

أثر ثقافة جودة الخدمة في سعادة الضيف - دراسة تطبيقية على الأقسام التشغيلية في فنادق القطاع المختلط في بغداد

محمد عبد زيد عبد عون **

أ.إلهام خضير عباس *

المستخلص

تعد ثقافة جودة الخدمة من الأمور الأساسية لنجاح جميع المنظمات الفندقية لا سيما إنها تعيش الآن في ظل عصر التطورات الهائلة والمرتبطة بالتوسع المعلوماتي والثقافي ووفقاً لهذا أعتبرت الجودة بالمنتجات لأي منظمة كجواز سفر لانتقال وتصريف كافة منتجاتها داخل البلد وخارجه أما من جهة الخدمات الفندقية المقدمة فقد كان ولا زال التنافس محتدماً بين المنظمات الفندقية بهدف الوصول إلى أعلى المستويات بالجودة ولتحقيق هدف مهم جداً وهو رضا الضيف وهنا يشير الباحثان إلى ضرورة تغيير نمط عمل المنظمات الفندقية وتصوراتها وأهدافها بالخروج عن المألوف وصولاً إلى ما يفوق التوقعات بالنسبة للضيوف حيث هذا التوجه يتطلب مرونة تنظيمية مؤطرة بتغيير للثقافة التنظيمية طبقاً لرؤى وأفكار مهنية فلسفية جديدة كما يحتاج عقلية تنظيمية منفتحة إضافة لهذا تبين إن سعادة الضيف من الموضوعات الحديثة على صعيد القطاع السياحي وبهذا فقد تم إعداد هذا البحث للتعرف على الجوانب النظرية للمفاهيم أعلاه ومستويات تطبيقها في المنظمات (عينة الدراسة) وباستخدام إستمارة الإستبانة والتي تم توزيعها على العاملين في الأقسام التشغيلية فضلاً عن تطبيق بعض الأساليب الإحصائية بغية وضع حل لمشكلة الدراسة والتعرف على أهم أوجهها ذات العلاقة .

Abstract

The Culture of the service of quality is considered a main matter for success of hotel organizations. That is because we live under the era of great development which is connected with the enlargement of information and culture. For that the quality of production is considered as a passport for any organization to transfer and sell all its productions inside and outside the country. As for the hotel services provided, the competition is still agitated among the hotel organizations to reach the highest levels of quality services as well as to achieve an important goal , i.e. the satisfaction of the guests. The researcher here points at the necessity of changing the work pattern of hotel organizations, its missions and its goals by leaving what is ordinary and reading what is beyond the expectations of the guests. For this direction requires systematic flexibility framed by the changes of culture according to its visions and the philosophy of new professional ideas. Moreover, it needs an

* الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية .

** باحث .

تأريخ استلام البحث 2015/5/19

تأريخ قبول النشر 2015/6/23

مستل من اطروحة دكتوراة

organizational open minded and the happiness of the guest is a modern subjects at the tourism field.

Thus, this research is prepared to know the theoretical side of concepts mentioned above and the applicable levels in the organizations (a pattern studied) . And by the using of the survey papers that are distributed to the workers in the operational departments, in addition of the application of mathematical means that is to find solution to the study problem and to know its connected sides.

المقدمة

يستند عمل المنظمات الفندقية ونجاحها على نوع ومستوى السلوكيات والمعتقدات والمبادئ التنظيمية فيها ومقدار التزام العاملون في أقسامها التشغيلية وتوجهاتهم المهنية والثقافية والفكرية بخصوص هذا المجال وبهذا فإن العديد من المنظمات الفندقية إضحت تعير ثقافة جودة الخدمة أهمية كبرى من أجل الإحتفاظ بمواقع تسويقية مهمة بالمقارنة مع المنظمات الأخرى المنافسة في سوق العمل ومن جانب آخر للتوجه نحو تحقيق سعادة الضيف وهذا الأمر يتطلب مجموعة من القدرات المهنية والابتكارية والعلمية للوصول الى هذا الهدف علماً أن العديد من الفنادق حالياً تتبع منهج إرضاء الضيف فقط والإلتزام به على إعتباره من أسس الأهداف التنظيمية في حين التوجه الحالي وفق هذه الدراسة الحديثة هو تحقيق سعادة الضيف في الفندق وبشكل دائم ، مما يستلزم من إدارات فنادق عينة الدراسة والمدراء والمسؤولين في الأقسام التشغيلية فيها تهيئة الأرضية الصلبة والملائمة من أجل ترسيخ وغرس قيم ثقافة جودة الخدمة في نفوس العاملين في منظماتهم والتأكد من وجود الإستعدادات النفسية والمهنية لديهم لتحقيق سعادة الضيف أيضاً وعلى أساس ماتقدم فقد جاء هذا البحث ليتكون من أربعة مباحث ، فالمبحث الأول تضمن الإطار المنهجي للبحث والدراسات السابقة ، أما المبحث الثاني فقد تضمن تأطير معرفي لمتغيرات البحث ، والمبحث الثالث إختص بعرض مستوى متغيرات البحث ونتائج إختبار فرضيات البحث ، أما المبحث الرابع فقد جاء بالإستنتاجات والتوصيات والتي توصل إليها الباحثان .

المبحث الأول

الإطار المنهجي للبحث ودراسات سابقة

1- مشكلة البحث:-

تتبلور مشكلة البحث من خلال وجود بعض القصور في أوجه تطبيق مضامين ثقافة جودة الخدمة في بعض المنظمات الفندقية مما يحول دون تقديم خدمات فندقية وبصورة جيدة للضيوف بهدف تحقيق سعادتهم في الفندق فضلاً عن هذا تبين إن هنالك منظمات فندقية غير متكيفة ومستعدة لإحداث تغير ثقافي على ثقافتها التنظيمية وبيئتها الإدارية الداخلية وهذا مرتبط بمدى مرونة وسعة تفكير وقدرات العاملين في أقسامها التشغيلية بدءاً من المدراء وصولاً الى إداري فيها بهدف التخلي عن نمط الثقافة التقليدية وإتباع نمط ثقافة جودة الخدمة الحديثة وتطبيقها على فلسفة وعمل منظماتهم الفندقية للتمكن من تحقيق سعادة الضيف بشكل دائم وعلى أساس ماتقدم تلخصت مشكلة البحث بعدة تساؤلات وهي :-

- هل توجد علاقة ارتباط بين ثقافة جودة الخدمة وسعادة الضيف ؟
- يوجد تأثير لثقافة جودة الخدمة في سعادة الضيف ؟
- ماهو مستوى ثقافة جودة الخدمة في فنادق عينة بشكل عام ؟

2- أهداف البحث :-

- خلق توجهات لدى العاملين بالأقسام التشغيلية نحو تحقيق سعادة الضيف وبشتى الوسائل الممكنة فضلاً عن إدراك مدى أهمية سعادة الضيف على مستقبل ونجاح الفندق بشكل عام .
- تنبيه المنظمات الفندقية بضرورة نشر ثقافة جودة الخدمة وبكافة أقسامها فضلاً عن إلتزام الإدارات العليا بهذا المفهوم وجعله مسؤولية كل فرد داخل الفندق من أجل تطبيقه عملياً وفعلياً في الفندق .
- التوصل الى معرفة مدى تطبيق مضامين ثقافة جودة الخدمة لدى فنادق عينة البحث وبشكل عام .
- قياس علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث و معرفة نوع هذه العلاقات .

3- أهمية البحث :-

يعد هذا البحث كمنهاج عمل وأداة للوصول الى التآلق ولتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة الفندقية التي تتبع آليات ومؤشرات القياس والنتائج التي يتوصل إليها ، كما يعد هذا البحث وسيلة لتنبيه إدارات الفنادق على

ضرورة إتباع ثقافة جودة الخدمة والتخلي عن العمل بالثقافة التقليدية وأعتداده منهج التميز من خلال الجودة ومفاهيمها ، كما يساعد هذا البحث على تنمية القيم والاتجاهات في نفوس العاملون بالأقسام التشغيلية لتعزيز وتنمية السلوك الذي ينسجم مع ثقافة جودة الخدمة ، ويرشد هذا البحث العاملون في الأقسام التشغيلية والإدارة العليا في فنادق العينة بالتخلي عن رفع وتبني شعارات الجودة نظرياً فقط ، بل ترجمتها وتطبيقها على الواقع الفندقي لتحقيق سعادة الضيف وبشكل فعال ودائم وملحوس .

4- فرضيات البحث :

- الفرضية الرئيسية الأولى:

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ثقافة جودة الخدمة وسعادة الضيف) وقد تفرعت عنها الفرضيات الفرعية الآتية :-

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الجوانب المفسرة لثقافة جودة الخدمة وسعادة الضيف .

