

# تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات السياحية في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية- دراسة استطلاعية لعينة من شركات السفر و السياحة في بغداد

م.م. فراس ناجي حاتم  
م.م. عباس محمود نايف

P: ISSN : 1813-6729

E : ISSN : 2707-1359

<https://doi.org/10.31272/jae.i136.1159>

## المستخلص :

سعى البحث الى امكانية تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية في عينة من شركات السفر والسياحة في بغداد اعتماداً على استخدام المسؤولية الاجتماعية للشركات السياحية ، عن طريق تحليل آراء عينة من العاملين في شركات السفر والسياحة في بغداد بواقع (60) استبانة موزعة عليهم ، وتحقيقاً لذلك اعتمد البحث في تحليل متغيراته على العلاقة والتأثير بين المسؤولية الاجتماعية للشركات السياحية بوصفها متغيراً مستقلاً والالتزام التنظيمي للموارد البشرية بوصفه متغيراً معتمداً او تابعاً وقد تضمن المتغير الاول اربعة ابعاد فرعية تمثلت بـ (المسؤولية الاقتصادية ، المسؤولية القانونية ، المسؤولية الاخلاقية ، المسؤولية الانسانية ) في حين تضمن المتغير المعتمد ثلاثة ابعاد فرعية ( الالتزام المعياري ، الالتزام العاطفي ، الالتزام الاستمراري ) وقد تفاعلت هذه المتغيرات لتكون الاطار الذي يدور حوله البحث التي انبثقت عنها عدد من الفرضيات الرئيسة والفرعية ، ولغرض تحقيق هدف البحث المذكور انفاً والاجابة عن تساؤلات البحث واختبار صحة فرضياته ، فقد اعتمد البحث وبصورة اساسية على (الاستبانة) التي تعد الاداة الرئيسة لجمع البيانات والمعلومات ، ولغرض تحليل استجابات افراد العينة المبحوثة تم استعمال مجموعة من المقاييس والاساليب الاحصائية وتم اتباع استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية علمية. وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والتطبيقية اهمها اثبتت ان ابعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات السياحية مجتمعة كان لها تأثير ايجابي في ابعاد الالتزام التنظيمي للموارد البشرية ، ومن ابرز التوصيات التي يراها الباحثان على شركات السفر والسياحة الاهتمام بمسؤوليتها الاجتماعية من خلال احترام قوانين حماية السائح من الاستغلال والنصب و حمايتهم صحيا وثقافيا، و حماية البيئة عن طريق منع التلوث بشتى أنواعه .

**المصطلحات الرئيسة:** المسؤولية الاجتماعية للشركات ، الالتزام التنظيمي للموارد البشرية.



مجلة الادارة والاقتصاد

مجلد 47 / العدد 136 / كانون الاول/ 2022

الصفحات : 72 - 87

## المقدمة

ينطوي مفهوم المسؤولية الاجتماعية على اعتبار أن المنظمة من المفترض أن لا تكتفي باستغلال الموارد المتاحة لها بما يخدم أهدافها الاقتصادية، بل أن مسؤوليتها تمتد إلى مواجهة المتطلبات الاجتماعية أيضاً فالكسب ثقة الزبائن ورضاهم يساعدان في خدمة أهداف المنظمة ، وعلى هذا الأساس فلا بد للمنظمة من أن تسهم في تحقيق رفاهية المجتمع عن طريق تحسين الظروف الاقتصادية وفي إيجاد فرص عمل للخريجين الشباب وتحسين الظروف البيئية والحد من الآثار السلبية التي يسببها نشاطها للبيئة المحيطة عن طريق تقليص التلوث وتحقيق التنمية الاقتصادية، فضلاً عن رعاية شؤون العاملين وتحقيق الرفاهية الاجتماعية لهم والاستقرار النفسي سيجعل منهم أكثر إنتاجية من خلال تنمية قدراتهم الفنية والانتاجية وتوفير الامن والرعاية الصحية والاجتماعية مما ينعكس على خدمة نشاط المنظمة و تأثيرها في زيادة درجة الالتزام التنظيمي للأفراد العاملين داخل المنظمة فضلاً عن بذل جهود اضافية لتحقيق الاهداف والغايات التي تسعى اليها المنظمة.

وهذا ما يتعلق بدراستنا الحالية الموسومة ( تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات السياحية في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية - دراسة استطلاعية لعينة من شركات السفر و السياحة في بغداد .

## المبحث الاول

### منهجية البحث والدراسات السابقة

#### اولاً: مشكلة البحث

تتركز مشكلة البحث في مدى ادراك الشركات السياحية للمسؤولية الاجتماعية ، اذ تعد المسؤولية الاجتماعية في الوقت الحاضر من المسائل المهمة والضرورية التي تسعى الشركات الى ممارستها في نشاطاتها وتنفيذها عبر جميع عملياتها - ونظراً لكون القطاع السياحي هو احد اهم القطاعات الحيوية التي تلعب دوراً مهماً وكبيراً في النهوض بواقع الاقتصاد العراقي في ظل الظروف الحالية و بتزايد الشركات السياحية المنافسة ، أضحت الشركات السياحية بحاجة الى تفعيل مسؤولياتها الاجتماعية ومالها من اهمية على تفعيل الالتزام التنظيمي لمواردها البشرية ، لكن الواقع الذي لامسه الباحثان جراء زيارتهما الميدانية للعديد من الشركات السياحية في بغداد ، افصح عن محدودية في تفهم المسؤولية الاجتماعية ، الامر الذي انعكس في ضعف الممارسات ، يضاف الى ذلك الضعف الملحوظ في تبني ابعاد المسؤولية الاجتماعية من مسؤولية اقتصادية وقانونية واخلاقية وانسانية ، ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة الرئيسة للإجابة عن التساؤل ( هل تؤثر المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية في الشركات السياحية ؟ ) :

- 1- ماهو مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في شركات السفر والسياحة في بغداد ؟
- 2- ماهو مستوى تطبيق ابعاد الالتزام التنظيمي في شركات السفر والسياحة في بغداد ؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير المسؤولية الاجتماعية وبين متغير الالتزام التنظيمي للموارد البشرية؟
- 4- هل يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية؟

#### ثانياً: اهمية البحث

- 1- تتمثل بالربط بين متغيرات البحث (المسؤولية الاجتماعية للشركات والالتزام التنظيمي) من خلال لقاء الضوء على مستويات اعتماد الشركات السياحية على مسؤوليتها الاجتماعية فضلاً عن التعرف على دور ومكانة المسؤولية الاجتماعية للشركات في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية، وكذلك ما يتضمنه الجانب النظري خلاصة للآراء وافكار العديد من الكتاب والباحثين بمجال تحديد العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث.
- 2- اهمية متغيرات البحث (المسؤولية الاجتماعية للشركات والالتزام التنظيمي) كونها من المفاهيم الحديثة نسبياً بمجال العلوم الادارية والاجتماعية والسلوكية، والتي لها دور كبير بتحقيق التميز والنجاح وتحسين الاداء داخل الشركات السياحية .

#### ثالثاً: اهداف البحث

- 1- توضيح الاطار المفاهيمي لكل من المسؤولية الاجتماعية للشركات والالتزام التنظيمي باعتبارها مفاهيم حديثة بمجال العلوم الادارية والاجتماعية.
- 2- بيان اهمية العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والالتزام التنظيمي في شركات السفر والسياحة في بغداد .
- 3- وضع اساس نظري يمكن الارتكاز عليه عند اجراء بحوث لاحقة ، في مجال تأثير المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية في الشركات السياحية .

#### رابعاً : فرضيات البحث

- 1- الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وتعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية في الشركات المبحوثة وتتفرع عنها الفرضيات الآتية:
    - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاقتصادية وتعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية على مستوى (الشركات المبحوثة).
    - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المسؤولية القانونية وتعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية على مستوى (الشركات المبحوثة).
    - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاخلاقية وتعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية على مستوى (الشركات المبحوثة).
    - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الانسانية وتعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية على مستوى (الشركات المبحوثة).
  - 2- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمسؤولية الاجتماعية للشركات في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية في الشركات المبحوثة وتتفرع عنها الفرضيات الآتية:
    - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمسؤولية الاقتصادية في تعزيز الالتزام التنظيمي على مستوى (الشركات المبحوثة).
    - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمسؤولية القانونية في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية على مستوى (المؤسسات المبحوثة).
    - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمسؤولية الاخلاقية في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية على مستوى (المؤسسات المبحوثة).
    - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمسؤولية الانسانية المناسب في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية على مستوى (المؤسسات المبحوثة).
- خامساً: مجتمع البحث:** اختار الباحثان عينة من شركات السفر والسياحة في بغداد من اجل تطبيق الجانب العملي من البحث البالغ عددها ( 25 شركة للسفر والسياحة ) ، اذ تألف مجتمع البحث عدد من العاملين بالشركات المبحوثة بواقع (186) استبانة موزعة على العينة المبحوثة، وتم استرجاع (182) استبانة.

