسيساً على ما توصلت إليه الدراسة من استنتاجات، فإن الباحثين يستكملون بما تقتضي الضرورة البحثية والعلمية بجملة من التوصيات التي يأملون أن تكون تحت أنظار الجهات ذات العلاقة، هي:

١. رفع مستوى الوعي بأهمية الأخلاق.
٢. ضرورة إنشاء وزارة خاصة لإقامة الشعائر الحسينية على غرار وزارة الحج والعمرة السعودية، الهدف منها التنسيق والإعداد لمراسم الشعائر الحسينية لأنها تحتاج إلى من يديرها ويخطط لها بما يتناسب مع حجمها وكثرة

(لأن القيمة الاحتمالية لها Sig. كانت تساوي (٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية المحدد).

٢. قيمة معامل التفسير (R^2) بلغت (٠,٤٣٩)، أي إن الانحدار الخطي يفسر ما نسبته (٩,٤٣٪) من التغيرات التي تطرأ على سياحة الشباب (y). والنسبة المتبقية (١,٥٦٪) قد تعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في البحث.

٣. أوضحت النتائج أن تغير مقداره وحدة واحدة من (السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية (x)) يؤثر في (سياحة الشباب (y)) بمقدار (٠,٥٦٣)، أي أن للسلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية تأثيراً معنوياً على الميزة التنافسية المستدامة بوجود جودة الخدمة التعليمية.

٤. من النتائج أعلاه يستدل على قبول فرضية الوجود (يوجد تأثير للسلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية على سياحة الشباب عند مستوى دلالة (٠,٠٥)).

الاستنتاجات

تكونت لدى الباحثين مجموعة استنتاجات توصلوا إليها من هذه الدراسة، هي:

١. أن السلوكيات الأخلاقية تتمثل بسلوك مقدمي الخدمة وتعاملاتهم مع السياح ومدى اعتماد هذا السلوك على المبادئ الأخلاقية.
٢. أن تدعيم السلوكيات الأخلاقية لدى مقدمي الخدمة تضمن تنشيط سياحة الشباب.

غرداية)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسير والعلوم التجارية، جامعة ابو بكر بلقايد (تلمسان)، ٢٠١٠م، ص ١١.

(٤) Thipsingh, S., (2015): Creating a Network of Youth in Sustainable Tourism Development in the Greater Mekong Sub-region Case study: Nakhon Phanom, Thailand and Khammouan, Laos PDR, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 195.

(٥) Demeter, T., and Bratucu, G. (2014): Typologies of Youth Tourism, Bulletin of the Transilvania University of Braşov Series V: Economic Sciences, Vol. 7 (56) No.

(٦) على، أبو بكر عوني عطية، التنظيم الدولي للسياحة الرياضية نحو إنشاء منظمة دولية مقترحة للسياحة الرياضية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠١٢م، ص ٣٤.

(٧) Boukas, N., and Sourouklis, C. (2015): Conceptualising Youth Tourism in Island Destinations: The Case of Ayianapa and Protaras, Cyprus, Proceeding of the International Conference on Tourism, From Tourism Policy into Practice: Issues and Challenges in Engaging Policy Makers and End Users, Middlesex University, London, UK, 24-27 June.

(٨) الإدارة العامة للبرامج والمنتجات السياحية، مشروع تنمية سياحة الشباب داخل المملكة العربية السعودية (إطار العمل)، الهيئة العامة للسياحة والتراث، السعودية، ٢٠١١م، ص ٣.

(٩) التلوع، أبو بكر إبراهيم، الأسس النظرية للسلوك الأخلاقي، منشورات جامعة قار يونس، بنغازي، ١٩٩٥م، ص ١٥.

(١٠) تكلان، إبتهاال خاجيك، سلوكيات فن الاتيكيت وثقافة الخدمة المتميزة وأثرها في شخصية مستهلك

المشاركين فيها وتحديد رسومها وتكاليفها ودقة شعائرها، والسلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمات الحسنية.

٣. الدعوة لإنشاء اتحاد للمواكب الحسنية والذي يمكن أن يؤدي دوراً هاماً في مراقبة وضبط سلوك أعضائه.

٤. أهمية وجود معايير وقواعد أخلاقية لدى المواكب الحسنية تنظم وتلزم عمل مقدمي الخدمات فيها.

٥. قيام مراكز تعليمية وتدريبية لإعداد وتكوين شخصية مقدم الخدمة الحسنية سلوكياً ومهنياً.

٦. طباعة النشرات لبيان أخلاقيات الخدمة الحسنية وأنها كغيرها من الخدمات لها خلقها القويم الذي يلتزم به مقدم الخدمة أثناء مزاولته للخدمة الحسنية.

