

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

العنوان

"دور جودة حياة العمل في تحسين الخدمات
الفندقية، دراسة عينة فنادق بولاية جيجل"

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص : تسويق فندقي وسياحي

أستاذ الإشراف:

. برحال عبد الوهاب

إعداد الطلبة:

بن صابرة ياسين

حناش أحمد

نوقشت أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ: سامي حمودة
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ: عبد الوهاب بن رحال
ممتحنا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ: عبد الحليم بولحيلة

السنة الجامعية: 2022/2021

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

العنوان

"دور جودة حياة العمل في تحسين الخدمات
الفندقية، دراسة عينة فنادق بولاية جيجل"

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص : تسويق فندقي وسياحي

أستاذ الإشراف:

. برحال عبد الوهاب

إعداد الطلبة:

بن صابرة ياسين

حناش أحمد

نوقشت أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ: سامي حمودة
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ: عبد الوهاب بن رحال
ممتحنا	جامعة جيجل	الدرجة العلمية	الأستاذ: عبد الحليم بولحيلة

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد عليه الصلاة
والسلام أما بعد:

نشكر المولى عز وجل الذي أنار لنا طريق العلم وأعاننا على كل ما فيه خير ومنحنا القدرة
على إنجاز هذا العمل وقدرنا على إتمامه فألف حمد وشكر يا رب
نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إعداد هذا العمل، كما نتقدم
بالشكر والعرفان إلى:

الأستاذ المشرف الدكتور " برحال عبد الوهاب "

على النصائح والتوجيهات الثمينة بالإضافة إلى "عمال" بعض فنادق ولاية جيجل للمساعدة
في الدراسة الميدانية وإلى كل من دعمنا ولو بكلمة طيبة راجية من المولى أن يجعلها في
ميزان حسناتهم.

شكرا لكم جميعا



إهداء

يشرفني أن أهدي ثمرة جهدي الذي يمثل حصيلة دراستي وثمره جهدي إلى
أغلى الناس على قلبي قرّة عيني وسندي في الحياة "والديا الكريمين" حفظهما الله
ألهماني الصبر والنضال وغمراني بحبهما وعطفهما وحنانهما
إلى من شاركني دفاء العائلة "إخوتي وأخواتي الكل باسمه "

إلى كل الأصدقاء والأهل

إلى كل من يقتنع بفكرة بناءة ويدعو إليها ويعمل على تحقيقها ويبتغي رضا الله ومنفعة
الناس في كل زمان وزمان

أحمد

ياسين .

الملخص

هدفت الدراسة إلى تحليل جودة حياة العمل بأبعادها المادية والاجتماعية والوظيفية، وأثرها في تحسين الخدمات الفندقية. وقد تم اختيار عينة فنادق بولاية جيجل لإجراء الدراسة، وذلك باستخدام الانحدار البسيط والمتوسط الحسابي اعتمادا على برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد حاولت الدراسة إلقاء الضوء على متغيرين هما جودة حياة العمل وتحسين الخدمات الفندقية إذ تعتبر عوامل جودة حياة العمل عنصر النجاح الأول والطريقة المثلى لتحسين مستوى الأداء في تقديم الخدمات الفندقية وبالتالي تحقيق الأهداف المسطرة من قبل إدارة المنظمة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر دال إحصائيا لجودة حياة العمل على تحسين الخدمات الفندقية بعينة الفنادق محل الدراسة بولاية جيجل، وأن بعد العوامل المادية له تأثير على تحسين الخدمة الفندقية، بينما بعدي العوامل الاجتماعية والوظيفية ليس لهما تأثير على تحسين الخدمة الفندقية بعينة الفنادق محل الدراسة الميدانية، كما تم تقديم اقتراحات عامة، وآفاق مستقبلية للدراسة.

مصطلحات الدراسة: جودة حياة العمل، الخدمات الفندقية، مستوى الأداء.

Abstract :

the aime of study was to analyze the life work quality with its dimensions financially , socially and employment . Also it's effect on imporoving the hotel services . We selected a sample of hotels in Jijel province for this study , by using simple regression, arithmetic mean. Depending on Statistical Package Social Sciences (SPSS). We tried in this study to put the light on two variables which are work life quality , and imporoving hotel services . The quality of work life factors are considered the first element of success and the best way to improve the level of performance in the provision of hotel services and thus achieve the goals set by the management of the organization. The study concluded that there is a statistically significant impact of workers' quality of life on improving hotel services in a sample of hotels under study in the state of Jijel, and that some physical factors have an impact on improving hotel service, while some social and functional factors have no effect on improving hotel service in a sample of hotels. The field study, and general suggestions and future prospects for the study were also presented.

Study terms: quality of work life, hotel services, performance level.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
.I	الشكر
.II	المخلص
.III	قائمة المحتويات
.IV	قائمة الجداول
.V	قائمة الأشكال
.VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة.	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل والخدمات الفندقية.
08	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول جودة حياة العمل.
19	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الخدمات الفندقية.
27	المطلب الثالث: أثر جودة حياة العمل على تحسين الخدمات الفندقية.
30	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.
30	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.
34	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.
37	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة.
39	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.	
41	تمهيد
42	المبحث الأول: تقديم عينة الفنادق محل الدراسة.
42	المطلب الأول: تقديم فندق دار العز.
44	المطلب الثاني: تقديم فندق الجزيرة.
45	المطلب الثالث: تقديم فندق تاغراست.
46	المطلب الرابع: تقديم فندق لويزة.
48	المطلب الخامس: تقديم فندق بربروس.
49	المبحث الثاني: الطريقة وأدوات الدراسة المستخدمة.
49	المطلب الأول: طريقة ونوع الأداة المستخدمة.

فهرس المحتويات

56	المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية.
57	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.
57	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة.
64	المطلب الثاني: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.
70	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشتها.
77	خلاصة الفصل الثاني
79	الخاتمة
84	قائمة المراجع
91	الملاحق

فهرس الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	البيان	الرقم
51	مقياس ليكرت الخماسي	01
51	الصدق الداخلي لبعء العوامل المادية	02
52	الصدق الداخلي لبعء العوامل الاجتماعية	03
52	الصدق الداخلي لبعء العوامل الوظيفية	04
53	الصدق الداخلي للمحور الأول ككل (جودة حياة العمل)	05
54	الصدق الداخلي لمحور تحسين الخدمة الفندقية	06
55	معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة	07
58	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	08
59	توزيع أفراد العينة حسب العمر	09
60	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	10
61	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	11
62	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل	12
63	توزيع أفراد العينة حسب الأجر الشهري	13
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء العوامل المادية	14
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء العوامل الاجتماعية	15
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء العوامل الوظيفية	16
68	إجابات أفراد العينة حول جودة حياة العمل	17
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تحسين الخدمة الفندقية	18
70	اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة	19
72	تحليل نتائج الانحدار البسيط لأثر العوامل المادية وتحسين الخدمة الفندقية	20
73	تحليل نتائج الانحدار البسيط لأثر العوامل الاجتماعية وتحسين الخدمة الفندقية	21
74	تحليل نتائج الانحدار البسيط لأثر العوامل الوظيفية وتحسين الخدمة الفندقية	22
75	تحليل نتائج الانحدار البسيط لأبعاد جودة حياة العمل وتحسين الخدمة الفندقية.	23

فهرس الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	البيان	الرقم
30	زهرة الخدمة الفندقية الراقية	01
43	الهيكل التنظيمي لفندق دار العز	02
44	الهيكل التنظيمي لفندق الجزيرة	03
46	الهيكل التنظيمي لفندق تاغراست	04
47	الهيكل التنظيمي لفندق لويزة	05
48	الهيكل التنظيمي لفندق بريروس روبال	06
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	07
59	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	08
60	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	09
61	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	10
62	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات العمل	11
63	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر الشهري	12

فهرس الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	البيان	الرقم
91	الاستبيان قبل التعديل	01
97	الاستبيان بعد التعديل	02
106	معامل برسون	03
112	معامل ألفا كرونباخ	04
113	اختبار التوزيع الطبيعي	05
116	الانحدار البسيط	06

مقدمة

يعتبر المورد البشري مصدرا جوهريا وحاسما وركيزة أساسية لنجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها، ذلك كون العامل هو حجر الأساس في المنظمة الذي يحرك باقي الموارد الأخرى المكملة.

ومما لا شك فيه أن موضوع جودة حياة العمل أصبح في السنوات الأخيرة يحظى باهتمام بالغا ومرتزايد من طرف مختلف الأبحاث والدراسات المستمرة، وذلك من أجل إفادة إدارة تسيير الموارد البشرية بمختلف النتائج والتقارير والاقتراحات التي تبرز أهمية جودة حياة العمل بالنسبة للمنظمة والعاملين بداخلها.

ومدى تأثيرها على تحسين الخدمات ورفع مستوى أداء العاملين، ومحاولة كسب رضاهم وذلك من خلال توفير مجموعة من العوامل والأبعاد الأساسية المكونة لجودة حياة العمل في المنظمة والمتمثلة في مختلف العوامل المادية والتنظيمية والوظيفية وكذلك العوامل الاجتماعية، ووضع نظام عادل للأجور والحوافز وطرق الإشراف ومشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات المرتبطة بالمنظمة، بالإضافة إلى تكوين جماعات العمل ومحاولة التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، وغيرها من الإجراءات والبرامج التي تهدف إلى تحقيق غاية واحدة هي إشباع رغبات وحاجات العاملين من أجل الرفع من قدراتهم وكفاءاتهم، وتحفيزهم ودفعهم لتحسين مستوى أدائهم لتقديم خدمات خاصة في مجال الفنادق تتميز بالإتقان والكفاءة وتقديم خدمات ذات جودة عالية وراقية ترضي بها السياح وتحقق أهداف المنشأة الفندقية من جهة أخرى.

إشكالية الدراسة:

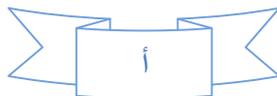
نظرا لأهمية موضوع جودة حياة العمل وعلاقته بمستوى أداء العاملين سواء بالنسبة للأفراد أو المنشأة الفندقية ككل وذلك في ضوء التطور الذي تعرفه المجتمعات والتغير المستمر في متطلبات حياة العمل بصفة عامة، فإنه أصبح من الضروري على إدارة تسيير الموارد البشرية في المنشآت الفندقية أن تتبنى إستراتيجية واضحة من أجل توفير حياة عمل ملائمة ومناسبة تؤدي إلى إشباع حاجاتهم ورغباتهم مما يساهم في تقديم خدمات فندقية ذات جودة وإبداع وتميز.

وعلى هذا الأساس تم طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة جودة حياة العمل في تحسين الخدمات الفندقية؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مفهوم كل من جودة حياة العمل والخدمات الفندقية؟
2. ما مستوى أبعاد جودة حياة العمل بفنادق ولاية جيجل من وجهة نظر العاملين فيها؟
3. هل يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لجودة حياة العمل لتحسين الخدمات الفندقية بعينة الفنادق بولاية جيجل؟



فرضيات الدراسة:

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة ، وللإجابة عن الأسئلة قمنا باقتراح الفرضيات التالية:

▪ الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل (العوامل المادية، العوامل الاجتماعية، العوامل الوظيفية) على تحسين الخدمات الفندقية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

▪ الفرضيات الفرعية:

حيث نتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر دلالة إحصائية لبعء العوامل المادية على تحسين الخدمات الفندقية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر دلالة إحصائية لبعء العوامل الاجتماعية على تحسين الخدمات الفندقية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر دلالة إحصائية لبعء العوامل الوظيفية على تحسين الخدمات الفندقية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$).

أهداف الدراسة:

يمكن إبراز أهداف الدراسة في ما يلي :

- تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة جودة حياة العمل والخدمات الفندقية.
- تحديد العلاقة والأثر بين جودة حياة العمل و تحسين الخدمات الفندقية.
- قياس مدى تتوفر أبعاد جودة حياة العمل ودورها في تحسين الخدمات الفندقية.
- مواكبة التطور الذي يعرفه موضوع جودة حياة العمل في ظل التغيرات المستمرة في بيئة وظروف العمل.
- تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات للمنشآت الفندقية وذلك بناء على النتائج التطبيقية المتحصل عليها.
- تسليط الضوء على أهمية جودة حياة العمل في الفنادق محل الدراسة وإبراز دورها في تحسين مستوى أداء العاملين.
- إثراء الرصيد المعرفي في مجال برامج وسياسات جودة حياة العمل بالنسبة للتسيير إدارة الموارد البشرية في المنشآت الفندقية.

أهمية الموضوع

- تكمن أهمية الدراسة في العديد من النقاط أهمها:
- تظهر أهمية الدراسة في كون أن مفهوم إدارة جودة حياة العمل أصبح من الأمور الضرورية في تحسين مستوى الأداء في تقديم الخدمات الفندقية.
- يساهم هذا الموضوع في إبراز دور العوامل المادية والاجتماعية والوظيفية في تعزيز الأداء الوظيفي للعمال بإدارة الفنادق.
- تعتبر إدارة جودة حياة العمل أحد أهم الوظائف الحديثة التي أصبت تعتمد عليها إدارة المنشآت الفندقية من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

أسباب اختيار الموضوع:

- يمكن إبراز أسباب اختيار الموضوع في ما يلي :
- طبيعة الموضوع المثير للاهتمام والدراسة وعلاقته بالتخصص.
- اهتمامنا بموضوع جودة حياة العمل باعتباره من المواضيع الحديثة الغير مهتلكة في مجال إدارة الموارد البشرية .
- تسليط الضوء عن علاقة جودة حياة العمل بتحسين الخدمات الفندقية باعتبارها من أهم مجالات إدارة الموارد البشرية.
- قلة الدراسات والبحوث التي تطرقت إلى موضوع بحثنا.
- توفر المراجع ذات الصلة بالموضوع.

حدود البحث:

- حيث وضعت هذه الحدود بغية الوصول إلى نتائج منطقية وذلك من خلال الحدود التالية:
- **الحدود الموضوعية:** حيث ركزت الدراسة على دور وأثر جودة حياة العمل على مستوى الأداء في تقديم الخدمات الفندقية لعينة فنادق بولاية جيجل.
- **الحدود الزمنية:** حيث أجريت الدراسة الميدانية خلال الفترة الزمنية الممتدة من بداية شهر أبريل إلى نهاية شهر ماي من سنة 2022.
- **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة الميدانية بخمس فنادق بولاية جيجل وهي فندق دار العز، فندق الجزيرة، فندق تاغراست، فندق لويزة، فندق بربروس.

المنهج المتبع:

- بهدف معالجة موضوع الدراسة، ارتأينا استخدام المنهج الوصفي بالنسبة للفصل الأول وذلك من خلال الاعتماد على جمع المعلومات والمعارف من مراجع مختلفة والمتمثلة في الكتب والرسائل الجامعية والمجلات العلمية، المقالات، مواقع الانترنت، وهذا بهدف إثراء الموضوع.

كما استخدمنا المنهج التحليلي بالنسبة للفصل الثاني من خلال الاستعانة بالمصادر الأولية لجمع البيانات عن طريق الاستبيان ثم توزيعه على أفراد عينة الدراسة ثم تحليلها ومعالجتها، وتفسير نتائجها بشكل علمي منظم باستخدام البرنامج الإحصائي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على طلب الموافقة لإجراء التريص في بعض الفنادق.
- قلة الموظفين والعاملين في الفنادق محل الدراسة بسبب موسمية السياحة بولاية جيجل، وكذلك الأزمة الاقتصادية بسبب وباء كورونا والتي أثرت بشكل كبير على النشاط في القطاع الفندقي بالولاية.
- تردد بعض أفراد العينة (الموظفين العاملين) في الإجابة على أسئلة الاستبيان.
- تشعب الموضوع واتساع أبعاده وأفكاره.
- قلة المواضيع التي درست موضوع جودة حياة العمل بسبب حداته.

هيكل الدراسة:

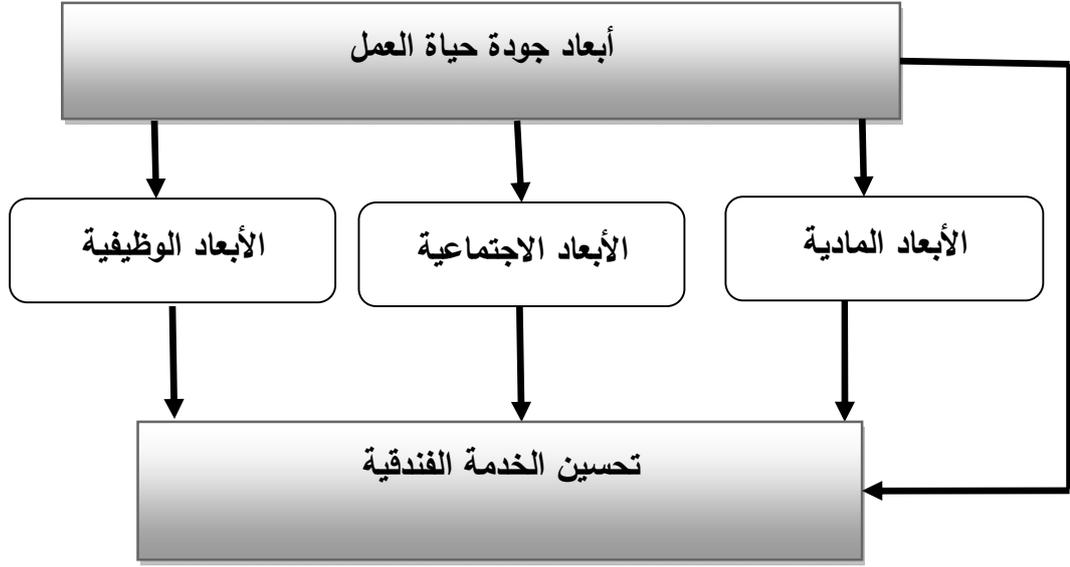
بغرض دراسة الموضوع والإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين، الفصل الأول ويتضمن الإطار النظري للدراسة حيث يتطرق إلى أهم المفاهيم الأساسية لكل من جودة حياة العمل وأهميتها وأهدافها وأبعادها، وكذلك بالنسبة للخدمات الفندقية وتحديد أثر ودور جودة حياة العمل في تحسين الأداء وتقديم خدمات فندقية ذات جودة عالية، كما تطرقنا إلى مختلف الدراسات السابقة بالعنتين العربية والأجنبية.

أما بالنسبة للفصل الثاني فهو فصل تطبيقي ميداني تطرقنا فيه أولاً إلى تقديم مجموعة الفنادق بولاية جيجل التي كانت محل دراسة من طرفنا، ثم تطرقنا إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، وبعد ذلك تناولنا تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة.

نموذج الدراسة:

تحتوي هذه الدراسة على متغيرين إحداهما متغير مستقل هو جودة حياة العمل، والآخر متغير تابع هو الخدمات الفندقية وللمتغير المستقل ثلاث أبعاد تتمثل في: العوامل المادية، العوامل الاجتماعية والعوامل الوظيفية، أما المتغير التابع فيتمثل في بعد تحسين الخدمة الفندقية، وقد تم تصميم نموذج افتراضي من أجل معالجة مشكلة الدراسة كما هو موضح في الشكل التالي:

نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبين.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

**المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل
والخدمات الفندقية.**

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.

تمهيد:

يعتبر موضوع جودة حياة العمل من المواضيع الحديثة حيث بدأ الاهتمام بها في بداية التسعينيات من طرف إدارة تسير الموارد البشرية عن طريق تحسين مختلف الخطط والسياسات التنظيمية والوظيفية وتوفير جو عمل ملائم يرضي العمال داخل المنظمة ويدفعهم إلى تحسين أداء عملهم وتنفيذ مهامهم الموكلة لهم بكفاءة وإتقان وفاعلية، وتقديم خدمات خاصة في مجال الفنادق تتميز بالإبداع والرقي في مستوى الأداء لدى العاملين وبجودة عالية.

وفي هذا الصدد أصبحت الإدارة تسعى إلى الاهتمام بجودة حياة العمل كونها أحد مصادر النجاح الأساسية لتحقيق الأهداف المسطرة والمخطط لها من طرف المنظمة.

حيث من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مبحثين هما:

- **المبحث الأول:** الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل وتحسين الخدمات الفندقية.
- **المبحث الثاني:** الأدبيات التطبيقية للدراسة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة حياة العمل والخدمات الفندقية:

يعتبر مفهوم جودة حياة العمل مفهوم واسعاً يشمل تحقيق أهداف مشتركة لكل من العاملين والمنظمة، حيث نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها مرتبط بما توفره من أمن ورضا وظيفي ومختلف العوامل التنظيمية والاجتماعية التي تهدف إلى إشباع حاجات العاملين ومن ثم دفعهم إلى تركيز قدراتهم الفكرية والبدنية في مجال نشاطهم المهني واستغلالها من أجل تقديم خدمة تتميز بالكفاءة والإتقان والإبداع ترضي العملاء من جهة، وتحقق أهداف المنظمة من جهة أخرى.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية لجودة حياة العمل:

الفرع الأول: تعريف جودة حياة العمل:

لقد تعددت تعاريف جودة حياة العمل وذلك حسب آراء ووجهة نظر العلماء والباحثين في هذا المجال، ومن بين هذه التعاريف نذكر منها:

تعريف (سيد محمد جاد الرب): لجودة حياة العمل حيث عرفها على أنها: "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة العملية للموظفين، وحياتهم الشخصية أيضاً، بذلك تتم المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والموظفين فيها، والمتعاملين معها"¹.

كما عرفها (محمد عبد اشتوي) على أنها: "تعبير عن توافر العوامل المرضية، المحببة والأمنة في مكان العمل بما يدعم رضا الموظفين، إضافة إلى توفير نظام المكافآت وفرص للنمو الوظيفي المناسبة"².
بينما عرفها (لويس فنكلت قودمان): "بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابياً على إنتاجية المنظمة"³.

وأشار (ماير) إلى أن جودة حياة العمل تبدو في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة من قبل المنظمة.

أما (ماضي) فعرفها على أنها: "مجموعة الأنظمة والبرامج المرتبطة لتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد، وبيئتهم

¹ سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء (الأطر المنهجية والتطبيقات العملية)، دار الوفاء لنديا، مصر، 2009، ص 9-10.

² محمد عبد اشتوي، اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، المجلد 01، العدد 20، جوان 2015، ص 21.

³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 364.

الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات علاقة بالمنظمة¹. وتعرف أيضاً على أنها: "فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين، وتطور التغييرات في ثقافة المنظمة، وتحسن الجوانب المعنوية والجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو والتطوير"². ومن بين التعاريف أيضاً نجد أن جودة حياة العمل هي عبارة عن الصفات أو الجوانب الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون"³.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة حياة العمل هي مجموعة من السياسات والعمليات المخططة تنتهجها المنظمات من أجل جذب الموظفين وخلق لهم عمل ملائمة سواء كانت تنظيمية أو وظيفية وحتى اجتماعية مما يدفعهم إلى تقديم أفضل ما يملكون ويقدمون خدمات متميزة ترقى إلى مستوى الزبائن المتعاملين وبالتالي المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للعمال المنظمة معاً.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية جودة حياة العمل.

أولاً: أهداف جودة حياة العمل:

- بالرغم من خصوصية وألوية كل منظمة، إلا أنه يمكن صياغة مجموعة من الأهداف المشتركة التي تسعى أي منظمة لتحقيقها عند تبنيها لمفهوم جودة حياة العمل، نذكر منها ما يلي:
- تحسين وتطوير الأداء الكلي من خلال تطوير جودة الحياة الوظيفية والتي تسعى إلى زيادة الأجور والمكافآت والحفاظ على حقوق العاملين وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية ملائمة ومنحهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرار، مما يولد لديهم الشعور بروح الانتماء للمنظمة.
 - التأثير الإيجابي لكل من التدريب وتشكيل فرق العمل للعمال والموظفون.
 - تعزيز الالتزام بسياسات وقيم المنظمة والعمل على المساهمة في تحقيق أهدافها.
 - زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل بين أهداف المنظمة وأهدافهم وبالتالي تحقيق صفة الاستقرار والاستمرارية.
 - المشاركة في إدارة الأعمال والأنشطة وإبداء الرأي في مختلف الإجراءات من أجل تصحيح الاختلالات⁴.
 - تعزيز الرضا الوظيفي وتقوية التعلم التنظيمي في مكان العمل.
 - المساهمة في تحقيق الجودة، التعلم، الإبداع التنظيمي.

¹ الألمعي علي بن عبد الهادي، الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التدوير الوظيفي والأداء الوظيفي في فنادق الخمس نجوم بالمملكة العربية السعودية، مجلة كلية السياحة والفنادق، المجلد 04، العدد 04، 2020، ص 24.

² سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008، ص 7.

³ مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (مدخل استراتيجي تكاملي)، ط1، دار إثراء للنشر، الأردن، 2009، ص 350.

⁴ سمر سعد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2017-2018، ص ص 13-14.

- زيادة الفعالية وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة من خلال توفير المستلزمات الضرورية التي تساعد العاملين في الوصول إلى طرق إنتاج جديدة، وأساليب تسويق متميزة، وتقديم منتجات وخدمات ذات جودة تعزز من التفوق النوعي للمنظمة وتجعلها رائدة في مجال عملها¹.

ثانياً: أهمية جودة حياة العمل:

تهدف جودة حياة العمل إلى²:

- زيادة درجة ثقة العاملين بالنسبة للمنظمة مما يؤدي إلى رفع مستوى قدراتهم وكفاءاتهم.
- زيادة الفعالية التنظيمية.
- تساهم في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.
- توفير ظروف عمل ملائمة ومطورة من وجهة نظر العاملين بالمنظمة.
- استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد، وخصوصاً بحالة زيادة معدل رضا الوظيفة، مما يحقق الأهداف التنظيمية للمنظمة³.
- تحقيق التوازن بين الأهداف الشخصية للموظفين وبين أهداف المنظمة.

الفرع الثالث: أبعاد جودة حياة العمل:

- لم يتفق الباحثون على تحديد ووضع أبعاد محددة لجودة حياة العمل وذلك نظراً لشمولية الموضوع واختلاف أهداف الدراسة التي أنشئت من أجلها.
- إلا أن جل الباحثين والكتاب متفقين على أبعاد رئيسية مشتركة ما بين أغلب المنظمات حيث تطرقت إليها معظم الدراسات والأبحاث العلمية فهي تعتبر أبعاد الأكثر موضوعية وشيوعاً والمتمثلة فيما يلي:
- **أبعاد مادية ووظيفية:** داخل المنظمة تنظم بيئة الحياة العملية في المنظمة وهي نظام الأجور والحوافز وظروف العمل الطبيعية بالإضافة إلى برامج التدريب والترقية والتقدم الوظيفي وكذلك التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.
 - **أبعاد اجتماعية:** حديثة أصبحت معتمدة من طرف أغلب المنشآت في الوقت المعاصر مثل جماعات العمل والمسؤولية الاجتماعية ونمط الإشراف و مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.
1. **الأبعاد المادية والوظيفية:** حيث ترتبط هذه الأبعاد بالعوامل المادية والوظيفية لجودة حياة العمل والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

¹ خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص 253.

² مؤيد سعيد السالم، مرجع سبق ذكره، ص ص 350-351.