#### سادساً : منهج البحث

لقد اعتمد الباحثان المنهج الوصفي والذي يمتاز بالوصف الدقيق للمعلومات ولكونه يحقق بيانات ومعلومات حول اراء الاشخاص وتوجهاتهم سواء اكان مسحاً مكتوباً (الاستبانة) ام شفويّاً وهو منهج ملائم للدراسات التي تبغى الوصول الى العلاقة بين المتغيرات وتأثيرات تلك العلاقة، فضلاً عن ذلك فقد اعتمد البحث المنهج التحليلي والذي يعرف بأنه محاولة الوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة القائمة من اجل الوصول الى فهم افضل ودقيق ووضع السياسات والاجراءات المستقبلية الخاصة بها.

### المبحث الثاني

#### المسؤولية الاجتماعية للشركات السياحية

##### اولاً : مفهوم المسؤولية الاجتماعية

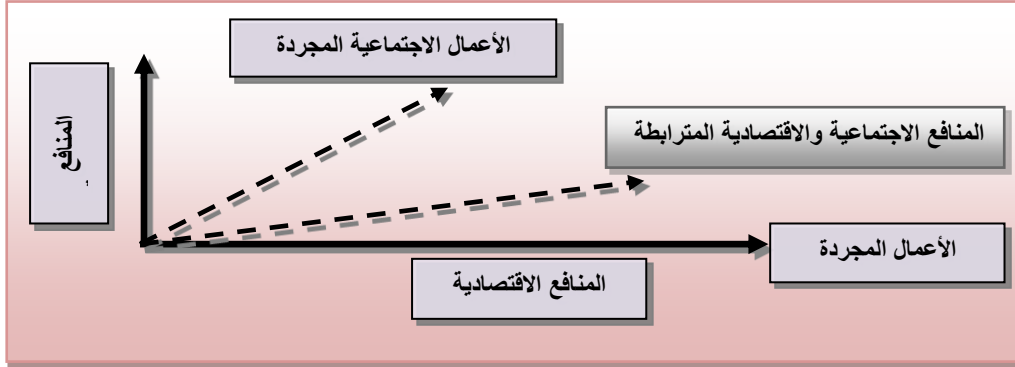
أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو فكرة مقارنة لمفهوم الأخلاقيات ، فهي تعني التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ وهذا يعني أن المنظمة سوف تغدو أكثر مواطنة عند أداء عملياتها وهذا يجعل المسؤولية الاجتماعية أكثر صعوبة كمفهوم (Daft، 2008:p151).

إذ يرى ( William & David ، 2006:p13) بأنه في المجتمعات البسيطة والمحدودة الثقافة تكون المسؤولية الاجتماعية مهمة بالمتطلبات الفردية مثل (الغذاء، والنقل ، والتعلم... الخ) ولكن في المجتمعات المتقدمة والأكثر رقياً فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتسع ليشمل (مفاهيم النفع الاجتماعي، والخدمة الاجتماعية والتقدير الاجتماعي، والاستجابة الواسعة لتوقعات وحاجات أصحاب المصالح).

ويؤكد منظر الإدارة (Keith Davis) بأن المجتمع بحاجة إلى منظمات أعمال تهتم بالمسؤولية الاجتماعية ، إذ أصبحت المسؤولية الاجتماعية شعاراً ترفعه المنظمات العالمية الناجحة إذ إن المنظمات التي لا تقوم بتبني المسؤولية الاجتماعية في أعمالها ستجد نفسها غارقة تدريجياً وستواجه بالتأكيد عدم رضا الزبائن والمجتمع ككل تجاه كافة أنشطتها. فالمسؤولية الاجتماعية تشير إلى الدور الذي يتعين على المنظمة أن تؤديه في حل المشاكل الاجتماعية فهي ليست فكرة حديثة لدرجة أصبحت فيها المسؤولية الاجتماعية إحدى أهم التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة ( Schermerhorn، 2001:p127 ) .

وتجدر الإشارة إلى إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو مفهوم ديناميكي حركي يتغير بتغير توقعات وأذواق ومطالب وتطلعات المجتمع وكذلك التطورات والتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والديمقراطية ولقد عرفت المسؤولية الاجتماعية من زوايا واتجاهات مختلفة نتيجة اختلاف العوامل البيئية المؤثرة على المنظمات .

ويمكن توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال الشكل ( 1 ) الذي تظهر فيه المسؤولية الاجتماعية بحيث تكون طريقة للموازنة بين الأهداف والمنافع الاقتصادية والاجتماعية



الشكل (8) : مفهوم المسؤولية الاجتماعية

Exploring the 'Positive Impact of Implementing CSR Practices: Consumer Perspective School of ' (Linnaeus University 'A Case Study of Coca Cola Turkey Business & Economics) : p5.

وقد أورد الباحثون وجهات نظر متعددة بشأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية و البيئية للمؤسسات، ويعود هذا الاختلاف حسب اعتقادنا إلى التغيرات الجوهرية التي تشهدها المجتمعات على مر الزمن والتطور المستمر لتوقعاته، ما أفرز عدم توافق بشأن النقاط التي يشملها بسبب وجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتعدد أهدافهم وتتناقض أحيانا من جهة، ومن جهة ثانية وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المنظمات وبين ما يتصوره رجال الأعمال من إمكانيات يمكن أن تقدمها المنظمات لتحسين الأداء البيئي بوصفه مطلباً دولياً (بومدين، 2011:ص4)

#### ثانياً : أهمية واهداف تبني المسؤولية الاجتماعية

لقد اكتسب موضوع المسؤولية الاجتماعية أهمية خاصة في الوقت الحاضر إذ أصبح الحديث عن المسؤولية الاجتماعية في الآونة الأخيرة ظاهرة مألوفة يمكن رؤيتها بوضوح في عناوين المؤتمرات والندوات ، ولقد تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في المنظمات العاملة في العراق باعتبارها شركات مساهمة من خلال ما تدرجه في جداول أعمالها من مجالات ذات طابع اجتماعي والتي لها التزام تجاه المجتمع ومنها الصحة – البيئة - وكل ما له علاقة بحقوق الإنسان وقوانين العمل، وفي ظل تداعيات الأزمة البيئية العالمية أصبحت هناك حاجة ملحة لزيادة دور تلك المنظمات في تحقيق مسؤوليتها الاجتماعية .

وفي واقع الحال فالمسؤولية الاجتماعية لها اثر إيجابي في أداء المنظمة وعليه حدد ( MJia ) فوائد المسؤولية الاجتماعية على النحو الآتي (MJia et al 2008:121)

1. تعزيز المسؤولية الاجتماعية من مواطنة المنظمة للمجتمع والبيئة .
2. يمكن لسياسات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات أن توضح صورة المنظمة وكذلك العلامة التجارية لها من وجهات نظر الزبائن.
3. لدى المنظمات المسؤولية اجتماعيا تناقضات مع مجاميع أصحاب المصالح الذين لا يتفقون مع كيفية استخدام الموارد بشكل مفرط .
4. تكون المنظمات المسؤولية اجتماعيا أكثر رغبة للتأثير في أصحاب المصالح ليصبحوا زبائن أوفياء ومدافعين عن منتجات المنظمة .
5. أظهرت البحوث أن المسؤولية الاجتماعية للشركات مرتبطة بالأداء المالي وقابلة لاستخدام أفضل تطبيقات الجودة .

### ثالثاً : خصائص المسؤولية الاجتماعية

تتمثل الخصائص الرئيسة للمسؤولية الاجتماعية بحسب مواصفة (ISO 26000، 33: 2010) بما يلي :

أ- مراعاة المجتمع : - اشار (المغربل، 2008 : 60 ) الى ان سبب ذلك قد يكون ان التوقعات التي ينتظرها المجتمع من المنظمات هي اكبر بكثير من التطبيقات الواقعية الموجودة ولذلك فهو يدعو الشركات الى ان تفكر بطرق تبني فيها الثقة المتبادلة بين الطرفين ويرى ( نجم ، 2006 : 86 ) ان الصعوبة تكمن في ان الربح يزداد الى حد معين عند استجابة المنظمة لمسؤوليتها الاجتماعية . لكنه يبدأ بالانخفاض اذا ما تزايدت الابعاء التي تتحملها المنظمة لذلك هو يشير الى ضرورة ان تضع المنظمات مستوى مقبول يعد هو الانسب لها لممارسة المسؤولية الاجتماعية هذا فيما يخص معالجة الفجوة بين التوقعات وما يمكن ان تقدمه المنظمات لكن مواصفة الايزو (26000) للمسؤولية الاجتماعية اعتبرت توقعات المجتمع تتبلور في اربعة امور اساسية .

1 - احترام تلك المنظمة لسيادة القانون

2 - الانصياع للالتزامات القانونية

3 - الالتزام بالقيم الاخلاقية للشركة على نطاق واسع

4 - احترام السلوك المسؤول .

