

دور إتقان اللغات في إيجاد فرص العمل في مدينة أربيل في عام 2022 (قطاع الفنادق أنموذجاً)

The role of language proficiency in employment opportunities in the City of Erbil for 2022 (Hotel sector as a sample)

م. د. غيلان احمد جميل م. د. امير سليم محمد م. د. فهمي محمد علي عبدالله
Dr. Fahmy MohamadAli Abdullah Dr. Ameer Saleem Muhammed Dr. Gailan Ahmad Jamil
fahmy.abdullah@su.edu.krd ameer.muhammed@su.edu.krd gailan.gamil@su.edu.krd

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة صلاح الدين - أربيل

الكلمات المفتاحية: إتقان اللغة، اللغة الأجنبية، فرصة العمل، السياحة.

Keywords: Language, Foreign Languages, Jobs, Employment Opportunities, Tourism.

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى بيان دور اتقان اللغات الاجنبية لإيجاد فرص عمل في الفنادق ذات خمسة نجوم في مدينة اربيل في عام 2022. وقد اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات بأخذ عدد من الفنادق خمسة نجوم في مدينة اربيل. وأتبعَت الدراسة منهج التحليل الوصفي والعالمي لتحديد العلاقة الموجودة بين اتقان اللغة الثانية وإيجاد فرص العمل مع اظهار دور العوامل الأخرى. وقد توصلت الدراسة الى جملة من الاستنتاجات من أهمها ؛ تلعب العوامل الأكاديمية والمهارية (المعرفة اللغوية والمشاركة في دورات اللغة) دوراً مهماً في الحصول على فرص العمل في الفنادق، تتبعها العوامل الاقتصادية والعوامل الأخرى في خلق فرص عمل في هذه الفنادق. وأخيراً تقدم الدراسة عدداً من المقترحات أهمها: العمل على جعل اللغة الإنجليزية لغة التدريس في الأقسام العلمية المتعلقة بالسياحة في الجامعات والكليات. كما يجب أن يكون هناك تنسيق جيد ومستمر بين المكاتب والإدارات ذات العلاقة بالسياحة والمؤسسات العلمية ذات الصلة بهذا المجال لكيفية تطوير القطاع وتوفير العمالة الخبيرة والقادرة في هذا المجال.

Abstract

This study aims to demonstrate the role of foreign languages in accessing job opportunities in five-star hotels in Erbil for 2022. The study relies on a questionnaire to obtain data by recruiting several five-star hotels in Erbil. This study is a descriptive study that analyzes the relationship between second language knowledge and getting a job. The study reached several conclusions, the most important of which are; academic and skill factors (language knowledge, participation in language courses) play a very important role in obtaining employment opportunities in hotels followed by economic factors and other factors in creating job opportunities in hotels. Finally, the study offers

a number of recommendations, the most important of which are; serious interest in the mother tongue by government institutions and forcing tourist places, including tourist hotels, to use this language. In addition to the interest of scientific departments related to tourism in universities and colleges in teaching the English language, which is an important factor in finding a job.

أولاً: المقدمة

يعد قطاع السياحة والفندقة من القطاعات الخدمية الذي يعتمد غالباً ما على العنصر البشري، وأي فرد يعمل في مجال السياحة أو الفنادق هو بمثابة ممثل وسفير بلاده بسبب تعامله مع السياح الأجانب لخلق انطباع جيد لدى السياح حول البلد المضيف. وإن الاتصال أداة اجتماعية تخلق الكثير من التفاهم بين الأفراد والجماعات، واللغة هي إحدى الأدوات الأساسية لتحقيق مختلف أشكال التواصل والترابط والتفاهم، ومن أهم لغات العالم هي اللغة الإنجليزية والعربية. وتعتبر معرفة اللغات الأجنبية أكثر أهمية بالنسبة لثلاث مجموعات من الأفراد من المجتمع. المجموعة الأولى هي العاملين في قطاعي السياحة والفنادق، والثانية هي السياح، أما الثالثة فتتكون من أفراد البلد المضيف بشكل عام. وأصبحت معرفة اللغات من أهم العوامل في الحصول على فرص عمل أو ممارسة النشاط الاقتصادي. ومن أهم الأنشطة الاقتصادية التي تتطلب معرفة أكثر من لغة هو قطاع السياحة وخاصة الفنادق، لأن معظم السياح الذين يزورون الفنادق هم من الأجانب.

تكمن أهمية هذه الدراسة في بيان تأثير معرفة اللغة الثانية على فرص العمل في فنادق الخمس نجوم في أربيل، وذلك لاستفادة منها من قبل وزارة السياحة في إقليم كردستان من جهة ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي من جهة أخرى للاهتمام بشكل أكبر مما سبق بمعرفة اللغات العالمية والاساسية. من ناحية أخرى، ستساعد نتائج الدراسة خريجي الجامعات وخاصة خريجي الأقسام المتعلقة بالسياحة على إعطاء المزيد من الاهتمام لمعرفة اللغة الثانية من أجل الحصول على فرص العمل في الفنادق والمعالم السياحية. تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي؛ هل ايجاد لغات أجنبية لها دور في الحصول على فرص العمل في فنادق الخمس نجوم في أربيل؟ وفيما يلي الأسئلة الفرعية لمشكلة الدراسة:

- هل العاملين في فنادق الخمسة نجوم يجيدون لغات غير لغتهم الأم؟
- هل تعتمد الفنادق عينة الدراسة على شرط إتقان اللغات للمتقدمين للعلم فيها؟
- تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدفين الرئيسيين التاليين:
- تحليل دور معرفة اللغة الثانية في الحصول على فرص العمل في فنادق الخمس نجوم في أربيل.
- تحديد العوامل التي تؤدي الى زيادة طلب الفنادق ذات الخمس نجوم على الاشخاص الذين يتقنون اللغة او الاجنبية.

تفترض هذه الدراسة أن إتقان لغة أجنبية (كأن تكون اللغة الانجليزية) الى جانب لغة الأم من شأنه أن يوفر او يضمن فرصة عمل للأفراد في مجال الفنادق ذات الخمس نجوم، ويسهم في نمو و تطور

القطاع السياحي. تعتمد هذه الدراسة على منهج تحليلي ووصفي، تناقش نظرياً أهمية اللغات الأجنبية ودورها في الحصول على فرص عمل، ثم عملياً تحلل دور معرفة اللغة الأجنبية في الحصول على فرص عمل في فنادق الخمس نجوم في أربيل. لإعداد الجانب النظري، استفادت الدراسة من المصادر المتعلقة بالموضوع وخاصة اللغات الأجنبية ودورها في الحياة الاقتصادية والتوظيف والحصول على فرص العمل. ولإعداد الجانب العملي اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان موزعة على عينة من فنادق الخمس نجوم في أربيل والتي بلغ عددها (8) فندق. الحدود الزمني للدراسة يتألف من عام 2022. أما الحدود المكاني للدراسة، فيتكون من عينة مختارة من عاملي فنادق الخمس نجوم المختارة في أربيل والتي بلغ عددها (75) عامل.

ثانياً: الدراسات السابقة: لتحقيق أهداف الدراسة وتعزيز تحليل نتائجها، قام الباحثون بعرض عدة دراسات حول أهمية المعرفة اللغوية على النحو التالي: (Rao and Abdullah, 2007: 1-11) بينوا بأنه يُنظر إلي تعلم اللغة الإنجليزية كأنه مصدر قوة ورأس مال موظفي قطاع السياحة. ولكن توظيف أولئك الذين يجيدون اللغة الإنجليزية يصبح عبئاً ومكلفاً بالنسبة للمؤسسات السياحية. تعرض هذه الدراسة نتائج دراسة أجريت باستخدام طرق الاستبيان والمقابلات للبحث عن دور إتقان اللغة الإنجليزية في اختيار مكان العطل والإقامة. وتوضح النتائج أن دور إتقان اللغة الإنجليزية في قطاع السياحة واضح و يؤثر على اختيار الفندق والإقامة.

(Erazo et al., 2019: 156-167) كانوا يهدفون في دراستهم إلى دراسة الحاجة إلى اللغة الإنجليزية واستخدامها في قطاع السياحة والضيافة في "El Oro" وآثار وجود موظفين لديهم معرفة جيدة باللغة الإنجليزية في هذا القطاع. أظهرت النتائج أن الموظفين بحاجة إلى مستوى مناسب من إتقان اللغة الإنجليزية حتى يشعر السائحون بالراحة أثناء إقامتهم بناء على مقابلات ومناقشات أجريت مع (15) مشاركاً لهم علاقة بأنشطة مختلفة في المناطق السياحية. لهذا السبب، فإن معرفة اللغة الإنجليزية لها تأثير إيجابي على جميع مجالات قطاع السياحة. أوصى الباحثون بإجراء مزيد من الدراسات حول فعالية الاستراتيجيات والتقنيات المختلفة لتطوير اللغة الإنجليزية لأغراض السياحة على مستوى الجامعات، والبحث عن آثار إتقان اللغة الإنجليزية في مختلف مجالات قطاع السياحة.