³ سمر سعد البياري، مرجع سبق ذكره، ص ص 13-14.

أولاً: نظام الأجور والحوافز:

حيث يعرف الأجر بأنه ما يستحقه العامل لدى صاحب العمل، في المقابل تنفيذ ما كلف به وفقاً للاتفاق الذي تم بينهما وفي إطار ما تفرضه التشريعات المنظمة للعلاقة بين العامل وصاحب العمل¹. بينما تعرف الحوافز على أنها مكافأة العاملين عن تميزهم في الأداء، وأن الأداء الذي يستحق الحافز هو أداء غير عادي أو ربما وفقاً لمعايير أخرى تسير إلى استحقاق العاملين إلى تعويض إضافي يزيد عن الأجر². وتكمن أهمية استخدام نظام الأجور والحوافز من طرف إدارة تسيير الموارد البشرية لتحسين جودة حياة العمل في المنظمة فيما يلي:

- ✓ إشباع حاجيات الموظفين المادية والمعنوية وتحقيق مستويات مقبولة من الرضا الوظيفي.
- ✓ زيادة الاستقرار في العمل داخل المنظمة وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل.
- ✓ تساهم في زيادة الجهد المبذول من طرف العاملين بكفاءة وفاعلية، ومساهماتهم في تحسين العمل، والاستفادة من الزيادات في الأجور أو العلاوات التشجيعية³.
- ✓ رفع مستوى الروح المعنوية للعاملين ودفعهم لأداء مهامهم بإخلاص وإتقان وتفاني في خدمة المنظمة.
- ✓ تحسين سمعة المنظمة في أوساط السياح والعملاء وزبائن الفندق مما يؤدي إلى دفع أفراد المجتمع للتعامل مع هذه المنظمة وتفضيلها على غيرها⁴.

ثانياً: ظروف العمل الطبيعية:

وتعتبر من أهم الأبعاد جودة حياة العمل والتي يقصد بها البيئة والظروف الفيزيائية الملموسة التي تحيط بتنفيذ العمل داخل المنشأة وتواجه العامل أثناء تأدية مهامه، حيث يمكن تلخيصها فيما يلي:

أ. مكان العمل:

هو المكان الذي يقوم فيه العامل بتأدية عمله المكلف به، وهذا المكان لا بد وأن تتوفر فيه الظروف السليمة والأمنة وذلك من حيث مساحة المكان المخصص للعمل والذي يجب أن يكون مناسب وكذلك الأمر بالنسبة للأرضيات التي يجب أن تكون من النوع غير الزلقة ومستوية، والحرص على سلامة المعدات والآلات في

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية من الناحية العملية والعمليّة، الدار الجامعية طبع ونشر وتوزيع، مصر، 2020، ص 359.

² أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص 186.

³ عبد الله بلعيد، إصلاح نظام الأجور في الوظيفة العمومي، مذكرة ماجستير في القانون العام فرع قانون المؤسسات، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 1، 2018-2019، ص 20.

⁴ صالح سالم العموري، رولا نايف المعاطية، إدارة الموارد البشرية، دليل علمي، دار كنوز المعرفة العملية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 137.

مكان العمل حتى لا ينتج أي خطر يمكن أن يؤثر على العاملين، والعمل على صيانتها بصفة دورية ومستمرة من أجل المحافظة على نظافتها وترتيبها يوميا¹.

ب. الإضاءة:

حيث يجب على الإدارة ضبط مستوى الإنارة حسب نوع العمل داخل المنظمة وحسب اختلاف العمال، فهناك عمال يعتبرون مستوى الإضاءة مقبول بينما لا يعتبر البعض الآخر كذلك والمختصون لا يصون بتوزيع الضوء الخافت في مكان العمل لما في ذلك من إجهاد على العين وما يتبع ذلك من أخطاء وإصابات وربما حوادث في العمل².

ج. الحرارة والتهوية:

حيث تعتبر درجة الحرارة والتهوية المعتدلة من الظروف الفيزيائية المساعدة على زيادة الإنتاج وتحسين مستوى أداء العاملين، حيث أن مكان العمل غالبا ما يتسم بوجود الأدخنة والغازات والروائح الكريهة الغير مرغوبة وهذا ما يؤثر على أداء العاملين³.

كما أنه وجد بأنه بإزالة الروائح من الهواء فإنه لا يسبب نتائج ضارة في الصحة أو المشاعر ما دامت كمية الحرارة والبرودة اللازمتين داخل المنشأة متوفرة، فالأحوال الجوية تؤثر في إنتاج العامل ونشاطه.

لذلك وجب على المنظمات أن توفر الوسائل التي تسمح بتلطيف الجو في مكان العمل عن طريق توفير ما يلي⁴:

- استعمال التبريد المركزي والتدفئة المركزية لحماية العاملين من مختلف الأمراض المرتبطة بالأحوال الجوية.
- تجديد التهوية الداخلية باستمرار.
- الإكثار من فتحات التهوية.
- عزل العمليات التي تحدث درجة تلوث عالية مقارنة مع العمليات الأخرى.

د. الضوضاء:

حيث أنه مما لا شك فيه أن الضوضاء تؤثر على أعصاب العاملين وتكون مصدرا لمضايقتهم وتعيقهم على تركيز انتباههم على الأعمال، فالأصوات الحادة المستمرة والمتقطعة تسبب توترا عصبيا خاصة للعاملين في الوظائف التي تتطلب مجهود ذهني وفكري.

وبالتالي فإن تشتت الفكر يؤثر تأثيرا سلبيا عن العمل أي كان صورته (ذهني أو بدني).

¹ يوسف الطيب، إدارة السلامة والصحة المهنية، ط1، سيفوى لاستشارات السلامة والصحة المهنية والتدريب والجودة البيئية، الإمارات العربية المتحدة، 2009، ص ص 6-8.

² علي عباس، إدارة الموارد البشرية الدولية، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص ص 95-96.

³ يوسف الطيب، المرجع نفسه، ص 11.

⁴ محمد السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، ط1، دار الفكر العربي، مصر، 2005، ص 862.

فإن الضوضاء تمثل عنصراً خطيراً من العناصر البيئية التي لا يجوز للإدارة إغفالها¹. وعليه يجب على المنظمة ومن أجل التخفيف من حدة الضوضاء اتخاذ وسائل وإجراءات عديدة منها ما يلي²:

- عزل الآلات التي تصدر الأصوات العالية.
- استخدام مواد عازلة للصوت تغلف بها الجدران والسقوف.
- تركيب أجهزة مختصة على الآلات التي تصدر أصوات مزعجة للتخفيف من حدتها.

ثالثاً: التدريب:

حيث يعتبر التدريب مسار وخطة موضوعة من طرف المختصين في التخطيط حيث يهدف إلى تدارك النقائص والفجوات في الأداء المطلوب لتحقيق الأهداف العامة للمنظمة وتلبية الطموحات المهنية للموظفين³. حيث أن تبني مفهوم جودة حياة العمل يستوجب على المنظمة التركيز على تنمية قدرات ومهارات الموظف، واكتسابه مهارات جديدة ومتنوعة تساعده على تحسين مستوى أدائه، والقدرة على استخدام وسائل وتقنيات العمل بكفاءة وفعالية. حيث تهدف هذه البرامج التدريبية إلى تحقيق فوائد منها⁴:

- مساعدة الأفراد على التغلب على حالات القلق والتوتر داخل المنظمة.
- تساعد الأفراد على تطوير قدراتهم تماثياً مع المتغيرات المستمرة الحاصلة في المنظمة.
- تتيح للفرد مهارات جيدة في مجالات العمل وتعمق الإحساس بالرضا الوظيفي.
- تبادل الخبرات والمعارف والمعلومات بين المتدربين لاسيما إذا تم استخدام الأساليب التدريبية التي تعتمد على تبادل المعارف والأفكار⁵.
- زيادة الروح المعنوية لأفراد ويزيد من كفاءتهم وتحسين أدائهم.

رابعاً: الترقية والتقدم الوظيفي:

إن من بين أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية هو إتاحة الفرصة للعمال من أجل التقدم الوظيفي وعليه يجب على المنظمة وضع المسارات الوظيفية بالشكل الذي يسمح للعمال بالترقية والصعود في السلم الإداري وعدم البقاء في وظيفة واحدة حيث تعرف على أنها تحرك العاملين إلى أعمال أفضل.

¹ محمد فالح الصالح، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 551.

² حكمت جميل، الضوضاء وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية، العدد 04، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد، 1980، ص 25.

³ Pascal Leleu, **Lederelopement De Potevtiel Des managers**, LA dywamique De coaching, edition l'harmattan, paris, 1995, p 225.

⁴ سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، ط 1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص ص 190-191.

⁵ خضير كاظم حمود، ياسي كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص 127-128.

ونقصد هنا بالأفضل هنا العمل أو الوظائف ذات مسؤوليات أعلى ومركز اجتماعي أكبر، وتحتاج إلى مهارات وخبرات أكثر من الوظيفة السابقة، يصاحبها زيادة في الأجر وملحقاتها¹. وبالتالي فالترقية تعتبر عملية حيوية وذات تأثير كبير لكل من المنظمة وخاصة العاملين من أجل تحسين مستوى أدائهم ودفعهم إلى تقديم خدمات متميزة حيث تسعى المنظمة من وراء توفير نظام الترقية والتقدم الوظيفي لتحقيق ما يلي:

- رفع الروح المعنوية للعاملين.
- زيادة الاستقرار والأمن الوظيفي للعاملين.
- نقص الدوران الوظيفي والمحافظة على الخبرات داخل المنظمة وعدم إعطائهم مبرر لترك العمل.
- ضمان استمرار العاملين خاصة من أصحاب الكفاءات العلمية في المنظمة.

إن المنظمة التي تتيح للأفراد العاملين فرصة للترقية وفقا لكفاءتهم في الأداء، تحقق درجة عالية لهم، حيث أن الأفراد الأكفاء لديهم طموحات وتصورات عن العمل والأداء، ولا بد أن تقابل من قبل المنظمة كسياسات للتقدم والترقية تتوافق مع معدلات أداء الأفراد وطموحاتهم².

خامسا: التوازن بين الحياة الشخصية والعمل:

إن تتمثل الأساليب التي تساعد في تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية للعاملين فيما يلي:

➤ ساعات العمل المرنة حيث يمكن للموظفين تحقيق نوع من التوافق بين احتياجاتهم والتزاماتهم الشخصية دون التقصير في مسؤوليات العمل.

حيث أن أنظمة العمل أصبحت تبحث عن كيفية تنظيم الوقت بالشكل الذي يعطي حرية أكبر للعاملين في تنظيم وقت عملهم وفقا لما يضمن لهم تسيير وقتهم الخاص وذلك حسب ظروفهم الشخصية³.

➤ مكان العمل المرن حيث يمكن للفرد وفق هذا الأسلوب من تأدية عمله وهو في بيته أو في أي مكان آخر، ليس بالضرورة أن يتواجد في المنظمة⁴.

➤ تقاسم العمل حيث وفق لهذا الأسلوب يمكن أن يتقاسم زميلان العمل الأسبوعي، حيث يداوم أحدهما أياما معينة والآخر أيام الأسبوع الباقية⁵.

¹ مصطفى كامل، إدارة الموارد البشرية، الشركة العربية للنشر والتوزيع، مصر، 1994، ص 358.

² الحريري محمد سرور، إدارة الموارد البشرية، دار البداية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 156.

³ Jean maviepertti, **ressources humaines**, &édition, vuibert, paris, 2003, p 474.

⁴ حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ط4، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص293.

⁵ نفس المرجع، ص 293.

➤ تحقيق متطلبات الفرد في العمل والأسرة والشخصية وإشباعها حتى يتم الوصول إلى رضا الفرد عنها، وأن هذه المجالات تحتاج إلى التحكم الجيد لحياة الفرد في العمل من خلال الأنشطة داخل العمل وعلى نطاق الأسرة والنطاق الشخصي¹.

➤ إن جودة الحياة الوظيفية تقتضي ضرورة البحث عن السبل التي تمكن الفرد من تحقيق التوازن بين حياته الشخصية والمهنية، كذلك أصبحت أنظمة العمل اليوم تبحث عن تنظيم ساعات العمل بالشكل الذي يعطي حرية للعاملين في تنظيم ساعات عملهم، ويضمن لهم تسيير وقتهم وفقاً لظروفهم².

2. الأبعاد الاجتماعية: وهي من أهم الأبعاد تحقيقاً لجودة حياة العمل مثل جماعات العمل والإشراف والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل، فهي عوامل اجتماعية ذات تأثير مباشر على الأفراد العاملين بالنسبة لأدائهم وولائهم تجاه المنظمة، وقد تبنت المنظمات الحديثة هذه الأبعاد كسياسات مكملة من أجل تحسين جودة الحياة داخل المنظمة.

أولاً: جماعات العمل:

حيث يمكن تعريفها بأنها الجماعة التي تنشأ في بيئة العمل ونتيجة لطبيعة العمل الذي يجمع الأفراد مع بعض مثل جماعة الإنتاج وجماعة التخطيط وجماعة التنسيق.....الخ³.

كما تعرف جماعة العمل على أنها: "مجموعة من الأفراد ذات عدد محدد في حالة تفاعل مشترك لتحقيق هدف واحد متفق على أهميته"⁴.

وتنقسم جماعات العمل إلى نوعين هما الجماعات الرسمية والجماعات غير الرسمية وذلك حسب خضوعها للأنظمة والقوانين حيث أن:

الجماعات الرسمية: هي التي تكون داخل التركيبة التنظيمية وتتشكل وفق قواعد رسمية تحدد الرئيس والمرووس، كما تحدد الاختصاصات الوظيفية لكل جماعة عمل ولكل عامل، ومنها جماعات الأوامر والسيطرة حتى تتكون داخل المنظمة تعطي الأوامر وتسيطر على الآخرين داخل الجماعة.

جماعات المهمة حيث تتشكل من أجل القيام بمهمة معينة مؤقتة، بالإضافة إلى الجماعات المتقاربة حيث تتكون من مجموعة من الموظفين يتميزون بصفات وخصائص متشابهة.

¹ عزة جلال مصطفى نصر، تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة المدارس التعليم العام، مجلة الإدارة التربوية، العدد 26، أبريل 2020، ص ص 49-50.

² R.Gayathiri,Lalitha rama krishnan, **quality of work life-linkage with job satisfaction and performance, international journal of business and management invention**, volume2,2013, p04.

³ جواد ناجي شوقي، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 187.

⁴ عيسى بعبط، أثر التسيير بفرق العمل على أداء الأفراد، مذكرة ماجستير في نظرية التربية البدنية والرياضية، تخصص إدارة وتسيير رياضي، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص ص 26-27.

أما الجماعات غير الرسمية: فتتكون تلقائياً دون توجيه من الإدارة، والعامل الرئيسي في تكون هذه الجماعات هو وجود اهتمام مشترك لأعضائها في مجال معين أو أكثر، وقوة الترابط بين الأعضاء أنفسهم¹.

ويعتبر هذا العمال من أهم العوامل التي تؤدي إلى نتائج إيجابية بالنسبة للفرد والمجتمع ككل، حيث تنشأ بيئة عمل تتوفر على الخصائص التالية²:

- توفر للعاملين فرص للتآلف والتعارف الذي يؤدي إلى التعاون والمساعدة.
- يشبع الأفراد من حيث الحاجات النفسية مثل الاحترام والتقدير وإثبات الذات.
- يمد أعضاءه بفرص التنافس مما يؤدي إلى تحسين الأداء.
- يساعد في تحقيق أعباء العمل وحل المشكلات أثناء العمل.
- يعتبر مجالاً لتبادل المعلومات المتعلقة بالعمل وخارجه.

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية:

❖ تعريف المسؤولية الاجتماعية: يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها:

حيث عرفها (Peter Druker) بأنها: "التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه"³.

كما عرفها المرصد الفرنسي للمسؤولية الاجتماعية في الشركات (ORSE) بأنها "تجنيد كل طاقات المنظمة كي تساهم بشكل إيجابي مع كل الفاعلين في تحقيق التنمية المستدامة، ويكون ذلك بإدماج الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في أنشطتهم"⁴.

ومنه يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المنظمة القانوني والطوعي نحو المجتمع من خلال مختلف السياسات والأنشطة والعمليات ذات التأثير الإيجابي والتي تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين الظروف الاجتماعية دون إهمال الجانب البيئي.

¹ أحمد كردي، جماعات العمل، متوفر على الموقع الإلكتروني، « kenene online.com »، تم الاطلاع عليه في 25 مارس على الساعة 10:00 صباحاً.

² أمينة نشطي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدناميكية جماعة العمل، مذكرة ماجستير في علم اجتماع التنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013، ص.88

³ محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، ط1، دار الوفاء، مصر، 2007، ص.15

⁴ نصر الدين بن مسعود، محمد كنوش، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14-15 فيفري 2012، ص 03-04.

❖ مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

هنالك عدة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

- الالتزام بتنفيذ إصدارات شهادات الجودة المختلفة.
- الالتزام باتخاذ قرارات تأخذ بالاعتبار المسؤولية الاجتماعية.
- تصميم أنشطة المنظمات بما يتفق مع الحالة الاقتصادية والوضع الثقافي للمجتمع.
- الالتزام بتنفيذ مدونات قواعد السلوك.
- القيام بالمبادرات الخيرية التطوعية وتنفيذ الإستراتيجيات التي تحقق المنفعة للمجتمع والمنظمة.

أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

نذكر منها ما يلي¹:

1. **المسؤولية الاقتصادية:** يشمل هذا البعد عدة مسؤوليات كتقديم منتجات ذات قيمة للمجتمع ومكافحة الممارسات التي تضر بالمستهلكين إضافة إلى توفير بيئة العمل الملائمة.
2. **المسؤولية القانونية:** يشمل البعد القانوني عدة مجالات على غرار حماية الموظفين والمستهلكين حماية البيئة إضافة إلى حق المساءلة.
3. **المسؤولية الأخلاقية:** وهي تشمل استيعاب المنظمة لجوانب الأخلاق وقيم المجتمع كتقديم منتجات تتوافق معها، وكذا احترام حقوق الإنسان.
4. **المسؤولية الخيرية:** حيث تلتزم المنظمة طواعية بتقديم الخدمات الاجتماعية والعمل على حل مشاكل العمل، دعم القضايا البيئية ومؤسسات المجتمع المدني.
5. **المسؤولية البيئية:** هي تلك المساهمات التي تأخذ بعين الاعتبار النواحي البيئية وأيضاً تشمل المساهمة في تمويل المشاريع البيئية.

ثالثاً: الإشراف ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.

حيث أن إدارة الموارد البشرية أصبحت تعتمد بشكل بارز في المنظمات الحديثة على مبدأ مشاركة العمال في اتخاذ مختلف القرارات التي تهم المنظمة والتي تساهم في تصحيح الاختلالات القائمة داخل المنظمة، وتفعيل دور الاتحادات العمالية واللجان وعدم التركيز في اتخاذ القرارات على السلطة العليا للإدارة فقط، حيث يعتبر هذا المبدأ أحد العوامل المهمة التي تؤدي إلى تعزيز انتماء العمال تجاه المنظمة وتحسيسهم بروح المسؤولية ومشاركتهم في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهدهم من أجل تطوير وتحسين العمل

¹ زكية مقري، شوقي مانع، أهمية المسؤولية المجتمعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة الباحث، جامعة الحاج خيضر الجزائر، العدد 15، 2015، ص 45.

بكفاءة وفعالية وإتقان وبالتالي الارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن ويتطلب النمط التشاركي توفر شرطين ضروريين هما¹:

- توفر درجة عالية من الثقة المتبادلة بين العاملين في المؤسسة إضافة إلى ثقة بالنفس لدى المديرين أو العاملين.
- توفر مستوى عال من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية وصناعة القرار على أساس التعاوني.

وللمشاركة في صنع القرار أهمية كبيرة منها²:

- الرفع من معنويات العاملين مما ينعكس إيجاباً على أدائهم.
- جعل العاملين أكثر قدرة على تحمل المسؤولية.
- انتشار روح التفاهم والتعاون بين كافة أفراد التنظيم.
- زيادة فرص الإبداع والمبادرة والابتكار، مما ينعكس إيجاباً على زيادة الإنتاج وتحسين جودته.
- ارتفاع مستوى الزمن الوظيفي والتقليل من الجوانب السلبية كالغياب، كثرة التظلم، والحد من مظاهر الصراع.

أما الإشراف فيعرف على أنه: "عملية إدارية تهدف إلى توجيه نشاط العاملين والتنسيق بين جهودهم بما يؤدي لتحقيق أهداف المنشأة، فهو الجهد الذي يبذله أي رئيس نحو مرؤوسيه من الناحية الإدارية والفنية والإنسانية من أجل إنجاز الأعمال، وتحقيق أهداف المنشأة الإدارية وكسب ود العاملين"³.

وبالتالي فالإشراف يعد العملية الإدارية وسر نجاح الإدارة، فهو يجعل المنشأة أكثر ديناميكية وفعالية وتعمل كأداة محرك لها لتحقيق أهدافها، حيث تكمن أهمية الإشراف في النقاط التالية⁴:

- ✓ تعتبر حلقة الوصل بين العاملين وبين خطط المنظمة وتصوراتها المستقبلية.
- ✓ السيطرة على مشكلات العمل وحلها.
- ✓ حسم الخلافات والترجيح بين مختلف الآراء.
- ✓ تدعيم القوى الإيجابية في المنظمة وتقليل الجوانب السلبية قدر الإمكان.
- ✓ رعاية الأفراد وتنميتهم باعتبارهم أهم مورد للمنظمة.

¹ محمد حسين الرفاعي، الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين، مذكرة دكتوراه في إدارة الموارد البشرية، جامعة سانت كليمانس العالمية، كلية الإدارة، بريطانيا، 2008-2009، ص 15.

² زيد منير عبوي، الإدارة بالأهداف، ط1، دار الكنوز المعرفية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 48.

³ جبر سعيد صايل السحاني، علاقة نمط الإشراف الإداري بمستوى الرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2004، ص 11.

⁴ السيد عليوة، تنمية المهارات الإشرافية، ط2، إيتراك للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 13.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الخدمات الفندقية.

سننتظر في هذا المطلب إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالخدمات الفندقية.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة الفندقية.

أولاً: تعريف الخدمة الفندقية:

وردت في الأدبيات التي اهتمت بموضوع الخدمة الفندقية مفاهيم مختلفة وفيما يلي نستعرض عدد من هذه التعاريف:

يمكن تعريف الخدمة الفندقية على أنها نشاطات وفعاليات غير ملموسة تطرحها المؤسسة الفندقية لضيوفها بالشكل الذي يحقق لهم الرضا أو القبول أو الانتفاع والتأثير فيهم لتكرار الزيارة¹.

كما تعرف أيضاً على أنها مزيج من العناصر المادية مثل الطعام والشراب والعناصر الغير المادية مثل الجو العام للفندق، الراحة والمتعة والأمان².

ومن التعاريف المهمة للخدمة الفندقية التعريف الذي يشار إليه يكون الخدمة الفندقية مجموعة من الأعمال تقدمها المنظمة إلى الزبائن من أجل إشباع حاجاتهم ورغباتهم من خلال تقديم كافة التسهيلات المطلوبة وبالتالي تأمين الراحة التامة لهم³.

وبناء على هذه التعاريف يمكن استنتاج تعريف شامل كما يلي:

الخدمة الفندقية هي مجموعة من النشاطات والجهود المنظمة التي تعتمد على عناصر مادية مثل: الطعام والشراب والأثاث وعناصر غير مادية مثل الجو العام للفندق والراحة والمتعة والأمان من أجل تحقيق منافع للضيوف خلال مدة إقامتهم لقاء مقابل مادي⁴.

وقد شبه لوفلوك هذا الوصف بالزهرة حيث قلب الزهرة هو خدمة الإيواء والبتلات هي الخدمات الأخرى الإطعام والترفيه والتنظيف كما هو موضح في الشكل التالي:

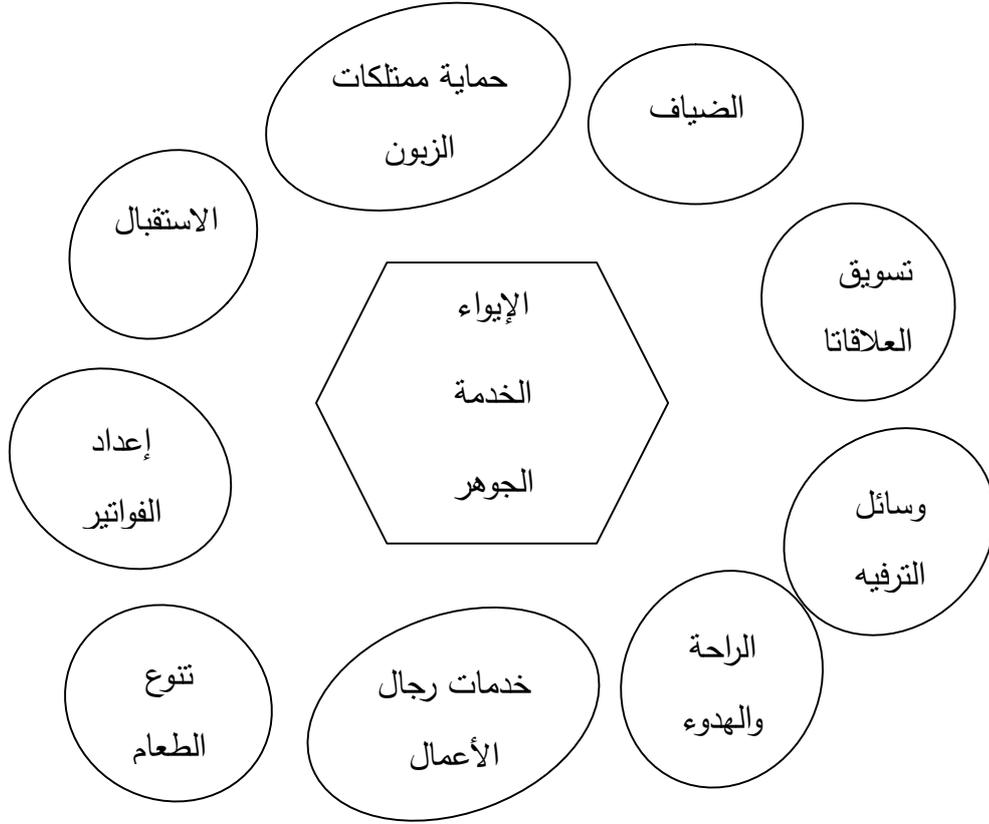
¹ علي فلاح الزغبى، التسويق السياحي والفندقي، ط1، دار النشر والتوزيع، عمان، 2013، ص. 182.

² M.huffadine, **Project management in hotel a resortdevelopmenttorintomegrowhill**, édition 1993, sted ,p 207.

³ العدوان، مروان محسن، الخدمات السياحية، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، عمان، 1996، ص 9.

⁴ حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 197.

الشكل رقم 01: زهرة الخدمة الفندقية الراقية



المصدر: حميد الطائي، نفس المرجع، ص 197.