#### ب - مراعاة العلاقة مع التنمية المستدامة

البعض من المنظمات تستخدم مصطلح المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة بشكل تبادلي وعلى الرغم من ان هناك علاقة وثيقة بينهما لكن لكل منهما مفهوم يختلف عن الآخر . ولكون بعض المنظمات تعتبر المسؤولية الاجتماعية مرادفة لمفهوم الاستدامة (Patricia . et.al، 2: 2013) نود القول هنا ان فكرة الاستدامة هي نقطة الفصل بين مفهوم تقليدي للتنمية ومفهوم حديث للتنمية المستدامة . فمن المعروف ان الفكر الاقتصادي بعد الحرب العالمية الثانية كان مهتما بمفهوم النمو الاقتصادي وهذا المفهوم يركز على احدث زيادة مستمرة في دخل الفرد الحقيقي الذي ينتج من قسمة الدخل الكلي الى نسبة عدد السكان . وكان مفهومي النمو والتنمية يستعملان كمصطلحين مترادفين . لكن تطور الفكر الاقتصادي لاحظ ان هناك فروقا مهمة بينهما . وتقليديا ارتبط مفهوم التنمية بجميع مجالات حياة الانسان ومع ان الصفة الاقتصادية كانت هي الغالبة عليه اذ كان التركيز على التنمية الاقتصادية . لكنه وبمرور الوقت تراجع مفهوم التنمية الاقتصادية ليبرز مفهوم التنمية البشرية التي باتت تركز على تلبية حاجات اساسية للمجتمع والقضاء على اللامساواة ، والبطالة ، والفقر، (هانجير، 2014 : 52) وبعد ذلك برز مفهوم التنمية المستدامة كمفهوم يركز على عنصر اجتماعي من خلال تمكين الفئات الفقيرة مع اضافة لمحاولة استدامة طويلة الامد كعنصر لم يكن معمولاً به في الممارسات الاقتصادية .

#### ج - مراعاة العلاقة مع اصحاب المصالح :-

مواصفة (ISO26000) للمسؤولية الاجتماعية تشير الى ان كل منظمة لديها أنشطة وبرامج وسياسات في نطاق مسؤوليتها الاجتماعية. وتحديد الاطراف المعنية بأنشطة وقرارات المنظمة في نطاق المسؤولية الاجتماعية يساعد في فهم تأثيرات تلك الأنشطة على تلك الاطراف . وهذه الاطراف تختلف باختلاف القطاع الذي تعمل فيه المنظمة . ومن جهة اخرى ان مساعدة تلك الاطراف او الفئات المستفيدة من أنشطة المسؤولية الاجتماعية يحدد مدى القضايا التي تهتم بها تلك الفئات بأنشطة المسؤولية الاجتماعية مع الاشارة الى ان تلك الفئات لا يمكن ان تحل محل المجتمع في تحديد المعايير والتوقعات الخاصة بسلوك المنظمة (ISO26000، 3: 2010) ان ما يهم في العلاقة مع الاطراف المعنية في المسؤولية الاجتماعية وخصوصا اصحاب المصلحة هو ادارة العلاقة معهم . وادارة العلاقة لا تعدو ان تكون وسيلة لفهم النظام الاجتماعي للمنظمة من خلال تحديد الفاعلين الرئيسين . وتقييم المصالح لكل منها في سياق معين وقد تكون ادارة هذه العلاقة بمثابة ادارة استراتيجية ترتكز اساسا على اصحاب المصلحة وتعمل على تحقيق اكبر قدر ممكن من التوازن بين المصالح المتضاربة .

#### د - مراعاة التكامل مع الاستراتيجية :-

يرى ( سميث ، 2010 : 78) ان اية استراتيجية في حقيقتها تتضمن جانب اقتصادي واخر اجتماعي وهي تؤدي في النتيجة النهائية الى ميزة تنافسية موصوفة بالأداء المالي والاجتماعي ومع ان الاداء المالي يوصف لكونه ملموس تقدمه المنظمة للمجتمع واصحاب المصالح لكنه يثمر في النتيجة الى اداء انساني غير ملموس يظهر من خلال سمعة المنظمة في المجتمع والولاء لها من قبل الضيوف . وقام ( روشكا ، 1989 : 18 ) بدراسة حول التكاليف الاجتماعية لفنادق الدرجة الممتازة تندرج بين مفهوم ما يعرف بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية التي لها ممارسات ضمن الاستراتيجية العامة للشركات الفندقية في عمان اذ اعتبر ان تكاليف الاداء الاجتماعي للفنادق يتمحور حول اربعة محاور هي تجاه العاملين والضيوف والمجتمع والبيئة وهي نفس الابعاد

التي تم تناولها في هذه الدراسة والتي يمكن قياسها وتأثيرها حالياً في التقارير المالية الخاصة بالفنادق وهو المعمول به في اغلب الفنادق الأجنبية إذ توجد مقاييس توضح مستويات المسؤولية الاجتماعية في تلك الفنادق .

#### رابعاً : ابعاد المسؤولية الاجتماعية

سنعتمد في بحثنا على الابعاد ( المسؤولية الاقتصادية ، والقانونية والاخلاقية والانسانية ) كمقياس لمتغير المسؤولية الاجتماعية للشركات بالاعتماد على ( Scott A. ، Thomas S. & Snell ،Batman (2007) وكالاتي :

1- **المسؤولية الاقتصادية :** وهي مجموعة من العمليات والأنشطة والبرامج والإجراءات والسياسات ذات الطبيعة الاقتصادية ، والتي تأخذ بنظر الاعتبار التوجه الاجتماعي ، أو الالتزام الاجتماعي المترتب على المنظمة ، ويوجه البعد نحو تحقيق الأداء الاقتصادي لمنظمة الأعمال المتمثل بزيادة المبيعات ، وتحسين الإنتاجية. ويمثل بقيام منظمات الأعمال بإنتاج السلع والخدمات التي يحتاجها ويرغب بها المجتمع وتوفيرها بالسعر المرضي للمجتمع والمستثمر معا وبما يحقق في نفس الوقت الديمومة للمنظمة (Chavoshbashi et. 2012:p628,Al).

2- **المسؤولية القانونية :** ويقصد بها اتباع القوانين المحلية ، قوانين الولاية ، القوانين الفيدرالية والقوانين الدولية وتمثل جملة التشريعات التي تحمي المجتمع والمنصوص عليها من خلال القوانين والتي من الواجب أن تتصاع إليها منظمات الأعمال وتلتزم بها(Rahman&Corinne post 2012:p308). وهي مسؤوليات غالباً ما تحددها الدولة من خلال الأنظمة والقوانين والتعليمات التي تشرعها ويجب أن تلتزم بها منظمات الأعمال وإلا فإنها سوف تقع تحت طائلة المسائلة القانونية . وان هذه الإبعاد القانونية لا تتحدد ضمن نطاق المنظمة والزبون والمجتمع أو ما تربطهم من علاقات بل يعمل على توفير الحماية اللازمة للمنظمات من المنافسة غير المشروعة التي قد تحصل بينها وما يترتب على ذلك من صراعات وأزمات. إن المسؤولية الاقتصادية والقانونية ضروريان ويشكلان دوراً اجتماعياً أكبر فلا يوجد مبرر من أن تتبنى المنظمات دوراً اجتماعياً وهي تخرق القوانين ولا تستطيع أن تقدم المنتجات والخدمات للمجتمع(Baron,2010:p22).

3- **المسؤولية الأخلاقية :** وتمثل المساهمات أو الأنشطة التي يتوقع أن تقوم بها المنظمة تجاه المجتمع من دون أن تكون هذه المساهمات أو الأنشطة قد فرضت بنص قانوني والتي تشمل الالتقاء مع التوقعات الاجتماعية الأخرى غير المكتوبة في القوانين.إن المسؤولية الأخلاقية لا تمثل إلزاماً على المنظمات إلا إنها تمثل ركناً مهماً من المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ؛ لان فعل الشيء الأخلاقي الصحيح له مردودات ايجابية عديدة (Carroll,1991:p268).

4- **المسؤولية الإنسانية :** ويقصد بها الأنشطة والخدمات الإنسانية التي تكسب المنظمة تعاطف المجتمع ، وبالإمكان القيام بها من خلال الهبات والمساعدات والمشاريع الخيرية والمشاركة في الأعمال الخيرية ورعاية اسر العاملين. فهو التصرف كمواطن صالح يسهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة فيه. ويرتبط هذا البعد بدرجة كبيرة بنوعية الحياة من خلال ضرورة الارتقاء بهذه الأخيرة، وما يتفرع من ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام والنقل وغيرها.وهي اختيارية أو إراديه في طبيعتها ومن الصعب التحقق منها . وهذه المسؤولية ترتبط بنوعية الحياة بشكل عام، وما يتفرع عنها من عناصر ترتبط بالذوق ونوعية ما يتمتع به الفرد من رفاهية من غذاء وملابس وسكن وتعليم وصحة وغيرها( Heugenes & Dentchev,2007:p153).