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الجوانب المفسرة لثقافة جودة الخدمة وشروط تحقيق السعادة .

- الفرضية الرئيسية الثانية :

(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لثقافة جودة الخدمة في سعادة الضيف) وقد تفرعت عنها الفرضيات الفرعية الآتية :-

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الجوانب المفسرة لثقافة جودة الخدمة في سعادة الضيف .

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الجوانب المفسرة لثقافة جودة الخدمة في شروط تحقيق السعادة .

5- منهج البحث :

إعتمد البحث على المنهج التطبيقي والذي يستخدم في العديد من الحقول العلمية المتنوعة كالإدارة والاقتصاد والإجتماع والسياحة وغيرها من العلوم الأخرى كما تم إستخدام المنهج الوصفي وذلك من خلال جمع ووصف بيانات عينة البحث بواسطة الإستبانة كما تم إستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بغية دقة وصف وتحليل إجابات عينة البحث .

6-أساليب جمع البيانات :

لقد تم الإعتماد على عدد من الأساليب بهدف جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة وبهدف تحليلها ومن هذه الأساليب مايلي :

- الخاصة بالجانب النظري:- (المصادر والمراجع) وقد تم الإعتماد على عدد من الكتب والمجلات والأطاريح والرسائل والمقالات والبحوث وبكلا اللغتين (العربية والإنكليزية) فضلاً عن شبكة المعلومات الدولية .
- الخاصة بالجانب التطبيقي :- (إستماراة الإستبانة) وتعد الأساس في الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بالجانب الميداني وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المترابطة والمنسقة والتي يتم صياغتها بشكل علمي دقيق وطبقاً لمتغيرات الدراسة وعلى ضوء محتوى مشكلتها .

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

اعتمدت الدراسة على مجموعة من المقاييس والأساليب الإحصائية في عملية تحليل ومعالجة واختبار الفرضيات وصولاً إلى أهداف الدراسة ، إذ استخدم الباحثان في البحث المقاييس والأساليب الإحصائية إنداءه، ومن خلال تطبيق برنامج التحليل الإحصائي {Statistical Package for the Social Science} (spss) وفيما يلي عرض لبعض أهم الأساليب المعتمدة في البحث وكانت كالآتي :

- النسبة المئوية (Percentage) :- هو تعبير رياضي يستعمل للمقارنة بين كميتين أو أكثر من نفس النوع، ويساوي حاصل قسمة الجزء على الكل مضروباً في مئة.
- الوسط الحسابي المرجح (Weighted Mean) :- هي قيمة تعطي مدلول أولي لطبيعة البيانات وتستخدم لتحديد مستوى إجابات أفراد العينة لفقرات الاستبيان ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:-

$$\text{الوسط الحسابي المرجح} = \frac{\sum x_i w_i}{\sum w_i}$$
 حاصل جمع (ضرب كل مشاهدته * الوزن الخاص بها) = $\sum w_i$ حجم العينة .
- الانحراف المعياري (Standard deviation) :- يستخدم لقياس مدى تشتت إجابات عينة الدراسة عن وسطها الحسابي ، ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

ث- معامل الاختلاف المعياري (Coefficient of Variation) :- يقيس مدى تجانس إجابات عينة الدراسة ونحصل عليه من قسمة قيمة (الانحراف المعياري مضروباً في مئة) على قيمة الوسط الحسابي. $c.v = S/\bar{x} * 100$

ج- الأهمية النسبية (The relative importance) :- هي الوزن النسبي للمتوسط، ونحصل عليه من قسمة الوسط الحسابي لكل عبارة على أعلى درجة يأخذها المقياس.

ح- معامل ارتباط الرتب لسبيرمان (Spearman) :- يستخدم لقياس درجة العلاقة بين متغيرات الدراسة ويعبر عنه بالمعادلة التالية: $r = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$ حيث أن d_i^2 = مربع حاصل طرح رتبة المتغير الأول من رتبة المتغير الثاني للمشاهدة n_i = حجم العينة

خ- الانحدار الخطي البسيط (SIMPLE LINEAR REGRESSION):- يستخدم لتقدير العلاقة الخطية بين متغيرين احدها مستقل والاخر معتمد .

ب- الدراسات السابقة :-

اولاً : الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغير البحث الاول (ثقافة جودة الخدمة).

1-دراسة / الصواف ،محفوظ حمدون وإسماعيل، عمر علي، (2009).

عنوان الدراسة / نشرثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية،دراسة حالة في القرية السياحية في مدينة الموصل.

تهدف هذه الدراسة الى تحليل واقع ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية ومن ثم تفعيل ثقافة الجودة على مستوى العمليات والأفراد وضيوف المنظمة الفندقية إذ بلغت عينة الدراسة (30) فرداً ممن يقدمون الخدمات للضيوف ابتداءً من (المدراء ورئيس قسم ومسؤول الخدمات وموظف الخدمات) وفي خمس منظمات فندقية ، وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو : إن تبني ونشر ثقافة الجودة ليست مهمة سهلة إذ تقضي المنظمات السنوات وتركز الجهود وتخصص الأموال من أجل تعزيز وتطويرثقافة الجودة لدى الأفراد بما يتماشى مع متغيرات المنافسة الحالية.

2- دراسة / دواي، جاسم مشتت، وجعفر، قبس زهير عبد الكريم ، (2010) .

عنوان الدراسة / أثر ثقافة الجودة في إستراتيجية الإبداع – دراسة إستطلاعية تحليلية لأراء عينة من القيادات العليا في كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني في محافظة بغداد .

تهدف هذه الدراسة الى توجيه وإثارة الإنتباه الى أهمية ثقافة الجودة في قطاع التعليم التقني كونها نقطة البدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وقد كانت العينة العشوائية للدراسة متكونة من (40) فرداً ممن هم قيادات عليا كعمداء ومعاونون ورؤساء أقسام علمية وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو إن نشر ثقافة الجودة والتطوير المستمر لمضامينها كونها منبع الإبداع الإستراتيجي والعمل على إشاعتها في كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني بدءاً من الإدارة العليا (العمداء) مروراً بأعضاء هيئة التدريس والفنيين والإداريين والعاملين .

3- دراسة / الجبوري، خالد إبراهيم سلمان ، (2010) .

عنوان الدراسة / تأثير ثقافة الجودة في تقييم أداء المنظمة التعليمية – دراسة تحليلية لإراء القيادات الإدارية في كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني في بغداد . تهدف هذه الدراسة الى التعرف على المفاهيم النظرية لثقافة الجودة وبيان مستوى الإهتمام بثقافة الجودة والأداء المنظمي ثم التعرف على قوة العلاقات بين متغيرات الدراسة ، إذ بلغت عينة الدراسة القصدية (العمدية) (72) فرداً (عمداء ومعاونيهم ، رؤساء الأقسام ومعاونيهم) ومن كلا الجنسين وموزعين على ثلاث منظمات تعليمية وبمعدل (24) فرد لكل منظمة ، وأهم ماتوصلت إليه الدراسة : إن دعم الإدارة العليا يشكل الركيزة الأساسية في نشر ثقافةالجودة إذ إن ثقافة الإدارة العليا تنعكس على ثقافة العاملين ، كما إن توظيف ثقافة الجودة في أنشطة المنظمة سيؤدي الى رفع مستوى أدائها وتحسينه وتحقيق أهدافها .

4-دراسة / Loukkola. Tia & zhang . Therese.(2010)

عنوان الدراسة / فحص ثقافة الجودة -الجزء الأول من عمليات تأكيد الجودة في معاهد التعليم العالي . تهدف هذه الدراسة الى زيادة الوعي بالحاجة الى تطوير ثقافة الجودة داخل معاهد التعليم العالي ووضع أساس لإدارة الجودة داخلياً لتحسين مستوياتها وقد كانت عينة الدراسة متكونة من (222) معهد للتعليم العالي وفي (36) بلد أوروبي ، وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو وجود تباين بين المعاهد من ناحية إمتلاك مؤهلات ومتطلبات تطبيق ثقافة الجودة وتأكيد الجودة إذ ظهر إن ثلثي عدد المعاهد يمتلك مؤهلات ومتطلبات تطبيق ثقافة الجودة وتأكيد الجودة في وحداته وأقسامه وبنسبة (63%).

ثانياً: الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغير البحث الثاني (سعادة الضيف).