ثانياً: خصائص الخدمة الفندقية:

تتميز الخدمة الفندقية بعدة خصائص هي¹:

1. **اختلاف طبيعة المنتج:** صناعة الضيافة تعتمد على الخدمات، والخدمات شيء غير ملموس لا

يمكن وضع قواعد عامة أو معايير جودة يمكن تطبيقها عليها كما لا يمكن الحصول على نفس الجودة دائماً لأنها تعتمد على الأفراد وليس آلات.

2. **تفاعل النزلاء مع عملية الإنتاج:** في مجال الخدمات النزول موجود في عملية الإنتاج وعملية

الاستهلاك التي تتم في نفس الوقت ولا يمكن الفصل بينهما فمثلاً عندما يذهب النزول إلى طاولة الطعام المفتوحة ويخدم نفسه بنفسه أي يقوم بعمل النادل، بمعنى النزول يشارك في عملية الإنتاج.

أما في مجال المنتجات فالمستهلك غير موجود في عملية الإنتاج بل تكون عملية الإنتاج قد بدأت وانتهت ثم تبدأ عملية الاستهلاك أي بالإمكان الفصل بين المرحلتين.

¹ فريد كورنيل، تسويق الخدمات، ط1، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص222-224.

3. **العاملين جزء من الخدمة (المنتج):** في مجال الخدمات العامل الذي يقدم لك الخدمة هو جزء من الخدمة فمثلا فموظفات الاستقبال في الفندق وإذا كان بشوشا ومتعاوننا وهو يقدم لك الخدمة فإنه سوف يترك انطبعا محببا لك، وإذا كان غاضبا فسوف تتأثر بتصرفه وسلوكه وقد لا تعاود الإقامة في نفس الفندق مرة أخرى.
4. **من الصعب توحيد معايير الجودة:** في مجالات الإنتاج المختلفة يكون المنتج مطابقا لمجموعة من شروط و معايير الجودة، ولكن في مجال الخدمات لا يمكن توحيد معايير الجودة، فمقدم الطعام قد يختلف في طريقة تقديمه للخدمة من شخص آخر، فلا يمكن توحيد معايير يجب على جميع العاملين الالتزام بها في مجال الخدمات.
5. **ليس بالإمكان جرد الخدمات:** في مجال السياحة والضيافة لا يمكن جردها فمثلا عدد الغرف في فندق ما 100 غرفة لا تتغير، وعدد المقاعد في طائرة البوينغ 747 هو 442 مقعد لا يتغير سواء كان الإقبال على الطيران أو الحجز في الفندق من قبل السياح فإن عدد المقاعد والغرف يظل ثابتا لا يتغير.
6. **أهمية العامل الزمني:** في مجال الخدمات الزمن مهم جدا فعدد الخدمات المقدمة تتناسب طرديا مع الوقت المتاح وإذا انتهى الوقت فإن بعض الخدمات لا يمكن تعويضها.
7. **قنوات التوزيع:** قنوات التوزيع مختلفة.

ثالثا: مكونات الخدمة الفندقية.

يتضمن جانب العرض الفندقي مكونين أساسيين هما:

1. الخدمات الجوهرية: وتشمل ما يلي:

خدمات الغرف: وتتمثل في:

▪ خدمات المكتب الأمامي:

هي الوحدة التي تقوم بالاستقبال والاتصال بالضيوف لتوفير الرفاهية خلال إقامتهم بالفندق وحتى توديعهم عند المغادرة ويمكن تمثيلها في ما يلي¹:

- تحية النزلاء و الترحيب بهم باسم إدارة الفندق.
- استلام وتوزيع البريد والرسائل وطرود البريد على النزلاء أثناء تواجدهم بالفندق أو إرسالهم إلى عناوينهم بعد مغادرتهم.
- استلام ومتابعة شكاوي النزلاء ومحاولة التحقيق فيها واتخاذ الإجراءات لتصحيحها.

¹ أحمد فوزي ملوخية، اقتصاديات الفنادق، ط1، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 121.

- تنشيط المبيعات الفندق عن طريق محاولة بيع الخدمات المختلفة التي يقدمها مثل قاعات خدمات الطعام، الغسيل... الخ.
 - **الحجز:** هي مجموع من القواعد والإجراءات التي تحددها مؤسسة الضيافة ومن خلالها يتأكد الضيف من ضمان وجود مكان خاص به للإقامة¹.
 - **وحدة الاستعلامات:** لها دور مهم في الفندق إذ تقوم بتأدية الخدمات المختلفة المتعلقة بإقامة الضيف، وتوفر كافة المعلومات للضيوف، عن كل ما يعلن لهم، كما أنها تلبي كافة احتياجاتهم داخل وخارج المنظمة².
 - **وحدة الخزينة:** هي الوحدة التي تقوم بتحصيل مستحقات الفندق من ضيوفها وذلك بعد تقديم الفاتورة كمنتد دال على كل الخدمات التي حصلوا عليها خلال فترة إقامتهم.
 - **خدمات الإشراف الداخلي:** يعتبر الإشراف الداخلي العمود الفقري للمنشأة الفندقية³، لأنها من الأقسام المهمة ذات العلاقة المباشرة بخدمة الضيوف ابتداء من توفير المناخ المريح بما فيه الديكور والنظافة وتوفر المستلزمات الضرورية للغرف⁴.
 - **خدمات الأطعمة والمشروبات:** تتضمن شراء وإنتاج وتقديم الأغذية والمشروبات، تحقق هذه الخدمة إيرادات مهمة للفنادق وتعتبر عامل جذب للضيوف وهدفها الحصول على ربح مناسب وتوفير خدمة مكاملة لخدمة الإيواء.
 - **خدمة الحفلات والمؤتمرات:** من خلال تأجير قاعات الفندق بغرض إقامة مؤتمرات أو حفلات.
2. **الخدمات التكميلية المساعدة:**

وتتمثل الخدمات التكميلية المساعدة فيما يلي⁵:

- **خدمات حمام السباحة:** تعتبر من الخدمات التكميلية التي يقدمها الفندق، حيث يتوفر في أغلب الفنادق وخاصة الفنادق الراقية مسابح يمكن لضيوف الفندق واستعمالها.
- **خدمات اللياقة وقاعات الرياضة:** حيث توفر بعض الفنادق وقاعات لممارسة الرياضة تتوفر على كافة التجهيزات يمكن لضيوف الفندق استعمالها ويكون هذا النوع من الخدمات غالباً في الفنادق الرياضية التي يقيم فيها الرياضيون.

¹ محمد أمين السيد، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 1998، ص 192.

² ماهر عبد العزيز توفيق، مبادئ إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1997، ص 124.

³ أحمد فوزي ملوخية، مرجع سبق ذكره، ص 121.

⁴ يزيد عبوي، فن إدارة الفنادق والنشاط السياحي، ط1، دار كنوز المعرفة، الأردن، 2007، ص 30.

⁵ سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية (المفاهيم والاستراتيجيات)، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000، ص ص 227-228.

- **خدمات التسوق:** توجد في بعض الفنادق محلات للتسوق تحتوي على ماركات عالمية وكذلك محلات بيع الهدايا والتحف التقليدية الخاصة بالمنطقة التي يقع بها الفندق.
- **الخدمات الترفيهية:** ينظم الفندق أحيانا سهرات فنية وأنشطة للترفيه عن ضيوفه.

رابعاً: أهداف الخدمة الفندقية:

تتمثل أهم هذه الأهداف فيما يلي¹:

1. **إرضاء الزبون:** يتحدد رضا الزبون وفقاً لنوعية وجودة الخدمات الفندقية المقدمة من قبل المؤسسة الفندقية وبالتالي لا يمكن أن نجد منظمات فندقية تفكر في حماية وجودها دون كسب رضا الزبائن، وحتى تتمكن تحقيق ذلك بفعالية لا بد لها أن تعتمد على نظام المعلومات التسويقية في مختلف نشاطها حتى تكون في وضع مناسب يمكنها من معرفة توقعات زبائنها ومحاولة لتلبيتها.
2. **تحقيق الأرباح:** من بين الأهداف التي تتضمنها عملية الخدمات الفندقية في أحسن الصور وهو مساعدة المنظمة الفندقية في تحقيق الأرباح ومنحها مكانة جيدة لدى الزبون وحتى تحقق المنظمة الفندقية أرباحاً لا بد أن تعمل وفق طريقة مخصصة ومنظمة حتى الزبون في طلب خدماتها بشكل مستمر.
3. **إعطاء صورة واضحة:** يكمن سر نجاح العديد من المؤسسات الفندقية في تطبيق إستراتيجياتها الخاصة بتقديم الخدمات الفندقية واستخدامها لوسائل اتصال فعالة تمكنها من تعزيز علاقاتها مع زبائنها والحفاظ على الجوانب الإيجابية والتخلص من الجوانب السلبية أو التخفيف منها في المنظمة السياسية التي يتواجد فيها الفندق ومنه جذب عدد ممكن من طالبي الخدمة الفندقية.
4. **التفوق على المنافسين:** يعتبر التنافس اليوم في مجال الخدمات الفندقية أكثر حدة وتأثيراً مما سبق وحتى تستمر المنظمة الفندقية في السوق وتحلل المراكز الريادية لا بد أن تقدم مزيجاً خديماً وفندياً متميزاً عن باقي الخدمات الفندقية المقدمة من قبل المنافسين فهي بذلك تصنع لنفسها حواجز حماية تمنع دخول المنافسين إليها.

¹ محمد عبيدات، التسويق السياحي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص ص 20-22.

الفرع الثاني: أساسيات حول جودة الخدمات الفندقية:

أولاً: تعريف جودة الخدمة الفندقية:

تعددت وجهات نظر الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم جودة الخدمات الفندقية وفيما يلي سنتطرق لمجموعة من التعاريف لجودة الخدمة الفندقية:

عرفها "قاسم نايف" على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة الفندقية مع توقعات الزبائن لهته الخدمة¹.

وتعرف كذلك بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة الفندقية مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة والتي تحدد في ضوء المقارنات التي يجريها الضيف بين ما يتوقع أن يحصل عليه من المؤسسة الفندقية وبين ما يحصل عليه فعلا من نفس المؤسسة"².

كما عرفت أيضا جودة الخدمات الفندقية على أنها النشاطات التي تكون غير مادية أو غير ملموسة والتي يمكن تقديمها بشكل منفصل أو مستقل وإشباع رغبات وحاجات وليست بالضرورة أن ترتبط مع بيع سلعة أو خدمة أخرى³.

وعرفت أيضا على أنها: "المميزات المتكاملة للخدمة القادرة على إرضاء حاجات ورغبات الضيوف" وعليه فإن الجودة برنامج متكامل وشامل لكل أقسام الفندق، ولا تخص قسم دون الآخر، فجودة الخدمات الفندقية مرتبطة بجودة خدمات جميع الأقسام التي تتكامل وتتربط من أجل تحقيق خدمات ذات جودة متكاملة، وعليه فإن جودة الفندق يمكن التعبير عنها وفق المعادلة التالية:

جودة (الفندق) = جودة (الاستقبال) + جودة (الغرفة) + جودة (المطعم) + جودة (المرافق المختلفة)⁴.

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 90.

² محمد البردقاني وفواز حمودي، دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات، مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العدد 74، 2017، ص 52.

³ Michel Monerau, *gestion des entreprises du tourisme*, béreal, paris, 1999, p88.

⁴ السبتي ناصر بوعزير، التسويق الداخلي كمدخل للإدارة الموارد البشرية من أجل تحسين جودة الخدمات السياحية والفندقية، الملتقى الوطني حول السياحة والتسويق السياحي في الجزائر، الإمكانات والتحديات التنافسية، جامعة قالم، 27-28 أكتوبر، 2009، ص 13.

ثانياً: أهمية جودة الخدمة الفندقية:

إن جودة الخدمة لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الفندقية والتي من شأنها تحقيق النجاح والتميز والاستمرار في مجال الخدمات يعمل كل من الموظفين والعملاء على خلق خدمة ذات جودة عالية ولذلك على المؤسسات الفندقية الاهتمام بهم وتكمن أهمية جودة الخدمة الفندقية فيما يلي:

- 1. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمات:** أصبحت المؤسسات تحرص في الوقت الحالي ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة زبائنها، وهذا يعني أن المؤسسات يجب أن لا تسعى فقط إلى جذب زبائن جدد ولكن يجب عليها أيضاً أن تحافظ على الزبائن الحاليين ومن هنا تظهر أهمية تحقيق جودة الخدمة والحفاظ عليها.
- 2. نمو مجال الخدمة:** لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلاً نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدماتية ما زالت في نمو متزايد ومستمر¹.
- 3. الفهم الأكبر للزبائن:** تسعى المؤسسات الفندقية الناجحة إلى فهم زبائنها والعمل على تلبية متطلباتهم وتطلعاتهم، فهي لا تكتفي بتقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول وحسب بل تسعى جاهدة إلى إرضاء زبائنها من خلال توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر لزبائنها.
- 4. ازدياد حدة المنافسة:** تعد الجودة من بين أهم المنشآت الفندقية التي تعتمد عليها المنشآت الفندقية في تدعيم مركزها التنافسي لضمان بقائها واستمرارها في السوق².

ثالثاً: أبعاد جودة الخدمات الفندقية:

تعد جودة الخدمات مفهوماً مركباً ينطوي على مجموعة من الأبعاد التي تشكل محتواه المفاهيمي ويقصد به المعايير المستخدمة من قبل متلقي الخدمة للحكم على جودة الخدمات والمتمثلة فيما يلي:

- 1. الاعتمادية:** هي قدرة مقدم الخدمة على إنجاز وأداء الخدمة بشكل دقيق في القيام بالعمل، وتقديم الخدمة بطريقة صحيحة وأداء الخدمة في وقتها المحدد³.

¹ مأمون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 194.

² ريزان منصور، نور محمود إبراهيم، قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في فنادق محافظة اللاذقية من وجهة نظر النزلاء " دراسة حالة فندق أفاميا"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد38، العدد 04، 2016، ص 422.

³ إبراهيم محمد إبراهيم الغنيمات، أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن، دراسة تطبيقية على فنادق، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2015، ص ص 23-24.

2. **الاستجابة:** يتطلب من مقدمي الخدمات الرغبة والاستعداد في خدمة الضيوف دون أي تردد أو غرور أو ملل، إذ أن الاستجابة لمتطلبات وحاجات الضيوف وحاجاتهم والعمل على تلبيتها في الوقت المحدد تشعرهم بأن المنظمة الفندقية مهتمة بهم وتعمل على تقديم أفضل الخدمات لهم¹.
3. **الملموسية:** توصف الخدمات عموماً بأنها غير ملموسة إلا أنه ترافقها جوانب ملموسة مثل جوانب مادية كالمعدات، ورق الحائط، الديكورات².
4. **التعاطف:** يتمثل هذا البعد بالعناية والاهتمام الشخصي بالزبائن، وأن المؤسسات التي يتميز العاملون فيها بالاهتمام بالزبائن ويتلطفون معهم ويستقبلونهم بالابتسامة توصف بأنها مؤسسات متعاطفة، وهذا ينطبق على الفنادق من خلال قدرة مقدمي الخدمات فيها على التحدث مع الزبائن بلطف ومودة³.
5. **الأمان:** إن من أولويات عمل المنظمات الفندقية هو القدرة على توفير السلامة والأمان لضيوفها سواء الأمان من الحرائق أو السرقات أو الاعتداءات أو الحوادث، إذ ينبغي أن تضمن المنظمة الفندقية توفير الأمان للضيف وممتلكاته الموجودة في الفندق وأن عدم توفير الأمان لهم قد يضعف نسبة الأشغال الفندقية حتى لو توفرت أبعاد الجودة الأخرى⁴.

¹ محفوظ حمدون الصواف، عمر علي إسماعيل، نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية، دار الفكر الجامعي، جامعة موصل، العراق، 2007، ص ص 2-3.

² ليلي لفنة علي، قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 41، العراق، 2016، ص ص 107-108.

³ أحمد زغار، إدارة الجودة الشاملة في الخدمة الفندقية وأثرها في تحقيق رضا ضيوف الفنادق فئة خمسة نجوم بالجزائر العاصمة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 25، الجزائر، 2012، ص 108.

⁴ محفوظ حمدون الصواف، عمر إسماعيل، نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية، دار الفكر الجامعي، جامعة الموصل، العراق، 2007، ص 3.

المطلب الثالث: أثر جودة حياة العمل في تحسين الخدمات الفندقية:

سنحاول في هذا المطلب عرض أهم تأثيرات الأبعاد التنظيمية والوظيفية وكذلك الأبعاد الحديثة الاجتماعية لجودة حياة العمل ودورها في تحسين الخدمات الفندقية.

الفرع الأول: أثر الأبعاد التنظيمية والوظيفية على تحسين الخدمة الفندقية:

أولاً: أثر التدريب على تحسين الخدمة الفندقية.

للتدريب آثار مباشرة على الرضا والالتزام الوظيفي حيث يمكن التدريب العاملين من تعزيز روح المشاركة كفريق واحد تربطهم علاقات إنسانية في جو عائلي مما يشعرهم بالرضا في محيط عملهم، ويوثق العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين، كما يساهم في تطوير وتنمية عملية التوجيه الذاتي لخدمة المنظمة¹.

ويتمثل الهدف الأساسي للتدريب في إزالة جوانب الضعف في آراء الأفراد والنتيجة عن عدم مقدرتهم على الأداء والسلوك المرغوب فيه من قبل المنظمة².

وزيادة درجة انتماء العاملين والتزامهم التنظيمي تجاه منظماتهم مما يعمل على تخفيض معدلات حوادث العمل ومعدلات دوران العمل والغيابات المتكررة والتمارض، وبدلاً من ذلك تقوم إدارة المنظمة بغرس الثقة لدى أفراد العاملين مما يؤدي إلى درجات عالية من الرضا وبالتالي زيادة شعور العاملين بالمسؤولية والولاء والانتماء والالتزام التنظيمي تجاه المنظمة³.

وبالتالي يؤدي ذلك إلى سعي العمال إلى بذل مجهود أكبر وتقديم الخدمات ضمن المهام المكلف بها في مجال الفندقية بكفاءة وإتقان وإبداع يرضي بها الزبون السياحي والذي يعطي أهمية بالغة لنوعية الخدمات الفندقية التي تقدمها المنشأة الفندقية لجعله زبون دائم لها وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

ثانياً: أثر نظام الأجور والحوافز على تحسين الخدمة الفندقية:

لقد أصبحت إدارة الموارد البشرية في الوقت المعاصر تعتمد على خصائص أكثر دقة ودافعية لنظام الأجور والحوافز من أجل تحسين الحياة الوظيفية، حيث ركزت على مبدأ الكفاية والعدالة والتي تمنح العاملين

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 214.

² خيضر كاظم الحمود، ياسين كاسب الخرشنة، مرجع سبق ذكره، ص 127.

³ محمد ديربي، أثر التسويق الداخلي في ولاء العميل الفندقية، دراسة مقارنة على الفنادق خمس نجوم في الجمهورية العربية السورية، أطروحة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب سوريا، 2014، ص 65.

المكانة الاجتماعية والشعور بالتقدير والاحترام من منظمته، ويشجعهم على زيادة كفاءتهم ومؤهلاتهم من أجل الحصول على أجر أعلى لتدعيم الإشباع لمختلف حاجاتهم¹.

وعليه فإن تبني المنظمة لنظام الأجور والحوافز عادلا يزيد من فعاليتها، ويدفع العاملين لرفع مستوى أدائهم ويشجعهم على الاستمرار والبقاء بالمنظمة مع السعي إلى التميز والإبداع في نوعية الخدمات الفندقية المقدمة للعملاء بهدف الاستفادة من المزايا الاجتماعية العادلة فيما يخص الأجور والحوافز المطبقة من طرف إدارة المنشأة الفندقية من جهة وتحقق أهداف المنظمة من جهة أخرى.

ثالثا: أثر الإشراف ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات

إن أسلوب القيادة والإشراف الفعال يؤثر في جوانب المنظمة المختلفة، فالقائد الفعال يتمتع بمهارات وقدرات ومواهب تمكنه من إيجاد بيئة تعاونية تعزز مبدأ المشاركة مع العاملين على المبادرة والإبداع في عملية اتخاذ القرارات، وحسم الخلافات والترجيح بين الآراء والسيطرة على مشكلات العمل وحلها، بالإضافة إلى رعاية الأفراد وتنميتهم باعتبارهم أهم مورد للمنظمة².

فإذا كانت هذه المشاركة قائمة على الممارسة الحقيقية من قبل المنظمة والموظفين معا لتحديد الأهداف وحل المشكلات، وإنجاز المهام، وتحسن ظروف العمل ورفع كفاءة الأداء على مستوى الفرد والمنظمة³.

فإن كل ذلك يشكل نقطة أساسية في شعور العاملين داخل المنظمة بأنهم جزء مهم مساهم في نجاح المنظمة من خلال مستوى الخدمات الفندقية المقدمة من طرفهم.

الفرع الثاني: أثر الأبعاد الاجتماعية على تحسين الخدمات الفندقية

أولا: أثر جماعات العمل على تحسين الخدمات الفندقية

لجماعات العمل دور كبير في حياة العمل، حيث تعبر جماعات العمل عن تجمع عدد من الأفراد تربطه علاقات وأهداف مشتركة يتقاسمون فيما بينهم قيم واتجاهات متقاربة، ويتأثر سلوك أي عضو منهم بسلوك الآخرين في الجماعة⁴.

¹ جمال الدين مرسى، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن 21، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 504.

² السيد عليوة، مرجع سبق ذكره، ص 13.

³ عبد الوهاب بن شباب بن شميلات، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، العدد 02، يونيو 2019، ص ص 223-224.

⁴ فاروق عبد خليه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة، الأردن، 2005، ص 09.

حيث يؤدي العمل كجماعة وفريق واحد إلى تحقيق التعاون بين أعضاء المجموعة عن طريق تبادل المعلومات المطلوبة بكل حرية وسهولة، والمشاركة الفعالة في تحقيق أهداف الفريق خاصة في المنشآت الفندقية التي تعتمد بشكل كبير على العمل الجماعي المنظم والمنسق في عملية تقديم مختلف الخدمات الفندقية للعملاء بصفة مستمرة، مما يتطلب على المنظمة بناء فريق عمل وتوفير مناخ مناسب وتحفيزي يؤدي للعاملين إلى الشعور بالرضا الجماعي في المنشأة مما يدفعهم إلى التقليل من حالات الغياب والإهمال والكسل والحد من الصراعات الداخلية، ويحقق نوع من الاستقرار والالتزام والسعي إلى رفع مستوى الأداء، وتقديم خدمات فندقية تتميز بالإتقان والرقى¹.

ثانياً: أثر التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية على تحسين الخدمات الفندقية:

يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية للموظف وحياة العمل والوظيفة من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كلا من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني استراتيجيات مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة للموظف الذي يواجه تحدي تلبية الالتزامات الشخصية دون التقصير في مستويات العمل². ولتحقيق المنظمة هذا التوازن يجب عليها القيام بما يلي³:

1. **مبادرات الحياة / العمل:** وتتمثل في السياسات المتبعة من المنظمة بهدف تمكين الموظفين من إنجاز عملهم، وفي نفس الوقت إعطاء مرونة لمعالجة اهتماماتهم الشخصية والعائلية.
2. **ثقافة العمل / الأسرة:** ويتوقف على مدى اعتراف واحترام ثقافة المنظمة للالتزامات العائلية للموظف من جانب، وكذلك تشجيع إدارة المنظمة والموظفين للعمل معا لتلبية احتياجاتهم الخاصة واحتياجات عملهم.

إن جودة الحياة الوظيفية تقتضي ضرورة البحث عن السبل التي تمكن الفرد من تحقيق التوازن بين حياته الشخصية والمهنية كذلك أصبحت أنظمة العمل اليوم خاصة في مجال الفنادق تبحث عن كيفية تنظيم ساعات العمل بالشكل الذي يعطي حرية للعاملين في تنظيم ساعات عملهم بما يضمن تسيير وقتهم وفقاً لظروفهم⁴.

وبالتالي فالتوازن بين الحياة الشخصية والعمل يساهم في زيادة قدرة الموظفين على استغلال كفاءتهم وقدراتهم وتطويرها من أجل إنجاز مهامهم المطلوبة والمساهمة في نجاح المنظمة.

¹ خضير كاظم حمود الفريجات، وآخرون، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، ط1، دار إثراء، الأردن، 2009، ص 225.

² خليل اسماعيل ابراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014، ص 94.

³ Ramya T, Kannana,A,cenhancing, **quality of work ,life bolancetenth** AIMS internationalconference On management 2013, pp 2977-2984

⁴ أنس عبد الباسط عباس، إدارة الأعمال وفق منظور معاصر، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010، ص 21.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة:

في هذا الجزء سنحاول التطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت جودة حياة العمل والتي تستخدم للدلالة على نفس المعنى لمصالحات مشابهة جودة الحياة الوظيفية، نوعية حياة العمل، وكذلك تحسين وجودة الخدمات الفندقية، وبعض الدراسات التي جمعت بين المتغيرين.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل:

أولاً: دراسة أسامة زياد البلبيسي 2012، بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة¹.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة حياة العمل الوظيفية في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وكذلك مستوى أداء موظفيها، حيث طبقت عينة هذه الدراسة على 53 منظمة غير حكومية، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت 265 موظف تمت الإجابة من طرفهم على الاستبانة التي تضمنت بعض أبعاد حياة العمل منها: عوامل مالية (الأجور والحوافز)، ظروف العمل المادية بيئة العمل صحية وأمنة، عوامل وظيفية، رفاهية العمال ومشاركتهم في اتخاذ القرارات الإدارية. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تمتع المنظمات الغير حكومية في قطاع غزة من جودة حياة عمل مرتفعة.
- يتميز أداء العاملين في هذه المنظمات بالكفاءة ومستوى مرتفع.
- هناك علاقة إيجابية بين جودة حياة العمل الوظيفية وبين أداء العاملين داخل المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة.

ثانياً: دراسة محمد الأمين أحمد فواتيح، بوحفص مباركي 2016، بعنوان: جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة، دراسة ميدانية في مؤسستين تابعتين للقطاع العام الجزائري حاصلتين على شهادة الإيزو، 2008-2001².

حيث تم جمع البيانات من 100 فرد وذلك باستخدام استبيانين وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- توفر عوامل جودة حياة العمل في كل من المؤسستين.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين إدارة الجودة الشاملة والمؤشر العلمي لجودة حياة العمل.

¹ أسامة زياد البلبيسي، جودة حياة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2011-2012.

² محمد الأمين أحمد فواتيح، بوحفص مباركي، جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة، دراسة ميدانية، مجلة تنمية الموارد البشرية، العدد 12، الجزائر، جوان 2016.

- إدارة الجودة الشاملة لها علاقة موجبة مع الأبعاد السبعة لجودة حياة العمل المقترحة وهي: حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية والاجتماعية، حاجات التقدير، الحاجات المعرفية والإبداع.

خلصت الدراسة إلى أن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى ارتفاع مستوى جودة حياة العمل.