## المبحث الثاني

### للالتزام التنظيمي

#### أولاً:- مفهوم الالتزام التنظيمي

يعد مفهوم الالتزام التنظيمي(Commitment Organizational) من المفاهيم الادارية والتنظيمية والسلوكية التي لاقت اهتماماً واضحاً بحقل الادارة وذلك لما له من ارتباط مباشر ببقاء الافراد العاملين داخل التنظيم، فالأفراد الملتزمون اتجاه منظماتهم يشكلون مصدر قوة تساعد بتحقيق اهدافها فضلاً عن منافستها للمنظمات الاخرى، وفي ضوء ما تقدم نقصد بالالتزام التنظيمي من الناحية اللغوية بأنه ما يفرضه الفرد على نفسه تعهد بأن يفرض على نفسه الصمت اي ان يلزمها ذلك التزمه صباح ومساء لازمه ظل ملازماً له(ابو صالح،2003:1) اما اصطلاحاً: بأنه اي شئ يتعهد به الفرد تجاه الغير بحيث يشعر من خلال تعهده بالمسؤولية بذلك (Oxford,2003:114).

#### ثانياً: اهمية الالتزام التنظيمي

يعد الالتزام التنظيمي من أهم الظواهر السلوكية التي لها تأثير واضح على الكثير من المتغيرات الادارية والتنظيمية،(كالأداء، والابداع، والابتكار، ومعدل دوران العمل، والتفوق التنظيمي)، فهو يعتبر من اهم

المقومات للأداء المتميز، حيث أشارت اغلب الدراسات والابحاث الى ان المنظمات ذات الاداء المتميز يدين وجودها بوضوح،(الرؤية الاستراتيجية والالتزام التنظيمي) على كافة المستويات الادارية، كما ان الحصول على الموارد البشرية ذات الالتزام العالي وتطابق اهدافها وقيمها مع اهداف وقيم المنظمة تعتبر احدى الاستراتيجيات الرئيسة للادارة الموارد البشرية باعتبارها من العوامل المهمة التي تؤدي الى التفوق التنظيمي،(Lashley،2001:1).

ويضيف (Jamaludin) ان ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي ببيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى الظواهر السلبية والتي تتمثل بالتغيب والتهرب من العمل، لذا ففور الالتزام التنظيمي لا يقتصر على نجاح دور معين لكنه يشجع ايضاً بوصول الافراد لتحقيق العديد من الاجراءات الطوعية اللازمة للحياة التنظيمية والحد من معدل الدوران والغياب ثم التعزيز والمساهمة بزيادة انتاجية المنظمة (Jamaludin،2011:22).

### ثالثاً:- خصائص الالتزام التنظيمي

توجد مجموعة من الخصائص التي يتميز بها الالتزام التنظيمي والتي يمكن تحديدها وفق لعدد من الكتاب والباحثين وقد بين كل من (العزاوي وجواد)، بأن خصائص الالتزام التنظيمي تتمثل بالنقاط الاتية:(العزاوي وجواد،2013:236).

- 1- يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الافراد العاملين لبذل الجهود لتحقيق اهداف ومصالح المنظمة، فضلاً عن رغبته بالبقاء عضواً فيها وایمانهم الشديد بقيم واهداف المنظمة.
- 2- يتأثر الالتزام التنظيمي بالعديد من الصفات الشخصية والنفسية والعوامل التنظيمية والمتغيرات الخارجية المحيطة بالمنظمة.
- 3- يأخذ الالتزام التنظيمي وقتاً طويلاً لتحقيقه، لان يمثل حالة قناعة تامة للأفراد العاملين، فان التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية بل يكون نتيجة تأثيرات استراتيجية.
- 4 - يتضمن الالتزام التنظيمي ثلاثة ابعاد رئيسية وهي ( الالتزام المعياري اي الشعور بالواجب اتجاه المنظمة والالتزام العاطفي بين الافراد والمنظمة والالتزام الاستمراري البقاء بالعمل).
- 5- يعبر الالتزام التنظيمي عن الاحساس الداخلي الذي يضغط على الافراد العاملين للارتباط بالمنظمة، والعمل لتحقيق الاهداف المطلوبة.

### رابعاً: ابعاد الالتزام التنظيمي : سنعمد في بحثنا على الابعاد (الالتزام العاطفي، والالتزام المعياري، والالتزام الاستمراري)

وبناءً على ما تقدم فيمكن توضيح الابعاد المعتمدة في بحثنا بما يأتي :-

- 1- **الالتزام العاطفي (الشعوري) :-** ونعني به درجة ارتباط الفرد وجدانياً بالمنظمة من خلال العديد من المشاعر والعواطف والتعلق والحنان والولاء والسعادة، فهو الارتباط الذي يؤكد على ان استمرار الفرد بالعمل داخل المنظمة تعود الى رغبته الذاتية، فهو الالتزام الذي ينبع من شعور الفرد بالاندماج والارتباط نحو المنظمة، ومدى تطابق اهدافه وقيمه مع اهدافها وقيمها الامر الذي يمنحه السعادة بارتباطه بالتنظيم، فان تطور الالتزام العاطفي لدى الافراد يعتمد بالدرجة الاساس على ثلاثة امور مهمة وهي: ( Ugboro&Obemy،2001:16).

- 1- التوافق والاندماج الشخصي.
  - 2- القيم المشتركة .
  - 3- مدى وضوح الاهداف وتوافقها .
- فهو يشير الى درجة الارتباط العاطفي للافراد العاملين بالمنظمة والتوافق والاندماج والتطابق من حيث الاهداف والقيم، بمعنى اخر (هو يصف الرغبة الايجابية للبقاء بالعمل بشكل مستمر وثابت فهذه الرغبة تعني الالتزام اتجاه المنظمة)،(Malhotra&Mukherjee،2004:166). ويتأثر الالتزام العاطفي بعدد من المتغيرات والتي يمكن ادراجها ضمن ثلاث فئات وهي كالآتي:

- 1- **الخصائص الشخصية :-** التي يتمتع بها الفرد عن غيره من الافراد العاملين بالمنظمة مثل العوامل الديمغرافية، (الحالة الاجتماعية، العمر، مستوى التعليم، مدة الخدمة والاتجاهات وغيرها)، فهذه العوامل لها تأثير مباشر على الالتزام العاطفي كما انه يتأثر بطول فترة الخدمة التي قضاها الفرد داخل المنظمة.
- 2- **الخصائص التنظيمية :-** والمتمثلة،(نمط القيادة، العدالة التنظيمية، والثقافة التنظيمية، نطاق الاشراف، مركزية السلطة، والرقابة والتوجيه وغيرها) التي لها تأثير معنوي بالالتزام الشعوري.(فليح،2010:179).
- 3- **الخصائص المتعلقة بالعمل :-** والمتمثلة،(العلاقات بين الرؤوسين والرئيس المباشر، الصراعات والغموض بأدوار الافراد العاملين، اعباء الاعمال وغيرها)، والتي لها تأثير مباشر، فالالتزام العاطفي يتطور كنتيجة تراكم خبرات ومهارات الافراد العاملين بالعمل وتلبي حاجاتهم ليشعروا بالراحة من الناحية الجسدية والنفسية،

فالعاملين الذين يشعرون بوجود درجة كبيرة من الدعم من قبل المدراء فهم اكثر عرضة للشعور بالالتزام العاطفي نحوه المنظمة (العطوي والشيباني، 2010:127).

**2- الالتزام المعياري (الاخلاقي) :-** وهو البعد الثاني من ابعاد الالتزام التنظيمي فهو يعبر عن شعور الافراد العاملين بالالتزام الاخلاقي للاستمرار والبقاء بالمنظمة (Jarvi، 2000:4). ويعكس هذا النوع من الالتزام احساس الفرد بالواجب والمسؤولية نحو المنظمة والعاملين بها والذي يحتم عليهم الاخلاص للمنظمة ولأهدافها وقيمها، (Kuehn&Busaidi، 2001:24) ويرى كل من (Lagomarcin&Cordona) ان احساس الافراد العاملين بالمسؤولية والاستمرار بالمنظمة ينتج من القيم الذاتية التي يمتلكها الافراد قبل دخولهم للمنظمة والتي تتضمن، (المستوى العائلي، والثقافي) او بعد دخولهم المنظمة والمتمثلة، (بالمستوى التنظيمي)، فان القيم العائلية والاعراف والدين والاهداف التي يؤمن بها لها دور مهم جداً بتكوين هذا النوع من الالتزام (Lagamarion&Cordona، 2003:196)، ويمكن تطوير الالتزام الاخلاقي باعتماد على ثلاثة اسس وهي كالآتي: (الطائي، 2007:88).

1- درجة الارتباط النفسي بين الافراد العاملين، (فكلما زادت درجة هذه العلاقة شعر الفرد بأهميته ومكانته وعليه البقاء بالمنظمة والاخلاص لها).

2- العوائد والتأثير المتبادل، (ونعني به ادراك الافراد للمنافع والاستثمارات التي تقدمها المنظمة، بالتالي يؤدي الى احساسه بالالتزام اتجاه المنظمة فالالتزام المعياري من اكثر انواع الالتزام اهمية بالتأثير بمعدل دوران العمل والسلوك التنظيمي).

3- القيم والمبادئ الشخصية التي يمتلكها الافراد.