1-دراسة / venhoven , rutt, (2007)

عنوان الدراسة / المقاييس الإجمالية للسعادة الوطنية . تهدف هذه الدراسة الى قياس معدلات السعادة في (95) بلد في العالم ومن خلال عدة متغيرات منها : العوامل الاقتصادية والإجتماعية كالثروة والدخل والحرية والأمن الإجتماعي والعدالة وغيرها ، اما بيانات الدراسة فقد تم جمعها من خلال (قاعدة بيانات العالم عن السعادة لعام 2006) ، وأهم ما توصلت إليه الدراسة : إن تحقيق السعادة يتم من خلال التركيز على الحرية والعدالة وإحترام حقوق المدنيين ، كما اظهرت الدراسة البلدان العشرة الأكثر سعادة في العالم وهي (سويسرا ، السويد ، الولايات المتحدة الأميركية ، الأرجنتين ، إيطاليا ، ألمانيا ، فرنسا، الفلبين ، اليابان ، بولندا) إذ كانت (سويسرا) في المركز الأول عالمياً أما البلد الأقل سعادة عالمياً فهي (زيمبابوي) .

2- دراسة / مجيد ، مصطفى نبيل ، (2011) .

عنوان الدراسة / مفهوم السعادة في الفلسفة الغربية الحديثة . تهدف هذه الدراسة الى عرض أكثر المفاهيم ذات العلاقة بهذا المجال ، ومحاولة معرفة العلاقة بين السعادة وبين الجانب الاجتماعي والاقتصادي والسياسي وبأستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وأهم ماتوصلت إليه الدراسة هو إظهار الدور البارز للفلاسفة في تحقيق مفهوم السعادة وتفسيره ، فضلاً عن بيان أهمية مفهوم السعادة وكيف سيطرت هذه الفكرة على عقول البشر ولفترات طويلة ، بالإضافة الى وجود ثلاثة عوامل رئيسية لتحقيق السعادة بانسجامها بعضها مع بعض وهي (الركن الاجتماعي ، الركن الاقتصادي ، الركن السياسي) وتوافر جميع الخدمات الضرورية للمجتمع كالطرق والجسور والأماكن السياحية وغيرها من الخدمات العامة .

3- دراسة / العبيدي ، خنساء عبد الرزاق سهيل ، (2012)

عنوان الدراسة / أثر إستراتيجيات علم النفس الإيجابي في تنمية السعادة لدى طالبات المرحلة الإعدادية تهدف هذه الدراسة الى التعرف على درجة السعادة لدى طالبات المرحلة الإعدادية وبين أثر إستراتيجيات علم النفس الإيجابي في تنمية السعادة لدى طالبات المرحلة الإعدادية ، إذ تكونت عينة الدراسة من طالبات المرحلة الإعدادية للمدارس الصباحية في مركز مدينة بعقوبة للعام الدراسي (2011-2012) ماعدا المدارس المهنية للبنات ، وأهم ما توصلت إليه الدراسة إتضح إن السعادة هي غاية النفس البشرية كما إن البرنامج المعد وفق إستراتيجيات علم النفس الإيجابي كان له أثراً إيجابياً في تنمية السعادة لدى أفراد عينة الدراسة .

4- دراسة / أبو عمشة ، إبراهيم باسل ، (2013) .

عنوان الدراسة/ الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتهما بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني والشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة وقد بلغ حجم عينة الدراسة (603) طالب وطالبة ، وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو : دور كل من المساندة الاجتماعية وإشباع حاجات التقدير الاجتماعي فضلاً عن أنشطة وتدريبات أخرى في تنمية وزيادة الشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة.

المبحث الثاني

الإطار المعرفي لمنغيارات البحث

اولاً : مفهوم الثقافة : (culture concept)

الثقافة في اللغات الأجنبية (culture) مشتقة من الأصل اللاتيني (colere) وتعني مجازاً الزراعة أو الحراثة أو الإستهبات . وأول من إستعمل هذه الكلمة الخطيب الروماني (شيشرون) مجازاً فسمى الثقافة فلاحاً العقل أو التنمية وللثقافة معنيان :

- المعنى المجازي :- ويمكن إرجاع الثقافة الى الفعل الثلاثي (ثقّف) ومن معانيه المجازية (المعنوية) الحذق أو الفطنة ، التهذيب والتأديب ، سرعة اخذ العلم وفهمه ، تنمية الفكر والمواهب .
- المعنى الحسي :- في المعاجم العربية ومن معانيه (تقويم المعوج وتسويته، المثاقفة والملاعبة بالسيف، إدراك الشيء والحصول عليه . كما جاء في قوله تعالى: (أفقلوهم حيث ثقفتوهم) (سورة البقرة ، الآية، 191). (الظاهر وآخرون: 2002: 11). وبذلك يجمع العلماء من مختلف العلوم السلوكية وخاصة في مجال علم الإنسان على أهمية الثقافة ودورها الحيوي في تكوين وتشكيل شخصية الفرد وقيمه ودوافعه وإتجاهاته فضلاً عن إن الثقافة تشكل إطاراً لأنماط السلوك المختلفة للفرد (حريم: 2003 : 262). وبذلك فقد عرفها (كوتلر: 2009: 292) بأنها مجموعة من القيم والإدراكات والرغبات والسلوكيات الأساسية التي يتعلمها عضو المجتمع من الأسرة ومن المؤسسات المهمة الأخرى. وينظر إليها (الصمد: 2011: 424) على إنها مزيج معقد يضم العلوم والمعتقدات والفن والطبائع والقانون والتقاليد وهي كل تصرف أو ممارسة يكتسبها الإنسان الذي يعيش في المجتمع. وكذلك عرفها كلاً من (swain&mishra:2012: 120) بأنها ظاهرة مركبة متعددة الأبعاد تتضمن المعرفة والمعتقدات والفن والمعدات والقانون وجميع الإمكانيات التي يحصل عليها كل عضو في المجتمع. أما التعريف الإجرائي للثقافة :- فهي سلسلة من العناصر السلوكية (مادية ومعنوية) والتي توجد في كل مجتمع وتنتقل من جيل الى آخر لتمثل إرثه الاجتماعي .

ثانياً : مفهوم الثقافة التنظيمية :

يجمع العلماء السلوكيون من مختلف العلوم السلوكية وبخاصة في مجال علم الإنسان على أهمية الثقافة ودورها في تكوين وتشكيل شخصية الفرد وقيمه ودوافعه وإتجاهاته . لذا فإن مفهوم (الثقافة التنظيمية) في نظريات التنظيم والإدارة هو مستعار من علم الإنسان وعليه فإن المنظمات مثل الإنسان متشابهة ومختلفة في الوقت نفسه وكل منها متميزة عن الأخرى إذ تقوم كل منظمة بتطوير ثقافتها الخاصة بها من خلال تاريخها وفلسفتها وأنماط إتصالاتها ونظم العمل وإجراءاتها وعملياتها في القيادة وإتخاذ القرارات وقيمتها وأعتقاداتها

حيث أن المنظمة تتأثر بالثقافة السائدة بالمجتمع (حريم:2003: 261-263). ومن خلال ماتقدم سوف نذكر بعض التعريفات لها وكالاتي :- عرفها كل من (kreitner&kinicki:2007:280) بأنها مجموعة من القيم والمعتقدات المشتركة والتي تمكن المنظمة من تعريف نفسها أو هويتها. ويوضحها (جاتورنا:2008: 445) بأنها إطار يضم جميع العاملين بالمؤسسة حيث يساعدهم هذا الإطار على وجود التفاهم بين الموظفين. ويبينها كلاً من (jones&George:2008: 105) بأنها عبارة عن قاعدة مشتركة في المعتقدات والتوقعات والقيم والمعايير وروتين العمل والتي تؤثر على طرق التفاعلات بين الأفراد أو المجموعات أو فرق العمل لتحقيق الأهداف التنظيمية. ويضيف كلاً من (martin&fellenz:2010: 481) بأنها نظام يتضمن كل العادات والطرق التقليدية في التفكير وعمل الأشياء والتي يتشارك بها الأعضاء في المستويات العليا والدنيا في المنظمة والتي يجب أن يتعلمها الأعضاء الجدد بما لا يقل عن الحد المقبول منها ولكي يكونوا مؤهلين في تقديم خدماتهم في إطار عمل المنظمة. وأيضاً عرفها (foster:2010:501) بأنها نظام من المعايير والمعتقدات تلك التي تؤدي إلى أنماط اتخاذ القرار والنشاطات في المنظمة. أما التعريف الاجرائي للثقافة التنظيمية فهي : إطار لمجموعة من القيم والمعتقدات والمعايير والسلوكيات التي يلتزم بها جميع العاملون في منظمة معينة إنسجاماً نحو تحقيق الأهداف التنظيمية المرسومة وبنجاح.