ثالثاً: دراسة مسعود هريكش 2017، بعنوان: أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي، دراسة حالة أساتذة جامعة محمد الصديق بن يحيى¹.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة داخل الجامعة حيث تم جمع 130 استبانة والتي تمثل مجتمع الدراسة وتضمنت أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة العمل التنظيمي وهي الثقافة التنظيمية، تطوير المسار الوظيفي، التمكين، وبيئة العمل المادية والمتمثلة في التعويضات، الصحة، السلامة المهنية، في حين تضمنت الأبعاد المرتبطة ببيئة العمل الاجتماعية في كل من المسؤولية الاجتماعية والعلاقات الإنسانية والتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- وجود مستوى متوسط لجودة حياة العمل بالجامعة محل الدراسة.
- وجود مستوى مرتفع بالنسبة لأداء الأساتذة بالجامعة.
- وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على الأداء الوظيفي للأساتذة.
- عدم وجود أثر للأبعاد التالية: الثقافة التنظيمية، العدالة، التعويضات، الصحة والسلامة المهنية، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية على مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة بالجامعة.

الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بتحسين الخدمات الفندقية:

أولاً: دراسة فهد منذر، فهد مشعل 2002 بعنوان: أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف الفنادق فئة خمس نجوم في مدينة عمان².

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا الضيوف من خلال الأبعاد التالية: الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة، الجوانب المادية، وتسليط الضوء على أهمية الجودة في الخدمات الفندقية المقدمة من أجل تحقيق رضا الزبائن، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي:

- وجود أثر لجودة الخدمات الفندقية على رضا الضيوف.
- وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة وتحسين الخدمات الفندقية وبين قبول ورضا الزبائن.
- يعتبر بعد المستلزمات المادية من الأبعاد الأكثر تأثيراً على رضا الضيوف.

¹ مسعود هريكش، أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي، دراسة حالة أساتذة جامعة محمد الصديق بن يحيى، مذكرة شهادة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، 2016-2017.

² فهد منذر، فهد مشعل، أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف الفنادق فئة خمس نجوم، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، قسم التسويق، جامعة الزرقاء، الأردن، 2014-2015.

لخصت الدراسة إلى أنه على إدارة فنادق خمس نجوم أن تعمل على تدريب العاملين بصفة مستمرة من أجل تحسين مستوى الاستجابة لرغبات ومتطلبات الضيوف المتغيرة من أجل كسب رضاهم وولائهم للفندق.

ثانياً: دراسة فاتح سفيان 2017 بعنوان: جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا الزبائن دراسة ميدانية لفندق قورارة بتميمون¹.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات الفندقية وأهميتها في تحقيق رضا زبائن الفنادق وكسب ولاءهم وذلك من خلال أبعاد الجودة الخمسة (الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاستجابة، الأمان)، إذ اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي لملائمتها طبيعة الدراسة، حيث تم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات ثم توزيعها على عينة اختبار الدراسة والمتمثلة في زبائن فندق قورارة بتميمون وعددها 55 زبون في الفندق وتم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هنالك أثر إيجابي لجودة الخدمات الفندقية وبين رضا الزبائن في الفندق.
- هنالك علاقة قوية بين جودة الخدمات الفندقية وبين رضا الزبائن في الفندق.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الفندقية ورضا الزبائن في فندق قورارة بتميمون.

ثالثاً: دراسة الغنيمات، إبراهيم محمد 2015 بعنوان: أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن².

حيث هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في تحقيق الأسبقيات التنافسية، وتكون مجتمع الدراسة من فنادق الخمس والأربع نجوم في إقليم البترا بعمان، والبالغ عددها خمس فنادق، أما عينة الدراسة فتمثلت في عينة من الزبائن في الخمس والأربع نجوم، مقدرة بـ 221 زبون، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هنالك أثر ذو دلالة إحصائية في تطبيق جودة الخدمات الفندقية (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، الكفاءة) في تحقيق الأسبقيات التنافسية (التكلفة، الإبداع).

¹ فاتح سفيان، جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا الزبائن، دراسة ميدانية لفندق قورارة بتميمون، مذكرة شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016-2017.

² الغنيمات، إبراهيم محمد، أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن، دراسة تطبيقية على فنادق الخمس والأربع نجوم في إقليم البترا، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2015.

الفرع الثالث: الدراسات المتعلقة بالمتغيرين معا:

أولاً: دراسة عبد الحلیم حایك 2011 بعنوان: أثر إدراك العاملین لجودة حياة العمل في أداء العاملین¹.

حيث تناولت هذه الدراسة أثر بعض أبعاد جودة حياة العمل على مستوى أداء العاملین وهي ظروف العمل المادية، علاقات العمل، خصائص العمل والتعويضات في المؤسسة العاملة للاتصالات بمدينة حلب بسوريا وذلك عن طريق تطبيق هذه الدراسة 334 فردا بالمنظمة وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ظروف العمل المادية تؤثر تأثيرا طرديا معنويا في أداء العاملین.
- هنالك علاقة طردية بين العلاقات السائدة في مكان العمل وبين أداء العاملین.
- لا يوجد تأثير لبعده التعويضات وخصائص العمل على أداء العاملین.
- وجود فروق جوهرية بين مدركات العاملین لظروف بيئة العمل المادية، تعزي للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).
- وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملین لبعدي خصائص العمل والتعويضات تعزي للمتغير الديمغرافي (المستوى التعليمي).

ثانياً: دراسة خليل إسماعیل إبراهيم ماضي 2014 بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي².

حيث تناولت هذه الدراسة أثر جودة حياة العمل على أداء العاملین في إحدى الجامعات الفلسطينية وهي جامعة الأقصى، الأزهر، الجامعة الإسلامية، وكانت عينة الاختبار تتكون من 344 عامل، عن طريق الاستبيان، وتوصلت إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين أداء العاملین في المنظمات.
- بينت النتائج أن كل من أبعاد جودة الحياة الوظيفية التالية: المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية هي الأبعاد الأكثر تأثيراً في مستوى أداء العاملین.
- قدم الباحث مجموعة من الاقتراحات منها: تحقيق الشفافية في اتخاذ القرارات وإعادة هيكلة نظام الأجور والمكافآت من خلال تعديل سلم الأجور.

¹ عبد الحلیم حایك، أثر إدراك العاملین لجودة حياة العمل في أداء العاملین، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا، 2010 - 2011.

² خليل إسماعیل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملین، مذكرة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2013-2014.

ثالثا: دراسة عبد الحميد عبد الفتاح المغربي 2004 بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي¹.

حيث تناولت هذه الدراسة جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي بالمراكز الطبية المختصة التابعة لجامعة المنصورة، بمصر، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتحديد أبعاد وعوامل جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بهذه المراكز وتحديد درجة التباين والاختلاف بين آراء الموظفين بمختلف رتبهم، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود انخفاض نسبي لمستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية محل الدراسة.
 - تتمثل أبعاد جودة حياة العمل المقترحة في هذه الدراسة في بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، جماعات العمل، الإشراف، نظام الأجور والمكافآت، المشاركة مع الإدارة في اتخاذ القرارات.
 - عدم وجود اختلافات معنوية بين مختلف الفئات العمالية بتلك المراكز إلا في نظام الأجور والمكافآت وكذلك في أسلوب الإشراف التي تتبعه الإدارة.
- المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:
- الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل.
- أولا: دراسة MAHMOODI ET AL 2015 بعنوان:

"The relation Shipbetweenwork life quality and high schoolteachercreativity of rasht , iran"².

حيث هدفت هذه الدراسة على التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والإبداع لدى العاملين في المدارس الثانوية في مدينة راشة بإيران، وقد طبقت الدراسة على معلمي المدارس الثانوية للإناث والبالغ عددهم 260 عاملاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبتيانية كأداة للدراسة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- هنالك علاقة إيجابية بين المشاركة في صنع القرار والإبداع لدى العاملين، كما أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وإبداع المعلمين.
- هنالك علاقة إيجابية بين التدريب، الفرص التعليمية والإبداع لدى العاملين، أي أن المشاركة في الدورات التدريبية لها أثر إيجابي على العاملين.
- توجد علاقة إيجابية بين الرواتب والعلاوات، المرافق الصحية، الخدمات الاجتماعية والإبداع لدى العاملين، فكلما توفرت هذه الأبعاد والعوامل زاد معدل الإبداع والابتكار.

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازق، المحافظة الشرقية، المجلد 26، العدد 02، 2004.

² NargesMahmoudi et al The relation Shipbetweenwork life quality and high schoolteachercreativity of rasht ,iranindian journal of fundament and applied life sciences.vol5.iran.2015.

ثانيا: دراسة LANJA HOCHANGHAMAD 2018 بعنوان:

"¹ The impact of quality of work life on employees job performance "

حيث هدفت هذه الدراسة لتوفير فهم أفضل لنوعية وجودة حياة العمل في المنظمات من أجل تحسين أداء العامل والهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة العلاقة والتأثير بين جودة حياة العمل وبين أداء الموظفين، حيث أنجز هذا البحث بالطريقة المختلطة (الكمية والنوعية) حيث شمل 70 موظفا بمختلف الرتب والمستويات في تحليل البيانات وتم استخدام الارتباط والانحدار.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يوجد أثر إيجابي لجودة حياة العمل على أداء الموظفين.
 - هنالك علاقة إيجابية قوية بين جودة الحياة العملية وبين أداء الموظفين في المنظمة.
- لخصت هذه الدراسة إلى أن الجودة الحالية لحياة العمل تؤدي إلى أداء وظيفي مرتفع.

الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات الفندقية:

أولاً: دراسة IBRAHIM YILMAZ 2009: مقال بعنوان:

Industry, Anatolia- turkey measurement of service quality in the hotel.²

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر الزبائن ، حيث تم إسقاط هذه الدراسة على عينة من فنادق ثلاث وأربع وخمس نجوم في كبا دو كيا وذلك بتصميم استبانة وتوزيعها على عينة من زبائن الفنادق محل الدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة موثوقية الأداء الفعلي كأداة لقياس أبعاد جودة الخدمات الفندقية (الملموسية، الاستجابية، التعاطف، الثقة والأمان)، كما أن زبائن الفنادق محل الدراسة يمتلكون أدنى درجات الإدراك بلمسوسية الخدمة الفندقية ويتوقعون المزيد من الخدمات المحسنة ضمن كافة أبعاد الجودة، كما بينت الدراسة بأن التعاطف هو البعد الأهم في جودة الخدمة الفندقية، وفي ضوء هذه النتائج توصي الدراسة بأهمية تعزيز كافة أبعاد الخدمات الفندقية المقدمة.

ثانيا: دراسة (CHARLES WATIKI) بعنوان:

CHARLES WATIKI, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN HOTELS INNAIROBI KENYA.³

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تحديد العوامل التي تؤثر على رضا العملاء ودراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا عملاء الفنادق في نيروبي، كينيا، وقد تم استخدام نموذج الأداء فقط (SERVPERF) الذي تم تطويره من قبل CRONIM AND TAYLOR (1992)، وقد تم توزيع 150 استبانة واسترجع منها 120 استبانة حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار لتحديد العوامل المؤثرة على رضا

¹ Lanja.hochanghamad,theimpact of quality of work life on employees job performance, University kurdistan 2018.

² IBRAHIM YILMAZ, Industry, Anatolia- turkey measurement of service quality in the hotel, 2009.

³ CHARLES WATIKI,SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN HOTELS INNAIROBI KENYA, researchprojectsubmitted in partial fulfillment of the requirement of master of business (MBA) school of business , university of wairobi november,2014.

العملاء وإبراز العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء، وكانت هنالك علاقة إيجابية بين جميع المتغيرات الخمسة لجودة الخدمة ورضا العملاء، وهذا بالإضافة إلى أن بعد الموثوقية يساهم في تحقيق رضا العملاء، يليه التعاطف، والملموسية والاستجابة، كما تم التأكد أيضا من أن جودة الخدمة لها تأثير ذو دلالة إحصائية على رضا العملاء بمعامل (R2) بنسبة 74.2% وهذا يعني أن جودة الخدمة تساهم بنسبة 74.2% من رضا العملاء في حين تساهم العوامل الأخرى بنسبة 25.8%.

الفرع الثالث: الدراسات المتعلقة بالمتغيرين معا:

أولاً: دراسة INDVA KANDASAMY 2009 بعنوان:

HOTEL EMPLOYEES EXPECTATIONS OF QWL: A QUALITATIVE STUDY¹

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في الفنادق والتعرف على أبعاد جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على أداء العاملين وتحسين مستوى الخدمات الفندقية التي يتم تقديمها في الفنادق محل الدراسة، وكذلك التعرف إلى أثر اتجاهات العاملين على إدراكهم لجودة الحياة الوظيفية، وإلى أهمية دراسة الفرق ما بين توقعات وإدراك العاملين لجودة حياة العمل الوظيفية في ثلاث فنادق MANGALORE الهندية.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- يوجد تأثير إيجابي معنوي لجودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في الفنادق محل الدراسة.
- توجد علاقة بين توقعات العاملين قبل التحاقهم بالعمل وبين جودة الحياة الوظيفية المدركة.
- تتمثل أبعاد جودة الحياة الوظيفية المقترحة الأكثر تأثيراً على أداء العاملين في التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية، والتقليل من ضغوط العمل، جماعات العمل بالإضافة إلى بيئة العمل المادية والخصائص الوظيفية.

ثانياً: دراسة SALEEM,IRFAN ET .AL 2014، بعنوان:

DO HUMAN RESOURCE PARACTICES AFFECT EMPLOYEE PERFORMANCE²

حيث هدفت هذه الدراسة في معرفة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين ودراسة العلاقة بين برامج التدريب والتطوير والاختيار والتعيين وأيضا التعويضات وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين وذلك من أجل الإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة هل ممارسات الموارد البشرية المرتبطة بشكل مباشر بأبعاد جودة الحياة الوظيفية تؤثر في الأداء الوظيفي للعاملين.

¹ Indira Kandasamy, SreekumarAncher, **hotel employésexpectations of Qwl** : Aqualitativestudy international journal of hospitality management volume :28,ISSUE :3.2009.

² Saleem.Irfan and khurchid.Aitzaz.Dohuman**resource practices Affect Employee Performance**(janary 19.2014 Pakistan business review,volume,152 ISSU (4) (2014).

حيث تم الدراسة في ثلاث بنوك في مدينة لاهور الباكستانية بعينة اختبار قدرت ب 500 موظف، وتم استلام 310 استبانة صحيحة وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط قوية بين الالتزام التنظيمي وتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين.
- وجود علاقة ارتباط قوية بين التعويضات المقدمة على أساس التمييز في العمل وتعزيز الأداء.
- توجد علاقة ارتباط قوية بين برامج التدريب والتطور وتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة لأحد متغيرات الدراسة أو كلاهما معا وفق للتسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث، وتنوع البيئة التي أجريت فيها تلك الدراسات، تبين أن هنالك أوجه تشابه وأوجه اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، يمكن إبراز أهمها على النحو التالي:

أوجه التشابه: وتتمثل فيما يلي:

- استخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات في كل من الدراسة الحالية وأغلب الدراسات السابقة.
- تشاركت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي.
- تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في اعتمادها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات.

أوجه الاختلاف: وتتمثل فيما يلي:

- تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المكان والزمان، كون الدراسة الحالية أجريت في عينة فنادق بولاية جيجل من السنة الجارية (2022)، بينما الدراسات الأخرى أجريت في بيئات أخرى.
- اختلفت دراستنا عن سابقتها في حجم العينة، إذ أجريت هذه الدراسة على عينة حجمها (35) عاملا، أما الدراسات الأخرى السابقة تناولت عينات بأحجام مختلفة.
- تناولت الدراسة الحالية أبعاد جودة حياة العمل مع العوامل المادية، الاجتماعية، الوظيفية) في حين تطرقت الدراسات الأخرى إلى أبعاد مختلفة.
- تعتبر دراستنا الحالية امتدادا للدراسات السابقة في سياق جودة حياة العمل وتحسين الخدمات الفندقية، حيث تلتقي دراستنا بشكل خاص مع دراسة (البليسي 2012)، و(أحمد فواتيح 2016)، (الغنيمات 2015)، (حايك 2011)، وكذلك دراسة (عبد الفتاح المغربي 2004) في تناولهما لكلا المتغيرين جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل وتحسين الخدمات كمتغير تابع، حيث تطرقت معظم الدراسات السابقة إلى أثر جودة العمل والحياة الوظيفية على تحسين الأداء الوظيفي ونوعية تقديم الخدمات الفندقية.
- اختلفت دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة حيث تمت الدراسة الحالية بعينة فنادق بولاية جيجل، في حين اعتمدت دراسة (البليسي 2012) على عينة من منظمات غير

حكومية بقطاع غزة، وكذلك اعتمدت دراسة (أحمد فواتيح 2016) على عينة من مؤسستين تابعيتين للقطاع العام الجزائري.

■ كما اختلفت دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في أبعاد جودة حياة العمل حيث اعتمدت دراستنا على العوامل المادية والاجتماعية والوظيفية كأهم العوامل المؤثرة في تحسين الخدمات الفندقية بينما اعتمدت الدراسات السابقة على أبعاد أخرى مثل التدبيب ونظام الأجور والحوافز والعوامل الفيزيائية والأمن والسلامة المهنية.

كما يمكن إبراز أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- ساهمت في تعزيز وإثراء الجانب النظري.
- ساهمت الدراسات السابقة في تحديد المنهجية الملائمة وإعداد الاستبيان لمتغيري الدراسة.
- ساهمت بشكل كبير في الإطلاع على الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة، مما يساعد على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة الفرضيات للدراسة الحالية.
- الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة مما يساعد في الانطلاق في الدراسة الحالية.
- ساهمت بشكل كبير في إعداد الاستبيان.

خلاصة الفصل الأول:

تبعاً لما ورد في هذا الفصل من مفاهيم وأساسيات حول جودة حياة العمل في المنظمة والخدمات الفندقية وسبل تحسينها، وكذلك محاولة إبراز أثر جودة حياة العمل في تقديم خدمات ذات جودة عالية من تحديد دور وعلاقة مختلف أبعاد جودة حياة العمل في الرفع من قدرات ومستوى الأداء للعاملين، يمكننا القول أن جودة حياة العمل هي مجموعة من السياسات والبرامج المنظمة والمستمرة التي تتبناها أي منظمة من أجل تحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة بالموارد البشري والتي من شأنها أن تؤثر على حياة عمل العمال في ظل التغيرات المستمرة في بيئة العمل الداخلية والخارجية، والهدف منها هو تحسين العاملين بالمكانة البالغة التي يحظون بها داخل المنظمة من طرف الإدارة، والذي بدوره ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات المقدمة والأداء الوظيفي ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف الفرد والمنظمة ككل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تقديم عينة الفنادق محل الدراسة

المبحث الثاني: الطريقة وأدوات الدراسة المستخدمة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري للدراسة، والأدبيات التطبيقية، يأتي هذا الفصل الذي سنتطرق فيه إلى الجانب الميداني لمحاولة إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع وذلك من خلال تحديد أثر جودة حياة العمل على تحسين الخدمات الفندقية بعينة من الفنادق بولاية جيجل عن طريق دراسة بعض أبعاد جودة حياة العمل ومدى تأثيرها على تحسين الخدمات الفندقية.

ولتحقيق ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث.

- **المبحث الأول:** تقديم الفنادق محل الدراسة.
- **المبحث الثاني:** الطريقة وأدوات الدراسة المستخدمة
- **المبحث الثالث:** عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: تقديم عينة الفنادق محل الدراسة:

سنقوم في هذا المبحث بتقديم عينة من الفنادق على مستوى ولاية جيجل (دار العز، الجزيرة، تاغراست، لوبزة، بربروس) لإجراء الدراسة الميدانية لدور جودة حياة العمل في تحسين الخدمات الفندقية، وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول: تقديم فندق دار العز:

➤ **أولاً: تعريف الفندق:**

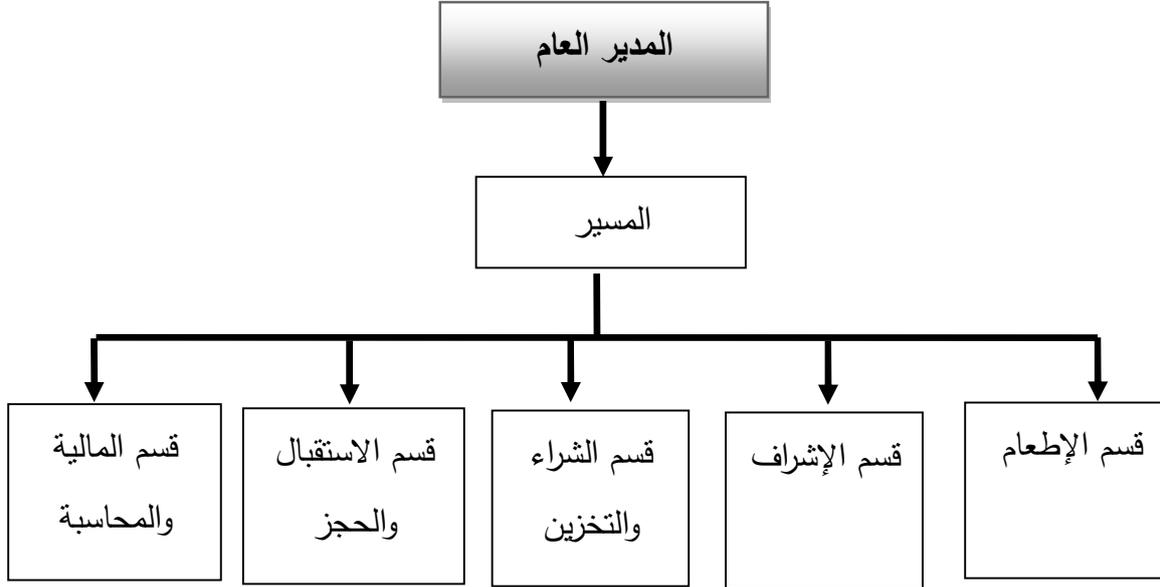
فندق دار العز هو منشأة سياحية تابعة للقطاع الخاص، يأخذ شكل منشأة ذات مسؤولية محدودة ذات الشخص الواحد مالكة السيد دريم نور الدين الذي ينحدر من ولاية سطيف، تم الانتهاء من أشغال الفندق سنة 2017، وهو نفس سنة بداية نشاط الفندق بحي الرابطة، وهو موقع متميز تكثر الحركة بجانبه، مما يساهم بشكل كبير في التعريف بالفندق والخدمات التي يقدمها مما جعله مقصد للكثير من الأجانب سواء الذين يبحثون عن الاستجمام والراحة أو بغية التمتع بسحر الولاية، ويتكون فندق دار العز من 47 غرفة مقسمة على ثلاث طوابق بالإضافة إلى جناحين ملكيين مطعم قاعتين للمحاضرات بسعة 200 مقعد، حظيرة السيارات تتسع ل 50 مركبة، كما يساهم الفندق في خلق 25 منصب عمل حالياً مباشر مع وجود إمكانية توسيعها إلى 60 منصب مباشر خلال الفترة الصيفية.¹

➤ **ثانياً: الهيكل التنظيمي لفندق العز:**

إن الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة كانت طبيعة نشاطها هو وسيلة لخدمة أهدافها، وفندق العز باعتباره مؤسسة فندقية له هيكل تنظيمي خاص به كما هو موضح في الشكل التالي:

¹ مقابلة مع السيدة أميرة بوزردوم، مسيرة الفندق يوم 21 مارس 2022، على الساعة 14:00 مساءً.

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لفندق دار العز



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على الوثائق الداخلية للفندق

➤ ثالثاً: الخدمات التي يقدمها فندق دار العز:

تعتبر خدمة الإيواء والإطعام من الخدمات الأساسية التي يقدمها الفندق، بالإضافة إلى تقديم خدمات تكميلية أخرى وتتمثل فيما يلي:¹

- **خدمة الإيواء:** تعتبر خدمة الإيواء خدمة أساسية في الفندق والذي يحتوي على 47 غرفة تتوزع على ثلاث طوابق، في كل غرفة سرير أو سريرين حيث تحتوي هذه الأخيرة على ثلاثة صغيرة، تلفاز، هاتف داخلي، حمام، ومكيف هوائي.
- **خدمة الإطعام:** يقوم الفندق بتقديم ثلاث وجبات في اليوم للزبائن طيلة إقامتهم في الفندق وتتمثل في الإفطار، الغذاء، العشاء، ويوجد مطعم ذات طاقة استيعابية بـ 150 شخص والمسمى بمطعم خير الدين بابا عروج.

أما الخدمات التكميلية فتتمثل في الضيافة والاستقبال، الحجز، حماية الممتلكات وتقديم استشارات وخدمات استثنائية حسب طلب بعض الزبائن.

¹ بالاعتماد على الوثائق الداخلية للفندق وتصريحات المدير.

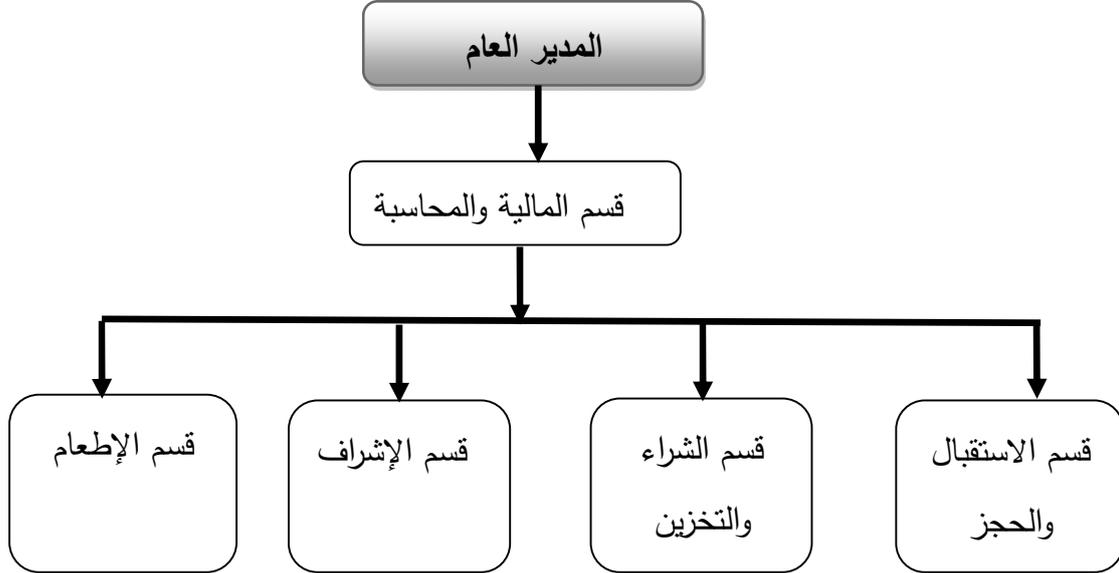
المطلب الثاني: تقديم فندق الجزيرة

➤ أولاً: تعريف الفندق:

يعتبر فندق الجزيرة مؤسسة سياحية تابعة للقطاع الخاص يأخذ شكل مؤسسة الشخص الوحيد ذات المسؤولية المحددة لمالكها السيد جمال الدين طبييل، تم الانتهاء من إنشاء الفندق سنة 2006، وقد تم تدشينه في 3 جويلية 2008، من طرف وزير السياحة والصناعات التقليدية، يحتوي على 36 غرفة، عدد العمال 12 عامل، يقع فندق الجزيرة وسط مدينة جيجل في شارع 25 العربي بن مهدي وهو موقع متميز حيث تكثر الحركة بجانبه، بالإضافة إلى الإطلالة الجميلة على البحر وشاطئ كتامة وهذا الموقع يساعد كثير على التعريف به أكثر وبالخدمات التي يقدمها، مما يجعله مقصد الكثير من الأجانب سواء هؤلاء الذين يبحثون عن الراحة والاستجمام والتمتع بسحر الولاية أو رجال الأعمال الذين يساعدهم موقع الفندق والمميز في إنجاز أشغالهم و أعمالهم بسهولة وبسرعة.¹

➤ ثانياً: الهيكل التنظيمي لفندق الجزيرة

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي لفندق الجزيرة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على الوثائق المقدمة من طرف المدير العام للفندق.