فهو يشير الى احساس العامل بأنه ملتزم بالبقاء والاستمرار بالمنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالافراد الذين يزداد لديهم الالتزام المعياري يأخذون بحسابهم لحد كبير ماذا يمكن ان يقوله الافراد الآخرون لو ترك العمل داخل المنظمة فهو لا يريد ان يكون سبباً لقلق المنظمة او يترك انطباعاً سيئ لدى زملاء العمل بسبب تركه للمنظمة، فهو التزام اخلاقي حتى لو كان على حساب ذاته، فهذا النوع من الالتزام يرتبط بالاخلاق والحقوق فالفرد يتوجب عليه البقاء بالمنظمة فهذا يستند للفلسفات متعددة تخص الافراد (كالخبرة والمهارة) التي حصل عليها والتي تولد لديه الولاء والانتماء للمنظمة (جرينبرج، 2009:216-217).

**3- الالتزام الاستثماري :** نقصد به درجة استعداد الفرد للبقاء بالمنظمة للمحافظة على الاستثمارات الشخصية التي لا يستطيع التخلي عنها والمتمثلة، ( بعلاقات الافراد وزملاء العمل، المهارات، المهنة، التقاعد، المدة الزمنية للخدمة وغيرها)، فهذه الامور تجعل الفرد مدركاً للتكاليف المتعلقة بمغادرة المنظمة والبحث عن العمل بكمكان اخر وقراره بالبقاء بالعمل داخل المنظمة تجنباً لخسارة الاستثمارات التي تعود عليه بالمنافع (Ugboro&Obemy، 2001:6).

## المبحث الثالث

### الاختبارات وتحليل النتائج

يهدف المبحث الحالي الى فحص واختبار اداة قياس البحث والتي تعد الخطوة الاولى لاجراء اية دراسة استطلاعية كونها تمثل المفصل الحيوي لصحة ودقة النتائج التي سوف يتم الحصول عليها، فضلاً عن استخراج علاقات الارتباط بين المتغيرات المبحوثة في الدراسة، وقياس علاقات التأثير للمتغير المستقل وابعاده الفرعية في المتغير المعتمد.

**اولاً: صدق اداة قياس البحث :** يتضمن هذا الجانب محورين مهمين هما الصدق الظاهري، والصدق البنائي وكالاتي:

1- **معامل الصدق والثبات :** اعتمد الباحث على عدد من المقاييس المستعملة في دراسات سابقة، اذ درست نفس المتغيرات بشكل منفصل ضمن ادبيات الإدارة فكانت لهذه المقاييس دور في بناء استبانة البحث، اذ صمم الباحثين مقاييس البحث بالاستناد الى مقياس ليكرت الخماسي وبحسب الجدول (5) الذي يظهر اتساق وثبات مقياس البحث من خلال مقياس الفا كرونباخ، والذي تراوحت معاملته بين ( 0.904 00.957)، على مستوى الابعاد، وبمعامل ثبات كلي (0.970)، على مستوى جميع فقرات الاستبانة والبالغة (49) فقرة، فكانت حصة المسؤولية الاجتماعية للشركات كمتغير مستقل (20) فقرة ، والمتغير المعتمد الالتزام التنظيمي (24) فقرة، وبمعامل صدق (0.985)، على المستوى الكلي للاستبانة، اذ تعد هذه المعاملات مقبولة احصائياً في الدراسات الإدارية والسلوكية، نظراً لأن اقيامها أكبر من (70%).

الجدول (1) معامل الصدق والثبات لاستبانة البحث (N= 182)

| المتغيرات وابعادها   | عدد الفقرات | رمز المتغير | معامل الفا كرونباخ |
|----------------------|-------------|-------------|--------------------|
| المسؤولية الاقتصادية | 5           | xx1         | 0.957              |
| المسؤولية القانونية  | 5           | xx2         |                    |
| المسؤولية الاجتماعية | 5           | xx3         |                    |
| المسؤولية الانسانية  | 5           | xx4         |                    |
| الاتزام العاطفي      | 8           | y1          | 0.904              |
| الاتزام المعيارى     | 8           | y2          |                    |
| الاتزام الاستمرارى   | 8           | y3          |                    |
| الاستبانة بشكل عام   | 44          |             | 0.970              |
| صدق الاستبانة        |             |             | 0.985              |

المصدر من اعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الاحصائي

**2- التحليل العاملي الاستكشافي :** قام الباحثين بأجراء اختبار (KMO) لمعرفة كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي الاستكشافي فاذا كان اكبر من (50%) فان حجم العينة يكون كافيا لإجراء التحليل العاملي الاستكشافي (شيراز، 2015:185)، فكانت قيمة اختبار (KMO=0.931)، فيما كانت قيم اختبار (Bartlett's) تساوي (1706.273) وبدرجة حرية (78) وبمستوى معنوية (0.00). وكما موضح بالجدول (2)، فأصبحت بيانات الاستبانة صالحة لأجراء التحليل العاملي الاستكشافي.

الجدول (2) اختبار KMO لكفاية حجم العينة لأجراء التحليل العاملي الاستكشافي

| KMO-TEST | Bartlett's - Test | Df | Sig   |
|----------|-------------------|----|-------|
| 0.931    | 1706.273          | 78 | 0.000 |

المصدر من اعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الاحصائي

مما يدل لعلاقة الارتباط بين متغيرات البحث الرئيسة (المسؤولية الاجتماعية للشركات ، الاتزام التنظيمي) ذات دلالة احصائية ومعنوية، وهذا بدوره يثبت ان مصفوفة الارتباط ومعاملاتها لا تساوي صفراً، مما يعطي انطبعا لدى الباحثين لتحقيق المعيار الاول من معايير القياس الخاضعة لاختبارات صدق البناء الاستكشافي (Hair et al.، 2010:104). فيما لجأ الباحثين لتحديد العوامل الكافية والاكثر دقة في تحديد الارتباط بين متغيرات البحث، والية ارتباط كل عامل رصد من عواملها من خلال تبين المكونات Components (Variance)، وقياس نسبة التباين المفسر (Total Variance Explained) المتضمن الجذور الكامنة لقياس حجم التباين للمقارنة، وتكون قيمة الجذر الكامن (Eigen Value) مقبولة احصائيا عندما تكون اكبر من (1.000)، ويرفض اذا كانت قيمته اقل من (1.000)، (Barace et al.2006;320). والشرط الثالث الذي لجأ اليه الباحثان كشرط من شروط التحليل العاملي الاستكشافي للنسبة التراكمية للتباين المفسر للعوامل المقبولة وفقا للشرط الثاني يكون (أكبر او يساوي 60%)، لبرهنة مدى تمثيل فقرات الاستبانة لمحتوى الأبعاد المختبرة في البحث ومتغيراتها وقدرتها على تمثيلها من الناحية الإحصائية، فضلا عن مصفوفة التدوير الهندسية الغرض منها جعل التشبعات الكبيرة اكبر التشبعات الصغيرة اصغر مما كانت عليه قبل التدوير.

ويوضح الجدول (3) نسب التباين المفسر للأبعاد والمتضمنة (44) فقرة، ان اقيامها قد حصلت على قيمة جذر كامن (1.000) عدد صحيح، وبنسبة تباين (67.978%) للاستبانة بشكلها العام وهو اكبر من نسبة (60%) لتعطي دلالة كونها لمحورين، مما استبعد القيم الاخرى نظرا لوصول الانموذج لمستوى التشبع التراكمي المفسر وان قيم الجذر الكامن اقل من (1.000)، مما يحقق شرط المعيارين الثاني والثالث، فيما كانت قيمة الجذر الكامن للمسؤولية الاجتماعية ( المسؤولية الاقتصادية ، المسؤولية القانونية ، المسؤولية الاخلاقية ، المسؤولية الانسانية ، الاتزام العاطفي ، الاتزام المعيارى ، الاتزام الاستمرارى)، فقد كانت جذورها الكامنة ( 0.411، 0.375، 0.340، 0.286، 0.280، 0.219، 0.181، 0.170) على التوالي ، وبنسبة

تفسير ( 3.160% ، 2.882% ، 2.618% ، 2.200% ، 2.152% ، 1.686% ، 1.395% ، 1.308%) من التفسير الكلي للأنموذج ، وبحسب ما تقدم ان جميع نتائج التحليل العاملي الاستكشافي تؤكد صدق البناء الاستكشافي ، مما يؤكد ان الهيكل المفاهيمي ( النظري ) لأبعاد البحث ومقاييسها جاءت مطابقة لنتائج التحليل العاملي الاستكشافي.