٧. على مقدمي الخدمة الحسنية تبني مفهوم (خدمة + أخلاق) من أجل كسب جميع أصحاب المصالح (لا سيما الشباب).

الهوامش

(١) الدباغ، إسماعيل محمد علي، أصول البحث العلمي ومناهجه في علم السياحة، مؤسسة الوراق، عمان، ط، ٢٠١٣م، ص ٨٨-٩٣.

(٢) عبد الحليم، خالد سليمان، تقييم دور مديريات الشباب والرياضة المصرية في تنشيط سياحة الشباب، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، العدد ١/٣، ٢٠١٧م، ص ٥٨.

(٣) عبد الرحيم، شنيني، دور التسويق السياحي في انعاش الصناعة التقليدية والحرفية (دراسة ميدانية حالة مدينة

- (٢٠) قرعوش، كايد، وآخرون، الأخلاق في الإسلام، دار المناهج، عمان، ط١، ٢٠٠١م، ص ٦٣-٦٦.
- (٢١) الجياش، عبد العباس، الصدق والكذب، قسم الشؤون الفكرية والثقافية في العتبة العباسية المقدسة، كربلاء، ط١، ٢٠١٢م، ص ٧.
- (٢٢) الغزالي، محمد، خلق المسلم، دار القام، دمشق، ٢٠٠٧م، ص ٤٨.
- (٢٣) القرآن الكريم، سورة النساء، آية رقم ٥٨.
- (٢٤) عاتي، عبير بنت محمد بن ربيع، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، مصدر سابق ص ٧١.
- (٢٥) القرآن الكريم، سورة الفرقان، آية رقم ٢٠.
- (٢٦) تركستاني، عبد العزيز عبد الستار، أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، المفردات للنشر والتوزيع، الرياض، ٢٠٠٨م، ص ٣٩.
- (٢٧) عاتي، عبير بنت محمد بن ربيع، اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي، مصدر سابق ص ٧٥.
- (٢٨) العزاوي، محمد عبد الوهاب، وآخرون، أخلاقيات الإدارة، دار الأيام، عمان، ط١، ٢٠١٦م، ص ٨٤.
- (٢٩) عاتي، عبير بنت محمد بن ربيع، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، مصدر سابق ص ٨١.
- (٣٠) تكلان، إبتهاج خاجيك، سلوكيات فن الاتيكيت وثقافة الخدمة المتميزة وأثرها في شخصية مستهلك الخدمة الفندقية (دراسة ميدانية في فنادق محافظة بغداد)، مصدر سابق، ص ٥٩-٦٠.
- (٣١) الطائي، حميد عبد النبي، أصول صناعة السياحة، دار الوراق للنشر، عمان، ط١، ٢٠٠٦م، ص ٢٨١.
- (٣٢) عاتي، عبير بنت محمد بن ربيع، اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي، مصدر سابق ص ٨٥.
- (٣٣) عاتي، عبير بنت محمد بن ربيع، اخلاقيات مهنة الارشاد الخدمة الفندقية (دراسة ميدانية في فنادق محافظة بغداد)، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ٢٠١٥م، ص ٤٠.
- (١١) الحوري، مثنى طه، التشريعات والتنظيمات المهنية في صناعة الضيافة (التشريعات والمنظمات السياحية)، مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠١٢م، ص ٨٦.
- (١٢) عاتي، عبير بنت محمد بن ربيع، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، رسالة ماجستير، كلية الشريعة بالرياض، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٢٠١١م، ص ٤٨-٨١.
- (١٣) العلق، بشير عباس محمود، ومحمد، أحمد محمود أحمد، استخدام نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا المستفيد (مع اقتراح عدد من الأساليب لمعالجة الفجوات)، مجلة الإداري، العدد ٨٨، ٢٠٠٢م، ص ٢١.
- (١٤) عبوي، زيد منير، السياحة في الوطن العربي (دراسة لاهم المواقع السياحية والإرشاد والدلالة السياحية العربية)، دار الراية، عمان، ط١، ٢٠٠٨م، ص ١٦.
- (١٥) القرآن الكريم، سورة النساء، آية رقم ٨٦.
- (١٦) عاتي، عبير بنت محمد بن ربيع، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، مصدر سابق ص ٥١.
- (١٧) الضبع، رفعت عارض، الإتيكيت فن السلوك الإنساني وفقاً للأديان السماوية، دار الأزهر للنشر، القاهرة، ٢٠٠٥م، ص ١٠.
- (١٨) الكسب، علي إبراهيم حسين، أهمية أخلاقيات الأعمال في تفعيل محاسبة المسؤولية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد ٩، ٢٠٠٧م، ص ١٣٣.
- (١٩) عقلة، محمد، النظام الأخلاقي في الإسلام، مكتبة الرسالة الحديثة، عمان، ١٩٨٦م، ص ٢٥.