ثالثاً : مفهوم ثقافة جودة الخدمة :

إن من أكبر التحديات التي تواجه المنظمات الفندقية التي تحاول أن تطبق مفاهيم الجودة الشاملة هي المعوقات الثقافية فهناك العديد من المنظمات التي تقوم بجهود مستمرة من أجل الالتزام بالجودة الشاملة وتطبيق مفاهيمها إلا إن جهودها غالباً ما تفشل ويعزى الأمر في كثير من الأحيان إلى تعارض مفاهيم الجودة الشاملة مع الثقافة التنظيمية السائدة (شعبان:2009: 44). حيث تنشأ ثقافة الجودة في إطار الثقافة التنظيمية إذ إن لكل منظمة فندقية ثقافتها الخاصة بها والتي تعكس قيمها وتقاليدها الأساسية ومن خلال ممارسات العاملين اليومية (الفضل والطائي: 2004: 407). إشارة إلى ماتقدم فقد تعرض الكتاب والدارسين في مجال إدارة الإنتاج والعمليات إلى مفهوم (ثقافة الجودة) على نحو واسع ومتميز وكل منهم عرفها حسب مجال تخصصه أو حقله العلمي ونوع العمل الذي يتم فيه نشر ثقافة الجودة وسوف نورد عدد من التعريفات (لثقافة الجودة) وكما يلي: فقد عرفها (JOHN:1996: 22) : بأنها المعتقدات والقيم والاتجاهات والمواقف والسلوكيات الجماعية التي تميز أعضاء المنظمة عن غيرها من المنظمات والتي تجعلهم يدركون البيئة الداخلية الإيجابية للمنظمة والبيئة الخارجية المرتبطة برضا المستفيد عن أدائهم التنظيمي. وقد أشار (peter:2000: 26) إلى ثقافة الجودة بأنها تتضمن القيم والأعراف كالمبادرة والمغامرة وتحفيز العاملين للعمل وإحترامهم وتشجيعهم على الإبداع والابتكار . وينظر إليها (السيدعلي:2011: 255) بأنها مجموعة من القيم والأعراف والإجراءات والتوقعات التي تعزز الجودة في المؤسسة وتسعى إلى تحسينها باستمرار . وأيضاً عرفها (القيسي:2011: 30) بأنها مجموعة من القيم والتقاليد والعادات والاتجاهات المشتركة بين العاملين داخل المؤسسة والتي تعكس الطريقة التي يتصرفون بها عند أدائهم لوظائفهم ومهاراتهم اليومية والتي تسعى إلى التحسين المستمر. وبهذا يعرفها الباحث تعريفاً إجرائياً بالآتي :- ثقافة جودة الخدمة / وهي مجموعة من القيم والمواقف والاتجاهات والسلوكيات والمنبثقة عن الجودة ومفاهيمها ولدى العاملون في منظمة معينة وضمن بيئة سائدة بهدف تلبية احتياجات المستفيد وتحقيق سعادته. وعلى ضوء ماتقدم ينبغي الإشارة إلى الجوانب (المضامين) التي تشتمل عليها (ثقافة الجودة) وقد إتفق العديد من الباحثين على هذه المضامين وهم كلاً من : (جودة:2006: 47) و(عقيلي:2009: 86) و(الصواف وإسماعيل:2009: 6) و(الصرن وزاهر:2010: 13) و(دواي وجعفر:2010: 305) و(الجبوري:2010: 63) وتلخصت بالآتي : {التركيز على الضيف - أداء العمل الصحيح من المرة الأولى - التفاني في العمل - إحترام الآخرين - الصدق في التعامل مع الآخرين - عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية- إتباع منهج التميز} .

رابعاً : مفهوم السعادة :

إن السعادة غاية لا تدرك ولا يمكن الحصول عليها مباشرة إلا نادراً إن لم يكن معدوماً فالسعيد من يبحث عن السعادة لذاتها بل هو بالأحرى الشخص المشغول بعمل شيء ما يظن إنه يستحق العمل فهو قد يعمل في الحديقة أو يرسم صورة أو يساعد الناس أو أي عمل آخر ، فهو الشخص الذي نسي نفسه في غمار شيء يعتقد إنه أكثر أهمية من نفسه . (برنهارت: 1984: 266). فالسعادة ليست مادة يمكن لمسها وليس لها وجود مستقل قائم بذاته أي إنها خارج نفوسنا وقلوبنا بل هي في أعماق كل منا وفي قراره نفسه. (نجار : 1979 : 54) . لذا فالسعادة هي الغاية الأخيرة للحياة وهي غاية الغايات للإنسان ويشير معناها إلى اللذة والخلو من الألم واللذة هي مقياس العمل فالعمل خير بمقدار ما فيه من اللذة وشر بمقدار ما فيه من الألم . (أمين : 1921: 69). وكما يمكن القول بأن السعادة أعظم من السرور لأن السرور يتيح التعبير عن غريزة واحدة أما السعادة فتتيح التعبير عن الذات كلها والذات تتألف آخر الأمر من جميع الغرائز . (هادفيلد: 1953: 120). ومن خلال ماتقدم نرى إن السعادة من الأمور التي شغلت فكر الإنسان منذ القدم

وهام بها ولا يزال يبحث عن حقيقتها الآن باعتبارها من أهم الأمور التي ترتبط بسعي الإنسان سواء في علمه أو عمله (أبو زيد: 1994: 191). وبذلك فقد تباينت آراء ووجهات نظر الفلاسفة وعلماء النفس في تعريف (السعادة) لغة وإصطلاحاً. فالسعادة لغوياً: بالفتح ضد الشقاوة - وصلاح الحال بتغلب طيبات العيش على مكارهه. (اللباني: 1927: 1063). والسعادة -: مشتقة من فعل "سعد" أي فرح واستبشر والسعادة هي اليمين وهي نقيض النحس والشقاوة. (ابن منظور: 1955: 121). أما السعادة / إصطلاحاً -: فقد عرفها (بن محمد: 1329 هـ: 66) بأنها خير ما وهي تمام الخيرات وغاياتها والتمام هو الذي إذا بلغنا إليه لم نحتج معه الى شيء آخر فلذلك نقول إن السعادة هي أفضل الخيرات وكذلك يعرفها (كرسون: 1946: 37) بأنها ما هي إلا الإنسجام بين رغبات الإنسان وظروفه وكلما قلت الرغبات كثر إمكان الوصول إليها فيما بينها (هادفيلد: 1953: 117-123) بأنها الصبغة الوجدانية التي تصاحب التعبير الإنفعالي عن أية غريزة من الغرائز أو هي: كيفية من كفيات النفس وحالة وجدانية تصاحب التعبير عن الغرائز كلها وهي مستقلة الى حد كبير عن الظروف الخارجية ويصفها (موسى: 1963: 311) بأنها: الحب الروحاني لله سبحانه وتعالى وأيضاً عرفها (الحنفي: 1975: 347) بأنها شعور بالعافية والهناء والسرور وعرفها (أبو زيد: 1994: 195) بأنها الخير الحقيقي للإنسان وهي الغاية الحقيقية التي يسعى إليها كل إنسان من وراء علمه أو عمله فهي الغاية المطلقة وهي ليست وسيلة لغاية أخرى، وهي العيش بفضيلة الى منتهى العمر والتمام والراحة. وعرفها (هابرد: 2008: 7) بأنها حالة إنسانية يكون فيها الشخص قانعاً مطمئناً مبتهجاً، أو هي ردة فعل الإنسان عند حدوث أمر سار له، وعلى أساس ماتقدم يقدم الباحث تعريفاً للسعادة كالاتي: السعادة (هي سلسلة من التفاعلات الإيجابية الداخلية التي تحدث لدى الفرد جراء قيامه بأعمال ونشاطات وبلوغه أهداف تحقق له الإستمتاع والمزاج المعتدل).