الجدول (3) تباين مكونات المتغيرات الرئيسية للبحث

| مكون | القيم الذاتية الأولية |               |                | استخراج كميات من تحميل مربعة |               |                |
|------|-----------------------|---------------|----------------|------------------------------|---------------|----------------|
|      | مجموع                 | نسبة التباين% | نسبة التراكمي% | مجموع                        | نسبة التباين% | نسبة التراكمي% |
| xx1  | 0.411                 | 3.160         | 85.759         |                              |               |                |
| xx2  | 0.375                 | 2.882         | 88.640         |                              |               |                |
| xx3  | 0.340                 | 2.618         | 91.258         |                              |               |                |
| xx4  | 0.286                 | 2.200         | 93.458         |                              |               |                |
| y1   | 0.219                 | 1.686         | 97.297         |                              |               |                |
| y2   | 0.181                 | 1.395         | 98.692         |                              |               |                |
| y3   | 0.170                 | 1.308         | 100.000        |                              |               |                |

المصدر من اعداد الباحثان وفقاً للنتائج التحليل الاحصائي

وبذلك يكون التحليل العاملي الاستكشافي قد حقق شروط المصادقية (شيراز ،2015: 195) والمتمثلة بحجم العينة الخاضعة للبحث كافية عندما تكون قيمة (KMO) اكبر من (0.50) مع معنوية اختبار (Bartlett)، ونسبة التفسير التراكمي تفوق (0.60)، وقيمة الجذر الكامن لكل محور (1.00) فأكثر، وقيمة التشبعات لكل محور اعلى من (0.50).

### ثانياً: عرض وتحليل وتفسير نتائج التحليل الاحصائي لعلاقات الارتباط بين متغيرات البحث

من اجل التأكد من صحة الفرضيات الرئيسية ( ترتبط المسؤولية الاجتماعية للشركات السياحية بالالتزام التنظيمي ارتباطاً معنوياً)، والفرضيات الفرعية المنبثقة عن كل فرضية رئيسية والتي وضعها الباحثين في منهجية البحث بين متغيرات البحث، ولأجل قبول او رفض أي فرضية من الفرضيات، لجأ الباحثين الى احتساب معامل الارتباط البسيط (سبيرمان – Spearman) بين أي متغير وابعد المتغيرات الرئيسية للبحث. اذ يقترن مفهوم الارتباط بحالة وجود متغيرين او اكثر ترتبط مع بعضها البعض بعلاقات خطية معينة، فيتم حساب الارتباط من خلال معامل (درجة أو قيمة العلاقات الرابطة بين متغيرين او اكثر مع بعضهما)، فضلاً عن كونه مقياساً للعلاقات الخطية بين متغيرين كميين، ويصف هذا المعامل العلاقة الخطية بين متغيرين احدهما مستقل والآخر معتمد، اذ يمتاز بالثبات واطغاه المعيارية صغيرة ، كما يرمز له (r) ، وتتراوح قيمه بين (-1 ≤ r ≤ 1) ، فاذا كانت موجبة فان العلاقة طردية، واذا كانت سالبة فان العلاقة عكسية (المعاني وآخرون، 2012: 176). وقد قسمت مستويات العلاقة بين متغيرات البحث بحسب الجدول (5) وبحسب قوة وشدة العلاقة بين المتغيرات وكالاتي:

الجدول (5) قوة وشدة علاقات الارتباط

| نوع العلاقة   | معامل العلاقة   | مستوى العلاقة |
|---------------|-----------------|---------------|
| طردية ، عكسية | 0-25+/-         | ضعيفة القوة   |
|               | 0.26 – 0.50 +/- | متوسطة القوة  |
|               | 0.51 – 0.75 +/- | جيدة القوة    |
|               | 0.75 +/- فأكثر  | مرتفعة القوة  |

المصدر من اعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الاحصائي

اظهر الجدول(6) قبول الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على (ترتبط المسؤولية الاجتماعية للشركات بعلاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالالتزام التنظيمي وابعاده). اذ حقق متغير المسؤولية الاجتماعية للشركات اربع علاقات ارتباط طردية موجبة، مع متغير الالتزام التنظيمي (\*\*0.760) مرتفعة القوة، وعند مستوى الدلالة (0.000)، وبقيمة (t) المحتسبة (52.992).

بين الجدول(6) قبول الفرضية الثانوية الاولى التي تنص على (ترتبط المسؤولية الاقتصادية بعلاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالالتزام التنظيمي وابعاده). اظهر بعد المسؤولية الاقتصادية اربع علاقات ارتباط طردية موجبة، اذ حقق علاقة ارتباط مع المتغير الالتزام التنظيمي طردية موجبة (\*\*0.611) جيدة القوة، وعند مستوى الدلالة (0.000)، وبقيمة (t) المحتسبة (53.409).

شخص الجدول (6) قبول الفرضية الثانية التي تنص على (ترتبط المسؤولية القانونية بعلاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالالتزام التنظيمي وابعاده). اظهر بعد المسؤولية القانونية اربع علاقات ارتباط طردية موجبة ، اذ حقق علاقة ارتباط معنوية دالة احصائياً مع المتغير الالتزام التنظيمي وباتجاهها الطردي الموجب (\*\*0.682) جيدة القوة ، وعند مستوى الدلالة (0.000) ، وبقيمة (t) المحتسبة (55.253). كما بين الجدول (6) قبول الفرضية الثالثة التي تنص على الأولى ( ترتبط المسؤولية الاخلاقية بعلاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مع الالتزام التنظيمي وابعاده). يظهر بعد المسؤولية الاخلاقية اربع علاقات ارتباط طردية موجبة ، اذ حقق علاقة ارتباط طردية موجبة مع المتغير الالتزام التنظيمي (\*\*0.575) جيدة القوة ، وعند مستوى الدلالة (0.000) ، وبقيمة (t) المحتسبة (45.216). واظهر الجدول (6) قبول الفرضية الرابعة التي تنص على (ترتبط المسؤولية الانسانية بعلاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بالالتزام التنظيمي وابعاده) يظهر بعد المسؤولية الانسانية اربع علاقات ارتباط طردية موجبة، اذ حقق علاقة ارتباط طردية موجبة مع المتغير الالتزام التنظيمي (\*\*0.720) جيدة، وعند مستوى الدلالة (0.000)، وبقيمة (t) المحتسبة (58.372).

الجدول (6) مصفوفة ارتباط ابعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات مع الالتزام التنظيمي

| الالتزام<br>العاطفي     | الالتزام<br>المعياري | الالتزام<br>الاستمراري | الالتزام<br>التنظيمي |
|-------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|
| المسؤولية<br>الاقتصادية | 0.000                | 0.000                  | 0.000                |
| 54.054                  | 49.558               | 56.614                 | 53.409               |
| 0.000                   | 0.000                | 0.000                  | 0.000                |
| 0.546**                 | 0.627**              | 0.667**                | 0.682**              |
| 54.239                  | 50.398               | 61.122                 | 55.253               |
| 0.000                   | 0.000                | 0.000                  | 0.000                |
| 0.472**                 | 0.512**              | 0.563**                | 0.575**              |
| 0.000                   | 0.000                | 0.000                  | 0.000                |
| 45.582                  | 39.940               | 50.126                 | 45.216               |
| 0.609**                 | 0.656**              | 0.672**                | 0.720**              |
| 0.000                   | 0.000                | 0.000                  | 0.000                |
| 60.625                  | 52.782               | 61.708                 | 58.372               |
| 56.406                  | 48.732               | 52.989                 | 52.709               |

\*\*correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) ( t=1.97)

المصدر من اعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الاحصائي

### ثالثاً:- اختبار وتحليل فرضيات التأثير بين متغيرات البحث

تتضمن هذه الفقرة الى التحقق واختبار فرضيات التأثير لمتغيرات البحث الرئيسة وابعادها الفرعية، باستعمال الاساليب الاحصائية والمتمثلة بـ ( Simple Regression Analysis ) تحليل الانحدار الخطي البسيط، والانحدار المتعدد (Multi Regression Analysis)، لعلاقات التأثير بين متغيرات البحث الرئيسة، تأثير (المسؤولية الاجتماعية للشركات وابعادها) كمتغير مستقل في المتغير المعتمد (الالتزام التنظيمي). من أجل اختبار أثر اجمالي للمسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي في عدد من الشركات السياحية في بغداد والبالغ عددها ( 24 ) شركة للسفر والسياحة، وبحسب نتائج الجدول (7)، كانت قيمة (F) المحتسبة (246.125) ، وهي بطبيعة الحال قيمتها اكبر من القيمة الجدولية (3.841) وبمستوى معنوية (0.000)، وبقيمة (T) المحتسبة (15.688) وقيمتها اكبر من القيمة الجدولية (1.97) وعند مستوى درجة الحرية (1 ، 180 ، 181)، اذ تقبل الفرضية البديلة وترفض الفرضية الصفرية للنموذج التأثير المباشر بين المتغيرين المستقل والمسؤولية الاجتماعية للشركات والمعتمد الالتزام التنظيمي، اذ يوجد تأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى (0.000)، اذ بلغت قيمة (R<sup>2</sup>) لأجمالي المسؤولية الاجتماعية (0.578)، اذ يفسر المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية ما نسبته (57.8%) من التغيرات التي تطرأ على المتغير المعتمد الالتزام التنظيمي، اما النسبة المتبقية من التأثير فتعزى لعوامل أخرى لم تدخل في النموذج التأثير. فيما كانت قيمة معامل الميل الحدي (β) والبالغة (0.871)، أي عند زيادة اهتمام الشركات السياحية في بغداد بالمسؤولية الاجتماعية بمقدار وحدة واحدة، سيؤدي بالضرورة الى زيادة الاهتمام بالالتزام التنظيمي بمقدار (87.1%).