- الرياض، ٢٠٠٨م.
٥. التلوع، أبو بكر إبراهيم، الأسس النظرية للسلوك الأخلاقي، منشورات جامعة قار يونس، بنغازي، ١٩٩٥م.
٦. الجياش، عبد العباس، الصدق والكذب، قسم الشؤون الفكرية والثقافية في العتبة العباسية المقدسة، كربلاء، ط١، ٢٠١٢م.
٧. حميدة، إمام مختار، المسؤولية الاجتماعية لدى طلاب شعبة التاريخ بكلية التربية، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، العدد ٤، ١٩٩٦م.
٨. الحوري، مثنى طه، التشريعات والتنظيمات المهنية في صناعة الضيافة (التشريعات والمنظمات السياحية)، مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠١٢م.
٩. الدباغ، إسماعيل محمد علي، أصول البحث العلمي ومناهجه في علم السياحة، مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠١٣م.
١٠. شمطو، سمير خليل، دليل كربلاء السياحي، إصدار رابطة الفنادق والمطاعم السياحية، كربلاء المقدسة، ٢٠١١م.
١١. الضبع، رفعت عارض، الإتيكيت فن السلوك الإنساني وفقاً للأديان السماوية، دار الأزهر للنشر، القاهرة، ٢٠٠٥م.
١٢. الطائي، حميد عبد النبي، أصول صناعة السياحة، دار الوراق للنشر، عمان، ط٢، ٢٠٠٦م.
١٣. عبوي، زيد منير، السياحة في الوطن العربي (دراسة لاهم المواقع السياحية والإرشاد والدلالة السياحية العربية)، دار الراية، عمان، ط١، ٢٠٠٨م.
١٤. عقلة، محمد، النظام الأخلاقي في الإسلام، مكتبة الرسالة الحديثة، عمان، ١٩٨٦م.

- السياحي، مصدر سابق ص ٨٦.
- (٣٤) شويخ، هادي حسن، مستقبل زيارة الأربعين في ظل التحديات والتهديدات والفرص، مجلة السبب، العدد، ٢٠١٩م، ص ٤٩١.
- (٣٥) اليوسفي، هاشم حمود، وحافظ، حسين لفتة، النهضة الحسينية وأثرها التربوي في بناء شخصية الشباب، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، العدد ٤٣، ص ٣٥.
- (٣٦) ابن طاووس، رضي الدين أبو القاسم، إقبال الأعمال، مؤسسة الأعلمي للمطبوعات، بيروت، ط٢، ١٩٨٣م، ص ٦٦.
- (٣٧) الخطاب، فرج، تطور طقوس الحداد الشيعية في العراق الحديث (طقوس زيارة الأربعين)، مجلة الكوفة، العدد ٢، ٢٠١٣م، ص ١٧٥.
- (٣٨) شمطو، سمير خليل، دليل كربلاء السياحي، إصدار رابطة الفنادق والمطاعم السياحية، كربلاء المقدسة، ٢٠١١م، ص ٦٦.

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم.
١. الكتب والمراجع
٢. ابن طاووس، رضي الدين أبو القاسم، إقبال الأعمال، مؤسسة الأعلمي للمطبوعات، بيروت، ط٢، ١٩٨٣م.
٣. الإدارة العامة للبرامج والمنتجات السياحية، مشروع تنمية سياحة الشباب داخل المملكة العربية السعودية (إطار العمل)، الهيئة العامة للسياحة والتراث، السعودية، ٢٠١١م.
٤. تركستاني، عبد العزيز عبد الستار، أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، المفردات للنشر والتوزيع،

الرسائل والاطاريح

١. تكلان، إبتهاال خاجيك، سلوكيات فن الاتيكت وثقافة الخدمة المتميزة وأثرها في شخصية مستهلك الخدمة الفندقية (دراسة ميدانية في فنادق محافظة بغداد)، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ٢٠١٥م.

٢. عاتي، عير بنت محمد بن ربيع، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، رسالة ماجستير، كلية الشريعة بالرياض، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٢٠١١م.

٣. عبدالرحيم، شني، دور التسويق السياحي في انعاش الصناعة التقليدية والحرفية (دراسة ميدانية حالة مدينة غرداية)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسير والعلوم التجارية، جامعة ابو بكر بلقايد (تلمسان)، ٢٠١٠م.

المصادر باللغة الأجنبية

- 1- Boukas,N.,and Sourouklis,C. (2015): Conceptualising Youth Tourism in Island Destinations: The Case of Ayianapa and Protaras, Cyprus, Proceeding of the International Conference on Tourism, From Tourism Policy into Practice:Issues and Challenges in Egaging Policy Makers and End Users, Middlesex University, London,UK,24-27 June.
- 2- Demeter,T.,and bratucu,G. (2014): Typologies of Youth Tourism, Bulletin of the Transilvania University of Braşov Series V: Economic Sciences, Vol. 7 (56).
- 3- Thipsingh, S., (2015): Creating a Network of Youth in Sustainable Tourism Development in the Greater Mekong Sub-region Case study: Nakhon Phanom,Thailand and Khammouan, Laos PDR, Procedia - Social and Behavioral Sciences.