خامساً: شروط (طرق) السعادة:

إن السعادة تعتمد الى حد ما على الفرد كما تعتمد على المجتمع الذي يعيش فيه المرء والذي يحيا في مجتمع سعيد تتاح له فرص لبلوغ (السعادة) أكثر مما يتاح لفرد يحيا في مجتمع شقي ومن ناحية أخرى نجد إن في وسع مجموعة محددة من الأفراد المتقدمين في التفكير أن يخلقوا أمة سعيدة. (عبدالفتاح: بدون سنة: 198)، لذا فقد لخص كل من (أبو عمشة: 2013: 72) و (هابرد: 2008: 103-108) بعض الشروط وهي كسبل أو طرق للوصول الى السعادة وتحققها ومنها:

- 1- أن تكون السعادة تابعة من داخل الإنسان أي إن السعادة تنبع من الداخل وليس من الخارج وانت من يصنعها وبينها ويطورها وانت أيضاً من يهدمها ومن هنا يجب ان تُفرغ من عقلك الباطن والواعي مشاعر الغضب والقلق وبد لها بالطمأنينة والهدوء.
- 2- أن تكون السعادة رغبة أكيدة لديك فالإنسان الذي يحرص على إسعاد الآخرين لابد أن يكون سعيداً لان فاقده الشيء لا يعطيه.
- 3- السعادة مهارة تكتسب أي أن الإنسان لا يولد سعيداً تعيساً بل يولد على الفطرة والبيئة المحيطة به هي التي تشكله فإذا أردت (السعادة) فلا بد أن تتعلم السعادة وطرقها ثم تكتسب مهارتها وتطبقها حتى تصبح جزءاً منك.
- 4- أنت المسؤول عن إسعاد نفسك أي بيدك أن تكون سعيداً في الحياة وبيدك أن تكون تعيساً فيها فعندما تعترف إنك المسؤول عن ذلك يعني إنك نتاج فكرك وما تفكر به يقع لك.
- 5- إعتن بنفسك من خلال نظافة الجسم والأسنان والتغذية الجيدة وخذ قسطاً من الراحة.
- 6- إن الطريق الى (السعادة) يتطلب من الإنسان أن يكون مثلاً صالحاً وقوة حسنة للآخرين.
- 7- حافظ على بينتك وإعمل على تحسينها.
- 8- كن جديراً بالثقة إذ إن طريق السعادة يمكن اجتيازه بسهولة أكبر مع من هم جديرون بالثقة.
- 9- كن مجدداً في عملك فالسائح الذي تغريه وكالات السفر بالدعوات الى الراحة والإستجمام قد يصبح سائحاً متذمراً خصوصاً إذا وجد إن مرشد الرحلة لا يعمل على إلهائه بشيء يمكنه القيام به.
- 10- إحترام المعتقدات الدينية للآخرين، كن كفوءاً وأوف بالتزاماتك.
- 11- طبق المبدأ القائل " حاول أن تعامل الناس كما تحب أن يعاملوك ".

المبحث الثالث

مستوى متغيرات البحث وإخبار الفرضيات

أ : مستوى متغيرات البحث :
 أولاً- مستوى ثقافة جودة الخدمة :
 يتضمن هذا المتغير الرئيس الفقرات التالية (مضامين ثقافة جودة الخدمة)
 1- التركيز على الضيف :

جاءت إجابات عينة الدراسة نحو فقرات التركيز على الضيف فُسجلت وسط حسابي عام بلغت قيمته (4.14) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبانحراف معياري (0.71) ومعامل اختلاف معياري (17.15%) ، في حين كانت الأهمية النسبية (82.88) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات التركيز على الضيف وعلى وفق جدول (1) أدناه :-

جدول (1)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لفقرات التركيز على الضيف

فقرات التركيز على الضيف	لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	متعاد %	اتفق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
1	1	3	10	34	52	4.33	0.85	19.63	86.6
2	1	5	14	36	44	4.17	0.92	22.06	83.4
3	1	5	12	38	44	4.19	0.91	21.72	83.8
4	1	7	21	42	29	3.91	0.93	23.76	78.2
5	4	5	12	33	46	4.12	1.07	25.97	82.4
التحليل العام									
						4.14	0.71	17.15	82.88

المصدر : إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

كشفت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات العاملون في الأقسام التشغيلية على إعطاء أعلى قيمة وسط حسابي للفقرة الأولى وهي (يهتم العاملون بالأقسام التشغيلية بإرضاء الضيف وذلك من خلال تلبية حاجاته ورغباته والإصغاء إليه بشكل مركز) وكانت (4.33) وبانحراف معياري بلغ (0.85) ، أما أدنى قيمة فقد كانت للفقرة الرابعة (يرتكز العاملون بالأقسام التشغيلية على منهجية وسياق موثق للتحديد الدقيق لمتطلبات ورغبات وإقتراحات الضيوف ومراجعتها وتحليلها بشكل مفصل) وبانحراف معياري بلغ (0.93) ، وهذا يفسر إدراك وتحليل أفراد (عينة الدراسة) لحاجات ورغبات الضيوف بشكل مستمر فضلاً عن سعيهم الدؤوب بهدف إرضاء وإسعاد الضيوف وهذا يعكس التوجه التسويقي الصحيح لفنادق عينة الدراسة ومن خلال الإنطلاق في تقديم الخدمات للضيوف طبقاً لفهم وإستيعاب الحاجة و الرغبة للضيف إذ إن هذه المنهجية المهنية تشعر الضيوف بأنهم الأهم في الفندق ككل وتحقق سعادتهم.

2- احترام وصدق التعامل مع الآخرين :

يوضح جدول (2) إجابات عينة الدراسة نحو فقرات هذا المتغير فبلغت قيمة الوسط الحسابي العام (4.21) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبانحراف معياري (0.62)، ومعامل اختلاف معياري (14.73%) ، في حين كانت الأهمية النسبية (84.20) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات احترام وصدق التعامل مع الآخرين و كما في أدناه :-

جدول (2)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات احترام وصدق التعامل مع الآخرين

فقرات	احترام وصدق التعامل مع الآخرين	لا اتفق %	لا اتفق %	متوافق %	متوافق %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1	يعد الصدق في التعامل مع الآخرين أداة لتعزيز وتقوية الروابط الاجتماعية بين العاملين بالأقسام التشغيلية والعاملون في الأقسام الأخرى بالفندق.	1	2	9	41	4.31	0.80	18.56	86.2
2	تتواجد المعاملة الإنسانية والاهتمام والاحترام والتقدير لكل العاملين بالأقسام التشغيلية.	0	2	13	44	4.24	0.75	17.69	84.8
3	تعمل إدارة الفندق جميع العاملين بالأقسام التشغيلية طبقاً لمفهوم العدالة التنظيمية ومن حيث (الترقية – الحوافز وغيرها).	3	4	8	45	4.15	0.95	22.89	83
4	يلتزم العاملون بالأقسام التشغيلية في جميع مستوياتهم بالمحافظة على معايير أخلاقية عالية في علاقاتهم وتعاملهم مع الآخرين بالفندق.	1	4	13	39	4.19	0.88	21	83.8
5	يتمسك العاملون في الأقسام التشغيلية بالثقافة التنظيمية ومضامينها بالفندق.	1	3	18	36	4.15	0.89	21.44	83
التحليل العام									
2084.									
14.73									
0.62									
4.21									

المصدر : إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

بينت نتائج المعالجة الإحصائية لفقرات هذا المتغير على إعطاء أعلى وسط حسابي للفقرة الأولى وهي (يعد الصدق في التعامل مع الآخرين أداة لتعزيز وتقوية الروابط الاجتماعية بين العاملين بالأقسام التشغيلية والعاملون في الأقسام الأخرى) وبلغ (4.31) وبانحراف معياري (0.80) ، أما أقل قيمة فكانت للفقرة الخامسة وهي (يتمسك العاملون في الأقسام التشغيلية بالثقافة التنظيمية ومضامينها بالفندق) وبوسط حسابي بلغ (4.15) وبانحراف معياري بلغ (0.89)، وهذا يشير إلى نزاهة ومصداقية عينة الدراسة في التعامل مع الضيوف كافة فضلاً عن علاقاتهم الوظيفية والشخصية وهذا يؤكد مدى قوة العلاقات غير الرسمية لدى عينة الدراسة والعاملون في الأقسام الأخرى بالفندق حيث إن هذا يزيد من الروح المعنوية بين العاملين بالفندق كافة ويعد مفتاح نجاح العمل الفندقي فكلما ارتفعت الروح المعنوية إزداد الرضا الوظيفي لدى العاملين كافة والذي ينعكس على الأداء المرتفع والذي يزيد من رضا وسعادة الضيوف في الفندق.

3- عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية:

يظهر الجدول (3) اتجاه إجابات العاملين في الأقسام التشغيلية عن فقرات هذا المتغير فقد حققت قيمة الوسط الحسابي العام لهذا المتغير (4.07) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبانحراف معياري (1.08) ، ومعامل اختلاف معياري (26.53%) وقد كانت الاهمية النسبية (81.4) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية كما في جدول (3) أدناه :-

جدول (3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات عدم التقيد بالعلاقات

الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية

فقرات عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية		لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	متوافق %	متوافق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1	تعمل إدارة الفندق على تنمية ودعم العلاقات غير الرسمية بين العاملون بالأقسام التشغيلية .	4	6	17	48	3.84	1.00	26.04	76.8
2	يتوفر الاتصال المفتوح وبجميع اتجاهاته بين العاملون بالأقسام التشغيلية بهدف ضمان فاعلية واستمرار الاتصال .	1	10	19	48	4.16	3.83	92.07	83.2
3	تركز إدارة الفندق على بث وتعزيز روح الولاء لدى العاملون بالأقسام التشغيلية وجعلهم يحرصون على إنجاح الفندق وتحسين سمعته مقارنة مع الفنادق الأخرى .	4	5	9	39	4.12	1.04	25.24	82.4
4	تهدف إدارة الفندق الى دعم وترسيخ الإيمان النفسي الداخلي لدى العاملون بالأقسام التشغيلية بوجوب تقديم أفضل الخدمات للضيوف وتحسين جودتها .	4	4	11	37	4.13	1.03	24.94	82.6
5	تهتم إدارة الفندق بالقيم والمعتقدات والسلوكيات لدى العاملون بالأقسام التشغيلية لنشر ثقافة جودة الخدمة .	2	5	13	41	4.10	0.95	23.17	82
التحليل العام									
81.4									
26.53									
1.08									
4.07									

المصدر : إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

أشرت نتائج التحليل الإحصائي إتفاق إجابات عينة الدراسة على إعطاء أعلى نسبة وسط حسابي للفقرة الثانية وهي (يتوفر الإتصال المفتوح وبجميع إتجاهاته بين العاملون بالأقسام التشغيلية بهدف ضمان فاعلية وإستمرار الإتصال) ونسبة (4.16) وبانحراف معياري بلغ (3.83) ، أما أدنى قيمة فكانت للفقرة الأولى (تعمل إدارة الفندق على تنمية ودعم العلاقات غير الرسمية بين العاملون بالأقسام التشغيلية) وبوسط حسابي (3.84) وبانحراف معياري بلغ (1.00) وهذا يفسر وجود إتصالات مباشرة وقوية بين العاملون في الأقسام التشغيلية وعلى جميع المستويات الإدارية حيث إن هذا يؤكد وجود تفاهم وإتفاق مشترك بين العامون على أساسيات العمل وخدمة الضيوف فضلاً عن الإنسجام التام والإستعداد الدائم بينهم لإداء الأعمال .

4- إتباع منهج التميز:

جاءت إجابات عينة الدراسة نحو فقرات هذا المتغير وسجلت قيمة الوسط الحسابي العام (4.16) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبانحراف معياري (0.75)، ومعامل اختلاف معياري (18.03%) ، في حين كانت الاهمية النسبية (83.3) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات إتباع منهج التميز ، كما في الجدول (4) وكالاتي :-

جدول (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات إتباع منهج التميز

فقرات إتباع منهج التميز	لا اتفق %	لا اتفق %	متساوي %	وافق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1 ينظر العاملون بالأقسام التشغيلية الى منهج التميز بأنه هدف إستراتيجي يسعى الفندق ككل الى تحقيقه .	0	5	18	45	32	4.04	0.84	20.79	80.8
2 يلتزم العاملون بالأقسام التشغيلية بكافة معايير الأداء العالية والتي تضعها إدارة الفندق بهدف التحسين المستمر للجودة .	0	7	12	40	41	4.15	0.89	21.44	83
3 تدعم إدارة الفندق جميع الأفكار الجديدة المبدعة للعاملون بالأقسام التشغيلية مادياً ومعنوياً وتعمل على تطبيقها وإعتمادها في سير العمل .	2	8	4	38	48	4.22	0.99	23.46	84.4
4 ترحب إدارة الفندق بإقامة ورش العمل المتخصصة والتي من شأنها توليد العديد من الأفكار الابتكارية لدى العاملون بالأقسام التشغيلية بهدف تطوير الخدمات المقدمة للضيوف.	2	6	7	35	50	4.25	0.97	22.82	85
5 تهتم إدارة الفندق بالمهارات الفردية والاختلافات الأخرى لدى العاملون في الأقسام التشغيلية وإنعكاساتها على أداء الخدمات المقدمة للضيوف.	2	4	10	45	39	4.15	0.90	21.92	83
التحليل العام									
						4.16	0.81	19.46	83.2

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

كشفت نتائج المعالجة الإحصائية عن إتفاق عينة الدراسة على إعطاء أعلى نسبة وسط حسابي للفقرة الرابعة (ترحب إدارة الفندق بإقامة ورش العمل المتخصصة والتي من شأنها توليد العديد من الأفكار الابتكارية لدى العاملون بالأقسام التشغيلية بهدف تطوير الخدمات المقدمة للضيوف) ونسبة (4.25) وبانحراف معياري بلغ (0.90) في حين كانت أدنى قيمة للفقرة الأولى وهي (ينظر العاملون بالأقسام التشغيلية الى منهج التميز بأنه هدف إستراتيجي يسعى الفندق الى تحقيقه ككل) وبوسط حسابي بلغ (4.0) وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.84) وهذا يشير الى رغبة عينة الدراسة الى رفع قدراتهم الفكرية على تكوين وإطلاق أفكار فريدة من شأنها أن تزيد من مستوى مهاراتهم المهنية وبهدف ترجمتها الى الواقع العملي بالفندق بصيغة خدمات تحقق سعادة الضيف وذلك بناءً على إستعداد إدارة الفندق وإحتضانها لورش العمل المتخصصة لتحقيق ذلك .

5- الأداء والتفاني في العمل :

يظهر الجدول (5) إتفاق إجابات العاملون بالأقسام التشغيلية بخصوص فقرات الأداء والتفاني في العمل إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لهذا المتغير (3.87) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وهذا يعني بان اجابات العينة لهذا المتغير متجهة نحو الاتفاق وبانحراف معياري (0.82)، ومعامل اختلاف معياري (21.19%) والذي يشير الى تجانس في اجابات عينة الدراسة بخصوص فقرات هذا المتغير، في حين كانت الاهمية النسبية (77.3) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات الأداء والتفاني في العمل ، كما مبين في الجدول ادناه وكالاتي :-

جدول (5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات الأداء والتفاني في العمل

فقرات الأداء والتفاني في العمل	لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	متوافق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1 يحصل العاملون بالأقسام التشغيلية على التعليم والتدريب المطلوبين لتطوير أدائهم ورفع قدراتهم في تقديم الخدمات للضيوف.	4	6	13	49	3.91	1.00	25.57	78.2
2 يدرك العاملون بالأقسام التشغيلية لأدوارهم ومهامهم لمساعدة إدارة الفندق على إنجاز رسالتها.	4	8	18	30	3.94	1.13	28.68	78.8
3 ينفذ العاملون بالأقسام التشغيلية الأعمال التي يكلفون بها من دون أخطاء تذكر ومن المرة الأولى.	6	5	13	42	3.93	1.10	27.99	78.6
4 تكفيء إدارة الفندق العاملون بالأقسام التشغيلية على أساس الأداء الجيد وتسمح بارتكاب الأخطاء كوسيلة للتعليم والتطوير والحث على الابتكار.	5	11	20	39	3.66	1.12	30.6	73.2
5 تشجع إدارة الفندق روح الإبداع لدى العاملون بالأقسام التشغيلية وبكافة المستويات الإدارية.	3	12	13	37	3.89	1.11	28.53	77.8
التحليل العام								
					3.87	0.82	21.19	77.3

المصدر: إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

كشفت نتائج التحليل الإحصائي لفقرات هذا المتغير باتفاق عينة الدراسة على إعطاء أعلى نسبة وسط حسابي للفقرة الثانية (يدرك العاملون بالأقسام التشغيلية لأدوارهم ومهامهم لمساعدة إدارة الفندق على إنجاز رسالتها) وكانت (3.94) وبانحراف معياري بلغ (1.13) أما أقل نسبة كانت للفقرة الرابعة (تكفيء إدارة الفندق العاملون بالأقسام التشغيلية على أساس الأداء الجيد وتسمح بارتكاب الأخطاء كوسيلة للتعليم والتطوير والحث على الابتكار) وبوسط حسابي بلغ (3.66) وبانحراف معياري بلغ (1.12) وهذا يؤكد على فهم وإلتزام عينة الدراسة بمحتوى كلاً من (رسالة - رؤيا - أهداف) الفندق والعمل على تحقيقها فضلاً عن إدراك ومعرفة عينة الدراسة بأعمالهم المناطة بهم وكذلك بوصفها الوظيفي فضلاً عن مستوى الأداء المطلوب من كل فرد منهم للقيام به وبما يحقق أهداف ورؤيا ورسالة الفندق فضلاً عن الأهداف التنظيمية الأخرى.