اظهر جدول(7) قبول الفرضية الثانية الاولى التي تنص على( تؤثر المسؤولية الاقتصادية في الالتزام التنظيمي معنوياً) يظهر أنموذج تأثير للبعد المستقل المسؤولية الاقتصادية في المتغير المعتمد (الالتزام التنظيمي) ، وعند مستوى المعنوية (0.000) ، وبقيمة قيمة (F) المحسوبة (107.276) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وعند درجة الحرية (1، 180، 181) وبقيمة (t) المحسوبة (10.357) وهي اكبر من قيمتها الجدولية .

اشار الجدول (7) قبول الفرضية الثانية التي تنص على(تؤثر المسؤولية القانونية في الالتزام التنظيمي معنوياً) يظهر أنموذج تأثير للبعد المستقل المسؤولية القانونية في المتغير المعتمد (الالتزام التنظيمي)، وعند مستوى المعنوية (0.000) ، وبقيمة قيمة (F) المحسوبة (156.882) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها عند نفس مستوى المعنوية ، وبدرجة حرية (1، 180، 181) وبقيمة (t) المحسوبة (12.525) وهي اكبر من قيمتها الجدولية.

يظهر الجدول(7) قبول الفرضية الثالثة التي تنص(تؤثر المسؤولية الاخلاقية في الالتزام التنظيمي معنوياً) يظهر أنموذج تأثير للبعد المستقل المسؤولية الاخلاقية في المتغير المعتمد (الالتزام التنظيمي)، وعند مستوى المعنوية (0.000) ، وبقيمة قيمة (F) المحسوبة (88.894) وهي أكبر من القيمة الجدولية ، وعند درجة الحرية (1، 180، 181) وبقيمة (t) المحسوبة (9.428) وهي اكبر من قيمتها الجدولية.

في حين اظهر الجدول (7) قبول الفرضية الثانية الرابعة التي تنص ( تؤثر المسؤولية الانسانية في الالتزام التنظيمي معنوياً) يظهر أنموذج تأثير للبعد المستقل المسؤولية الانسانية في المتغير المعتمد (الالتزام التنظيمي)، وعند مستوى المعنوية (0.000) ، وبقيمة قيمة (F) المحسوبة (193.376) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها عند نفس مستوى المعنوية، وبدرجة الحرية (1، 180، 181) وبقيمة (t) المحسوبة (13.906) وهي اكبر من القيمة الجدولية لها.

الجدول (7) نتائج أنموذج تأثير المسؤولية الاجتماعية وابعادها في الالتزام التنظيمي

| المتغيرات المستقلة   | الالتزام التنظيمي |      |         |        |      |       |
|----------------------|-------------------|------|---------|--------|------|-------|
|                      | R <sup>2</sup>    | Sig  | F       | T      | β    | α     |
| المسؤولية الاخلاقية  | .373              | .000 | 107.276 | 10.357 | .559 | 1.834 |
| المسؤولية الانسانية  | .466              | .000 | 156.882 | 12.525 | .674 | 1.431 |
| المسؤولية القانونية  | .331              | .000 | 88.894  | 9.428  | .584 | 1.746 |
| المسؤولية الاقتصادية | .518              | .000 | 193.376 | 13.906 | .709 | 1.182 |

المصدر من اعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الاحصائي

## المبحث الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات

- 1- اتضح من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات الالتزام التنظيمي للموارد البشرية استكشاف ثلاثة ابعاد تساهم في تعزيز الالتزام التنظيمي من الفقرات البالغ عددها اربعة وعشرون وما توصلت اليه نتائج التحليل ان هذه الابعاد الثلاثة وفقراتها الاربع والعشرون تمثل المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) خير تمثيل مما يؤيد الصديق البنائي الاستكشافي وقد رتب هذا التحليل ابعاد متغير الالتزام التنظيمي من الاكثر اهمية حتى الاقل اهمية حيث حصل بعد الالتزام العاطفي على اعلى نسبة من بين المحاور وعلى النحو الاتي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام الاستمراري) على التوالي وفقاً لنسبة التباين المفسر لكل محور.
- 2- ظهر ان كافة الاجابات الخاصة بمتغير المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال المراحل الفرعية التي بلغت خمسة مراحل كانت بمستوى جيد الذي عكس اهتمام عينة البحث بهذه المراحل واعتمادها باعتبارها مؤشراً واضحاً لقياس المسؤولية الاجتماعية في شركات السياحة والسفر في بغداد .
- 3- وتبين من خلال اجابات عينة البحث اتفاق معظم افراد العينة على فقرات المسؤولية الاجتماعية وقد حصلت المسؤولية القانونية على اعلى نسبة اتفاق ليؤكد اعتماد الشركات السياحية بصورة ملحوظة عليها حسب اجابات عينة البحث بينما حققت المسؤولية الانسانية ادنى مستوى اجابة بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية بما يؤثر اتفاق معظم افراد عينة البحث على وجود ضعف في اعتماد الشركات السياحية .

- 4- ظهر من خلال الاجابات المتعلقة بابعاد الالتزام التنظيمي ان مستوى هذه الابعاد جيد مما يعكس اهتمام عينة البحث في الشركات السياحية المبحوثة بضرورة اعتماد هذه الابعاد بوصفها مقياساً رئيساً للتأثير في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية.
- 5- وتبعاً لإجابات عينة البحث ظهر اتفاق معظم افراد العينة على فقرات متغير الالتزام التنظيمي وقد حصل بعد الالتزام العاطفي على اعلى نسبة اتفاق ليؤكد اعتماد الشركات السياحية بصورة ملحوظة عليها في تعزيز الالتزام التنظيمي للموارد البشرية بحسب اجابات عينة البحث في حين حقق بعد الالتزام المعياري ادنى مستوى اجابة بين ابعاد الالتزام التنظيمي ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على وجود ضعف في اعتماد الشركات السياحية على محتوى العمل في تعزيز الالتزام التنظيمي.
- 6- بينت النتائج الاحصائية ان بعد المسؤولية القانونية حققت اقوى علاقة ارتباط في متغير الالتزام التنظيمي للموارد البشرية موازنة بالابعاد الاخرى للالتزام التنظيمي، تلاها بالمرتبة الثانية المسؤولية الاقتصادية في حين جاءت تنفيذ المسؤولية الاخلاقية بالمرتبة الثالثة ، وحصلت المسؤولية الانسانية الرابعة .
- 7- حصلت بعد المسؤولية القانونية على اعلى نسبة تأثير في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) بينما توزعت البقية حسب نسبة تأثيرها.

### ثانياً: التوصيات:

- 1- ينبغي على شركات السفر والسياحة الاهتمام بجذب واستقطاب افراداً يتمتعون بمؤهلات جامعية عليا متخصصة في مجال العلوم السياحية ، في ضوء الامكانيات والقدرات والمعرفة دون النظر الى الجنس والعرق والديانة ، وكون أهلية الموظف في الترقية والتعين ترتبط بين الوصف الوظيفي ومؤهلات شغلها .
- 2- ينبغي على شركات السفر والسياحة الاهتمام بمسؤوليتها الاقتصادية من خلال :  
إ- انشاء وحدة متخصصة يقع على عاتقها فحص بيئة الشركة الخارجية باستمرار لمعرفة الحاجات ورغبات المجتمع والسعر المرضي لسعر الرحلات السياحية.
- 3- - ينبغي على المدراء الشعور بمسؤولية شخصية كبيرة اتجاه بلدهم والمجتمع .  
ج- عدم جواز استخدام الموارد بما لا يعظم بشكل واضح مصالح وإرباح حملة الأسهم ويتحتم على المدراء عدم المخاطرة بالأرباح من خلال ممارسة مهام اجتماعية غير ملزمة قانوناً .
- 4- ضرورة اهتمام شركات السفر والسياحة بممارساتها الاخلاقية والعمل على تعزيزها ودعمها من خلال:  
أ- وضع مدونات السلوك الاخلاقي بشكل متاح ومعلن للجميع .  
ب- العمل على تحديث الممارسات الاخلاقية ورفضها بأفكار الشركة الجديدة.  
ج- الايمان بعدالة الاجراءات والمساواة الموضوعية عند توزيع الاعباء والمهام والحوافز والمكافآت وبشكل يتلاءم مع مخرجات اعمال الافراد.
- 5- على شركات السفر والسياحة الاهتمام بمسؤوليتها الاجتماعية من خلال احترام قوانين حماية السائح من الاستغلال والنصب و حمايتهم صحيا وثقافيا، و حماية البيئة عن طريق منع التلوث بشتى أنواعه، و المساهمة في صيانة الموارد الطبيعية وتمييزها ، وتوجيه السائحين وتثقيفهم بعدم رمي المخلفات في الاماكن السياحية بعد انتهاء الرحلة السياحية .
- 6- العمل على تحسين التزام الافراد العاملين في الشركات السياحية من خلال:  
أ- توفير مناخ عمل يسوده الراحة والاستقرار.  
ب- تنمية روح الولاء والانتماء العالي واقامة العدالة التنظيمية وشيوع ثقافة الالتزام بالحقوق والواجبات بين افراد الشركات المبحوثة.
- ت- الاهتمام بمسؤولية الشركة الاخلاقية بافرادها الملتزمين والمنضبطين بتعليماتها من خلال مكافئتهم بشكل دوري لحث الآخرين على الاقتداء بسلوكهم التنظيمي الجيد.
- ث- تعزيز سلوك الانتماء والبقاء لدى افراد الشركات المبحوثة من خلال تدريبهم وتحفيزهم مادياً ومعنوياً وصيانتهم واستدامة بقائهم لكونهم رأس مال الشركة البشري وقيمهم لا تعوض، وان تمسكهم بهذه الشركة يتم عن حب وطاعة لها.