(Arendt and Bolvig, 2020: 4) في دراسة قاموا بدراسة كيفية تأثير التدريب المبكر المتقدم للاجئين المشاركين في دورات اللغة في مكان العمل على تعلمهم للغة ونتائجها الطويلة الأجل في سوق العمل. وقامت الدراسة باستخدام التطوير التدريجي للتدريب الذي دمج مع سياسة انتشار اللاجئين في كافة بلدات الدنمارك. ووجدت الدراسة بأن التدريب المبكر أثناء العمل له تأثير إيجابي قصير المدى على قابلية التوظيف. يوضح هذا أن الوقت الذي يتم قضاؤه في التدريب الوظيفي يحل محل الوقت الذي يتم قضاؤه في دورات اللغة.

(Anam and Rachmadian, 2020: 178-187) في دراسة تحليلية مبنية على مقارنة كمية حددوا خمس مهارات أساسية يجب أن يكتسبها العاملون في قطاع السياحة، وأحدى هذه المهارات هي إتقان لغة عالمية (خاصة اللغة الإنجليزية). واعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان لجمع البيانات التي

قسمها إلى صنفين، (8) أسئلة كقائمة الاستكشاف و (14) أسئلة أخرى كأئلة اللينكرتي الخماسي. وظهرت نتائج الدراسة أن إتقان اللغة الإنجليزية أمر لا بد منه لطلاب السياحة. ولتقديم خدمة ممتازة للسياح، سيكون من الضروري أن تكون لديهم برامج مُعدة جيداً (قد تستخدم الإنترنت كمصدر للمعلومات) نظراً لأنها المصدر الأكثر شيوعاً للدراسة لطلاب السياحة.

(Hahm and Gazzola, 2022: 1-29) بينوا في دراستهم العلاقة بين إتقان اللغة الأجنبية (خاصة اللغة الإنجليزية) ودخل العمل للأفراد في ألمانيا باستخدام بيانات السلاسل الزمنية المقطعية من 2012 و 2016 لعينة الابتكار الاجتماعي الاقتصادي الألماني (SOEP-IS). ووصلوا هؤلاء الباحثون إلى نتيجة مفادها أن الأشخاص الذين لغتهم الأم هي الألمانية ويتقنون اللغة الإنجليزية يحصلون على متوسط 13٪ من الراتب كمعدل. لقد أظهروا أيضاً أن اختلاف الأجور لا تُعزى بالكامل إلى قيمة مهارات اللغة الأجنبية، ولكنها تعتمد على القيمة الإنتاجية لهذه المهارات.

(Prima et al., 2022: 73-88) في دراستهم حاولوا البحث عن تصورات موظفي الفنادق في إندونيسيا المكون من (77 موظف) تجاه جوانب مختلفة من إتقان اللغة الإنجليزية في فنادق خمسة نجوم المختلفة. ووجدت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الردود على الاستبيان المكون من 15 فقرة على أساس الجنس والمستوى الوظيفي الحالي ونجوم الفنادق وقسم الاعمال الحالية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن مهارات الاستماع والتحدث كانت من أهم الأشياء، بينما لم يكن التحدث بالصورة القواعدية مهماً جداً.

(Gálvez-Soriano et al., 2023: 1) في دراسة قاموا بقياس تأثير التعرض للغة أجنبية والتماس معها في المدرسة على تحصيل الطلاب ونتائج سوق العمل، بناءً على بيانات سلاسل زمنية للمدرسة حول الخصائص مثل ساعات تدريس اللغة الإنجليزية والسجلات في سوق العمل في مرحلة البلوغ. ووجدت الدراسة بأن التعرض لتعليم اللغة الإنجليزية يقلل من احتمالية مشاركة الفرد في العمل في القطاع الرسمي، وأن التعرض ليس له أي تأثير على الأجور. تشير الأبحاث إلى أن التأثير المقدر للتعرض للغة الإنجليزية على الأجور لا يعكس التغيرات في المهارات المعرفية العامة.

على الرغم من استفادة الدراسة الحالية من منهجية وتحليل الدراسات المذكورة أعلاه لتحقيق أهدافها، إلا أن الاختلاف بينها وغيرها من الدراسات هو أنها قامت بتحليل خمسة عوامل، بما في ذلك معرفة اللغة الثانية، لإظهار تأثيرها على زيادة فرص العمل في أربيل وفنادق الخمسة نجوم.

ثالثاً: الجانب النظري:

3-1 مفهوم اللغة: اللغة أداة قبل كل شيء، فهي ليست قيمة وإنما تنطوي على قيمة. وامتلاك لغة يشبه بامتلاك نقود تساهم في إمكان إغنائهم، ومع هذا فإن التحقق في المعايير التي تحدد قيمة اللغة ليس بالأمر السهل (كولماس، 2000: 69). اللغة هي أهم وسيلة للتواصل البشري، حيث من خلالها نعبر عن المعلومات والأفكار والمشاعر والمواقف وغيرها من الأشياء. كما انها العلامات التي يستخدمها الناس لمبادلة الأفكار والمشاعر فيما بينهم (Satghare et al., 2014: 68-77).

ويعرف البعض بأن اللغة هي وسيلة إنسانية خالصة، وغير غريزية إطلاقاً لتوصيل الأفكار، والانفعالات والرغبات عن طريق نظام من الرموز، التي تصدر بطريقة إرادية (بن علي، 2016: 25-49). كما في كتاب (جامع الدرس)، تُعرّف اللغة بأنها عدة تعابير تعبر من خلالها كل قوم عن مقاصدهم. ويقول أحمد مختار عمر إن اللغة هي كل نطق أو كتابة أو إشارة تعبر من خلالها كل قوم عن مقاصدهم (أشعري، 2017: 98-115). تؤدي اللغة وظائف متعددة في حياة الفرد والمجتمع، فهي وسيلة الفرد للتعبير عن مشاعره وعواطفه وأفكاره، وبها ينفذ مطالبه ويقضي حاجاته في المجتمع الذي يحيا فيه، وبها ينقل تجربته إلى الآخرين، وفي الوقت نفسه يطلع على تجارب الآخرين الحاضرة والماضية وعلى تجارب الأمم الأخرى وخبراتها (السيد، 2015، 851-878).

بشكل عام، للغة ثلاث وظائف رئيسية: (Banga and suri, 2020: 197-180):

- اللغة أداة مهمة للتواصل والتعلم.

- اللغة تعكس شخصية الأفراد وثقافة المجتمع.

- اللغة أداة لتطوير ونقل الثقافات في العالم.

3-2 لغة الأم واللغة الثانية: تشير لغة الأم (اللغة الأولى) إلى اللغة الأولى التي يتحدث بها الطفل ويستخدمه. في بعض الحالات، يكون للأطفال ثنائي لغة الأم تماماً وبالتالي قد لا يكون لديهم في الواقع لغة أولى واحدة، وإنما قد يكون لديهم لغتان أو أكثر. ويتم استخدام اللغة الثانية لوصف لغة مستخدمة على نطاق واسع في البيئة المحيطة ولا تعتبر هي لغة أجنبية. أما اللغة الأجنبية، فهي لغة لا تُستخدم عادةً في البيئة الاجتماعية المحيطة (EUROPEAN COMMISSION, 2020: 11-13). وفقاً للقوانين المعمول بها، يولي كل بلد مزيداً من الاهتمام بلغاته الرئيسية. على سبيل المثال، تنص المادة 16 من قانون العمل العراقي رقم 37 لسنة 2015 على أن "اللغة العربية هي اللغة المعتمدة في جميع علاقات العمل وعقوده وسجلاته ووثائقه، وتعتمد اللغة الكردية إلى جانب اللغة العربية في إقليم كردستان، ولا يجوز الاحتجاج في مواجهة العامل بأي عقد مستند محرر بلغة أجنبية حتى وإن كان موثقاً بتوقيعه" (حقائق عراقية، 2015: 9). وفقاً لآخر الإحصائيات، تعد اللغة الإنجليزية هي اللغة الأكثر انتشاراً في العالم اليوم، حيث يتحدث بها 25٪ من السكان، يتبعها اللغة الصينية (الماندرين) بنسبة 18.05٪. تليها الهندية بنسبة 11.51٪. ثم تأتي اللغة العربية التي يتحدث بها 6.6٪ من سكان العالم، تتبعها اللغات الإسبانية والروسية والبرتغالية والفرنسية والألمانية (انجليش لايف، 2022: 5-6). من ناحية أخرى، تتمتع اللغة الإنجليزية بأهمية كبيرة في الشرق في العديد من المجالات مثل؛ الأعمال التجارية والتعليم والقطاعات الثقافية والسياسية والسياحية وغيرها. هذا بالإضافة إلى حقيقة أن هذه اللغة شائعة الاستخدام في المناطق الحضرية أكثر من المناطق الريفية، ومتداولة بين الشباب بشكل واضح (إيرلينج، 2015: 42). حيث أن هذه اللغة هي بوابة أساسية للحصول على فرص عمل أفضل باعتبار إنها مهارة أساسية إلى جانب المهارات الأخرى لمنح الأشخاص وظائف (Cere, 2012: 1-18).