¹ مقابلة مع السيد جمال الدين طبييل، مدير الفندق بتاريخ 20 مارس 2022، على الساعة 13:30 مساءً.

➤ ثالثاً: الخدمات المقدمة من طرف فندق الجزيرة

وتتمثل الخدمات المقدمة من طرف الفندق في الخدمات الجوهرية والخدمات التكميلية كما يلي:¹

1. الخدمات الجوهرية: تتمثل في:

- خدمة الاستقبال.
- تنظيم وتنفيذ الإجراءات الإقامة.
- تنظيم وتنفيذ إجراءات الإقامة والمغادرة.
- إعداد تجهيزات العمل.
- خدمة الإطعام.

2. الخدمات التكميلية: تتمثل في:

- الضيافة.
- استلام الطلبات.
- إعداد الفواتير.

المطلب الثالث: تقديم فندق تاغراست.

➤ أولاً: تعريف الفندق

يعتبر فندق تاغراست من بين أهم المؤسسات السياحية التي تنشط بولاية جيجل حيث يقع بوسط مدينة جيجل ويطل على واجهتين البحر والمدينة، وهو تابع للقطاع الخاص وتعود ملكيته للسيد بن عميرة حسين، أما تسمية تاغراست فهي كلمة لاتينية تعني خلية النحل، تم إنجازه في سنة 2011 متر مربع، وعرف رواجاً كبيراً بالولاية وفي وقت قصير نظراً لموقعه الإستراتيجي والخدمات السياحية التي يوفرها الفندق إذ يحتوي على 34 غرفة موزعة على خمس طوابق بالإضافة إلى الطابق الأرضي الذي يحتوي على المطعم والطابق السفلي الذي خصص للاستقبال، حيث يحتوي الفندق على غرف عادية ذات سرير واحد أو سريرين والغرف العائلية وغرفة فخمة.

ويتوفر الفندق على خدمات متنوعة في عملية الحجز مثلًا الحجز عبر الهاتف أو الحجز عبر الإنترنت أو الحضور الشخصي بالإضافة على توفير بعض الخدمات الكمالية مثل توفر الغرف على مكيفات هوائية وشبكة انترنت Wifi ومختلف الخدمات الأخرى.²

¹ بالاعتماد على الوثائق الداخلية وتصريحات المدير.

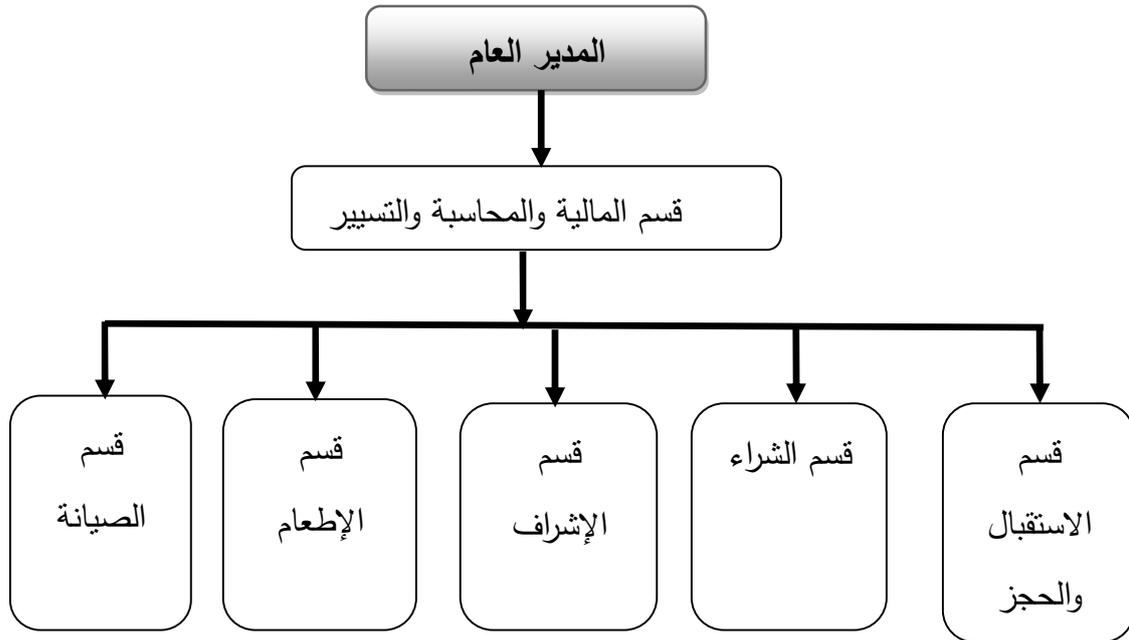
² تصريحات مدير الفندق.

يشغل فندق تاغراست 10 عمال حالياً وهو متغير حسب المواسم حيث يزيد العدد في موسم الصيف، الذي يزيد فيه النشاط الفندقي، بينما ينخفض في باقي المواسم بسبب الركود.

➤ **ثانياً: الهيكل التنظيمي للفندق.**

يضم الفندق 12 موظف تم توزيعهم بطرق مختلفة حسب الهيكل التنظيمي لفندق تاغراست:

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي لفندق تاغراست.



المصدر: من إعداد الطالبين حسب تصريحات مدير الفندق والوثائق الداخلية للفندق

المطلب الرابع: تقديم فندق لويزة.

➤ **أولاً: تعريف الفندق:**

يقع فندق لويزة وسط مدينة جيجل ويطل على شارعين شارع العربي بن مهدي وشارع 20 أوت 1955م ويتربع على مساحة تقدر بـ 800 م، ونظر للموقع الذي يحتله الفندق ووقوعه في وسط عمراني أدى ذلك إلى عدم إمكانية القيام بتوسعات فيما يخص حجم ومساحة الفندق، وبالنسبة لتصنيف الفندق فهو مصنف نجمتين لكن الإجراءات غير كاملة حيث قام بتقديم طلب لدى مديرية السياحة بولاية جيجل وجاءت لجنة وقامت بتصنيف لكل الإجراءات لم تنته بعد، وقد سمي لويزة بهذا الاسم نسبة إلى مالكة حيث توفيت هذه.

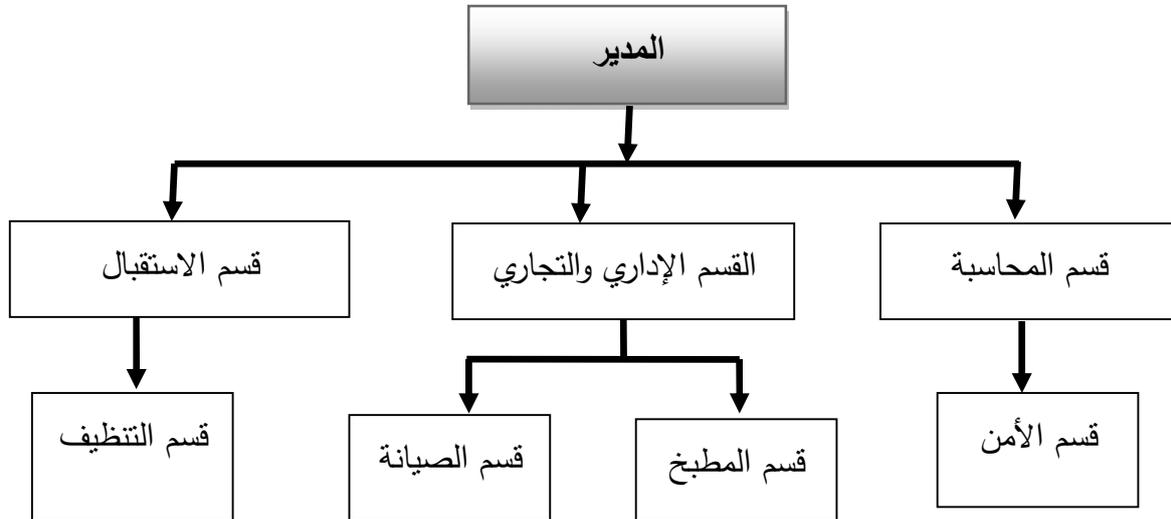
الأخيرة عام 2008م ومنذ وفاتها أصبح الفندق للورثة وهم 4 إخوة و5 بنات، امتد ليصبح ذات مسؤولية محدودة لنزل لويزة، يشتغل بالفندق 08 عمال حالياً، أما أهم الخدمات المقدمة من طرف الفندق فتتمثل في خدمة الإيواء حيث يحتوي الفندق على 39 غرفة أحادية و33 غرفة مزدوجة وعلى جناح يحتوي 4 غرف، وكذلك من أهم الخدمات المقدمة خدمة الإطعام حيث يحتوي الفندق على مطعم يحتوي على 60 مقعد يقوم بتقديم وجبات متعدد سواء عصرية أو تقليدية.

كما يقوم الفندق بتقديم خدمات تكميلية تتمثل في: الحجز والدفع والاستقبال والاستماع إلى الشكاوي والعمل على معالجتها وكذلك خدمات استثنائية تتمثل في توفير شبكة الانترنت، قاعة رياضية وقاعات للمحاضرات.¹

➤ ثانياً: الهيكل التنظيمي لفندق لويزة

من الطبيعي لكل مؤسسة تمارس نشاطها تملك مجموعة من الأقسام وفق تنظيم تستخدمه في عملية التسيير ويمكن إيضاح الهيكل التنظيمي الذي تعمل من خلاله إدارة الفندق فيما يلي:

الشكل رقم 05: الهيكل التنظيمي لفندق لويزة.



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على الوثائق الداخلية للفندق.

¹ بالاعتماد على تصريحات مدير الفندق.

المطلب الخامس: تقديم فندق بربروس رويال

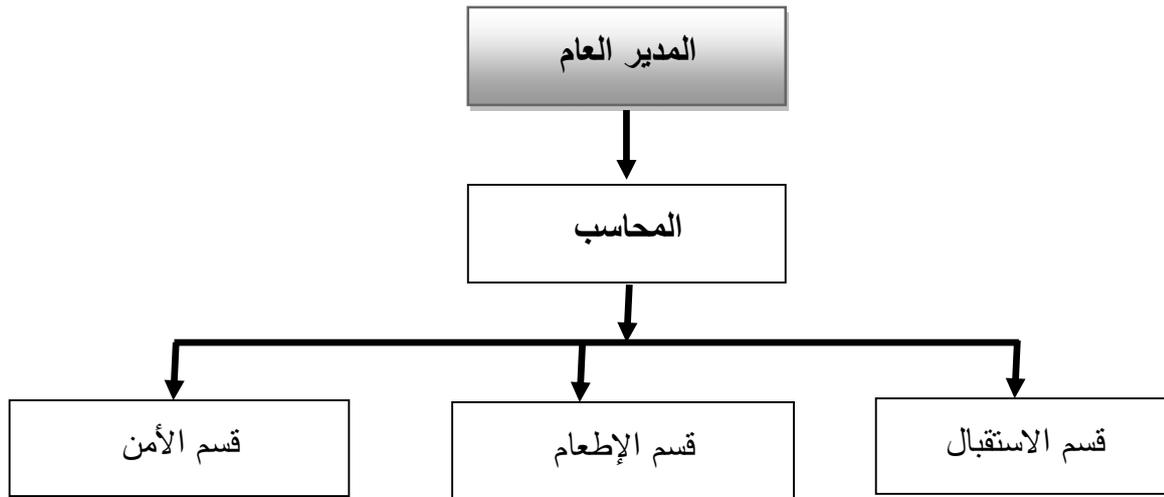
➤ أولاً: تعريف الفندق:

بربروس رويال هو فندق جديد يقع وسط مدينة جيجل مقابل محطة المسافرين من الجهة الشرقية في حي بوريب الجوهر لعقابي، بدأ نشاطه سنة 2018 م يتربع على مساحة تقدر ب 401 متر مربع، مديرتة الحالية الأنسة مزراق كنزة عدد العمال فيه قدر ب 8 عمال يعملون بدام 24 ساعة.¹ حيث يقدم الفندق خدمات متنوعة منها الإطعام، الاستقبال، خدمة الغرف، بالإضافة إلى الخدمات التكميلية.

➤ ثانياً: الهيكل التنظيمي لفندق بربروس رويال.

يمكن توضيح الهيكل التنظيمي للفندق في الشكل التالي:

الشكل رقم 06: الهيكل التنظيمي لفندق بربروس رويال



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على الوثائق الداخلية للفندق

يمكن إيضاح الهيكل التنظيمي الذي يعمل م خلاله الفندق كما يلي:

1. المدير العام: هو السلطة العليا والمسؤول عن التنظيم والرقابة والتخطيط داخل الفندق.
2. المحاسب: يهتم بالشؤون المالية للفندق حيث يقوم بضبط الحسابات اليومية المتعلقة بالإيواء، الضرائب، الأجور والفواتير وهو مكلف بتسيير شؤون الفندق.

¹ تصريحات مديرة الفندق.

3. قسم الاستقبال: يمثل همزة وصل بين الزبائن والإدارة يعمل به موظفان بالتناوب واحد في النهار والثاني في الليل حيث يقوموا بحجز الغرف والرد على تساؤلات واستفسارات الزبائن.
4. قسم الإطعام: يوجد به طباخ واحد وهو يشرف على شؤون المطبخ والمقهى ويساعده ثلاثة عمال.
5. قسم الأمن: يوجد حارسين يعملان بالتناوب.

المبحث الثاني: الطريقة وأدوات الدراسة المستخدمة

من خلال هذا المبحث وقبل الخوض في عرض النتائج ومناقشتها، سوف نستعرض طريقة جمع البيانات وكذلك الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليلها.

المطلب الأول: طريقة الدراسة ونوع الأداة المستخدمة.

في هذا المطلب سنتطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى نوع الأداة التي استخدمت في جمع البيانات وفق المحاور التي تغطيها.

أولاً: مصادر جمع المعلومات

1. المقابلة: حيث اعتمدنا عليها من أجل الحصول على المعلومات الخاصة بعينة الفنادق محل الدراسة والمتعلقة بمعرفة مهامها والأهداف المسطرة من قبل إدارة المنشآت الفندقية.
2. السجلات والوثائق: لقد تم استخدام بعض السجلات والوثائق الإدارية المقدمة من طرف مصلحة المستخدمين للتعرف على الهيكل التنظيمي وبعض الوثائق التي تخص تعداد الموظفين في هذه المنشآت الفندقية.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

قبل التطرق إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة، تجدر الإشارة أولاً إلى تحديد مكان إجراء الدراسة الميدانية المتمثلة في عينة من الفنادق بولاية جيجل.

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة، وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث.

أما العينة تعرف على أنها مجموعة جزئية من مجتمع البحث، وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل، حيث يمكن تعميم نتائج البحث على المجتمع بأكمله.¹

¹ دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 156-157.

وبالتالي فالمجتمع المستهدف في هذه الدراسة ضم جميع الموظفين والعمال في عينة الفنادق الخمسة المختارة بولاية جيجل وهي فندق دار العز والجزيرة، وتاغراست، وفندق لويزة، وفندق بربروس، والبالغ عددهم حوالي 65 عامل، اخترنا منها عينة عشوائية بلغ حجمها 62 عينة من موظفي وعمال الفنادق وزعت عليهم استبيانات الدراسة، حيث تم استرجاع 50 استبيان منها صالح للدراسة، أي ما نسبة 80% من مجتمع الدراسة.

ثالثا: أداة الدراسة

1. الاستبيان: تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة، وتعتبر الأداة الملائمة والأكثر فعالية لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، وقد تم تصميم الاستبيان اعتمادا على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

في دراستنا هذه قمنا بتقسيم الاستبيان إلى ثلاث محاور رئيسية وهي:

المحور الأول: يضم البيانات الشخصية والوظيفية للأفراد في عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل، الأجر الشهري.

المحور الثاني: ويشمل المتغير المستقل جودة حياة العمل بأبعاده التالية:

البعد الأول: المتعلق بجودة العوامل المادية، ويضم العبارات من 01 إلى 05.

البعد الثاني: المتعلق بجودة العوامل الاجتماعية، ويضم العبارات من 06 إلى 10.

البعد الثالث: المتعلق بجودة العوامل الوظيفية، ويضم العبارات من 11 إلى 20.

المحور الثالث: ويشمل المتغير التابع تحسين الخدمات الفندقية بأبعاده التالية:

ويضم العبارات من 21 إلى 35.

ومن أجل قياس درجة استجابة أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني والمحور الثالث، تم استخدام مقياس "ليكارت likert" الخماسي.

كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: مقياس " ليكارت likert " الخماسي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: عز الدين حسن عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوضعي الاستدلالي، ط1، دار الخوارزم القلمية، الرياض، السعودية، 2008، ص 540.

رابعاً: اختبار وثبات أداة الدراسة:

أ. اختبار صدق أداة الدراسة:

ذلك بهدف التأكد من مدى قدرة أداة الدراسة على قياس ما وضعت لأجله، حيث تم الاعتماد على نوعين من الصدق في دراستنا وهما:

- **الصدق الظاهري للاستبيان:** وهذا للتأكد من صدق الاستبيان ظاهرياً بعرضه على الأستاذ المشرف الذي تفضل علينا بإبداء ملاحظاته وتوجيهاته حول مدى وضوح العبارات ومدى ارتباطها لمحورها حيث تم حذف العبارات التي ليس لها علاقة ارتباط مع البعد، وقد تم الاتفاق على الكل النهائي الذي سوف نقوم بعرضه ضمن الملاحق.
- **الصدق الداخلي (البنيائي) لعبارات الاستبيان:** يقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط "بيرسون" بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه وقد جاءت النتائج كما يلي:

1. الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول من المحور الأول (العوامل المادية):

الجدول رقم 02: الصدق الداخلي لبعد العوامل المادية:

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	الأجر الذي أتقاضاه كافي لتلبية احتياجاتي.	0.811**	0.000
02	تقدم المنشأة حوافز للعمال المتميزين.	0.807**	0.000
03	توفر المنشأة خدمات جيدة للعمال في النقل والإطعام.	0.710**	0.000
04	توفر المنشأة متطلبات الأمن والسلامة من الأخطار المهنية.	0.642**	0.000
05	يتميز مكان العمل بالهدوء و الانضباط.	0.660**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد العوامل المادية من البعد الكلي تتراوح ما بين 0.642 و 0.811 وهي جميعها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 حيث أن مستوى المعنوية لكل عبارات أقل من 0.05، مما يدل على أن عبارات البعد صادقة لما وضعت إليه.

2. الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني من المحور الأول (العوامل الاجتماعية):

الجدول رقم 03: الصدق الداخلي لبعد العوامل الاجتماعية:

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
06	هنالك تشجيع للعمل الجماعي من طرف إدارة المنشأة.	0.812**	0.000
07	يوجد تعاون ومشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم الاقتراحات.	0.780**	0.000
08	أشعر بالدعم والحماية بانتمائي إلى جماعة العمل.	0.711**	0.000
09	نظام الإدارة ينشر ثقافة التعاون المتبادل مع الموظفين.	0.584**	0.000
10	تلتزم المنشأة بالقوانين التي تسعى لتوفير الخدمات الاجتماعية للعاملين.	0.724**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد العوامل الاجتماعية من البعد الكلي تتراوح ما بين 0.584 و 0.812 وهي جميعها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 حيث أن مستوى المعنوية لكل عبارات أقل من 0.05، مما يدل على أن عبارات البعد صادقة لما وضعت إليه.

3. الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث من المحور الأول (العوامل الوظيفية):

الجدول رقم 04: الصدق الداخلي لبعد العوامل الوظيفية

الرقم	العبارة	معامل بيرسون	مستوى المعنوية
11	عملي يتناسب مع ميولي ورغباتي.	0.444**	0.001
12	يتيح لي عملي الفرصة لأداء خدمات متميزة.	0.436**	0.002
13	لدي الحرية في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملي.	0.548**	0.000
14	توفر إدارة المنشأة كل الإمكانيات لتنفيذ البرامج التدريبية.	0.550**	0.000

0.000	0.736**	تمنح الإدارة الفرصة لجميع العاملين من أجل الاستفادة من التدريب.	15
0.000	0.666**	تعتمد أنظمة الترقية في المنشأة على أسس واضحة وموضوعية.	16
0.000	0.563**	ساعات العمل يناسبني ولا يتعارض حياتي العائلية.	17
0.000	0.514**	بإمكاني أن أقرر متى أحصل على فترات الراحة والعطل.	18
0.000	0.573**	تسمح لي الإدارة بمغادرة مكان العمل في الحالات الطارئة.	19
0.000	0.625**	توجد فرص مستقبلية للترقية والتقدم الوظيفي.	20

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد العوامل الوظيفية من البعد الكلي تتراوح ما بين 0.436 و 0.736 وهي جميعها موجبة، ودالة إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.05 حيث أن مستوى المعنوية لكل عبارات أقل من 0.05، مما يدل على أن عبارات بعد العوامل الوظيفية صادقة لما وضعت إليه.

وبحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المحور الأول مع درجته الكلية نجد أن الصدق الداخلي للمحور الأول ككل كما يلي:

الجدول رقم 05: الصدق الداخلي للمحور الأول ككل (جودة حياة العمل)

الرقم	البعد	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	العوامل المادية	0.726	0.000
02	العوامل الاجتماعية	0.722	0.000
03	العوامل الوظيفية	0.113	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المحور الأول (جودة حياة العمل) تتراوح ما بين 0.113 و 0.726 وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد مسبقا 0.05، وهذا يعني أن عبارات محور جودة حياة العمل صادقة لما وضعت لقياسه.

4. الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (تحسين الخدمة الفندقية):

الجدول رقم 06: الصدق الداخلي لمحور تحسين الخدمة الفندقية.

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
21	يلتزم الفندق بالتوقيت المحدد لتقديم خدماته للزبائن.	0.492**	0.000
22	تبدي إدارة الفندق اهتماما بالمشاكل التي يواجهها الزبون وتسعى لمعالجتها.	0.510**	0.000
23	يحافظ الفندق على حقوق النزلاء بموجب القانون.	0.371**	0.008
24	العاملون مستعدون دائما للإجابة عن أسئلة واستفسارات الزبائن.	0.255	0.074
25	يخبر العاملون في الفندق زبائنهم بدقة عن كيفية تنفيذ الخدمة.	0.494**	0.000
26	يقدم الفندق مختلف خدماته بالتوقيت المحدد.	0.738**	0.000
27	يتوفر الفندق على معدات الأمان والسلامة التي تضمن سلامة كل المتواجدين بالفندق.	0.524**	0.000
28	للفندق سمعة جيدة مما يجعل كل المتعاملين معه مطمئنين.	0.457**	0.000
29	للزبائن ثقة بالعاملين في الفندق عند تركهم لأغراضهم الشخصية في الغرف.	0.377**	0.007
30	موقع الفندق سهل الوصول إليه.	0.532**	0.000
31	العاملون ملتزمون بلباس موحد خاص بالفندق.	0.646**	0.000
32	التعليمات مكتوبة ببساطة لكي يتم فهمها.	0.570**	0.000
33	العاملون في الفندق يتقنون اللغات الأجنبية.	0.619**	0.000
34	العاملون يفهمون طلبات النزلاء بسهولة.	0.576**	0.000
35	يولي الفندق الاهتمام المناسب للعاملين والزبائن.	0.607**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد تحسين الخدمة الفندقية من البعد الكلي تتراوح ما بين 0.255 و 0.738 وهي جميعها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 حيث أن مستوى المعنوية لكل عبارات أقل من 0.05، مما يدل على أن عبارات بعد تحسين الخدمة الفندقية صادقة لما وضعت إليه.

وبحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد تحسين الخدمة نجدها 0.517 وهي موجبة ومستوى معنويتها لكل منها أقل من 0.05 وبالتالي فهي صادقة لما وضعت إليه، ومنه فإن شرط صدق أداة الدراسة محقق.

ب. اختبار ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة أكثر من مرة، تحت نفس الظروف، ويأخذ معامل الثبات ألفا كرونباخ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، فكلما اقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعاً، وكلما كانت قيمته قريبة من الصفر كان الثبات منخفضاً.¹

ويتم الحكم على معاملات ألفا كرونباخ كما يلي:

- ضعيفاً: إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ أقل من 0.60%
- مقبولاً: إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ تقع بين (60% و 70%).
- جيد جداً: إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ تقع بين (70% و 80%).
- ممتاز (عالية جداً): إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ أكبر من 0.80%.

والجدول أدناه يوضح معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة الاستبانة ككل كما يلي:

الجدول رقم 07: معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل:

محاور أداة الدراسة	رقم العبارات	معامل ألفا كرونباخ
محور جودة حياة العمل	من 01 إلى 20	0.876
محور تحسين الخدمة الفندقية	من 21 إلى 35	0.810
الثبات الكلي للاستبانة	من 01 إلى 35	0.884

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الأول (جودة حياة العمل) والمتضمن العبارات من 01 إلى 20 قد تجاوز 80% حيث قدر بـ 87.6% بمعنى أن معامل ثبات المحور الأول يتمتع بدرجة ثبات ممتازة.

¹ بلال محمد الزعبي، عباس الطلاقة، النظام الإحصائي spss فهم وتحليل البيانات الإحصائية، ط3، دار وائل للنشر، الأردن، 2012، ص 22.

▪ معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الثاني (تحسين الخدمة الفندقية) والمتضمن العبارات من 20 إلى 35 قد تجاوز 80% حيث قدر ب 81% وهذا معناه أن معامل ثبات المحور الثاني يتمتع بدرجة ثبات ممتازة.

▪ معامل الثبات ألفا كرونباخ بالنسبة الاستبانة ككل والمتعلقة بدور جودة حياة العمل في تحسين الخدمة الفندقية والمتضمنة العبارات المقدره ب35 عبارة حيث بلغت قيمتها 88.4% وبالتالي فهي تتمتع بدرجة ثبات ممتازة.

من خلال ما سبق يتضح أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات مما يمكننا من استخدامها لتحقيق أهداف الدراسة.

المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية.

أولاً: أساليب المعالجة الإحصائية:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعَة تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss وهو برنامج يحتوي على مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تم توظيفها في هذه الدراسة كما يلي: ¹

1. المدى: من أجل تحديد طول فئات مقياس ليكرث likert الخماسي المستخدمة في المحورين الثاني والثالث من الاستبانة حيث تم حساب المدى بالفرق بين أكبر وأصغر قيمة بين البيانات المعنية بدرجة مقياس ليكرث وتم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الفئة الصحيحة $(0.8 = \frac{4}{5})$ بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي واحد (1).

وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية الأولى أو فئة المتوسط الحسابي $1.8 = 1 + 0.8$.

وهكذا يصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول التالي:

رقم الفئة	المجال	الدرجات	مستوى الأهمية
الأولى	[1.80-1]	غير موافق بشدة	منخفضة جدا
الثانية] 2.60-1.80]	غير موافق	منخفضة
الثالثة]3.40 -2.60]	محايد	متوسطة
الرابعة] 4.20-3.40]	موافق	مرتفعة

¹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام برنامج spss، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله، 2007، ص ص 23-25.

مرتفعة جدا	موافق بشدة	[5-4.20]	الخامسة
------------	------------	----------	---------

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مقياس ليكارت

2. **معامل الارتباط بيرسون:** يستخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي).
3. **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** يستخدم هذا المعامل لقياس ثبات أداة الدراسة حيث كلما اقتربت قيمته من الواحد كلما دل ذلك على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات.
4. **الانحراف المعياري:** ويستخدم بغرض قياس درجة تباعد الاستجابات عن وسطها الحسابي وذلك لتحديد مدى مصداقية النتائج وقياس درجة التشتت لإجابات أفراد العينة.
5. **المتوسط الحسابي:** ويستخدم من أجل تحديد اتجاه مفردات العينة لمتغيرات الدراسة.
6. **التكرارات:** وهي تعبر عن الإجابات في كل الاقتراحات الموضوعية والتي تساعد على تحليل مختلف البيانات الخاصة بمجتمع وعينة الدراسة.
7. **النسب المئوية:** وتساعد في إظهار نسبة الإجابات بالنسبة لكل مفردة مقارنة بباقي الإجابات الأخرى، فهي تساعد في تحليل خصائص عينة الدراسة بشكل أحسن.
8. **الانحدار الخطي البسيط:** الهدف من هذا الأسلوب هو دراسة وتحليل أثر متغير كمي على متغير كمي آخر، كما أنه يهتم بالبحث في العلاقة بين متغيرين فقط هما المتغير المستقبل (X) والمتغير التابع (Y)، على شكل المعادلة:

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:

يهدف هذا المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذلك التعرف على دور جودة حياة العمل في تحسين الخدمات الفندقية ومن أجل الوصول إلى ذلك قمنا بتفريغ إجابات أفراد عينة الدراسة ومناقشتها، وقد تضمن الاستبيان بيانات نوعية وكمية متعلقة بالمتغيرات الشخصية التي سنتطرق إليها في ما يلي:

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

حيث نسعى من خلال هذا المطلب إلى معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة بالفنادق المختارة وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة العائلية، عدد سنوات العمل، الأجر الشهري.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس وفق الجدول التالي والشكل التالي:

الجدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
68%	34	ذكر
32%	16	أنثى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج Excel

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الرجال تفوق نسبة النساء، حيث بلغ عدد الذكور 34 فرداً بنسبة تقدر بـ68% في حين بلغ عدد الإناث 16 فرداً ما يعادل 32% ويرجع السبب في ذلك إلى طبيعة النشاط الذي يستقطب اهتمام الرجال مقارنة بالمرأة خاصة في الجزائر نظراً لعدد من المبادئ والاعتبارات.

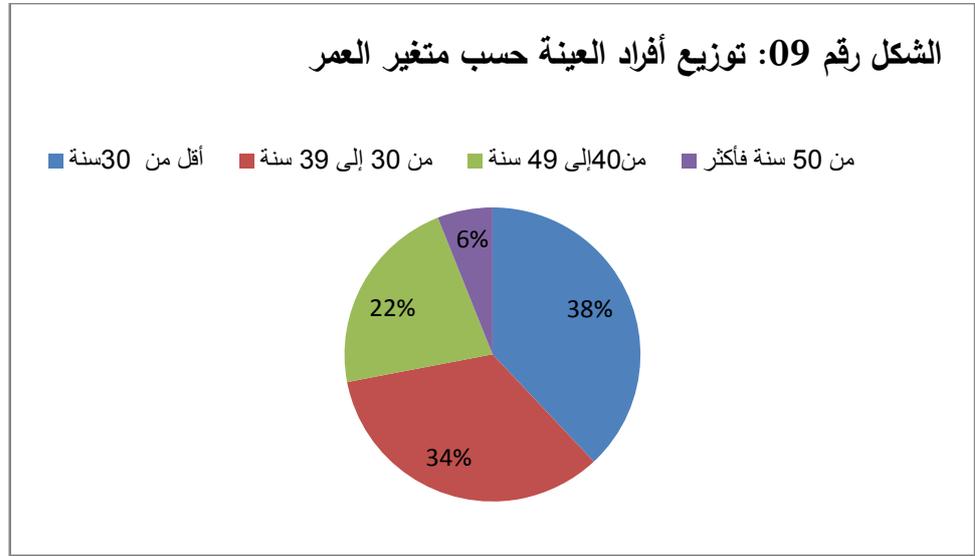
ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب العمر:

الجدول التالي والشكل التالي:

الجدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	19	38%
من 30 إلى 39 سنة	17	34%
من 40 إلى 49 سنة	11	22%
من 50 سنة فأكثر	03	06%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج Excel

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أعلى نسبة في الفئة العمرية لأفراد العينة محل الدراسة هي الفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة 38 %، ثم الفئة التي تليها مباشرة هي الفئة (من 30 إلى 39 سنة) بنسبة 34 %، ثم جاءت بعدها فئة ما بين (40 إلى 49 سنة) حيث بلغت نسبتها 22 % في حين احتلت الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر) المرتبة الأخيرة بنسبة 06 %، ومنه نستنتج مما سبق أن أكبر فئة عمرية نشطة في عينة الفنادق محل الدراسة هي فئة الشباب المحصورة ما بين (أقل من 30 سنة إلى غاية 39 سنة) وذلك نظرا لطبيعة النشاط الفندقي الذي يتطلب الحيوية والنشاط الموجود في عنصر الشباب.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

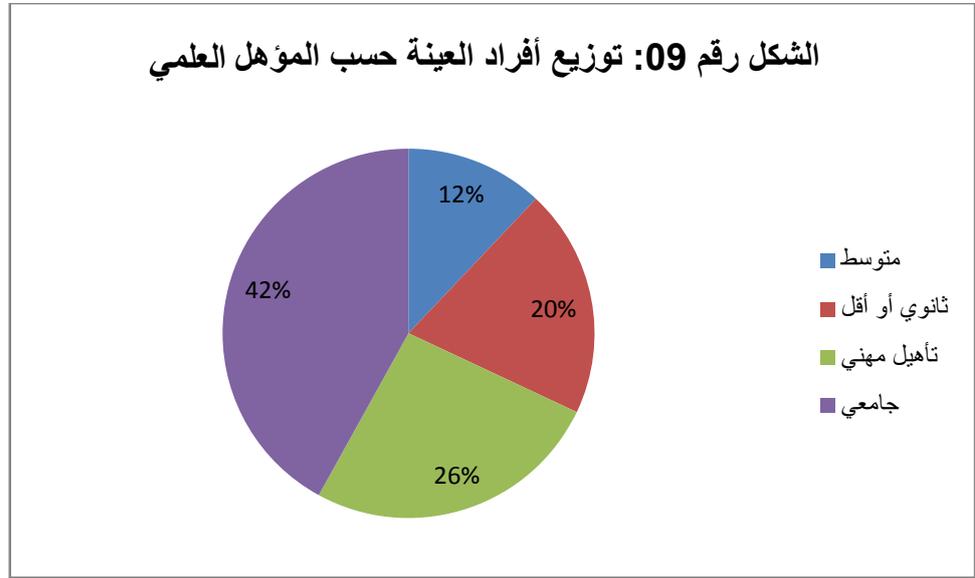
الجدول والشكل التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
12%	06	متوسط
20%	10	ثانوي أو أقل
26%	13	تأهيل مهني
42%	21	جامعي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss

الشكل رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج Excel

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 42% من الموظفين بالفنادق محل الدراسة متحصلون على مستوى جامعي مكلفون بمهام إدارية وتسيير مختلف المرافق بالفنادق بينما تليها فئة تأهيل مهني بنسبة 26% من العمال بالفنادق محل دراسة وهم عمال مختصين بنشاطات مهنية كالإطعام وبعض التخصصات الأخرى ثم جاءت فئة العمال المتحصلون على مستوى ثانوي بنسبة 20% وفي الأخير الفئة المتحصلة على مستوى علمي متوسط بنسبة 12%.

وبالتالي نستنتج أن عينة محل الدراسة تشكل فئة من العمال تمثل الأغلبية من حيث المستوى العلمي حيث أن 42% من الموظفين جامعيون

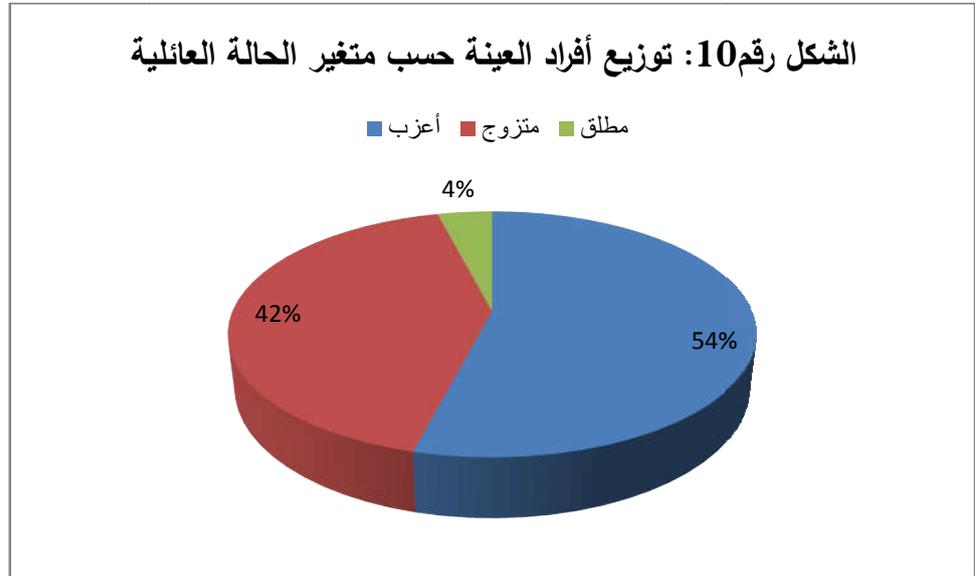
رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

الجدول والشكل التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرار	الحالة
54%	27	أعزب
42%	21	متزوج
04%	02	مطلق
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج Excel

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من العمال بالفنادق محل الدراسة هم فئة الشباب دون زواج بما يعادل 54 % في المرتبة الأولى، وتليها فئة المتزوجون بنسبة 42 % أما في المرتبة الأخيرة هي فئة المطلقين بنسبة صغيرة جداً أي ما يعادل 4% فقط.

خامساً: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل.

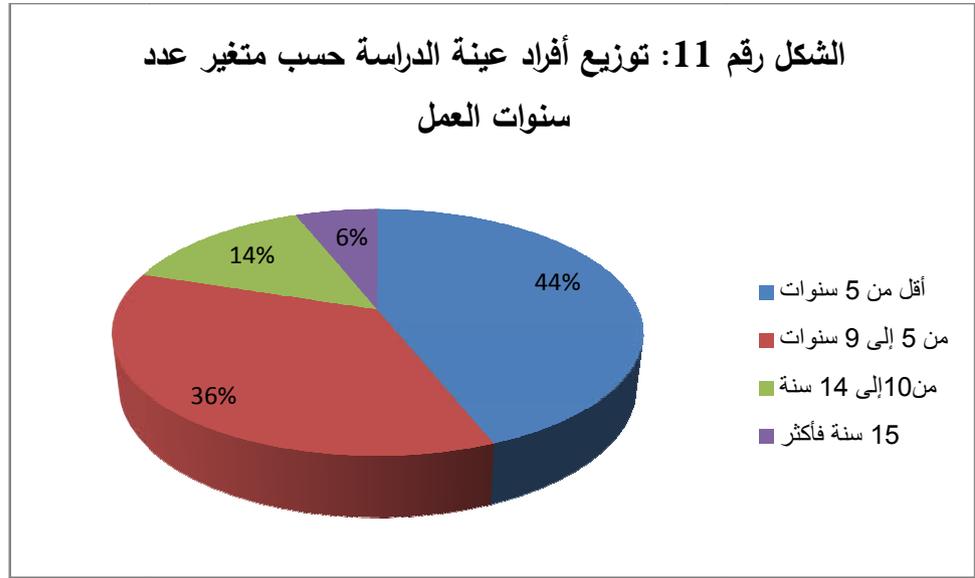
الجدول والشكل التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل داخل المنشأة:

الجدول رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	22	44%
من 5 إلى 9 سنوات	18	36%
من 10 إلى 14 سنة	07	14%
15 سنة فأكثر	03	06%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم 11: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات العمل



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج Excel

من خلال الجدول أعلاه يظهر جليا أن أكبر نسبة من أفراد العينة محل الدراسة هي فئة الأفراد التي لديهم أقدمية في مجال العمل كانت الفئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 44%، تليها فئة ما بين (من 5 إلى 9 سنوات) بنسبة 36%، ثم تليها فئة ما بين (10 إلى 14 سنة) بنسبة 14% وفي الأخير فئة ما بين (15 سنة فأكثر) بنسبة 6%، ويرجع السبب في ذلك إلى كون معظم الفنادق محل دراسة حديثة النشأة.

سادسا: توزيع أفراد العينة حسب الأجر الشهري:

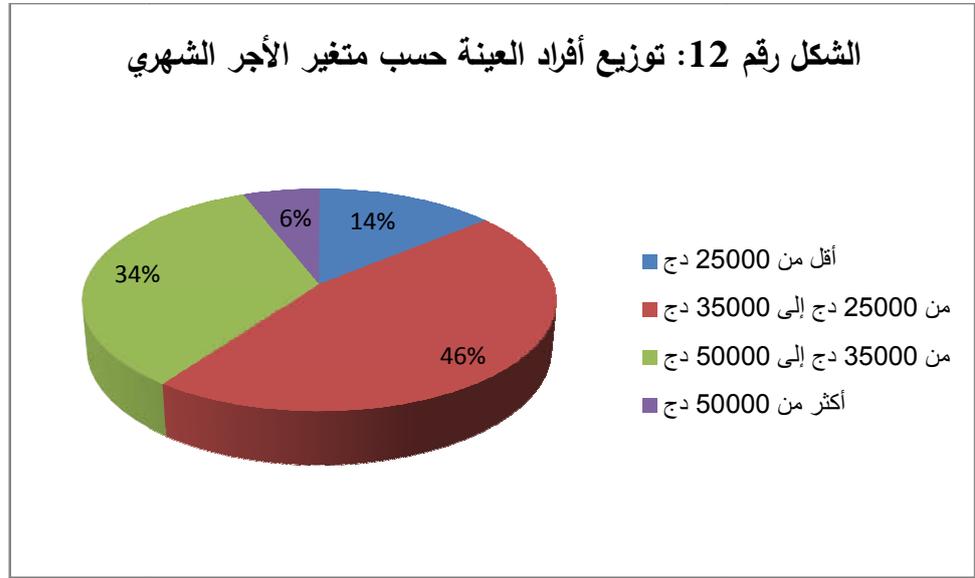
الجدول والشكل التالي يوضحان توزيع أفراد العينة حسب الأجر الشهري:

الجدول رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب الأجر الشهري.

النسبة %	التكرار	الأجر الشهري
14%	07	أقل من 25000 دج
46%	23	من 25000 دج إلى 35000 دج
34%	17	من 35000 دج إلى 50000 دج
06%	03	أكثر من 50000 دج
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

الشكل رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر الشهري



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج Excel.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يتحصلون على دخل شهري ينحصر ما بين (25000 دج إلى 35000 دج) وذلك بنسبة 46%، تليها الفئة التي يتحصلون على دخل شهري ما بين (35000 دج إلى 50000 دج) بنسبة 34%، في حين يحصل 14% من أفراد العينة على دخل يقدر (بأقل من 25000 دج)، أما بقية أفراد العينة والمقدرة نسبتها بـ 6% فيتحصلون على أجر (أكثر من 50000 دج)، وعليه يمكن القول أن أغلب العينة (الموظفين والعمال) من أصحاب الدخول المتوسطة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

حيث سنقوم في هذا المطلب بتحليل إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وذلك كما يلي:

أولاً: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو محور جودة حياة العمل.

والذي يمثل المتغير المستقل (جودة حياة العمل) وذلك بتناول أبعاده الثلاثة: العوامل المادية، العوامل الاجتماعية، العوامل الوظيفية.

1. عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد العوامل المادية:

حيث كانت نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول عبارات

بعد العوامل المادية:

الترتيب	درجة الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
5	منخفضة	1.197	2.58	الأجر الذي أتقاضاه كافي لتلبية احتياجاتي.	01
3	متوسطة	1.093	3.22	تقدم المنشأة حوافز للعمال المتميزين.	02
4	متوسطة	1.178	3.00	توفر المنشأة خدمات جيدة للعمال في النقل والإطعام.	03
2	مرتفعة	0.763	3.90	توفر المنشأة متطلبات الأمن والسلامة من الأخطار المهنية.	04
1	مرتفعة	0.913	4.09	يتميز مكان العمل بالهدوء و الانضباط.	05
/	متوسطة	0.756	3.35	الدرجة الكلية لبعد العوامل المادية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول بعد العوامل المادية قد حقق متوسط حسابي قدره 3.35 وهو ما يشير إلى درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على مضمون هذا البعد، ويدل على عدم وجود اهتمام فعلي ببعد العوامل المادية من طرف المنظمة، وانحراف معياري قدره 0.756 مما يشير إلى وجود تشتت منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد.

أما من حيث الأهمية فقد جاءت العبارة رقم (05) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.09 وانحراف معياري قدر بـ0.913 مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارة "يتميز مكان العمل بالهدوء والانضباط"، واحتلت العبارة رقم (04) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.90 وانحراف معياري قدر بـ0.763 والذي يشير إلى أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارة "توفير المنشأة متطلبات الأمن والسلامة من الأخطار المهنية". واحتلت العبارة (02) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.22 وانحراف معياري قدر بـ1.093 والذي يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة كانت إجاباتهم محايدة على مضمون العبارة "تقدم المنشأة حوافز للعمال المتميزين"، واحتلت العبارة رقم (03) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.00 وانحراف معياري 1.178 مما يدل على أن أغلب أفراد العينة كانت إجاباتهم محايدة على مضمون العبارة "توفير المنشأة خدمات جيدة للعمال في النقل والإطعام. في حين احتلت العبارة رقم (01) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 2.58 وانحراف معياري 1.197 مما يعني أن أغلب إجابات أفراد عينة الدراسة كانت غير موافقة على مضمون العبارة "الأجر الذي أتقاضاه كافي لتلبية احتياجاتي".

2. عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد العوامل الاجتماعية

حيث جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:

الجدول رقم 15: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول عبارات

بعد العوامل الاجتماعية

الترتيب	درجة الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
4	مرتفعة	0.909	3.52	هنالك تشجيع للعمل الجماعي من طرف إدارة المنشأة.	06
5	متوسطة	0.961	2.88	يوجد تعاون ومشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم الاقتراحات	07
3	مرتفعة	0.883	3.58	أشعر بالدعم والحماية بانتمائي إلى جماعة العمل	08
2	مرتفعة	0.855	3.62	نظام الإدارة ينشر ثقافة التعاون المتبادل مع الموظفين.	09
1	مرتفعة	0.872	3.66	تلتزم المنشأة بالقوانين التي تسعى لتوفير الخدمات الاجتماعية للعاملين.	10
/	مرتفعة	0.686	3.41	الدرجة الكلية لبعدها العوامل الاجتماعية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول بعد العوامل الاجتماعية قد حقق متوسط حسابي قدره 3.41 وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة على مضمون هذا البعد ويدل ذلك على وجود اهتمام من طرف المنظمة ببعد العوامل الاجتماعية وبانحراف معياري قدره 0.686 مما يشير إلى وجود تشتت منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد، أما من حيث الأهمية فقد جاءت العبارة رقم (10) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.66 وانحراف معياري 0.872 مما يدل على أن أغلب أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارة "تلتزم المنشأة بالقوانين التي تسعى لتوفير الخدمات الاجتماعية للعاملين". واحتلت العبارة رقم (09) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.62 وانحراف معياري 0.855 مما يدل على أن أغلب أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارة "نظام الإدارة ينتشر ثقافة التعاون المتبادل مع الموظفين"، واحتلت العبارة رقم (08) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 0.883 مما يدل على أن أغلب أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارة "أشعر بالدعم والحماية بانتمائي إلى جماعة العمل، واحتلت العبارة رقم (06) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.52 وانحراف معياري 0.909 أي أن أغلب أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارة "هناك تشجيع للعمل الجماعي من طرف إدارة المنشأة". في حين احتلت العبارة رقم (07) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 2.88 وانحراف معياري 0.961 مما يدل على أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانت إجاباتهم محايدة بدرجة متوسطة على مضمون العبارة "يوجد تعاون ومشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم الاقتراحات".

3. عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد العوامل الوظيفية

جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

الجدول رقم 16: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول عبارات

بعد العوامل الوظيفية

الترتيب	درجة الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
2	مرتفعة	0.890	4.06	عملي يتناسب مع ميولي ورغباتي.	11
3	مرتفعة	0.870	3.88	يتيح لي عملي الفرصة لأداء خدمات متميزة.	12
9	متوسطة	0.900	2.92	لدي الحرية في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملي.	13
5	متوسطة	0.941	3.18	توفر إدارة المنشأة كل الإمكانيات لتنفيذ البرامج	14

				التدريبية.	
8	متوسطة	0.958	3.02	تمنح الإدارة الفرصة لجميع العاملين من أجل الاستفادة من التدريب.	15
7	متوسطة	1.047	3.08	تعتمد أنظمة الترقية في المنشأة على أسس واضحة وموضوعية.	16
6	متوسطة	0.842	3.16	ساعات العمل يناسبني ولا يتعارض حياتي العائلية.	17
10	منخفضة	1.311	2.42	بإمكاني أن أقرر متى أحصل على فترات الراحة والعطل.	18
1	مرتفعة	0.956	4.06	تسمح لي الإدارة بمغادرة مكان العمل في الحالات الطارئة.	19
4	مرتفعة	0.773	3.88	توجد فرص مستقبلية للترقية والتقدم الوظيفي.	20
/	متوسطة	0.536	3.36	الدرجة الكلية لبعء العوامل الوظيفية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة حول بعء العوامل الوظيفية قد حقق متوسط حسابي بلغ 3.36 وهو ما يشير إلى درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على مضمون هذا البعد ويدل على عدم وجود اهتمام فعلي لبعء العوامل الوظيفية من طرف المنظمة، وبانحراف معياري قدر بـ 0.536 وهو ما يدل على وجود تشتت متوسط في إجابات أفراد العينة على عبارات هذا البعد، أما من حيث الأهمية فقد جاءت العبارة رقم (19) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري 0.956 وهو يدل على أن أغلب أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارة "تسمح لي الإدارة بمغادرة مكان العمل في الحالات الطارئة". واحتلت العبارة رقم (11) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.06 وانحراف معياري 0.890 بمعنى أن أغلب إجابات أفراد العينة كانت بدرجة موافقة مرتفعة، في حين احتلت العبارة رقم (14) على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.18 وانحراف معياري 0.941 بمعنى أن أغلب إجابات أفراد العينة كانت بدرجة موافقة متوسطة على مضمون العبارة "توفير إدارة المنشأة كل الإمكانيات لتنفيذ البرامج التدريبية". واحتلت العبارة رقم (13) المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 2.92 وانحراف معياري 0.900 مما يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت موافقة بدرجة متوسطة على مضمون العبارة "الدي الحرية في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملتي" بينما احتلت العبارة رقم (18) المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 92.42 وانحراف معياري 1.311 مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون بدرجة منخفضة على مضمون العبارة "بإمكاني أن أقرر متى أحصل على فترات الراحة والعطل".

- من خلال ما سبق يمكن تلخيص إجابات أفراد العينة حول محور جودة حياة العمل بمختلف أبعاده فيما يلي:

الجدول رقم 17: إجابات أفراد العينة حول محور جودة حياة العمل

البيان (البعد)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
بعد العوامل المادية	3.35	0.756	متوسطة	3
بعد العوامل الاجتماعية	3.41	0.686	مرتفعة	1
بعد العوامل الوظيفية	3.36	0.536	متوسطة	2
محور جودة حياة العمل	3.37	0.556	متوسطة	/

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة نحو مضمون عبارات محور جودة حياة العمل كانت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.37 وكذلك بانحراف معياري بلغت قيمته 0.556. وهو ما يعني أن أغلب الأفراد موافقون بدرجة متوسطة على ما جاء في هذا المحور بشكل عام. أما من حيث الأهمية فقد احتلت بعد العوامل المادية المرتبطة الأولى بمتوسط حسابي 3.41 وانحراف معياري 0.686، ثم بعد العوامل الوظيفية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.36 وانحراف معياري 0.536 وأخيرا بعد العوامل المادية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.35 وانحراف معياري 0.756.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور تحسين الخدمة الفندقية

حيث كانت إجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:

الجدول رقم 18: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول عبارات

بعد تحسين الخدمة الفندقية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الترتيب
21	يلتزم الفندق بالتوقيت المحدد لتقديم خدماته للزبائن.	4.24	0.657	مرتفعة جدا	9
22	تبدي إدارة الفندق اهتماما بالمشاكل التي يواجهها الزبون وتسعى لمعالجتها.	4.24	0.716	مرتفعة جدا	8
23	يحافظ الفندق على حقوق النزلاء بموجب القانون.	4.48	0.580	مرتفعة جدا	1
24	العاملون مستعدون دائما للإجابة عن أسئلة واستفسارات	4.26	0.694	مرتفعة جدا	7

				الزبائن.	
12	مرتفعة جدا	0.833	4.00	يخبر العاملون في الفندق زبائنهم بدقة عن كيفية تنفيذ الخدمة.	25
10	مرتفعة جدا	0.708	4.22	يقدم الفندق مختلف خدماته بالتوقيت المحدد.	26
2	مرتفعة جدا	0.579	4.46	يتوفر الفندق على معدات الأمان والسلامة التي تضمن سلامة كل المتواجدين بالفندق.	27
3	مرتفعة جدا	0.606	4.40	للفندق سمعة جيدة مما يجعل كل المتعاملين معه مطمئنين.	28
5	مرتفعة جدا	0.653	4.32	للزبائن ثقة بالعاملين في الفندق عند تركهم لأغراضهم الشخصية في الغرف.	29
4	مرتفعة جدا	0.780	4.38	موقع الفندق سهل الوصول إليه.	30
11	مرتفعة	1.035	4.10	العاملون ملتزمون بلباس موحد خاص بالفندق.	31
6	مرتفعة جدا	0.701	4.28	التعليمات مكتوبة ببساطة لكي يتم فهمها.	32
15	متوسطة	0.955	3.16	العاملون في الفندق يتقنون اللغات الأجنبية.	33
14	مرتفعة	0.701	3.72	العاملون يفهمون طلبات النزلاء بسهولة.	34
13	مرتفعة	0.664	3.74	يولي الفندق الاهتمام المناسب للعاملين والزبائن.	35
/	مرتفعة	0.379	4.14	الدرجة الكلية لبعده تحسين الخدمة الفندقية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة نحو مضمون عبارات محور تحسين الخدمة الفندقية كانت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ 4.14 وكذلك انحراف معياري بلغ 0.379 وهو ما يدل أن أغلب إجابات أفراد العينة نحو عبارات محور تحسين الخدمة الفندقية بشكل عام، أما من حيث الأهمية فقد احتلت العبارة رقم (23) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.48 وانحراف معياري 0.580 وهو ما يدل على أن أغلب أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة جدا على مضمون العبارة "يحافظ الفندق على حقوق النزلاء بموجب القانون، وجاءت العبارة رقم (27) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.46 وانحراف معياري 0.579 مما يدل على أن أغلب إجابات أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة جدا على مضمون العبارة "يتوفر الفندق على معدات الأمان والسلامة التي تتضمن سلامة كل المتواجدين في الفندق" كما جاءت العبارة رقم (28) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.40 وانحراف معياري 0.606 مما يدل على أن أغلب أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة جدا على مضمون العبارة "للفندق سمعة جيدة مما يجعل كل المتعاملين معه مطمئنين" كما جاءت العبارة رقم (35) في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي 3.74 وانحراف معياري

0.664 مما يدل على أن أغلب أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة نحو مضمون العبارة "يولي الفندق الاهتمام المناسب للعاملين والزبائن"، في حين جاءت العبارة رقم (33) في المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي 3.16 وانحراف معياري 0.955 وهو ما يدل على أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة نحو مضمون العبارة "العاملون في الفندق يتقنون اللغة الأجنبية".