### المصادر

#### المصادر العربية

1. العلاق، بشير، (1998)، "مبادئ الادارة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى.
2. سالم، فؤاد الشيخ، رمضان، زياد، الدهان، اميمة، (2000)، "المفاهيم الادارية الحديثة"، مركز المكتب الاردني، الطبعة السادسة، عمان، الاردن.
3. الحميري، باسم، (2010)، "مهارات ادارية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن.

4. حمود، خضير كاظم، اللوزي، موسى سلامة، (2008)، "مبادئ ادارة الاعمال"، اثرأ للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
5. درويش، محمد احمد، (2008)، "نظرية الالتزام التنظيمي"، عالم الكتب والبحث العلمي.
6. التميمي، وسام خالد، (2016)، "انعكاس تبادلية القائد- العضو في الالتزام التنظيمي بتوسيط العدالة التنظيمية"- دراسة ميدانية في وزارة الدفاع العراقية، اطروحة دكتوراه في علوم الادارة العامة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
7. الطائي، رنا ناصر صبر، (2007)، "الانماط القيادية والثقة التنظيمية واثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي"- دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة بغداد.
8. -ابراهيم، ابراهيم خليل، (2017)، "الدور الوسيط للتمكين النفسي في تعزيز اثر سلوك المواطنة التنظيمية في الالتزام التنظيمي"- دراسة اختبارية في عينة من المستشفيات الاهلية ببغداد، الرصافة، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، جامعة واسط.
9. خوين، سندس رضوي، (2017)، "اثر ابعاد الالتزام التنظيمي في الاحتراق النفسي"- بحث ميداني، الجامعة المستنصرية، كلية الادارة والاقتصاد، مجلة كلية المامون، العدد (30).
10. العطوي، عامر علي حسين، والشيباني، الهام ناظر، (2010)، "دور الدعم والثقة القيادية في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين"- دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المديرية العامة لتربية كربلاء، مجلة كربلاء العلمية، المجلد(8)، العدد(3).

#### المصادر الاجنبية

- 1- Daft، Richard، L، (2001)، "Organization Theory and Design، 7edition، South Western.
- 2- Kownatzki، Maximilian، (2002)، "The Speed of Strategic Decision-Making and the Impact of Corporate Involvement at the SBU-level"، doctor dissertation presented of der university.
- 3- Russell-Jones، Neil، (2000)، "The Decision-Making Pocket Book"، British Management Pocketbooks LTD.
- 4- Rusjon، Borat، (2005)، "Model of Manu Facturing Stratefic Decision Making International"، journal of operation & production management، vol.(25) 8..
- 5- Simom H، A، (1960)، "Dicision Making : Rational، National and Irrational"، Educational Administraional Quarterly، New York.
- 7- Asaari، Muhammad Hasmi Abu Hassan & Razak، Razli Che (2007) "Strategic decision making practices and organization performance: a conceptual perspective of Malaysian organizations، journal oxford Business & Economics Conference.
- 8- Rosenzweig، Phil، (2013)، "What Makes Strategic Decisions Different"، Harvard Business، Review، 2(-)، 20-24.
- 9- Archer Ernest (1980)، "How to Make A Business Decision An Analysis of Theory and Practice، Management Review No.69، PP.61-54.
- 10- Robbins، Stephen، & Coulter، Mary (2012)، "Management"، 11<sup>th</sup> ed، Pearson.
- 10- Zimmerman، Jerold، (1997)، "Accounting for Decision Moking and Control". London: Irwin & Me Graw-Hill.
- 11- Jamaludin، (2011) Developing "TOUGH" TO "COPY" Competitive Advantage "Organizational Commitment" through Perceived Organizational Justice، Journal of Global Management، vol.1، no.1.
- 12- Zhoo، Zhiqun & Rauner، Felix، (2014)، "Aras of Vocational Education Research"، Springer New York.

- 13- Welibo,Z.، Kaur.، S. & jun,W.(2010)،" Newdevelopment of Organizational Commitment :Acritical Review(1960-2009)،African Journal of Business Management ،vol.4،no.1،pp.13.
- 14- Young,Louise.، (2001)،" The Structure of Relationship Commiment in Interfirm Ralationships"، Aper to be Presented at 2001 IMP Conference Norwegian School Management- BL OSL، Norway.
- 16- Malthotra، Neeru، & Mukherjee،Avinandan،(2004)،" The Relative in Fluence of Organizational Commitment and Job Satis Faction on Service Quality of Customer- Contact Employess in Banking Call Canters ،Jammal of Services Marketing ،vol.18،no.3.
- 18- Lashley، Conrad،(2011)،"Empowerment، H.R.، Strategies for Service Excallence،Buther Worth- Heinemann،Book Download form: <http://www.amazon.com>
- 19- Welibo,Z.، Kaur.، S. & jun,W.(2010)،" Newdevelopment of Organizational Commitment :Acritical Review(1960-2009)،African Journal of Business Management ،vol.4،no.1،pp.13.
- 20- Jarvi، Pentti،(2000)،"Commitment and Occpational Image،School of Business and Economics"، University of Helsinki.
- 21- Hosein،Zare Zardeini & Yousefi،Ahmed،(2012)،"The Role of Emotional Intelligence on Workforce Agility in the Workplace"،international journal of psychological studies، vol.4،no.3.
- 22- Heglund،J.، & Sternberg،J،Too Many intelligence? Integarating Social، Emotional and Practical Intelligence،In R.،Bar-on،& J.D.A.،parker(EDS).TL and Book of Emotional Intelligenece.
- 23- Choong، Y.O.، Wong، K.L.، & Lau.T.C.،(2011)، "Psychological Empowerment and Organizational Commitment the Malayisan Private Higher Education Institution: Areview and Research Agenda"، International Conference on Business and Economic Research، pp.33.
- 24- Meyer،JP.، Allen NJ.، (1991)،The Component Conceptualization of Organizational Commitment Human Resouree Management،vol.1،no.1.
- 25- Varona،F.، (2002)،'Conceptualization and Management of Communication Satisfaction and Organizational Commitment in three Guatemala Organizational "، American Communication Journal ،vol.5،no.3،pp.224-2226.
- 26- Sulaiman.A.،&AL-Kathairi،M(2013)"organization jusitice،comment and performance in developing counties:the case of the UAE، employee relations vol.35،no.1.
- 27- Taglaw،s.،(2006)"organizational commitment in a virtual work environment" a dissertation submiheed in partial fulfillment of the requirement for the dogree doctor facutty of business، university of technology syclney.
- 28- Kuo.y.،(2013)"organizational commitment in an in tense completion environment industrial management & data systems vol.113،no.1،pp.43.
- 29- Andersen.Torben Juul(2001)،Information Technology، Strategic Decision Making Approaches and Organizational Performance in Different Industrial Settings، Journal of Strategic Information Systems 10.

## The effect of social responsibility of tourism companies in enhancing organizational commitment to human resources - an exploratory study of a sample of travel and tourism companies in Baghdad.

Ass.Teachr. Firas Naji Hatim

Ass.Teachr. Abbas Mahmud Nayyef

### Abstract

The research sought to enhance the organizational commitment of human resources in a sample of Travel and tourism companies in Baghdad based on the use of the social responsibility of tourism companies By analyzing the opinions of a sample of workers in travel and tourism companies In Baghdad, with (60) questionnaires distributed among them To achieve this, the research relied in analyzing its variables on the relationship and influence between the social responsibility of tourism companies as an independent variable Organizational commitment to human resources as a dependent variable Or dependent, and the first variable included four sub-dimensions represented by (economic responsibility, legal responsibility, moral responsibility, and human responsibility). While the second variable included sub-dimensions (self-awareness, social skills, emotion management, motivation). These variables interacted to form the framework around which the research revolves From the main and subsidiary hypotheses, and for the purpose of achieving the aforementioned research goal Answering the research questions and testing the validity of its hypotheses. The research relied mainly on (the questionnaire), which is the main tool for collecting data and information For the purpose of analyzing the responses of the respondents, a set of measures and statistical methods were used The descriptive analytical method was used as a scientific method. The research reached a set of theoretical and applied conclusions, the most important of which proved that the dimensions of the social responsibility of tourism companies combined had a positive impact on the dimensions of organizational commitment to human resources. Among the most prominent recommendations that the researchers consider to be the orientations of tourism companies to the need to develop and increase the awareness of working individuals of the social responsibility of tourism companies, which leads to strengthening the organizational commitment to human resources.

**Key Terms:** Corporate Social Responsibility , Organizational Commitment

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*