3-3 مفهوم العمل في الاقتصاد: لقد تعددت الأفكار الاقتصادية في تناولها لموضوع العمل والهدف منه، فقد كان ينظر إلى أن مصدر الثروة هو الذهب والفضة وذلك ما ذهب إليه التجاريين، ويرى أنصار المذهب الطبيعي أن ينبوع القيمة الوحيد هو الأرض، لكن آدم سميث أحدث ثورة على ما روج له الاقتصاديون قبله، حيث اعتبر أن ثروة الأمم ناتجة عن العمل ولقد برهن على أن نمو الثروة يصبح ممكناً فقط على أساس تعميق تقسيم العمل، وارتبط مفهوم العمل بالمنفعة التي تتولد عنه وهي نظرة تبناها معظم الاقتصاديين الليبراليين. كما استبعد الاتجاه الاشتراكي على أن يكون العمل سلعة خاضعة لقوانين السوق بل اعتبره نشاطاً إنسانياً سامياً مهمته الأساسية خلق المنافع الاقتصادية، في حين يمكن بيع قوة العمل مثل غيرها من البضائع وفقاً لقانون القيمة (فوزي، 2009: 4). فالعمل هو حركة او نشاط يقوم به الانسان لتحويل المادة من صورتها غير النافعة الى الصورة النافعة التي يريد هز حسب وسائله وغاياته، مستخدماً قواه الجسمية والعقلية معاً مؤثراً في الطبيعة ومتأثراً بها (محمد، 2017: 1132-1154).

تحدث مؤسس علم الاقتصاد، آدم سميث، في كتابه "ثروة الأمم"، عن تقسيم العمل ووصف بالمحرك الحيوي للتطور الاقتصادي، حيث انه يحفز القوى الإنتاجية في العمل ويحسنها أكثر من أي شيء آخر (فاوت و آخرون، 2012: 17). على أساس كل ما تم تقديمه، يمكننا تعريف العمل على أنه نشاط بدني أو فكري واعي يستهدف أجراً معيناً يوافق عليه الفرد. من خلال العمل، يمكن للأفراد ان ينتج السلع والخدمات والحصول على القيم الاجتماعية والأخلاقية في الحياة.

3-4 أهمية اللغة الثانية في الحصول على عمل: يتكون سوق العمل من جانبين رئيسيين؛ الأول هو الطلب على العمل والثاني هو عرض العمل. النمو الاقتصادي والإنتاجية المتزايدة تتطلب الأيدي العاملة والتي تمثل الجانب الأول من سوق العمل يعني زيادة الطلب على العمالة، مما يخلق فرص عمل. لكن فرص العمل في مختلف قطاعات الاقتصاد تتطلب مهارات مختلفة، أو يمكن القول بأنه لأي وظيفة هناك منافسة فيما بين افراد المجتمع للحصول على الوظيفة، لذلك هناك عدد من الشروط والالتزامات الضرورية للحصول على الوظيفة والفوز بالمنافسة. وجود المزيد من تلك المتطلبات والمهارات والالتزامات لدى الافراد يعني فرصة أفضل للحصول على الوظيفة من قبل أولئك الذين يبحثون عنها. وفي ظل العولمة أصبحت فرص العمل متاحة فقط للأفراد القادرين علي تحقيق متطلباته من خلال إعدادهم لاكتساب المهارات والمعارف ومن خلال اتسامهم بخصائص الإنجاز التي تشتمل علي زيادة الإدراك ومزيد من التركيز والانتباه، هذا بالإضافة إلي زيادة القدرة علي صنع القرار تحت ظروف ضغط، قدرة في المنافسة في مجال العمل، تنظيم أسلوب حياتهم، تقديم أنفسهم بصورة قوية في سوق العمل، اكتسابهم المهارات اللازمة للعمل في الاقتصاد العالمي، جعل الأفراد علي وعي بالأعمال الجديدة، الاهتمام بالتعليم المستمر مدي الحياة الذي يتجاوز الحدود التقليدية ويعطيهم رؤية جديدة عن الحياة والعمل (حفطى، 2012: 1-68).

ومن ناحية أخرى، تعتبر المعرفة اللغوية عاملاً فعالاً ومهماً للحصول على فرص العمل، فمعظم الشركات وأصحاب العمل والفنادق عندما يحتاجون إلى عمال أو موظفين، وأحد متطلباتهم الرئيسية

هو معرفة اللغة جنباً إلى جنب مع المهارات الأخرى خاصة اللغة الانجليزية التي اصبحت الآن لغة أساسية للأعمال والتكنولوجيا والمراكز التجارية (Zhang, 2021: 32-37). من المرجح أن يجدوا الناطقون باللغة الأجنبية بطلاقة وظائف أفضل وتفوقوا في مسابقات الحصول على فرص العمل، وهم أكثر قدرة على التحرك جغرافياً، ولديهم فرصة أفضل في البحث عن عمل وترقيتهم إلى وظائف أعلى مستوى، كما لديهم القدرة لكسب أجور أعلى (OECD, 2020: 8). على سبيل المثال، ظهرت بعض الإحصائيات بأن المتحدثين باللغة الثانية يكسبون في اعمالهم المهنية ما يصل إلى 20٪ أكثر مقارنة بأولئك الذين ليست لديهم القدرة للتحدث بهذه اللغة من غير الناطقين بها

(Irgashevichetl.,2022:48-56). تعتبر المهارات اللغوية من قبل أصحاب العمل واحدة من أهم عشر—مهارات مطلوبة للخريجين في المستقبل (EUROPEANOMMISSION,2020:13). وأصبحت الافتقار إلى معرفة اللغات العالمية مشكلة اقتصادية واجتماعية كبيرة وجذب الكثير من اهتمام الباحثين (Martinaj,2020:461-178). وان تعلم اللغة له تأثير إيجابي على تعزيز القدرة المعرفية، وتقوية الشخصية، وتحسين فرص العمل، وفهم أفضل للغة وثقافة دول العالم وتحسين الصورة العامة للموظف في نظرة أرباب العمل (RADIĆ,21:26-39&PERIĆ). بشكل أكثر وضوحاً، يعد ضعف الكفاءة في اللغات الدولية، وخاصة اللغة الإنجليزية (كلامياً أو كتابياً) ونقص مهارات الكمبيوتر ومهارات تكنولوجيا المعلومات من الأسباب الرئيسية لبطالة الخريجين (Carvalhoetal,2021:1-10). بشكل عام، تعد المهارات اللغوية شرطاً أساسياً للتوظيف، وتصبح معرفة اللغات الأجنبية مهارة أساسية لجميع أولئك الذين يرغبون في الدراسة والعمل في شركة محلية أو أجنبية في البلد أو في بلد آخر من دول الاتحاد الأوروبي. وتم تثبت هذا في تقرير المبادرة الذي اعتمدته الجمعية العامة للبرلمان الأوروبي (Hrehová, 2010: 4). ولهذا، يمكن القول بأن هناك علاقة مباشرة قوية بين المعرفة اللغوية وفرص العمل، حيث يتمتع أولئك الذين يتحدثون عدة لغات بفرص أكثر أهمية وأسهل للحصول على وظائف أفضل وبدخل أفضل. وأولئك الذين لا يتحدثون لغة ثانية أو ثالثة لديهم عدد أقل من فرص التوظيف، وأصبحت مسألة دخول الأطفال الى المدارس ذات اللغات الأجنبية أمراً واضحاً لضمان الحصول على فرص العمل في المستقبل.