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشتها

قبل التطرق لاختبار الفرضيات لا بد من اختبار التوزيع الطبيعي للتأكد من إمكانية استخدام الاختبارات العلمية.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر من أهم الاختبارات التي يتوجب على الباحث القيام بها من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي للبيانات تمهيدا لاستخدام أسلوب الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار. حيث تم الاعتماد على معمل الاحتواء الذي يكون محصور بين (-3,3) ومعامل التفرطح الذي لا يجب أن يتجاوز ¹0.20.

وتم إجراء هذا الاختبار وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم 19: اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة.

معامل التفلطح	معامل الاحتواء	المتغيرات	
0.799	-0.560	العوامل المادية	جودة حياة العمل
-0.600	0.012	العوامل الاجتماعية	
-0.166	0.156	العوامل الوظيفية	
0.093	-0.571	تحسين الخدمة الفندقية	

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيم معاملات الاحتواء تراوحت ما بين (-0.571) و(0.156) والتي تنتمي ضمن المجال المقبول للتوزيع الطبيعي (3 و -3)، في حين تراوحت قيم معاملات التفرطح ما بين (-0.600 و 0.799) وهي أقل من 20، وعليه نستنتج أن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي.

¹ Rex.B.Kline, **principle and practice of structurel Equeation Madeling**, Third Edition, Methodology in the Social sience, 2016, p63.

ثانيا: اختبار التعدد الخطي بين متغيرات الدراسة

إن قوة النموذج الخطي العام مبني على فرضية استقلالية كل متغير من المتغيرات المستقلة، أي عدم وجود ارتباط خطي متعدد بين المتغيرات المستقلة حيث إذا وجد هذا الأخير فإن النموذج الخطي العام يصبح غير قابل للتطبيق. من خلال حساب معامل تضخم التباين (Vip)، واختبار التباين المسموح Tolérance، لكل متغير من المتغيرات المستقلة، بحيث أن الحصول على معامل تضخم التباين (Vip) أكبر من 5 أو الحصول على قيمة معامل التباين المسموح به أقل من 0.1 يشير إلى تأثر المتغيرات بمشكلة التعدد الخطي، حسب ما اقترحه Netes.¹

ومن خلال مخرجات برنامج spss تحصلنا على النتائج التالية:

المتغيرات المستقلة	معاملات التباين المسموح به Tolérance	معاملات تضخم التباين (Vip)
العوامل المادية	0.617	1.621
العوامل الاجتماعية	0.479	2.088
العوامل الوظيفية	0.612	1.633

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع قيم معاملات تضخم التباين (Vip) لجميع المتغيرات المستقلة هي أقل من قيمة 5 كما أن معاملات التباين المسموح به Tolérance لجميع المتغيرات المستقلة هي أكبر من قيمة 0.1، وبالتالي نستنتج أنه لا توجد مشكلة ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة.

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة:

بعد قيامنا بتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة وكذلك اختبار صلاحية النموذج المفترض لإجراء التحليل الإحصائي.

نأتي الآن لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية والفرضيات الفرعية وذلك بتحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة اتجاه ومقدار تأثير المتغير المستقل (جودة حياة العمل) بأبعادها المادية والاجتماعية والوظيفية على المتغير التابع (تحسين الخدمة الفندقية).

¹ Neter jwilliam, w, fMichael, H.K," Applied Linear Statistical Models: Regression, Aanalysis of vaviance and Experimental Designs", 2 nd Edition Homewood: Richard D. Irwin. Inc.185.

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

جاءت الفرضية الفرعية الأولى كما يلي: " توجد دلالة إحصائية لبعء العوامل المادية على تحسين الخدمات الفندقية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، ومن أجل التحقق من مدى قبول الفرضيات أو رفضها تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية:

- إذا كانت قيمة مستوى الدلالة sig أكبر من 0.05 إذن نرفض الفرضية الصفرية " لا يوجد دلالة إحصائية لبعء العوامل المادية على تحسين الخدمات الفندقية"، ونقبل الفرضية البديلة " يوجد دلالة إحصائية لبعء العوامل المادية على تحسين الخدمات الفندقية".
- إذا كانت قيمة مستوى الدلالة sig أقل من 0.05 إذن نقبل الفرضية الصفرية " يوجد دلالة إحصائية لبعء العوامل المادية على تحسين الخدمات الفندقية"، ونرفض الفرضية البديلة "لا يوجد دلالة إحصائية لبعء العوامل المادية على تحسين الخدمات الفندقية".

بعد القيام بالاختبارات اللازمة حصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 20: تحليل نتائج الانحدار البسيط لأثر العوامل المادية وتحسين الخدمة الفندقية

معامل الارتباط R		معامل التحديد R^2		معامل التحديد المعدل		الخطأ المعياري للتقدير	
قيمة F		مستوى المعنوية		معنوي عند α			
المتغير	B	Eb error	قيمة B	قيمة (t)	المعنوية (t)		
الثابت (constant)	3.435	0.230	-	14.946	0.000		
العوامل المادية	0.208	0.067	0.410	3.112	0.003		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل التحديد ($R^2=0.168$) ما يعني أن بعء العوامل المادية يفسر 16.8% من التباين الحاصل في تحسين الخدمة الفندقية والباقي تفسره عوامل أخرى هذه النتيجة تدل على وجود تأثير متوسط لبعء العوامل المادية في تحسين الخدمة الفندقية بعينة الفنادق محل الدراسة، كما يوضح الجدول معنوية معلمة الميل حيث بلغت ($B=0.208$) مما يشير إلى وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين إحصائياً و هذا يدل على أن أي زيادة في الاهتمام ببعء العوامل المادية يؤدي إلى تحسين الخدمة الفندقية بمقدار 0.208، كما قدرت مستوى دلالة المعنوية بـ ($SIG=0.003$) وهي أقل من مستوى الدلالة المحددة

مسبقا في هذه الدراسة والمقدرة بـ ($\alpha=0.05$) مما يعني وجود أثر دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لبعده العوامل المادية على تحسين الخدمة الفندقية، أما بالنسبة لمعلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 3.435 وهي ذات دلالة معنوية.

وبناء على النتائج المتحصل عليها فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي تنص على أنه :

يوجد دلالة إحصائية لبعده العوامل المادية على تحسين الخدمات الفندقية بعينة الفنادق محل الدراسة

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

حيث تنص الفرضية الفرعية الثانية على " يوجد أثر دلالة لبعده العوامل الاجتماعية على تحسين الخدمات الفندقية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) "

حيث حصلنا على النتائج التالية وذلك بالاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط.

الجدول رقم 21: تحليل نتائج الانحدار البسيط لأثر العوامل الاجتماعية وتحسين الخدمة الفندقية

معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²			
معامل التحديد المعدل		الخطأ المعياري للتقدير			
معنوي عند α		مستوى المعنوية		قيمة (F)	
المعنوية (T)	قيمة (T)	قيمة B	eb error	B	المتغير
0.135					
0.117					
0.36142					
0.000	12.437	-	0.273	3.400	الثابت (constant)
0.009	2.732	0.367	0.078	0.212	العوامل الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات البرنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل التحديد ($R^2=0.135$) مما يعني أن بعد العوامل الاجتماعية يفسر 13.5% من التباين الحاصل في تحسين الخدمة الفندقية والباقي تفسره عوامل أخرى، هذه النتيجة تدل على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده العوامل الاجتماعية في تحسين الخدمة الفندقية بعينة الفنادق محل الدراسة، كما يوضح الجدول معنوية معلمة الميل حيث بلغت ($B=0.212$) مما يدل على وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين إحصائياً، كما قدرت مستوى المعنوية بـ ($\text{sig}=0.09$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة مسبقاً في هذه الدراسة والمقدرة بـ ($\alpha=0.05$)، مما يعني أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لبعده العوامل الاجتماعية على تحسين

الخدمة الفندقية، أما بالنسبة لمعلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 3.400 وهي ذات دلالة إحصائية معنوية.

وبناء على النتائج المتحصل عليها فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة ومنه :

لا يوجد أثر دلالة لبعده العوامل الاجتماعية على تحسين الخدمات الفندقية بعينة الفنادق محل الدراسة

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

حيث تنص الفرضية الفرعية الثالثة على " يوجد أثر دلالة لبعده العوامل الوظيفية على تحسين الخدمات الفندقية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$)

حيث حصلنا على النتائج التالية وذلك بالاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط.

الجدول رقم 22: تحليل نتائج الانحدار البسيط لأثر العوامل الوظيفية وتحسين الخدمة الفندقية

معامل الارتباط R		معامل التحديد R^2			
معامل التحديد المعدل		الخطأ المعياري للتقدير			
معنوي عند α		مستوى المعنوية		قيمة (F)	
المعنوية (T)	قيمة (T)	قيمة B	EB ERROR	B	المتغير
0.047					الثابت (CONSTANT)
0.027		-	0.344	3.612	
0.37930		0.216	0.101	0.155	العوامل الوظيفية
0.000	10.497				
0.131	1.535				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل التحديد ($R^2=0.047$) مما يعني أن بعده العوامل الوظيفية يفسر 4.7% من التباين الحاصل في تحسين الخدمة الفندقية والباقي تفسره عوامل أخرى. هذه النتيجة تدل على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده العوامل الوظيفية في تحسين الخدمة الفندقية بعينة الفنادق محل الدراسة، كما يوضح الجدول معنوية الميل حيث بلغت ($B=0.155$) مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين إحصائياً، كما قدرت مستوى دلالة المعنوية ب ($SIG=0.131$) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة مسبقاً في هذه الدراسة والمقدرة ب ($\alpha = 0.05$)، مما يعني أنه لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند

مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) لبعد العوامل الوظيفية على تحسين الخدمة الفندقية، أما بالنسبة لمعلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 3.612 وهي ذات دلالة معنوية.

وبناء على النتائج المتحصل عليها فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة ومنه:

لا يوجد أثر دلالة لبعد العوامل الوظيفية على تحسين الخدمات الفندقية بعينة الفنادق محل الدراسة

4- اختبار الفرضية الرئيسية:

حيث تنص الفرضية الرئيسية على "يوجد أثر دلالة لأبعاد جودة حياة العمل على تحسين الخدمات الفندقية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) حيث بالاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 23: تحليل نتائج الانحدار البسيط لأثر أبعاد جودة حياة العمل وتحسين الخدمة الفندقية

معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²			
معامل التحديد المعدل		الخطأ المعياري للتقدير			
قيمة (F)		مستوى المعنوية		معنوي عند α	
المتغير	B	EB ERROR	قيمة B	قيمة (T)	المعنوية (T)
الثابت (CONSTANT)	3.178	0.316	-	10.060	0.000
أبعاد جودة حياة العمل	0.282	0.092	0.404	3.064	0.004

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل التحديد ($R=0.164$) مما يعني أن أبعاد جودة حياة العمل يفسر 16.4% من التباين الحاصل في تحسين الخدمة الفندقية والباقي تفسره عوامل أخرى هذه النتيجة تدل على وجود تأثير متوسط أبعاد جودة حياة العمل في تحسين الخدمة الفندقية بعينة الفنادق محل الدراسة، كما يوضح الجدول معنوية الميل حيث بلغت (0.282) مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين إحصائياً وهذا يدل على أن أي زيادة في الاهتمام بأبعاد جودة حياة العمل يؤدي إلى تحسين الخدمة الفندقية بمقدار (0.282)، كما قدرت مستوى دلالة المعنوية بـ ($\text{sig}=0.04$) وهي أقل من مستوى الدلالة المحددة مسبقاً في هذه الدراسة والمقدرة بـ ($\alpha=0.05$) مما يعني وجود أثر دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية

($\alpha=0.05$) لأبعاد جودة حياة العمل على تحسين الخدمة الفندقية، أما بالنسبة لمعلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت (3.178) وهي ذات دلالة معنوية

وبناء على النتائج المتحصل عليها فإننا نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه:

يوجد أثر دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل على تحسين الخدمات الفندقية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) بعينة الفنادق محل الدراسة

5- مناقشة ومقارنة النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة حياة العمل في عينة الفنادق بولاية جيجل جاءت بدرجة متوسطة حيث بلغ متوسطه الحسابي 3.37 وهو ما يعني أنه هناك مستوى متوسط من الاهتمام بأبعاد جودة حياة العمل من طرف إدارة المنشآت الفندقية محل الدراسة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من محمد الأمين أحمد فواتيح 2016 ودراسة مسعود هريكش 2017 وكذلك دراسة عبد الحميد عبد الفتاح المغربي 2004.

- كما أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور تحسين الخدمات الفندقية جاءت بدرجة مرتفعة حيث بلغ متوسطه الحسابي 4.14 وهو ما يعني وجود مستوى عالي في مستوى تقديم الخدمات بالفنادق محل الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من فهد منذر، فهد مشعل 2002 ودراسة الغنيمات، إبراهيم محمد 2015.
- كما توافقت دراستنا مع دراسة خليل إسماعيل إبراهيم ماضي 2014 حيث أكدت على وجود علاقة ارتباط بين جودة حياة العمل ومستوى تقديم الأداء الوظيفي ووجود أثر دال إحصائيا لأبعاد جودة حياة العمل في تحسين الخدمات المقدمة.
- كما كانت دراستنا الحالية متوافقة مع دراسة INDRA KANDA SAMY 2009 والتي أكدت على وجود أثر دال إحصائيا وإيجابي لجودة حياة العمل بمختلف أبعادها على أداء العاملين في الفنادق محل الدراسة.

خلاصة الفصل الثاني:

في هذا الفصل قمنا بإسقاط الجانب النظري على الواقع العملي وذلك من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها للتعرف على مدى دور جودة حياة العمل في تحسين الخدمات الفندقية محل الدراسة بولاية جيجل عن طريق عرض ومناقشة نتائج آراء العينة بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والانحدار الخطي البسيط من خلال استخدامنا برنامج SPSS، كما قمنا باختبار الفرضية الرئيسية وكذلك الفرضيات الفرعية، وقد أشارت النتائج على وجود أثر ذات دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على تحسين الخدمات الفندقية بأبعادها بصفة مجتمعة.

كما أظهرت النتائج على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها العوامل المادية على تحسين الخدمات الفندقية بينما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها العوامل الاجتماعية والوظيفية على تحسين الخدمات بالفنادق محل الدراسة.

الخاتمة

يحتل موضوع جودة حياة العمل مكانة مهمة ومركز اهتمام المنظمات من خلال السعي إلى رفع مستوى أداء المورد البشري وتحسين مردودية أداءه الوظيفي الذي يعتبر غاية كل منظمة وذلك من أجل تحقيق الأهداف المشتركة من خلال محاولة توفير بيئة عمل ملائمة وآمنة تتوفر على مختلف العوامل والأبعاد التي تحقق التوازن بين بيئة العمل والمتطلبات المتغيرة والمستمرة للعمال في شتى المجالات، والتي تهدف بدورها إلى تحسين في مستوى تقديم الخدمات الفندقية وبالتالي تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة التي تسعى إلى إرضاء العاملين وتلبية احتياجاتهم المختلفة من أجل كسب ثقتهم وتكوين فريق عمل يسوده التعاون والمشاركة في التسيير وروح الجماعة والمسؤولية تجاه المنظمة.

ولقد توصلنا من خلال الدراسة إلى النتائج النظرية والتطبيقية التالية:

أولاً: النتائج النظرية

من خلال دراستنا النتائج النظرية توصلنا إلى النتائج التالية:

- يعتبر مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم الشاملة والواسعة التي تهتم بمختلف الجوانب المتعلقة ببيئة وظروف العمل الوظيفية والمادية والاجتماعية التي تحيط بالعامل داخل المنظمة وحتى خارج العمل ومحاولة إحداث التوازن بين الحياة المهنية للعمال وبين حياتهم العائلية والشخصية.
- يعتبر العامل البشري الرأسمال الحقيقي التي تسعى المنظمة للاهتمام والعناية به من خلال تحسين جودة حياته المهنية والشخصية وذلك من أجل تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي للعمال والموظفين.
- تهدف جودة حياة العمل إلى إعداد وتكوين فريق عمل يتميز بتقديم خدمات فندقية ذات مستوى عالي من الإتقان والإبداع والابتكار.
- توصلت الدراسة أن الأبعاد الاجتماعية كالتعاون والمشاركة في اتخاذ القرارات وأسلوب الإشراف تعتبر من بين العوامل الحديثة التي أصبحت تركز عليهم المنظمات لما لها من تأثير إيجابي على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.
- توصلت الدراسة إلى أن الأبعاد المؤثرة على جودة حياة العمل واسعة ومتداخلة نظراً لشمولية الموضوع ومن أهم هذه الأبعاد هي الأبعاد المادية والوظيفية بالإضافة إلى الأبعاد الاجتماعية.
- كما توصلت الدراسة أن تحسين الخدمة الفندقية تتكون من خمس أبعاد وهي الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف.
- توصلت الدراسة إلى أن نظام الأجور والمرتببات يبقى بعيداً عن متطلبات ورغبات العمال.
- كما توصلت الدراسة عدم الاهتمام الفعلي من قبل إدارة المنظمة ببعض الأبعاد الهامة مثل عدم إشراك العمال في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى أسلوب الإشراف وعدم وجود نظام ترقية واضح.

- توصلت الدراسة إلى أن الاهتمام بجودة حياة العمل تؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية ومواجهة مختلف التغيرات والتكيف معها من طرف المنظمة وذلك من خلال توفير بيئة عمل ملائمة تسمح بتحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

ثانياً: النتائج التطبيقية

من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بعينة الفنادق بولاية جيجل، تم التوصل إلى مجموعة النتائج التطبيقية التالية:

- أظهرت نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة أن هناك موافقة متوسطة حول بعد العوامل المادية بمتوسط حسابي بلغ 3.35 حيث عبر أفراد العينة على أن مكان العمل يتميز بالهدوء والانضباط.
- أظهرت نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة أن هناك موافقة مرتفعة حول العوامل الاجتماعية بمتوسط حسابي بمبلغ 3.41 حيث عبر أفراد العينة على أن تلتزم المنشآت الفندقية بالقوانين التي تسعى لتوفير الخدمات الاجتماعية للعاملين.
- أظهرت نتائج أفراد عينة الدراسة أن هناك موافقة متوسطة حول بعد العوامل الوظيفية بمتوسط حسابي بمبلغ 3.36 حيث عبر أفراد العينة على أن إدارة الفندق تسمح لي بمغادرة مكان العمل في الحالات الطارئة.
- أظهرت نتائج أفراد عينة الدراسة أن هناك موافقة مرتفعة حول محور تحسين الخدمة الفندقية بمتوسط حسابي قدر بـ 4.14 حيث عبر أفراد العينة على أنه يحافظ الفندق على حقوق النزلاء بموجب القانون.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط متوسطة حول بعد العوامل المادية وتحسين الخدمات الفندقية حيث بلغ معامل الارتباط $(R=0.410)$.
- بينت النتائج وجود أثر متوسط ذو دلالة إحصائية بين العوامل المادية وتحسين الخدمة الفندقية حيث بلغ معامل التحديد بـ $R^2=0.168$.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط متوسطة حول بعد العوامل الاجتماعية وتحسين الخدمة الفندقية حيث قدر معامل الارتباط بـ: $R=0.367$.
- كما بينت النتائج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين العوامل الاجتماعية وتحسين الخدمة الفندقية حيث قدر معامل التحديد: $R^2=0.135$.
- أظهرت النتائج وجود ارتباط ضعيف بين بعد العوامل الوظيفية وتحسين الخدمة الفندقية حيث قدر معامل الارتباط بـ: $R=0.216$.
- كما بينت النتائج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين العوامل الوظيفية وتحسين الخدمة الفندقية حيث قدر معامل التحديد بـ: $R^2=0.047$.

- أظهرت النتائج عن وجود علاقة ارتباط متوسطة بين جودة حياة العمل وتحسين الخدمة الفندقية حيث قدر معامل الارتباط ب: $R=0.404$.
- كما بينت النتائج وجود أثر متوسط ذو دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وتحسين الخدمة الفندقية حيث قدر معامل التحديد ب: $R^2=0.164$.

ثالثاً: الاقتراحات

- بالنظر إلى أن النتائج المتوصل إليها يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:
- يجب الاهتمام بعامل مشاركة العمال في اتخاذ القرارات وتقديم مختلف الاقتراحات من أجل تصحيح الإختلالات داخل المنشأة.
 - يجب على المنشأة الفندقية توفير ظروف وبيئة عمل أكثر ملائمة يشعر من خلالها الموظفون بالاستقرار والأمان مما يؤدي إلى زيادة المردودية في أدائهم.
 - ضرورة إعادة هيكلة نظام الأجور والرواتب وكذلك الحوافز بطريقه عادلة ومواكبة للتطورات الحاصلة في مستويات المعيشة.
 - ضرورة تعزيز روح التعاون والعمل كفريق واحد من خلال تشجيع العمل الجماعي من طرف إدارة المنشأة الفندقية.
 - الاهتمام بوضع برامج تدريبية بشكل مستمر ودائم قصد مواكبة التطورات المتغيرة والسريعة في أساليب العمل الفندقي.
 - ضرورة وضع نظام ترقية مبني وفق أسس عادلة وموضوعية.
 - يجب على إدارة المنشأة الفندقية تغيير نمط الإشراف من أسلوب فوقي سلطوي إلى أسلوب تشاركي تفاعل يبين الإدارة والعمال مما يؤدي إلى زيادة الشعور بالمسؤولية والانتماء تجاه المنشأة وبالتالي زيادة وتحسين مستوى الأداء.
 - ضرورة الرفع من الروح المعنوية للعمال من خلال زيادة الاهتمام بملف الخدمات الاجتماعية داخل المنشأة الفندقية.
 - ضرورة الاعتماد على الموارد البشرية المتخصصة في المجال الفندقي والمتخرجة من مختلف المعاهد المتخصصة في السياحة والفندقة.
 - إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات عن موضوع بحثنا وذلك بهدف تحسين مستوى جودة حياة العمل وأثرها في تحسين الخدمات الفندقية.

رابعاً: آفاق الدراسة

بعد عرض مختلف النتائج النظرية والتطبيقية التي توصلت إليها هذه الدراسة وتقديم بعض الاقتراحات لإدارة المنشآت الفندقية محل الدراسة من أجل تقديم خدمة فندقية متميزة تقتضي المنهجية العلمية تقديم آفاق مستقبلية للدراسة إذ نقترح المواضيع التالية ذات الصلة بموضوع بحثنا ومن بينها ما يلي:

- علاقة جودة حياة العمل بتنمية الرأس مال الفكري في المؤسسة الفندقية.
- أثر جودة حياة العمل على الميزة التنافسية للخدمة الفندقية المقدمة.
- أهمية الأبعاد الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل الوظيفية.
- أثر جودة حياة العمل في تحقيق الرضا والولاء الوظيفي.
- أثر جودة حياة العمل على ممارسات وأداء العاملين.
- دور جودة حياة العمل في تحقيق أهداف المنظمة الفندقية.

المراجع

➤ المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب:

1. العدوان، مروان محسن، الخدمات السياحية، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، عمان، 1996.
2. الحريري محمد سرور، إدارة الموارد البشرية، دار البداية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
3. السيد عليوة، تنمية المهارات الإشرافية، ط2، إيتراك للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002.
4. أحمد فوزي ملوخية، اقتصاديات الفنادق، ط1، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
5. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2004.
6. جواد ناجي شوقي، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
7. جمال الدين مرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن 21، الدار الجامعية، مصر، 2004.
8. حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
9. حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ط4، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
10. خضير كاظم حمود، ياسي كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
11. خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 1999.
12. زيد منير عبوي، الإدارة بالأهداف، ط1، دار الكنوز المعرفية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
13. سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء(الأطر المنهجية والتطبيقات العملية)، دار الوفاء لندنيا، مصر، 2009.
14. سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008.
15. سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
16. سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية (المفاهيم والاستراتيجيات)، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000 .

17. صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية من الناحية العملية والعملية، الدار الجامعية طبع ونشر وتوزيع، مصر، 2020.
18. صالح سالم العموري، رولا نايف المعاطية، إدارة الموارد البشرية، دليل علمي، دار كنوز المعرفة العملية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
19. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
20. علي عباس، إدارة الموارد البشرية الدولية، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
21. فريد كورنل، تسويق الخدمات، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
22. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
23. مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (مدخل استراتيجي تكاملي)، ط1، دار إثراء للنشر، الأردن، 2009.
24. محمد السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، ط1، دار الفكر العربي، مصر، 2005.
25. محمد أمين السيد، إدارة الفنادق ورفع كفاءتها الإنتاجية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 1998.
26. مأمون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
27. محمد عبيدات، التسويق السياحي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
28. محفوظ حمدون الصواف، عمر علي اسماعيل، نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية، دار الفكر الجامعي، جامعة الموصل، العراق، 2007.
29. محفوظ حمدون الصواف، عمر إسماعيل، نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية، دار الفكر الجامعي، جامعة الموصل، العراق، 2007.
30. ماهر عبد العزيز توفيق، مبادئ إدارة الفنادق، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1997.
31. مصطفى كامل، إدارة الموارد البشرية، الشركة العربية للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
32. يوسف الطيب، إدارة السلامة والصحة المهنية، ط1، سيفوى لاستشارات السلامة والصحة المهنية والتدريب والجودة البيئية، الإمارات العربية المتحدة، 2009.
33. يزيد عبوي، فن إدارة الفنادق والنشاط السياحي، ط1، دار كنوز المعرفة، الأردن، 2007.