ثانياً : مستوى سعادة الضيف :

- مستوى شروط تحقيق السعادة : سجلت إجابات عينة الدراسة بخصوص فقرات هذا المتغير وسط حسابي عام بلغت قيمته (4.17) وهي أكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبانحراف معياري بلغ (0.85)، ومعامل اختلاف معياري (20.41%) والذي يشير الى تجانس في إجابات العينة حول هذا المتغير، في حين كانت الاهمية النسبية (83.3) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات شروط تحقيق السعادة كما في الجدول (6) :

جدول (6)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات شروط تحقيق السعادة

فقرات شروط تحقيق السعادة	لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	متوافق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1 إلتزام الضيف ووعيهم بضرورة الحفاظ على البيئة والعمل على إستدامتها وإحترامها .	3	2	12	50	4.08	0.89	21.82	81.6
2 إتصاف الضيف بكونه جديراً بالنفقة والمصادقية العالية وفي جميع مفاصل حياته كشرط لإكمال طريق السعادة .	1	4	12	39	4.21	0.88	20.9	84.2
3 تمسك إدارة الفندق بكافة وعودها وإلتزاماتها إتجاه الضيوف ومنها ما يتعلق بالخدمات المقدمة فضلاً عن الجوانب القانونية والإدارية وغيرها .	2	4	13	37	4.17	0.94	22.54	83.4
4 إحترام الضيف للطبقة والمعتقدات الدينية ولجميع الأفراد داخل الفندق	1	5	9	39	4.24	0.89	20.99	84.8
5 تعمل إدارة الفندق بجد وإجتهاد من أجل إستقطاب وإغراء الضيوف وإشراكهم بنشاطات لجعلهم يشعرون بالسعادة .	4	3	12	47	4.04	0.97	24.01	80.8
6 يطبق الضيف المبدأ القائل "حاول أن تعامل الناس كما تحب أن يعاملوك" خلال مكوثه بالفندق وحصوله على الخدمات فيه.	3	2	7	43	4.25	0.90	21.18	85
التحليل العام								
					4.17	0.85	20.41	83.3

المصدر: إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

تبين نتائج التحليل الأحصائي لفقرات شروط تحقيق السعادة الإهتمام العالي لعينة الدراسة بالفقرة الرابعة وهي (يطبق الضيف المبدأ القائل "حاول ان تعامل الناس كما تحب أن يعاملوك "طيلة فترة مكوثه بالفندق وحصوله على الخدمات فيه) إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي (54.2) وبانحراف معياري بلغ (0.90) وكانوا إهتمام أقل بالفقرة الرابعة وهي (تعمل إدارة الفندق بجد وإجتهد من أجل أستقطاب وإغراء الضيوف وإشراكهم بنشاطات لجعلهم يشعرون بالسعادة) وبوسط حسابي بلغت قيمته (4.04) وبانحراف معياري بلغ (0.97) ويلاحظ من هذا بأن معظم ضيوف عينة الدراسة من النوع الودود المتزن إجتماعياً والمتعاون والمتعاطف مع جميع العاملين بالفندق بشكل عام ويشكلون مصدر ثقة وإرتياح نفسي لعينة الدراسة عند تقديم الخدمة لهم.

ب- إختبار فرضيات البحث :

أ- علاقات الارتباط :

أولاً- علاقة الارتباط بين ثقافة جودة الخدمة وسعادة الضيف :

- 1- نلاحظ من خلال جدول (7) ، وجود علاقة ارتباط طردي عال بين ثقافة جودة الخدمة وسعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.72) وهذه النتيجة تعطي مؤشر على قبول الفرضية {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ثقافة جودة الخدمة وسعادة الضيف} ، إذ يبين هذا إلترام وإدراك عينة الدراسة وبشكل عالي كيفية تطبيق مضامين ثقافة جودة الخدمة على عمل الأقسام التشغيلية ، وبهذا كلما زاد الالتزام بثقافة الجودة من قبل العينة زادت سعادة الضيف في الفندق .
- 2- يظهر من خلال جدول (7) ، وجود علاقة ارتباط طردي عال بين التركيز على الضيف وسعادة الضيف ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.71) وهذا يعني قبول الفرضية {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التركيز على الضيف وسعادة الضيف} ، ومن هذا نفهم إن عينة الدراسة تركز معظم انشطتها في تقديم الخدمات على أساس فهم حاجات ورغبات الضيف وتلبيتها بشكل جيد فكلما زاد التركيز والفهم لحاجات ورغبات الضيف زادت سعادته بالفندق أيضاً .
- 3- يكشف لنا جدول (7) ، وجود علاقة ارتباط طردي عالي بين احترام وصدق التعامل مع سعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.74) وهذه النتيجة تفسر قبول الفرضية {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين احترام وصدق التعامل وسعادة الضيف} ، ونتاج هذا إن لدى عينة الدراسة علاقات وطيدة قائمة على أساس الإحترام والصدق فيما بينهم كما يبين هذا إلترامهم بالشفافية والمصادقية بشأن إعطاء المعلومات الوافية و الصحيحة والدقيقة للضيوف وبشكل صريح فكلما زادت قوة هذه العلاقات زادت سعادة الضيف باعتباره مدعاة للإحترام والتقدير في الفندق .
- 4- تشير نتائج جدول (7) ، وجود علاقة ارتباط طردي متوسط بين عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية وسعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.50) وهذا يعني قبول الفرضية القائلة {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية وسعادة الضيف} ، وهذا يفسر تركيز عينة الدراسة على العلاقات اللارسمية فيما بينهم وبمستوى متوسط فضلاً عن إتباعها أثناء العمل وهذا التوجه يعكس تطبيق مضامين ثقافة جودة الخدمة داخل الفندق بالشكل الكامل وهذا المنحى يشير الى كونهم متفهمين بعضهم بعضاً في أداء الخدمات والقيام بالأدوار وبشكل مرض فكلما زاد التمسك بالعلاقات اللارسمية بين عينة الدراسة إزدادت سعادة الضيف في الفندق كمحصلة لتطبيق مضامين ثقافة جودة الخدمة بشكل واقعي.
- 5- يلحظ من خلال جدول (7) ، وجود علاقة ارتباط طردي عال بين اتباع منهج التميز وسعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.65) وهذه النتيجة تعطي مؤشر قبول الفرضية القائلة {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتباع منهج التميز وسعادة الضيف} ، وهذا يؤطر إتباع عينة الدراسة لمنهج التميز وبمستوى عال والعمل بموجبه على أساس إعتماده كفلسفة عمل شاملة للفندق وبهذا كلما زاد إتباع منهج التميز وبشكل عال زادت سعادة الضيف في الفندق .
- 6- يكشف جدول (7) ، عن وجود علاقة ارتباط طردي عال بين الأداء والتفاني في العمل وسعادة الضيف ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط لسبيرمان بين المتغيرين (0.62) وهذا ينسجم مع صحة الفرضية {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأداء والتفاني في العمل وسعادة الضيف} ، ويتضح من هذا إن عينة الدراسة متمسكة بمنهج الأداء العالي للخدمات فضلاً عن التفاني والتطور في العمل كان يكون إدخال تسهيلات ووسائل حديثة الى الخدمات الفندقية كما ثبت تأكيد وإعتماد وتدقيق عينة الدراسة على المهارات الفردية والكفاءة في العمل على هذا الاساس يمكن القول بأن كلما زاد الإلتزام بالأداء والتفاني في العمل زادت سعادة الضيف تلقائياً نسبة للأداء المرتفع في تقديم الخدمات الفندقية .