3-5 دور اللغة الثانية في الحصول على فرص العمل في قطاع السياحة: أصبح قطاع السياحة أحد قطاعات الخدمات الاقتصادية التي تنطوي على مجموعة واسعة من العلاقات بين الأفراد والبلدان في جميع أنحاء العالم. تشمل السياحة الأنشطة التي يقوم بها الأفراد في الانتقال من مكان إلى آخر أو إلى عدة أماكن أخرى لغرض الاستمتاع ورؤية الحضارات والآثار القديمة والعلاج الصحي والمشاركة في الاحتفالات الدينية. وغالباً ما يختلطون بأشخاص من أعراق وديانات مختلفة ولهم تأثير مباشر على الدخل والأنشطة الاقتصادية والسياحية للبلدان التي يزورونها، وبالتالي زيادة فرص العمل والنمو الاقتصادي في هذه المجالات، لا سيما في قطاع السياحة (Beadle et al., 2015: 23).

يتطور قطاع السياحة عامًا بعد عام في معظم دول العالم، باستثناء حالات الطوارئ مثل عدم الاستقرار السياسي والحرب والكوارث الطبيعية، فضلاً عن زيادة أنواعها كالسياحة (الدينية، والرعاية

الاجتماعية، والرياضية، والثقافية، وما إلى ذلك). وان الأساس الرئيسي. لقطاع السياحة هو وجود بنية تحتية قوية والسبب الأكثر أهمية هو توافر الأماكن اللازمة لإقامة السياح والتي تشمل الفنادق والموتيلات والمطاعم وغيرها. نظرًا لأن معظم المقيمين في الفنادق هم من الأجانب، فغالبًا ما يكون الضيوف أشخاصًا لا يتحدثون لغة البلد الذي يسافرون إليه. لذلك، تعد المهارات اللغوية لموظفي الفنادق والإقامة من أهم المتطلبات اللازمة حتى يتمكنوا من خدمة ومساعدة ضيوفهم بأفضل طريقة. ويعد إتقان العديد من اللغات الأجنبية مطلبًا أساسيًا للانضمام إلى قطاع السياحة (Satghare et al., 2014: 68-77). يعد دور اللغات الأجنبية في تقديم خدمات عالية الجودة مهمًا من حيث أنها أداة مهمة لجعل السياح يشعرون بأنهم في منزلهم و او بلدانهم، وبالتالي جذب المزيد من الولاء للعلامة التجارية وتدفقات نقدية أكبر (Tziora et al., 2016: 89-97). لذلك، بالنسبة لأولئك الذين يبحثون عن وظيفة في مجال السياحة، يمكن أن يكون التحدث بلغتين أو أكثر بمثابة بوابة للحصول على الوظيفة بسهولة أكبر، والدخول الى قطاع الخدمات السياحية يتطلب تعليم اللغة لضمان الحصول على فرص العمل (Yusuf, 2022: 1-3).

رابعاً: التحليل الإحصائي: يتناول هنا التحليل الإحصائي لعينة عشوائية من الخريجين لدراسة العوامل المؤثرة في الحصول على فرص العمل في فنادق الخمس النجوم في محافظة اربيل لعام (2022) والتي بلغت (90) مبحوث استرد منها (82) استمارة وكانت (75) استمارة منها صالحة للتحليل من خلال البرنامج الإحصائي الجاهز SPSS والبرنامج EasyFit:

4-1 متغيرات الاستبانة: للاستخدام الكمي تم قياس متغير الدراسة الذي يمثل محددات الحصول على فرص عمل في الفنادق ذات الخمس نجوم الذي يمثل المتوسط العام إلى (20) فقرة مقسمة إلى خمس محددات يمثل المحدد الأول "العوامل الأكاديمية والمهارية المتعلقة بمعرفة اللغات" الذي يمثل متوسط خمس فقرات، المحدد الثاني "العوامل الإدارية والتعليمات الحكومية" الذي يمثل متوسط أربع فقرات، المحدد الثالث "العوامل الاقتصادية" الذي يمثل متوسط أربع فقرات، المحدد الرابع "العوامل الاجتماعية" الذي يمثل متوسط أربع فقرات، المحدد الخامس "العوامل الأخرى" الذي يمثل متوسط ثلاث فقرات، من خلال مقياس ليكرت الخماسي (لا أتفق تماماً = 1، لا أتفق = 2، لا أعلم = 3، أتفق = 4 وأتفق تماماً = 5).

4-2 اختبار الثبات الداخلي للاستبانة (الاتساق): من العناصر الأساسية لصلاحية الاعتماد على نتائج الاستبانة اختبارها من حيث معامل الثبات والتي تعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه (ثبات إجابات المبحوثين وعدم استخدام العشوائية في اختيار الإجابة)، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة. وعلى هذا الأساس تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alfa) الذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في الإجابات على فقرات الاستبانة فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر أو أقل من (0.60)، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد وعلى العموم يكون هناك ثبات إذا كانت قيمة

المعامل أكبر من (0.60). والجدول (1) يوضح قيم معاملات كرونباخ ألفا لكل متغير وبعد على انفراد وللمقياس ككل.

الجدول (1): اختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

فقرات الاستبانة	معامل كرونباخ ألفا	عدد الفقرات
محددات الحصول على فرص عمل في الفنادق ذات الخمس نجوم	0.661	20

المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على برامج SPSS 22

من خلال الجدول (1) يتضح ان معامل الفا كرونباخ لفقرات الاستبانة بلغ 66.1%، وهذا يعني هنالك اتساق داخلي بين فقرات الاستبيان بشكل عام.

3-4 اختبار توزيع البيانات: يمكن التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من خلال استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov (K.S) واختبار χ^2 Chi-Squared التي على أساسها سيتم تحديد الاختبار الملائم لفرضيات البحث، أي اختبار الفرضية الآتية:

فرضية العدم: بيانات متغيرات وأبعاد الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة: بيانات متغيرات وأبعاد الاستبانة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

تم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز (EasyFit) لاختبار الفرضية أعلاه تحت مستوى معنوية (0.05) وتلخيص أهم نتائج الاختباران من خلال الجدول (2):

الجدول (2): اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الاستبانة

المتغير أو البعد	K.S		Chi-Squared		القيمة الجدولية
	قيمة-p	الإحصاء	قيمة-p	الإحصاء	
متغير الدراسة	0.306	0.1096	0.988	0.927	12.592

المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على برامج SPSS 22

الجدول (2) يبين أن اختبار (K.S.) يدعم فرضية أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي لأن قيمة الإحصاء (0.1096) كانت أقل من قيمتها الجدولية التي تساوي (0.1544) وهذا ما تؤكد قيمة-p (0.306) التي كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05). اختبار χ^2 Chi-Squared يبين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي لأن قيم إحصاء الاختبار (0.927) كانت أقل من قيمتها الجدولية التي تساوي (12.592) وهذا ما تؤكد قيمة-p (0.988) التي كانت أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، لذلك يمكن استخدام الطرائق المعملية لاختبار الفرضيات المتعلقة بها.

4-4 الوصف الإحصائي للخصائص الشخصية للمبحوثين: يمكن تلخيص الخصائص الشخصية للمبحوثين الذين شملهم الاستطلاع في الجدول (3):

الجدول (3): التوزيع التكراري للخصائص الشخصية

الخاصية	الفئات	العدد	النسبة (100%)
العمر	25-20	18	24
	30-26	22	29.3
	35-31	19	25.3
	40-36	9	12
	أكثر من 40 سنة	7	9.3
الجنس	ذكر	44	58.7
	أنثى	31	41.3
الشهادة	الابتدائية	5	6.7
	الإعدادية	7	9.3
	الدبلوم	11	14.7
	البكالوريوس	49	65.3
	الماجستير	3	4
مكان الحصول على الشهادة	إقليم كردستان	67	89.3
	خارج إقليم كردستان	8	10.7
	الإعدادية وأقل منها	12	12
التخصص العلمي	الإدارة أعمال	16	21.3
	الإنكليزية	16	21.3
	إدارة الفنادق	8	10.7
	السياحة	4	5.3
	المحاسبة	4	5.3
	أخرى	15	24
	الإنكليزية	32	42.7
	العربية	21	0.28
اللغات التي تعرفها غير اللغة الكوردية	التركية	10	0.13
	الفارسية	5	0.067
	الفرنسية	3	0.04
	أخرى	1	0.013
	نعم	46	0.613
	كلا	29	0.387
هل شاركت مع أي دور تدريبي خاص لتعليم اللغات	نعم	15	20
	كلا	60	80
المجموع		75	%100

المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على برامج SPSS 22

من خلال الجدول (3) نلاحظ أن العينة المبحوثة تضمنت خاصية العمر وكانت 24% منها من الفئة العمرية (25-20) سنة، نسبة 29.3% من الفئة العمرية (30-26) سنة، نسبة 25.3% من الفئة العمرية (35-31) سنة، نسبة 12% من الفئة العمرية (40-36) سنة، نسبة 9.3% من الفئة العمرية (أكثر من 40) سنة. توزعت العينة بين 58.7% من الذكور مقابل 41.3% من الإناث. الشهادة توزعت بين 6.7% من فئة (ابتدائية)، نسبة 9.3% من فئة (الإعدادية)، نسبة 14.7% من فئة (الدبلوم)، نسبة 65.3% من فئة (البكالوريوس)، نسبة 4% من فئة (الماجستير). مكان الحصول على الشهادة توزع بين 89.3% داخل إقليم كردستان مقابل 10.7% خارجه. التخصص العلمي توزع بنسبة 12% ليس لديه تخصص، نسبة 21.3% ذات تخصص (الانكليزية) و (الإدارة أعمال)، نسبة 21.3% ذات تخصص (الإدارة الفنادق)، نسبة 10% ذات تخصص (السياحة) و (المحاسبة) (5.3%)، وأخيراً نسبة

24% ذات تخصصات (أخرى). اللغات التي يعرفها غير لغة الأم توزعت بين 42.7% للغة الإنكليزية، نسبة 28% للغة العربية، نسبة 13% للغة التركية، نسبة 4% للغة الفارسية، نسبة 4% للغة الفرنسية، وتتضمن العينة المبحوثة اللغات أخرى نسبة 13%. المشاركة في دورات تعلم اللغات توزع بين 61.3% شاركوا في هذه الدورات مقابل 38.7% لم يشاركوا. وأخيراً تضمنت العينة 20% ممن لديهم صلة قرابة مع مدير او صاحب الفندق مقابل 80% ممن ليس لديهم أي صلة أو قرابة مع مدير او صاحب الفندق.

4-5 الوصف الإحصائي لمتغير الدراسة: تضمنت الاستبانة متغير الدراسة "محددات الحصول على فرص عمل في الفنادق ذات الخمس نجوم" حيث تفترض الدراسة وجود (20) فقرة موزعة على خمس أبعاد تمثل محددات متغير الدراسة ولخصت حسب تسلسل مستوى الاتفاق (المتوسط) ونسبة الاتفاق في الجدول (4):

الجدول (4): الإحصاء الوصفي وقياس متغير الدراسة وأبعادها

ت	الفقرات	الوسط	نسبة الاتفاق	الانحراف المعياري
البعد الأول: العوامل الأكاديمية والمهنية المتعلقة بمعرفة اللغات				
a2	لمعرفة اللغات الأجنبية (غير لغة الأم) دوراً في الحصول على وظيفة	4.4400	88.80	.52608
a1	للتشهادة والخبرة اللغوية دوراً في الحصول على وظيفة	4.4267	88.53	.64038
a3	للمشاركة في الدورات الخاصة بعرفه اللغات الاجنبية دوراً في الحصول على وظيفة	4.2267	84.53	.64877
a4	للمستوى العلمي للجامعات والكليات المحلية ولقتها الدراسية دوراً في الحصول على الوظيفة	4.1600	83.20	.71735
a5	للخبرة في اللغات من حيث المهارات والثقافات مقارنة بالعمال الاجنبية دوراً في الحصول على الوظيفة	3.6667	73.33	.94916
	المتوسط	4.1840	83.68	0.6963
البعد الثاني: العوامل الادارية والتعليمات الحكومية				
b2	ليس للتسهيلات الحكومية المقدمة للخريجين المحليين أي دور في الحصول على الوظيفة	4.2133	84.27	.79344
b4	ليس لاهتمام حكومة الاقليم بلغة الأم (الكردية) دور في الحصول على الوظيفة	4.2000	84.00	.73521
b3	ليس للشروط الحكومية دور في إجبار الفنادق على توظيف العمال المحليين في الحصول على الوظيفة	4.1867	83.73	.71079
b1	لتعليمات الحكومة الخاصة بتوظيف العمالة المحلية ليس له دور في الحصول على وظائفك	3.9200	78.40	.74905
	المتوسط	4.1300	82.60	0.7471
البعد الثالث: العوامل الاقتصادية				
c2	أدى الانتعاش الاقتصادي في الاقليم، وزيادة التجارة الخارجية وزيادة السياح إلى خلق فرص عمل	4.2133	84.27	.88978
c3	ليس للاستجابة الجيدة لسوق العمل وتوظيف الخريجين أية دور في العثور على الوظيفة	3.4267	68.53	.73839
c4	تدني دخل الأسرة اضطر المواطن للبحث عن عمل والحصول على وظيفة	3.1867	63.73	.81694
c1	ليس لنمو قطاع السياحة وانتشار الفنادق ذات الخمس نجوم للحصول على الوظيفة	3.0800	61.60	.94096

0.8465	69.53	3.4767	المتوسط
البعد الرابع: العوامل الاجتماعية			
1.35540	80.53	4.0267	d4 ليس للعشائر والقبيلة أية دور في الحصول على الوظيفة
1.41421	80.00	4.0000	d1 ليس للفندق الذي اعمل فيه اي صلة بصاحب الفندق
1.36256	76.27	3.8133	d3 ليس لقربي من مدير الفندق دور في الحصول على الوظيفة
1.32882	70.67	3.5333	d2 لم يتم دعمي من قبل أي شخص قريب في الحصول على الوظيفة
1.3652	76.87	3.8433	المتوسط
البعد الخامس: العوامل الأخرى			
.89100	83.47	4.1733	e2 ليس للدين والمعتقدات أي دور في الحصول على الوظيفة
.98639	80.00	4.0000	e1 ليس للانتماء الحزبي أي دور في الحصول على الوظيفة
1.43596	69.07	3.4533	e3 ليس للجمال والجنس أي دور في الحصول على الوظيفة
1.1045	77.51	3.8755	المتوسط
0.9315	78.35	3.9173	المتوسط العام

المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على برامج SPSS 22

الجدول (4) يبين أن المتوسط العام لمتغير الدراسة (محددات الحصول على فرص عمل في الفنادق ذات الخمس نجوم) بلغ (3.9173) وهو أعلى من المتوسط الافتراضي (3) بمقدار (0.9173) مما يدل على اتفاق العينة المبحوثة مع فرضية فقرات متغير الدراسة مع نسبة اتفاق بلغت 78.35% وانحراف معياري محدود بلغ (0.9315) يدل على تقارب آراء العينة المبحوثة وعدم تشتتها حول فقرات قياس متغير الدراسة. وحصل السؤال الثاني من البعد الأول "المعرفة اللغات الأجنبية (غير لغة الأم) دورًا في الحصول على وظيفة" على أكبر متوسط بلغ (4.44) وهو أعلى من المتوسط الافتراضي (3) بمقدار (1.44) مع نسبة اتفاق بلغت 88.8% وانحراف معياري بلغ (0.52608)، يليه السؤال الأول من نفس البعد "للشهادة والخبرة اللغوية دورًا في الحصول على وظيفة" بمتوسط بلغ (4.4267) وهو أعلى من المتوسط الافتراضي (3) بمقدار (1.4267) مع نسبة اتفاق بلغت 88.53% وانحراف معياري بلغ (0.64038)، بينما كانت بقية الفقرات بمتوسطات ونسب اتفاق أقل منها.