ثانياً: المجلات:

1. الألمعي علي بن عبد الهادي، الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التدوير الوظيفي والأداء الوظيفي في فنادق الخمس نجوم بالمملكة العربية السعودية، مجلة كلية السياحة والفنادق، المجلد 04، العدد04، 2020.
2. حكمت جميل، الضوضاء وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية، العدد04، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد، 1980.
3. ريزان منصور، نور محمود إبراهيم، قياس مستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في فنادق محافظة اللاذقية من وجهة نظر النزلاء " دراسة حالة فندق أفاميا"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد38، العدد 04، 2006.
4. زكية مقري، شوقي مانع، أهمية المسؤولية المجتمعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة الباحث، جامعة الحاج خيضر الجزائر، العدد15، 2015.
5. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازق، المحافظة الشرقية، المجلد 26، العدد02، 2004.
6. عبد الوهاب بن شباب بن شميلات، كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، العدد02، يونيو 2019.
7. عزة جلال مصطفى نصر، تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة المدارس التعليم العام، مجلة الإدارة التربوية، العدد 26، أبريل 2020.
8. ليلى لفنة علي، قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الفندقية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 41، العراق، 2016.
9. محمد الأمين أحمد فواتيح، بوحفص مباركي، جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة، دراسة ميدانية، مجلة تنمية الموارد البشرية، العدد 12، الجزائر، جوان 2016.
10. محمد البرد قاني وفواز حمودي، دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات، مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العدد 74، 2017.
11. محمد عبد اشتيوي، اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، المجلد 01، العدد20، جوان 2015.

ثالثا: الرسائل والأطروحات:

1. الغنيمات، إبراهيم محمد، أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن، دراسة تطبيقية على فنادق الخمس نجوم والأربع نجوم في إقليم البتراء، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2015.
2. أمينة نشطي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدناميكية جماعة العمل، مذكرة ماجستير في علم اجتماع التنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013.
3. أسامة زياد البليسي، جودة حياة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2011-2012.
4. إبراهيم محمد إبراهيم الغنيمات، أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن، دراسة تطبيقية على فنادق، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2015.
5. جبر سعيد صايل السحياي، علاقة نمط الإشراف الإداري بمستوى الرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2004.
6. خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء للعاملين ، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.
7. خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، 2013-2014.
8. سمر سعد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2017-2018.
9. عبد الله بلعيد، إصلاح نظام الأجور في الوظيفة العمومي، مذكرة ماجستير في القانون العام فرع قانون المؤسسات، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2018-2019.
10. عيسى بعبط، أثر التسيير بفرق العمل على أداء الأفراد، مذكرة ماجستير في نظرية التربية البدنية والرياضية، تخصص إدارة وتسيير رياضي، جامعة الجزائر، 2008-2009.
11. عبد الحليم حايك، أثر إدراك العاملين لجودة حياة العمل في أداء العاملين، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا، 2010 - 2011.

12. فاتح سفيان، جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا الزبائن، دراسة ميدانية لفندق قورارة بتيميمون، مذكرة شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2016-2017.

13. فهد منذر، فهد مشعل، أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف الفنادق فئة خمس نجوم، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، قسم التسويق، جامعة الزرقاء، الأردن، 2014-2015.

14. محمد حسين الرفاعي، الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين، مذكرة دكتوراه في إدارة الموارد البشرية، جامعة سانت كليمانس العالمية، كلية الإدارة، بريطانيا، 2008-2009.

15. محمد دبيري، أثر التسويق الداخلي في ولاء العميل الفندقي، دراسة مقارنة على الفنادق خمس نجوم في الجمهورية العربية السورية، أطروحة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب سوريا، 2014.

16. مسعود هريكش، أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي، دراسة حالة أساتذة جامعة محمد الصديق بن يحيى، مذكرة شهادة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى جبجل، 2016-2017.

رابعاً: الملتقيات والمؤتمرات:

1. نصر الدين بن مسعود، محمد كنوش، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14-15 فيفري 2012.

خامساً: المقابلات:

1. مقابلة مع السيدة أميرة بوزردوم، مسيرة فندق دار العز.

2. مقابلة مع السيد جمال الدين طبيبل، مدير فندق الجزيرة.

➤ المراجع باللغة الأجنبية:

1. CHARLES WATIKI, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN HOTELS INNAIROBI KENYA, research project submitted in partial fulfillment of the requirement of master of business administration (MBA) school of busines , university of wairobi november ,2014.
2. IBRAHIM YILMAZ, Industry, Anatolia- turkey measurement of service quality in the hotel, 2009.
3. Indira Kandasamy. Sreekumar Ancheri,hotel employeés expectations of Qwl : Aqualitative study international journal of hospitality management volume :28,ISSUE :3.2009.

4. Lanja.hochanghamad.**the impact of quality of work life on employees job performance.** University kurdistan 2018.
5. M.huffadine, **Project management in hotel a resort development torino megrow hill,** édition 1993.
6. Michel Monerau, **gestion des entreprises du tourisme,**béreal, paris,1999.
7. Narges Mahmoudi **et al The relation Ship between work life quality and high school teacher creativity of rasht ,** iran indian journal of fundament and applied life sciences.vol5.iran.2015.
8. Pascal Leleu ,**Le derelopement De Potevtiel Des managers,** LA dywamique harmattan, paris, 1995.
9. Ramya T, Kannana A,**cenhancing quality of work ,life bolance tenth** AIMS internationl conference On management 2013.
10. R.Gayathiri,Lalitha rama ckrishnan, **quality of work life-linkage with job satisfaction and performance, international** jornal of business and management invention, volume2,2013.
11. Saleem.Irfan and khurchid.Aitzaz.Dohuman **resource practices Affect Employee Performance** (janary 19.2014 Pakistan business review,volume,152 ISSU (4) 2014.

الملاحق

الملحق 01: الاستبيان قبل التعديل.

جامعة محمد الصديق بن يحي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص: ماستر 2 تسويق فندقي وسياحي

استبيان حول دور جودة حياة العمل في تحسين الخدمات الفندقية

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف لجمع المعلومات حول "دور جودة حياة العمل في تحسين الخدمات الفندقية، دراسة عينة فنادق بولاية جيجل"، وذلك استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويقي فندقي وسياحي، راجيين من سيادتكم التفضل بقراءة العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان والإجابة عليها بدقة، مع العلم أن المعلومات والبيانات المصرحة بها ستبقى سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وسيتم تحويلها إلى مؤشرات رقمية تستخدم في التحليل.

يرجى قراءة العبارات بتأني والإجابة عليها بموضوعية بوضع علامة (X) أمام الاختيار الذي تراه مناسباً.

ختاماً نشكركم على حسن تعاونكم، تفضلوا منا فائق الاحترام والتقدير...

الأستاذ المشرف:

برحال عبد الوهاب

إعداد الطلبة:

- بن صابرة ياسين
- حناش أحمد

السنة الجامعية: 2021-2022

قائمة الملاحق

المحور الأول: معلومات شخصية ووظيفية:

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 49 سنة 50 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي:

متوسط تأهيل مهني

ثانوي أو أقل جامعي

4. الحالة العائلية:

أعزب متزوج

أرمل مطلق

5. عدد سنوات العمل في المنشأة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 9 سنوات

من 10 إلى 14 سنة 15 سنة فأكثر

6. الأجر الشهري:

أقل من 25000 دج من 25000 دج إلى 35000 دج

من 35000 دج إلى 50000 دج أكثر من 50000 دج

قائمة الملاحق

المحور الثاني: أبعاد جودة حياة العمل

ضع علامة (X) في خانة واحدة فقط من الخانات التي تعبر أكثر عن رأيك أمام كل عبارة من العبارات التالية:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
البعد الأول: المتعلق بجودة العوامل المادية						
01	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المجهود الذي أبذله.					
02	الأجر الذي أتقاضاه كافي لتلبية احتياجاتي.					
03	تقدم المنشأة حوافز للعمال المتميزين.					
04	توفر المنشأة خدمات جيدة للعمال في النقل والإطعام.					
05	توفر المنشأة متطلبات الأمن والسلامة من الأخطار المهنية.					
06	يتميز مكان العمل بالهدوء و الانضباط.					
07	التهووية في مكان العمل ملائمة.					
08	يتم ضبط درجات حرارة مناسبة داخل المنشأة.					
09	تهتم المنشأة بالتصميم الجيد لمكان العمل من حيث الإضاءة الجيدة.					
10	تحرص المنشأة على توفير شروط عمل مريحة لإنجاز عملك بكفاءة وإتقان.					
البعد الثاني: المتعلق بجودة العوامل الاجتماعية						
11	هنالك تشجيع للعمل الجماعي من طرف					

قائمة الملاحق

					إدارة المنشأة.	
					يوجد تعاون ومشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم الاقتراحات.	12
					أشعر بالدعم والحماية بانتمائي إلى جماعة العمل.	13
					نظام الإدارة ينشر ثقافة التعاون المتبادل مع الموظفين.	14
					تعمل المنشأة على تحسين ظروف العمل بصفة مستمرة.	15
					تلتزم المنشأة بالقوانين التي تسعى لتوفير الخدمات الاجتماعية للعاملين.	16
					يكلفني المشرف بمهام تناسب قدراتي واختصاصي.	17
					يعاملني المشرف بعدالة وإنصاف ويثق في أدائي.	18
					أشعر بالفاعلية في فريق العمل داخل المنشأة.	19
					يبيد المشرف الاهتمام اللازم بتفهم ظروفني الخاصة.	20
البعد الثالث: المتعلق بجودة العوامل الوظيفية						
					عملي يتناسب مع ميولي ورغباتي.	21
					يتيح لي عملي الفرصة لأداء خدمات متميزة.	22
					لدي الحرية في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملي.	23
					توفر إدارة المنشأة كل الإمكانيات لتنفيذ البرامج التدريبية.	24
					تمنح الإدارة الفرصة لجميع العاملين من أجل الاستفادة من التدريب.	25

قائمة الملاحق

					26	تعتمد أنظمة الترقية في المنشأة على أسس واضحة وموضوعية.
					27	ساعات العمل يناسبني ولا يتعارض حياتي العائلية.
					28	بإمكاني أن أقرر متى أحصل على فترات الراحة والعطل.
					29	تسمح لي الإدارة بمغادرة مكان العمل في الحالات الطارئة.
					30	توجد فرص مستقبلية للترقية والتقدم الوظيفي.

المحور الثالث: أبعاد تحسين الخدمة الفندقية

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
البعد الأول: الاعتمادية						
31	يلتزم الفندق بالتوقيت المحدد لتقديم خدماته للزبائن.					
32	تبدي إدارة الفندق اهتماما بالمشاكل التي يواجهها الزبون وتسعى لمعالجتها.					
33	يحافظ الفندق على حقوق النزلاء بموجب القانون.					
البعد الثاني: الاستجابة						
34	العاملون مستعدون دائما للإجابة عن أسئلة واستفسارات الزبائن.					

قائمة الملاحق

					35	يخبر العاملون في الفندق زبائنهم بدقة عن كيفية تنفيذ الخدمة.
					36	يقدم الفندق مختلف خدماته بالتوقيت المحدد.
البعد الثالث: الأمان						
					37	يتوفر الفندق على معدات الأمان والسلامة التي تضمن سلامة كل المتواجدين بالفندق.
					38	للفندق سمعة جيدة مما يجعل كل المتعاملين معه مطمئنين.
					39	للزبائن ثقة بالعاملين في الفندق عند تركهم لأغراضهم الشخصية في الغرف.
البعد الرابع: الملموسية						
					40	موقع الفندق سهل الوصول إليه.
					41	العاملون ملتزمون بلباس موحد خاص بالفندق.
					42	التعليمات مكتوبة ببساطة لكي يتم فهمها.
البعد الخامس: التعاطف						
					43	العاملون في الفندق يتقنون اللغات الأجنبية.
					44	العاملون يفهمون طلبات النزلاء بسهولة.
					45	يولي الفندق الاهتمام المناسب للعاملين والزبائن.

الملحق 02: الاستبيان بعد التعديل.

جامعة محمد الصديق بن يحي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص: ماستر 2 تسويق فندقي وسياحي

استبيان حول دور جودة حياة العمل في تحسين الخدمات الفندقية

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف لجمع المعلومات حول "دور جودة حياة العمل في تحسين الخدمات الفندقية، دراسة عينة فنادق بولاية جيجل"، وذلك استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويقي فندقي وسياحي، راجيين من سيادتكم التفضل بقراءة العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان والإجابة عليها بدقة، مع العلم أن المعلومات والبيانات المصرحة بها ستبقى سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وسيتم تحويلها إلى مؤشرات رقمية تستخدم في التحليل.

يرجى قراءة العبارات بتأني والإجابة عليها بموضوعية بوضع علامة (X) أمام الاختيار الذي تراه مناسباً.

ختاماً نشكركم على حسن تعاونكم، تفضلوا منا فائق الاحترام والتقدير...

الأستاذ المشرف:

برحال عبد الوهاب

إعداد الطلبة:

▪ بن صابرة ياسين

▪ حناش أحمد

السنة الجامعية: 2021-2022

قائمة الملاحق

المحور الأول: معلومات شخصية ووظيفية:

7. الجنس:

أنثى

ذكر

8. العمر:

من 30 إلى 39 سنة

أقل من 30 سنة

50 سنة فأكثر

من 40 إلى 49 سنة

9. المؤهل العلمي:

تأهيل مهني

متوسط

جامعي

ثانوي أو أقل

10. الحالة العائلية:

متزوج

أعزب

مطلق

أرمل

11. عدد سنوات العمل في المنشأة:

من 5 إلى 9 سنوات

أقل من 5 سنوات

15 سنة فأكثر

من 10 إلى 14 سنة

12. الأجر الشهري:

من 25000 دج إلى 35000 دج

أقل من 25000 دج

أكثر من 50000 دج

من 35000 دج إلى 50000 دج

قائمة الملاحق

المحور الثاني: أبعاد جودة حياة العمل

ضع علامة (X) في خانة واحدة فقط من الخانات التي تعبر أكثر عن رأيك أمام كل عبارة من العبارات التالية:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
البعد الأول: المتعلق بجودة العوامل المادية						
01	الأجر الذي أتقاضاه كافي لتلبية احتياجاتي.					
02	تقدم المنشأة حوافز للعمال المتميزين.					
03	توفر المنشأة خدمات جيدة للعمال في النقل والإطعام.					
04	توفر المنشأة متطلبات الأمن والسلامة من الأخطار المهنية.					
05	يتميز مكان العمل بالهدوء و الانضباط.					
البعد الثاني: المتعلق بجودة العوامل الاجتماعية						
06	هنالك تشجيع للعمل الجماعي من طرف إدارة المنشأة.					
07	يوجد تعاون ومشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم الاقتراحات.					
08	أشعر بالدعم والحماية بانتمائي إلى جماعة العمل.					
09	نظام الإدارة ينشر ثقافة التعاون المتبادل مع الموظفين.					
10	تلتزم المنشأة بالقوانين التي تسعى لتوفير الخدمات الاجتماعية للعاملين.					
البعد الثالث: المتعلق بجودة العوامل الوظيفية						

قائمة الملاحق

					11	عملي يتناسب مع ميولي ورغباتي.
					12	يتيح لي عملي الفرصة لأداء خدمات متميزة.
					13	لدي الحرية في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملي.
					14	توفر إدارة المنشأة كل الإمكانيات لتنفيذ البرامج التدريبية.
					15	تمنح الإدارة الفرصة لجميع العاملين من أجل الاستفادة من التدريب.
					16	تعتمد أنظمة الترقية في المنشأة على أسس واضحة وموضوعية.
					17	ساعات العمل يناسبني ولا يتعارض حياتي العائلية.
					18	بإمكاني أن أقرر متى أحصل على فترات الراحة والعطل.
					19	تسمح لي الإدارة بمغادرة مكان العمل في الحالات الطارئة.
					20	توجد فرص مستقبلية للترقية والتقدم الوظيفي.

المحور الثالث: أبعاد تحسين الخدمة الفندقية

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير تماما
21	يلتزم الفندق بالتوقيت المحدد لتقديم خدماته للزبائن.					
22	تبدي إدارة الفندق اهتماما بالمشاكل					

قائمة الملاحق

					التي يواجهها الزبون وتسعى لمعالجتها.	
					يحافظ الفندق على حقوق النزلاء بموجب القانون.	23
					العاملون مستعدون دائما للإجابة عن أسئلة واستفسارات الزبائن.	24
					يخبر العاملون في الفندق زبائنهم بدقة عن كيفية تنفيذ الخدمة.	25
					يقدم الفندق مختلف خدماته بالتوقيت المحدد.	26
					يتوفر الفندق على معدات الأمان والسلامة التي تضمن سلامة كل المتواجدين بالفندق.	27
					للفندق سمعة جيدة مما يجعل كل المتعاملين معه مطمئنين.	28
					للزبائن ثقة بالعاملين في الفندق عند تركهم لأغراضهم الشخصية في الغرف.	29
					موقع الفندق سهل الوصول إليه.	30
					العاملون ملتزمون بلباس موحد خاص بالفندق.	31
					التعليمات مكتوبة ببساطة لكي يتم فهمها.	32
					العاملون في الفندق يتقنون اللغات الأجنبية.	33
					العاملون يفهمون طلبات النزلاء	34

قائمة الملاحق

					بسهولة.
					35 يولي الفندق الاهتمام المناسب للعاملين والزبائن.

المعلومات الشخصية:

Statistics

		الجنس	العمر	العلمي. المؤهل	عائلية. حالة	العمل. سنوات. عدد	الأجر الشهري
N	Valid	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	34	68,0	68,0	68,0
Valid أنثى	16	32,0	32,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنة 30 من أقل	19	38,0	38,0	38,0
Valid سنة 39 إلى 30 من	17	34,0	34,0	72,0
سنة 49 إلى 40 من	11	22,0	22,0	94,0
فأكثر سنة 50	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

العلمي. المؤهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متوسط	6	12,0	12,0	12,0
أقل أو ثانوي	10	20,0	20,0	32,0
Valid مهني تأهيل	13	26,0	26,0	58,0
جامعي	21	42,0	42,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

عائلية. حالة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أعزب	27	54,0	54,0	54,0
Valid متزوج	21	42,0	42,0	96,0
مطلق	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

العمل. سنوات. عدد

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنوات 5 من أقل	22	44,0	44,0	44,0
سنوات 9 إلى 5 من	18	36,0	36,0	80,0
Valid سنة 14 إلى 10 من	7	14,0	14,0	94,0
فأكثر سنة 15	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الأجر الشهري

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
دج 25000 من أقل	7	14,0	14,0	14,0
دج 35000 إلى 25000 من	23	46,0	46,0	60,0
Valid دج 50000 إلى 35000 من	17	34,0	34,0	94,0
دج 50000 من أكثر	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

المتوسطات الحسابية لمحور جودة العمل

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
				المتوسط	الانحراف
سؤال 2	50	1	5	2,58	1,197
سؤال 3	50	1	5	3,22	1,093
سؤال 4	50	1	5	3,00	1,178
سؤال 5	50	1	5	3,90	,763
سؤال 6	50	1	5	4,06	,913
البعد 11	50	1,00	4,80	3,3520	,75653
Valid N (listwise)	50				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
سؤال 11	50	2	5	3,52	,909
سؤال 12	50	1	5	2,88	,961
سؤال 13	50	2	5	3,58	,883
سؤال 14	50	2	5	3,62	,855
سؤال 16	50	2	5	3,66	,872
البعد 222	50	2,25	4,75	3,4100	,68653
Valid N (listwise)	50				

قائمة الملاحق

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
سؤال 21	50	2	5	4,06	,890
سؤال 22	50	1	5	3,88	,872
سؤال 23	50	1	4	2,92	,900
سؤال 24	50	1	5	3,18	,941
سؤال 25	50	1	5	3,02	,958
سؤال 26	50	1	5	3,08	1,047
سؤال 27	50	1	5	3,16	,842
سؤال 28	50	1	7	2,42	1,311
سؤال 29	50	1	5	4,06	,956
سؤال 30	50	2	5	3,88	,773
البعد 333	50	2,30	4,70	3,3660	,53666
Valid N (listwise)	50				

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور تحسين الخدمة الفندقية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
سؤال 31	50	2	5	4,24	,657
سؤال 32	50	2	5	4,24	,716
سؤال 33	50	3	5	4,48	,580
سؤال 34	50	1	5	4,26	,694

قائمة الملاحق

سؤال 35	50	2	5	4,00	,833
سؤال 36	50	2	5	4,22	,708
سؤال 37	50	3	5	4,46	,579
سؤال 38	50	3	5	4,40	,606
سؤال 39	50	3	5	4,32	,653
سؤال 40	50	2	5	4,38	,780
سؤال 41	50	2	5	4,10	1,035
سؤال 42	50	2	5	4,28	,701
سؤال 43	50	1	5	3,16	,955
سؤال 44	50	2	5	3,72	,701
سؤال 45	50	2	5	3,74	,664
محور تحسين الخدمة	50	3,21	4,93	4,1429	,37934
Valid N (listwise)	50				

الملحق 03 الصدق الداخلي لمحور جودة العمل

Correlations

		البعد 11
سؤال 2	Pearson Correlation	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 3	Pearson Correlation	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 4	Pearson Correlation	,710**

قائمة الملاحق

	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 5	Pearson Correlation	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 6	Pearson Correlation	,660**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
البعد 11	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		البعد 222
سؤال 11	Pearson Correlation	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 12	Pearson Correlation	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 13	Pearson Correlation	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50

قائمة الملاحق

سؤال 14	Pearson Correlation	,584**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 16	Pearson Correlation	,724**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
البعد 222	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		البعد 333
سؤال 21	Pearson Correlation	,444**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
سؤال 22	Pearson Correlation	,436**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	50
سؤال 23	Pearson Correlation	,548**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 24	Pearson Correlation	,550**
	Sig. (2-tailed)	,000

قائمة الملاحق

N		50
سؤال 25	Pearson Correlation	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		50
سؤال 26	Pearson Correlation	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		50
سؤال 27	Pearson Correlation	,563**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		50
سؤال 28	Pearson Correlation	,514**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		50
سؤال 29	Pearson Correlation	,573**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		50
سؤال 30	Pearson Correlation	,625**
	Sig. (2-tailed)	,000
N		50
البعد 333	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
N		50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

قائمة الملاحق

الصدق الداخلي محور تحسين الخدمة الفندقية

Correlations

		محور تحسين الخدمة
سؤال 31	Pearson Correlation	,492**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 32	Pearson Correlation	,510**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 33	Pearson Correlation	,371**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	50
سؤال 34	Pearson Correlation	,255
	Sig. (2-tailed)	,074
	N	50
سؤال 35	Pearson Correlation	,494**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 36	Pearson Correlation	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 37	Pearson Correlation	,524**
	Sig. (2-tailed)	,000

قائمة الملاحق

	N	50
سؤال 38	Pearson Correlation	,457**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
سؤال 39	Pearson Correlation	,377**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	50
سؤال 40	Pearson Correlation	,532**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 41	Pearson Correlation	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 42	Pearson Correlation	,570**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 43	Pearson Correlation	,619**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 44	Pearson Correlation	,576**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
سؤال 45	Pearson Correlation	,607**
	Sig. (2-tailed)	,000

قائمة الملاحق

N	50
محور تحسين الخدمة	Pearson Correlation
	1
	Sig. (2-tailed)
N	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق 04: معاملات ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	20

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	15

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

قائمة الملاحق

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	35

ألفا كرونباخ الإجمالية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	35

الملحق 05: اختبار التوزيع الطبيعي

Statistics

	البعد 11	البعد 222	البعد 333	محور تحسین الخدمة
N Valid	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0
Skewness الالتواء	-,560	,012	,156	-,571
Std. Error of Skewness	,337	,337	,337	,337
Kurtosis التقطح	,799	-,600	-,166	,093
Std. Error of Kurtosis	,662	,662	,662	,662

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البيعد ^a 11, البيعد ^a 333, البيعد ^a 222	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: محور تحسين الخدمة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,453 ^a	,206	,154	,34896

a. Predictors: (Constant), البيعد^a333, البيعد^a11, البيعد^a222

قائمة الملاحق

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد ^a 11, البعد ^a 333, البعد ^a 222	.	Enter

a. All requested variables entered.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,449	3	,483	3,968	,013 ^a
	Residual	5,602	46	,122		
	Total	7,051	49			

a. Predictors: (Constant), البعد^a333, البعد^a11, البعد^a222

b. Dependent Variable: محور تحسين الخدمة

نضخم التباين والتباين المسموح

Coefficients^a

قائمة الملاحق

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
البعد 11	,409	,233	,214	,617	1,621
البعد 222	,399	,208	,190	,479	2,088
البعد 333	,223	-,060	-,053	,612	1,633

a. Dependent Variable: محور تحسين الخدمة

الملحق 06: اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,404 ^a	,164	,146	,35530

a. Predictors: (Constant), محور جودة الخدمة

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1,185	1	1,185	9,388	,004 ^a

قائمة الملاحق

Residual	6,059	48	,126		
Total	7,244	49			

a. Predictors: (Constant), محور جودة الخدمة

b. Dependent Variable: محور تحسين الخدمة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,178	,316		10,060	,000
	محور جودة الخدمة	,282	,092	,404	3,064	,004

a. Dependent Variable: محور تحسين الخدمة

الفرضيات الفرعية:

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	^a البعد 111	.	Enter

a. All requested variables entered.

قائمة الملاحق

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البيد111 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: محور تحسین الخدمة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,410 ^a	,168	,151	,35439

a. Predictors: (Constant), البيد111

ANOVA^b

قائمة الملاحق

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,216	1	1,216	9,683	,003 ^a
	Residual	6,028	48	,126		
	Total	7,244	49			

a. Predictors: (Constant), البعد 111

b. Dependent Variable: محور تحسين الخدمة

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,435	,230		14,946	,000
	البعد 111	,208	,067	,410	3,112	,003

قائمة الملاحق

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	^a البعد111	.	Enter

a. All requested variables entered.

a. Dependent Variable: محورتحسين الخدمة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,367 ^a	,135	,117	,36142

a. Predictors: (Constant), البعد22222

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,975	1	,975	7,462	,009 ^a
	Residual	6,270	48	,131		
	Total	7,244	49			

a. Predictors: (Constant), البعد22222

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	^a البيد111	.	Enter

a. All requested variables entered.

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	^a البيد3333	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: محور تحسین الخدمة

قائمة الملاحق

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البيد ^a 111	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,216 ^a	,047	,027	,37930

a. Predictors: (Constant), البيد3333

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,339	1	,339	2,355	,131 ^a
	Residual	6,906	48	,144		

قائمة الملاحق

Total	7,244	49			
-------	-------	----	--	--	--

a. Predictors: (Constant), البعد3333

b. Dependent Variable: محورتحسينالخدمة

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,612	,344		10,497	,000
	البعد3333	,155	,101	,216	1,535	,131

a. Dependent Variable: محورتحسين الخدمة