١٥. علي، أبو بكر عوني عطية، التنظيم الدولي للسياحة الرياضية نحو إنشاء منظمة دولية مقترحة للسياحة الرياضية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠١٢م.

١٦. الغزالي، محمد، خلق المسلم، دار القام، دمشق، ٢٠٠٧م.

١٧. قرعوش، كايد، وآخرون، الأخلاق في الإسلام، دار المناهج، عمان، ط٢٠٠١م.

الدوريات والمجلات

١. اليوسفي، هاشم حمود، وحافظ، حسين لفتة، النهضة الحسينية وأثرها التربوي في بناء شخصية الشباب، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، العدد ٤٣.

٢. الخطاب، فرج، تطور طقوس الحداد الشيعية في العراق الحديث (طقوس زيارة الأربعين)، مجلة الكوفة، العدد ٢، ٢٠١٣م.

٣. شويخ، هادي حسن، مستقبل زيارة الأربعين في ظل التحديات والتهديدات والفرص، مجلة السبط، العدد ٢، ٢٠١٩م.

٤. عبد الحليم، خالد سليمان، تقييم دور مديريات الشباب والرياضة المصرية في تنشيط سياحة الشباب، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، العدد ١/٣، ٢٠١٧م.

٥. العلاق، بشير عباس محمود، ومحمد، أحمد محمود أحمد، استخدام نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا المستفيد (مع اقتراح عدد من الأساليب لمعالجة الفجوات)، مجلة الإداري، العدد ٨٨، ٢٠٠٢م.

٦. الكسب، علي إبراهيم حسين، أهمية أخلاقيات الأعمال في تفعيل محاسبة المسؤولية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد ٩، ٢٠٠٧م.

استمارة استبيان

الأخ/ الأخت زائر الإمام الحسين عليه السلام

تحية طيبة..

يقوم الباحثون بإجراء دراسة موسومة [أثر السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية في سياحة الشباب (زيارة أربعينية الإمام الحسين عليه السلام دراسة تطبيقية)].

نرجو من حضراتكم الإجابة عن جميع فقرات الاستمارة ضماناً لصحة ودقة النتائج التي يهدف الباحثون الوصول إليها خدمةً لمسيرة البحث العلمي في بلدنا. وهو بحث مشارك في المؤتمر العلمي الدولي الخامس لزيارة الأربعين بعنوان: الزيارة الأربعينية جسد الحياة، قلبه الأسرة، وعقله الشباب. للباحثين: م. د ضياء راضي كاظم الصافي، حسن عبد علي جواد عيسى خياط.

ونود إعلامكم أن إجاباتكم سوف تعامل بسرية تامة ولأغراض دراسية بحثية.

شكراً لتعاونكم معنا.... مع التقدير

أولاً/ الأسئلة العامة:

١. الجنس: ذكر () أنثى ()
٢. الفئة العمرية: ١٠-١٩ () ٢٠-٢٩ () ٣٠-٣٩ () ٤٠-٤٩ () ٥٠ فأكثر ()
٣. المستوى التعليمي: إعدادية () دبلوم () بكالوريوس () دبلوم عالي () ماجستير () دكتوراه () أخرى ()

ثانياً/ الأسئلة في مجال السلوكيات الأخلاقية لمقدمي الخدمة الحسينية:

السؤال	أنتفق	محايد	لا أتفق
يتحلى مقدم الخدمة الحسينية بالذوق الحضاري؟			
يشعر مقدم الخدمة الحسينية بالمسؤولية؟			
يتحلى مقدم الخدمة الحسينية بخلق الصدق عند الإدلاء بالمعلومات؟			
يتحلى مقدم الخدمة الحسينية بخلق الأمانة؟			
التزام مقدم الخدمة الحسينية بخلق الصبر؟			
حرص مقدم الخدمة الحسينية بإبداء التعاون؟			
يتحلى مقدم الخدمة الحسينية بخلق العدل بين السياح؟			

ثالثاً/ الأسئلة في مجال سياحة الشباب:

السؤال	اتفق	محايد	لا اتفق
يتحلى الشباب بوقت فراغ للسفر والسياحة؟			
يتحلى الشباب بإمكانية مادية للسياحة؟			
يشعر الشباب بالرضا عن السياحة الداخلية؟			
يفضل الشباب النمط الديني على الأنشطة الأخرى؟			
يشعر الشباب بقلّة وجهات الجذب السياحي؟			