يبين أيضاً الجدول (4) أن البعد الأول "العوامل الأكاديمية والمهارية المتعلقة بمعرفة اللغات" حصل على أكبر متوسط بلغ (4.1840) وهو أعلى من المتوسط الافتراضي (3) بمقدار (1.1840) مع نسبة اتفاق بلغت 83.68%، يليه البعد الثاني "العوامل الادارية والتعليمات الحكومية" بمتوسط بلغ (4.13) وهو أعلى من المتوسط الافتراضي (3) بمقدار (1.13) مع نسبة اتفاق بلغت 82.6%. بينما يليه البعد الخامس "العوامل الأخرى" بمتوسط بلغ (3.8755) وهو أعلى من المتوسط الافتراضي (3) بمقدار (0.8755) مع نسبة اتفاق بلغت 77.51%، في حين كان يليه البعد الرابع (العوامل الاجتماعية) بمتوسط بلغ (3.8433) وهو أعلى من المتوسط الافتراضي (3) بمقدار (0.8433) مع

نسبة اتفاق بلغت 76.87% وأخيراً كان البعد الثالث (العوامل الاقتصادية) في المرتبة الأخيرة بمتوسط بلغ (3.4767) وهو أعلى من المتوسط الافتراضي (3) بمقدار (0.4767) مع نسبة اتفاق بلغت 69.53% وهذا موضح في الجدول (5):

الجدول (5): ملخص متوسطات ونسب اتفاق متغير الدراسة

ت	المحدد	الوسط	نسبة الاتفاق
1	العوامل الأكاديمية والمهارية المتعلقة بمعرفة اللغات	4.1840	83.68
2	العوامل الإدارية والتعليمات الحكومية	4.1300	82.60
5	العوامل الأخرى	3.8755	77.51
4	العوامل الاجتماعية	3.8433	76.87
3	العوامل الاقتصادية	3.4767	69.53

المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على برامج SPSS 22

4-6 التحليل العاملي: تناول هذا الجزء التحليل العاملي لكل أبعاد الاستبانة ومعرفة مدى كفاية عدد الاستمارات (دقة المعاينة) وقوة العلاقة بين أبعاد المتغير ومن ثم الاعتماد على معيار (Kaiser-Meyer-Olkin) الذي يكتب اختصاراً (KMO) فإذا كانت قيمته أكبر من 50% دلّ ذلك على جودة دقة المعاينة حيث يقيس الارتباط الجزئي بين الأبعاد كما يستخدم اختبار (Bartlett) لاختبار قوة هذه الارتباطات ومدى معنوية مصفوفة الارتباط عن مصفوفة الوحدة. كما سيتناول نسب تفسير التباين الكلي وأهم المحددات المؤثرة على متغير الحصول على فرص عمل في الفنادق ذات الخمس نجوم وماهي الأبعاد التي تضمنت تلك العوامل وإذا كانت نسبة تفسير التباين الكلي أكبر من 50% دلّ ذلك على كفاية الأبعاد لقياس هذا المتغير وكما يلي:

دقة المعاينة: يستخدم اختبار (KMO) و (Bartlett) لاختبار دقة المعاينة وكفاية العينة المبحوثة ومعنوية مصفوفة الارتباط لهذا المتغير، وتم تلخيص النتائج في الجدول الآتي:

الجدول (6): KMO واختبار Bartlett لمتغير الدراسة

KMO لقياس دقة المعاينة		0.539
اختبار-Bartlett	X^2	20.472
	درجات الحرية	10
	قيمة-p	0.025

المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على برامج SPSS 22

من خلال الجدول (6) نلاحظ أن قيمة (KMO) تساوي 53.9% وهي أكبر من 50% (الحد الأدنى المطلوب) مما يؤكد ملائمة البيانات لتحليل هذا المتغير ودقة المعاينة لوجود عدد كافي من الاستمارات في حين كانت قيمة (X^2) تساوي (20.472) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.05) ودرجات حرية (10) التي تساوي (18.31) مما يدل على وجود مصفوفة ارتباط معنوية تختلف عن مصفوفة الوحدة أي هنالك علاقة معنوية بين أبعاد هذا المتغير وهذا ما تؤكدته قيمة-p التي تساوي (0.025) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي يؤكد الاختباران على الصديق البنائي لأبعاد متغير الدراسة.

كفاية الأبعاد: يمكن استخدام التحليل العاملي في حساب التباين الكلي المفسر والمدور (اعتماداً على طريقة virmax التي تعني طريقة للتدوير المتعامد والتي تؤدي إلى زيادة تباين مربع تشعبات العوامل على كافة الأبعاد) لهذا المتغير اعتماداً على (5) أبعاد التي تقيس حجم التباينات في كل الأبعاد التي تحسب على عامل واحد، فقيمة الجذر الكامن ليست نسبة لتفسير التباين ولكنها قياس حجم التباين المستخدم لأهداف المقارنة، وفقاً لمحك كايزر (Kaiser) يتم قبول العامل الذي تكون فيه قيمة الجذر المميز أكبر من الواحد الصحيح، أما إذا كانت قيمة الجذر أقل من واحد صحيح فيتم رفض العامل والتي لخصت في الجدول الآتي:

الجدول (7): التباين الكلي المفسر والمدور لمتغير الدراسة

العوامل	الجذور المميزة الأولية			الجذور المميزة المدورة		
	الجذر المميز	نسبة التباين	نسبة التباين التراكمي	الجذر المميز	نسبة التباين	نسبة التباين التراكمي
1	1.347	26.935	26.935	1.318	26.359	26.359
2	1.267	25.346	52.281	1.296	25.922	52.281
3	.862	17.234	69.515			
4	.792	15.848	85.362			
5	.732	14.638	100.000			

المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على برامج SPSS 22

من خلال الجدول (7) نلاحظ أن هنالك عاملان لها قيم مميزة أكبر من الواحد وتفسر 52.281% من التباين الكلي بعد التدوير والذي يعكس كفاية الأبعاد في تفسير التباين الكلي لهذا المتغير (الحد الأدنى المقبول لنسبة التفسير 50%). وجدول مصفوفة العوامل بعد التدوير كانت كما يلي:

جدول (8): مصفوفة العوامل بعد التدوير لمتغير الدراسة

العامل	العامل	العامل
2	1	4
	.775	5
	.656	3
-300		1
.705		2
.608		
.582	.487	

المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على برامج SPSS 22

الجدول (8) يمثل مصفوفة العوامل بعد التدوير لثلاث مرات والتي تتضمن عاملان وعند تحليل وتفسير النتائج (بعد التدوير) فإن العامل الأول الذي تضمن المحدد الرابع والخامس (حسب تسلسل الأهمية) فسر ما نسبته 26.359% من التباين الكلي لهذا المتغير (من الجدول 7)، بينما تضمن العامل الثاني المحدد الثالث، الأول والثاني (حسب تسلسل الأهمية) وفسر ما نسبته 25.922% من التباين الكلي لهذا المتغير (من الجدول 7).

7-4 اختبار فرضيات الدراسة: تناولت الدراسة اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: فرضية العدم: لا يوجد اتفاق حول محددات الحصول على فرص عمل في الفنادق ذات الخمس نجوم.

الفرضية البديلة: يوجد اتفاق حول محددات الحصول على فرص عمل في الفنادق ذات الخمس نجوم. سيتم اختبار الفرضية الأولى بالاعتماد على اختبار t -المعلمي (لأن البيانات لها توزيع طبيعي) حول الوسط الفرضي (3) ضد أكبر من الوسط الفرضي (Ali and Dlashad 2022) والتي لخصت في الجدول (9):

الجدول (9): اختبار الفرضية الأولى

المتوسط	فرق المتوسط عن المتوسط الفرضي	الخطأ المعياري	درجات الحرية	قيمة t	قيمة p
3.9173	0.9173	0.03677	74	24.950	0.000

المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على برامج SPSS 22

متوسط الاتفاق مع فرضية البحث تساوي (3.9173) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) بمقدار (0.9173) وهو معنوي لأن قيمة t -تساوي (24.95) وهي أكبر من قيمة t -الجدولية تحت مستوى المعنوية (0.05) ودرجات الحرية (74) التي تساوي (1.662) وهذا ما تؤكد قيمة p -التي تساوي صفر وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبالتالي تدعم نتائج الاختبار الفرضية البديلة التي تنص على وجود اتفاق حول محددات الحصول على فرص عمل في الفنادق ذات الخمس نجوم حسب آراء العينة المبحوثة والتي تم اختبارها وتعميم نتائجها على المجتمع ككل.

الفرضية الثانية: فرضية العدم: لا يوجد تأثير (أو علاقة) للمحددات الخمس على فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم

الفرضية البديلة: يوجد تأثير (أو علاقة) للمحددات الخمس على فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم.

العاملان الرئيسان في التحليل العاملي (المحددات الخمس) تمثل المتغيران المستقلان (العامل الأول يمثل المحدد الرابع والخامس بينما العامل الثاني يمثل المحدد الثالث، الأول والثاني) في حين يمثل فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم المتغير التابع (Ali, 2022) وعلى هذا الأساس سيتم اختبار الفرضية من خلال تقدير أنموذج الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) ومعامل التحديد المتعدد ومعامل ارتباط بيرسون المتعدد واختباراتهم تحت مستوى المعنوية (0.05). أيضاً تم قياس تأثير كل عامل على حدا ولخصت النتائج في الجدول (10):

الجدول (10): أنموذج تأثير (والعلاقة) العوامل على فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم

متغير الدراسة	معاملات الانحدار	قيم t	قيمة p	F	قيمة p	الإرتباط	R^2
القيمة الثابتة (b_0)	3.917	272.5	0.000	206.12	0.000	0.923	0.851
ميل انحدار العامل الأول (b_1)	0.255	17.632	0.000			0.801	0.642
ميل انحدار العامل الثاني (b_2)	0.146	10.067	0.000			0.457	0.209

المصدر: من عمل الباحثين بالاعتماد على برامج SPSS 22

من خلال الجدول (10) نلاحظ أن العاملان معاً يفسران 85.1% من التغيرات الحاصلة في فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم، وقيمة t -الخاصة باختبار ميل إنحدار العامل الأول والثاني تساوي (17.632 و 10.067) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى المعنوية (0.05)

ودرجات حرية (74) التي تساوي (1.99) وهذا ما تؤكد قيمة p - التي تساوي صفر وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على معنويتها واهمية وجودها في الأنموذج المتعدد المقدر، كما نلاحظ أن قيمة F - المحسوبة تساوي (206.12) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية (0.05) ودرجات حرية (2 و 72) التي بلغت (3.12) وهذا يعني أن النموذج المقدر ملائم للبيانات وهذا ما تؤكد قيمة p - التي تساوي صفر وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود تأثير للعاملان (المحددات الخمس) على فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم، والتي تم اختبارها وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة ككل مع وجود ارتباط خطي إيجابي متعدد معنوي مقداره 92.3%. العامل الأول (المحدد الرابع والخامس) فسر 64.2% من التغيرات الحاصلة في فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم (مع علاقة خطية بسيطة بلغت 80.1%) وهو أعلى من العامل الثاني (المحدد الثالث، الأول والثاني) الذي بلغ تفسيره 20.9% (مع علاقة خطية بسيطة بلغت 45.7%).

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات: وفقاً للنتائج التي تم الحصول عليها وتحليلها في هذه الدراسة، يمكننا تلخيص الاستنتاجات التالية:

1. تدعم نتائج الاختبار من الفرضية الاولى قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود اتفاق حول محددات الحصول على فرص عمل في الفنادق ذات الخمس نجوم حسب آراء العينة المبحوثة والتي تم اختبارها وتعميم نتائجها على المجتمع ككل.
2. من الفرضية الثاني تدعم النتائج على قبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود تأثير لعاملان (المحددات الخمس) على فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم، والتي تم اختبارها وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة ككل.
3. أن البعد الأول "العوامل الأكاديمية والمهارية المتعلقة بمعرفة اللغات" حصل على أكبر متوسط أعلى من المتوسط الافتراضي مع نسبة اتفاق، يليه البعد الثاني "العوامل الادارية والتعليمات الحكومية". بينما يليه البعد الخامس "العوامل الاخرى"، في حين كان يليه البعد الرابع (العوامل الاجتماعية) وأخيراً كان البعد الثالث (العوامل الاقتصادية) في المرتبة الأخيرة.
4. نلاحظ أن العاملان الاول والثاني معاً يفسران 85.1% من التغيرات الحاصلة في فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم، لذلك تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود تأثير للعاملان (المحددات الخمس) على فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم، والتي تم اختبارها وتعميم نتائجها على مجتمع الدراسة ككل مع وجود ارتباط خطي إيجابي متعدد معنوي. العامل الأول (العوامل الاجتماعية والعوامل الاخرى) فسر نسبة اكبر من التغيرات الحاصلة في فرص العمل في الفنادق ذات الخمس نجوم (مع علاقة خطية بسيطة) وهو أعلى من العامل الثاني (العوامل

الاقتصادية، العوامل الاكاديمية والمهارية المتعلقة بمعرفة اللغات و العوامل الادارية والتعليمات الحكومية) (مع علاقة خطية بسيطة).

التوصيات: بناءً على نتائج واستنتاجات الدراسة، تقدمت الدراسة المقترحات التالية:

1. العمل على جعل اللغة الإنجليزية لغة التدريس في الأقسام العلمية المتعلقة بالسياحة في الجامعات والكليات.

2. من الافضل إعطاء المزيد من الاهتمام باللغة العربية، باعتبار أن معظم السياح الذين يأتون إلى اقليم كردستان ومدينة اربيل هم من العرب ويأتون من وسط وجنوب العراق.

3. على مستوى التعليم الجامعي، بقدر ما يهتم بالجوانب النظرية على الجامعات الاهتمام بالجوانب العملية وأخلاقيات التعامل مع الضيوف والسياح.

4. يجب أن يكون هناك تنسيق جيد ومستمر بين المكاتب والإدارات ذات العلاقة بالسياحة والمؤسسات العلمية ذات الصلة بهذا المجال لكيفية تطوير القطاع وتوفير العمالة المؤهلة والقادرة في هذا المجال.

5. على الاقسام العلمية المتعلقة بالمجال السياحي ان تخصص محاضرات عملية وميدانية للطلاب بحيث يمكنهم التعرف على اجواء الاماكن السياحية (الفنادق والموتيلات وغيرها) وكيفية التعامل مع السياح، كدراسة تكميلية يشرف عليها أعضاء هيئة التدريس.

المصادر: References

1. أشعري، هاشم (2017)، نظرية نشأة اللغة وتفرعها في التراث العربي، التدريس، المجلد 5، العدد 1، ص ص 98-115.
2. انجلش لايف (2022)، اقوى اللغات في العالم،-<https://englishlive.ef.com/ar-sa/blog/english-in-the-real-world/the-most-powerful-languages-in-the-world/%E2%80%8B%E2%80%8Bin-the-world>.
3. إيرلينج، إيزابيث ج. (2015)، العلاقة بين اللغة الإنجليزية وفرص الحصول على وظيفة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، المجلس الثقافي البريطاني، www.britishcouncil.org.
4. بن علي، مهملي (2016)، أهمية اللغة عند اتخاذ القرار وتأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي، مجلة تنمية املوارد البشرية، المجلد 7، العدد 2، ديسمبر 2016، ص ص 25-49.
5. حفظي، إحسان محمد (2012)، العولمة وفرص العمل لدي الطبقة الوسطي: دراسة ميدانية، مجلة كلية الآداب، المجلد 62، العدد 66، ص ص 1-68.
6. السيد، محمود أحمد (2015)، الاستثمار في اللغة العربية ثروة قومية في عالم المعرفة، مجلة مجمع اللغة العربية بدمشق، المجلد 88، العدد 3، ص ص 851-878.

7. فاوت وآخرون¹ (2012)، الإقتصاد والديمقراطية الإجتماعية، كتاب قراءة الديمقراطية الإجتماعية 2: ترجمة د. خليل ابو عباس، مؤسسة فريجري إيبرت، دار كنعان للطباعة والنشر، صنعاء، اليمن.
8. فوزي، شوق (2009)، التحليل النظري والكمي لظاهرة البطالة في الجزائر خلال الفترة (1990-2006)، رسالة مقدمة الى قسم العلوم التجارية وعلوم التسيير في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية.
9. كولماس، فلوريان (2000)، اللغة والاقتصاد، عالم المعرفة، سلسلة رقم 263، ترجمة: د. أحمد عوض.
10. محمد، قشار (2017)، مفهوم ومكانة العمل في المجتمع، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 10، العدد 2، ص ص 1132-1154.
11. الوقائع العراقية (2015)، قانون العمل رقم (37) لسنة 2015، العدد 4386، 2015/11/9.
12. Ali, Taha Hussein, and Saleh, Dlashad Mahmood (2022), Proposed Hybrid Method for Wavelet Shrinkage with Robust Multiple Linear Regression Model: With Simulation Study." *QALAAI ZANIST JOURNAL*, Vol. 7, No. 1, pp 920-937.
13. Ali, Taha Hussein (2022), Modification of the adaptive Nadaraya-Watson kernel method for nonparametric regression (simulation study)." *Communications in Statistics-Simulation and Computation*, No. 51, No. 2, pp 391-403.
14. Anam, Musafaul And Rachmadian, Aprilia (2020), Need Analysis of English Language Usage for Tourism University Students, *Enjourme (English Journal of Merdeka): Culture, Language, and Teaching of English* Vol.5, No.2, Desember 2020, Pp 178–187.
15. Arendt, Jacob Nielsen and Bolvig, Iben (2020), Early labor market entry, language acquisition and labor market success of refugees, the Danish Center for Social Science Research, P4.

¹سيمون فاوت، يوخن دام، ميشائيل داودرشتند، بيتر فرانس، توبياس جومبرت، ايرك جورجسدیز، كريستيان كرل، فلوريان ماير، فيرنر باشا، فولفجانج شرودر، شتيفان تيدوف، كلاوديا فاين كوف.

16. Banga, Chaman Lal and Suri, Jyonica (2015), Role of Language In Human Life, International Journal of English Language, Litertaure and Humanities (IJELLH), Vol. III, No. VII, September 2015, pp 180-197.
17. Beadle, Shane, Humburg, Martin, Smith, Richard and Vale, Patricia (2015), Study on Foreign Language: Proficiency and Employability, EUROPEAN COMMISSION: Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion.
18. Carvalho, Andreia, Olim, Leonilde and Campanella, Sancha (2021), the Contribution of Foreign Language Learning to Employability, Conference: Iv International Seminar: Education, Territories And Human Development, Porto, 22 - 24 July 2021.
19. Cere, Ronald C. (2012), Foreign Language Careers for International Business and the Professions, Global Advances in Business and Communication Conference & Journal, Vol. 1, No. 1, pp 1-18.
20. Erazo, Mayra Alexandra Cuenca, Ramírez, Stephanie Isabel Molina, the others.(2019), English Language Skills Required by the Hospitality and Tourism Sector in El Oro, Ecuador, Theory and Practice in Language Studies, Vol.9, No.2, Pp.156-167.
21. EUROPEAN COMMISSION (2020), Languages for Jobs: Providing multilingual communication skills for the labour market, Report from the thematic working group "Languages for Jobs" European Strategic Framework for Education and Training (ET 2020), <https://ec.europa.eu>.
22. G´Alvez-Soriano, Oscar, Salcedo, Alejandrina, and Cabrera-Hern´Andez, Francisco (2023), Impact of English Instruction on Labor Market Outcomes: the Case of Mexico, [Https://Galvez-Soriano.Github.io/Home/Papers/Englishinstructionmex.Pdf](https://Galvez-Soriano.Github.io/Home/Papers/Englishinstructionmex.Pdf), P1.
23. Hahm, Sabrina And Gazzola, Michele (2022), The Value of Foreign Language Skills in the German Labor Market, Labour Economics, Vol.76, Pp1-29.

24. Hrehová, Daniela (2010), The Significance of Communication and Language Competences for Employment and Career Development, Human Resources Management & Ergonomics, Vol.Iv, No.2, 2010.
25. Irgashevich, Sultanov Tulkin, Erkin, Gulomkhasanov and Dilnoza, Suyunova (2022), IMPORTANCE OF FOREIGN LANGUAGES IN DEVELOPING HOSPITALITY AND TOURISM SECTOR OF UZBEKISTAN, International Science Research Journal, Vol. 3, No. 9, pp 48-56.
26. Martinaj, Fitnete (2020), Foreign Languages: The Key Factor in Employability, Management, Vol.15, No.3, Pp 161–178.
27. OECD (2020), How Language Learning Opens Doors, Wwww.Oecd.Org.
28. PERIĆ, Barbara And RADIĆ, Venesa (2021), The Importance of Attitude In Foreign Language Learning, Rithink, 2021, Vol.10, Pp 26-39.
29. Prima, Stefanus Angga B, Hartono, Dang Arif, And Riyanto, Budi (2022), a Study of Perception of The Importance of English Language Skills Among Indonesian Hotel Employees, J-SHMIC: Journal of English For Academic, Vol.9, No 1., February 2022, Pp73-88.
30. Rao, Ravantharanathe And Abdullah, Syaharom (2007) the Role of the English Language In the Tourism Industry.in: the Second Biennial International Conference on Teaching And Learning of English in Asia: Exploring New Frontiers (Telia2), 14-16 June 2007, Holiday Villa Beach & Spa Resort, Langkawi.Faculty of Communication And Modern Languages, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Pp.1-11.ISBN 978-983-42061-2-3
31. Satghare, Harshada R., Ragde, Sanchi And Rao, P V (2014), Importance Of Foreign Language Skills in Tourism Industry of Aurangabad, Tourism Studies, Vol.1, No.1.Pp 68-77.
32. Tziora, N., Giovanis, N., And Papacharalabous, C.(2016), the Role Of Foreign Languages In Hospitality Management.International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication, Vol.4, No.1, Pp 89-97.

33. Yusuf, Wajeeda (2022), Benefits of Learning a Language for a Travel and Tourism Career, <https://leicestercollege.ac.uk/about/news-and-events/blog/culture-trip-the-benefits-of-learning-a-language-for-a-career-in-travel-and-tourism>.
34. Zhang, Chenxu (2021), The Advantages and Disadvantages of Learning a Second Language Early, Proceedings of the 2021 International Conference on Social Development and Media Communication (SDMC 2021), Advances in Social Science, Education and Humanities Research, Vol. 631, pp 32-37.

الاستبانة

اولاً: المعلومات الخاصة:

1. العمر: () سنوات
2. الجنس: ذكر ()، أنثى ()
3. الدرجات العلمية: ابتدائي ()، ثانوية ()، دبلوم ()، بكالوريوس ()، ماجستير ()، دكتوراه ()
4. مكان الحصول على الشهادة: إقليم كردستان ()، خارج الإقليم ()
5. الخبرة العلمية: ()
6. متوسط درجات الدرجة النهائية: ()
7. ما هي لغتك الأم؟ ()، كم لغة أخرى تعرفها؟
الإنجليزية ()، العربية ()، التركية ()، الفارسية ()، الفرنسية ()، أخرى ()
8. هل حضرت أي دورات تدريبية في اللغة للإعداد لمهنة مناسبة؟ نعم ()، لا ()
9. هل قدمت سيرة ذاتية لوظيفة؟ نعم ()، لا ()
10. هل لديك أي علاقة مع مدير فندقك؟ نعم ()، لا ()

ثانياً: متغير الدراسة وأبعادها

ت	الفقرات	أتفق تماماً	أتفق	لا أعلم	لا أتفق	لا أتفق تماماً
البعد الأول: العوامل الأكاديمية والمهنية المتعلقة بمعرفة اللغات						
1	لمعرفة اللغات الأجنبية (غير لغة الأم) دوراً في الحصول على وظيفة					
2	للمشاهدة والخبرة اللغوية دوراً في الحصول على وظيفة					
3	للمشاركة في الدورات الخاصة بمعرفة اللغات الأجنبية دوراً في الحصول على وظيفة					
4	للمستوى العلمي للجامعات والكليات المحلية ولغتها الدراسية دوراً في الحصول على الوظيفة					
5	للكفاءة في اللغات من حيث المهارات والثقافات مقارنة بالعمال الاجنبية دوراً في الحصول على الوظيفة					
البعد الثاني: العوامل الادارية والتعليمات الحكومية						
1	ليس للتسهيلات الحكومية المقدمة للخريجين المحليين أي دور في الحصول على الوظيفة					
2	ليس لاهتمام حكومة الاقليم بلغة الأم (الكردية) دور في الحصول على الوظيفة					
3	ليس للشروط الحكومية دور في إجبار الفنادق على توظيف العمال المحليين في الحصول على الوظيفة					
4	لتعليمات الحكومة الخاصة بتوظيف العمالة المحلية ليس له دور في الحصول على وظيفتك					
البعد الثالث: العوامل الاقتصادية						
1	أدى الانتعاش الاقتصادي في الاقليم، وزيادة التجارة الخارجية وزيادة السياح إلى خلق فرص عمل					
2	ليس للاستجابة الجيدة لسوق العمل وتوظيف الخريجين أية دور في العثور على الوظيفة					
3	تدني دخل الأسرة اضطر المواطن للبحث عن عمل والحصول على وظيفة					
4	ليس لنمو قطاع السياحة وانتشار الفنادق ذات الخمس نجوم للحصول على الوظيفة					
البعد الرابع: العوامل الاجتماعية						
1	ليس للعشائر والقبيلة أية دور في الحصول على الوظيفة					
2	ليس للفندق الذي اعمل فيه اي صلة بصاحب الفندق					
3	ليس لقربي من مدير الفندق دور في الحصول على الوظيفة					
4	لم يتم دعمي من قبل أي شخص قريب في الحصول على الوظيفة					
البعد الخامس: العوامل الأخرى						
1	ليس للدين والمعتقدات أي دور في الحصول على الوظيفة					
2	ليس للانتماء الحزبي أي دور في الحصول على الوظيفة					
3	ليس للجمال والجنس أي دور في الحصول على الوظيفة					