جدول (7)
معامل الارتباط لسببيران للعلاقة بين ثقافة جودة الخدمة وسعادة الضيف

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	قيمة معامل الارتباط لسببيران	التفسير
ثقافة جودة الخدمة .	سعادة الضيف	0.72**	يوجد ارتباط معنوي طردي عال
التركيز على الضيف .	سعادة الضيف	0.71**	يوجد ارتباط معنوي طردي متوسط
احترام وصدق التعامل مع الآخرين.	سعادة الضيف	0.74**	يوجد ارتباط معنوي طردي متوسط
عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية.	سعادة الضيف	0.50**	يوجد ارتباط معنوي متوسط
اتباع منهج التميز.	سعادة الضيف	0.65**	يوجد ارتباط معنوي طردي متوسط
الأداء والتفاني في العمل.	سعادة الضيف	0.62**	يوجد ارتباط معنوي طردي متوسط

*عند مستوى معنوية (0.05) ** عند مستوى معنوية (0.01)
المصدر : إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

ثانياً : علاقة الارتباط بين ثقافة جودة الخدمة وشروط تحقيق السعادة :

- 1- نلاحظ من خلال جدول (8) ، وجود علاقة ارتباط طردي متوسط بين ثقافة جودة الخدمة وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسببيران بين المتغيرين (0.45) وهذا يعني قبول الفرضية القائلة {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ثقافة جودة الخدمة وشروط تحقيق السعادة} .
- 2- نلاحظ من خلال جدول (8) ، وجود علاقة ارتباط طردي ضعيف بين التركيز على الضيف وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسببيران بين المتغيرين (0.39) وهذا يعني قبول الفرضية القائلة {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التركيز على الضيف وشروط تحقيق السعادة} .
- 3- يبين جدول (8) وجود علاقة ارتباط طردي متوسط بين احترام وصدق التعامل مع شروط تحقيق السعادة إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسببيران بين المتغيرين (0.49) وهذا يعني قبول الفرضية {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين احترام وصدق التعامل مع الآخرين وشروط تحقيق السعادة} .
- 4- نلاحظ من خلال جدول (8) ، وجود علاقة ارتباط طردي ضعيف بين عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسببيران - مان بين المتغيرين (0.27) وهذا يعني قبول الفرضية {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية وشروط تحقيق السعادة} .
- 5- نلاحظ من خلال جدول (8) ، وجود علاقة ارتباط طردي متوسط بين اتباع منهج التميز وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسببيران بين المتغيرين (0.40) وهذا يعني قبول الفرضية القائلة {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اتباع منهج التميز وشروط تحقيق السعادة} .
- 6- نلاحظ من خلال جدول (8) ، وجود علاقة ارتباط طردي ضعيف بين الأداء والتفاني في العمل وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسببيران بين المتغيرين (0.23) وهذا يعني قبول الفرضية {توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأداء والتفاني في العمل وشروط تحقيق السعادة} .

جدول (8)

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة معامل الارتباط لسميرمان	التفسير
ثقافة جودة الخدمة .	شروط تحقيق السعادة	0.45**	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
التركيز على الضيف.	شروط تحقيق السعادة	0.39*	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
إحترام وصدق التعامل مع الآخرين.	شروط تحقيق السعادة	0.49**	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية .	شروط تحقيق السعادة	0.27*	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
إتباع منهج التميز .	شروط تحقيق السعادة	0.40*	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
الاداء والتفاني في العمل .	شروط تحقيق السعادة	0.23	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف

معامل الارتباط لسميرمان للعلاقة بين (ثقافة جودة الخدمة) مع (شروط تحقيق السعادة)

عند مستوى معنوية (0.05) ** عند مستوى معنوية (0.01)

المصدر : إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

ب- إتجاهات التأثير :

أولاً : تأثير ثقافة جودة الخدمة في سعادة الضيف :

لاختبار تأثير كل من المتغير المستقل المتمثل بثقافة جودة الخدمة والتي تتضمن { التركيز على الضيف، احترام وصدق التعامل مع الآخرين، عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية، إتباع منهج التميز، الاداء والتفاني في العمل} في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف وتم استخدام معادلة الانحدار الخطي البسيط واختبار F لمعرفة تأثير المتغير المستقل {ثقافة جودة الخدمة} في المتغير المعتمد {سعادة الضيف} ، فإذا كانت قيمة F المحتسبة أكبر من قيمة F الجدولية دل ذلك على وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المستقل على المتغير المعتمد، والعكس صحيح، وكذلك تم احتساب قيمة معامل التحديد (R^2) والتي تبين نسبة تأثير المتغير المستقل على الظاهرة المدروسة والمتمثلة بـ (سعادة الضيف) ، ... وكانت النتائج كما يأتي:

أولاً : تأثير ثقافة جودة الخدمة في سعادة الضيف :

1- يكشف لنا جدول (9) ان قيمة F المحتسبة بلغت (63.82) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لا سيما

أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بثقافة جودت الخدمة في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف ، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (39.40 %)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بثقافة جودة الخدمة في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف وهذا ينطبق مع مضمون الفرضية {يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لثقافة جودة الخدمة في سعادة الضيف} . وهذا يشير الى ان عينة الدراسة لديها مستوى معين ومطبق من ثقافة جودة الخدمة وبشكل عام وزيادة تطبيق هذا المستوى ودعمه بشكل أكثر فاعلية يمكن لمسه عملياً على واقع الخدمات الفندقية يؤدي الى زيادة سعادة الضيوف في الفندق .

2- يتضح من جدول (9) ان قيمة F المحتسبة بلغت (69.78) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لا سيما

أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالتركيز على الضيف في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (41.59 %)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالتركيز على الضيف في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف وهذا ينسجم مع الفرضية {يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتركيز على الضيف في سعادة الضيف} . بناءً على ما تقدم إن عينة الدراسة لها قدرة في أن تستوعب وتتفهم كافة متطلبات ورغبات الضيوف وإن زيادة هذا التفهم والتركيز يحدث زيادة في مستوى سعادة الضيوف .

3- يظهر جدول (9) ان قيمة F المحتسبة بلغت (81.98) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لا سيما أنها

أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل باحترام وصدق التعامل مع الآخرين في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (45.55 %)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل باحترام وصدق التعامل مع الآخرين في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف . وبذلك نقبل الفرضية {يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاحترام وصدق التعامل مع الآخرين في سعادة الضيف} . هذا يشير الى ان تعامل عينة الدراسة مع الضيوف وبدون تمييز يذكر فضلاً عن إقصاء معلومات أكثر ومصادقية أكثر فكلما زادت نسبة هذا التعامل وفق هذه البنود زاد سعادة الضيوف بالفندق أيضاً .

4- تشير معطيات جدول (9) بان ان قيمة F المحتسبة بلغت (22.85) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لا سيما

أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بعدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (18.91 %)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بعدم التقيد

بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية في المتغير المعتمد سعادة الضيف . وهذا ينسجم مع الفرضية { يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لعدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية في سعادة الضيف}. وهذا يفسر إن كثرة إتباع عينة الدراسة لعلاقات لارسمية للتواصل فيما بينهم ولفهم وتحديد أدوار ومهام كل فرد منهم دون الاعتماد على الجوانب الرسمية فضلاً عن تماسك مستويات علاقاتهم وتواصلهم مع الضيوف كلما أدى ذلك إلى زيادة سعادة الضيوف بشكل أكبر كنتيجة لذلك .

5- من خلال جدول (9) نلاحظ أن قيمة F المحتسبة بلغت (50.96) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بإتباع منهج التميز في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (34.21%) لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بإتباع منهج التميز في المتغير المعتمد سعادة الضيف وهذا يتفق مع الفرضية { يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإتباع منهج التميز في سعادة الضيف } وهذا يدل على أن زيادة اعتماد وتركيز عينة الدراسة على منهج التميز وبشكل كبير من شأنه أن يحدث زيادة في مستوى تحقق سعادة الضيوف .

6- يوضح جدول (9) أن قيمة F المحتسبة بلغت (46.60) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالأداء والتفاني في العمل في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (30.79%) لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالأداء والتفاني في العمل في المتغير المعتمد سعادة الضيف وبذلك نقبل الفرضية القائلة { يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأداء والتفاني في العمل في سعادة الضيف}. وهذا يشير إلى أن ارتفاع مستوى الأداء والتفاني في العمل لدى عينة الدراسة من شأنه أن يكون مدعاة وإداة لزيادة سعادة الضيوف في الفندق فالتفاني والتميز في الأداء هو من سمات الفنادق الناجحة مهنيًا ومتطورة في مجال الأداء وغنية بالمهارات الفردية.

ثانياً : تأثير ثقافة جودة الخدمة في شروط تحقيق السعادة :

1- يكشف جدول (10) أن قيمة F المحتسبة بلغت (24.98) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بثقافة جودة الخدمة في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (20.20%) لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بثقافة جودة الخدمة في المتغير المعتمد شروط تحقيق السعادة وهذا يؤكد الفرضية {يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لثقافة جودة الخدمة في شروط تحقيق السعادة} .

2- من خلال جدول (10) نلاحظ أن قيمة F المحتسبة بلغت (17.69) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالتركيز على الضيف في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (0.15%) ، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالتركيز على الضيف في المتغير المعتمد شروط تحقيق السعادة وبذلك نقبل الفرضية { يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتركيز على الضيف في شروط تحقيق السعادة}.

3- يظهر من جدول (10) أن قيمة F المحتسبة بلغت (30.10) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل باحترام وصدق التعامل مع الآخرين في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (0.24%)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل باحترام وصدق التعامل مع الآخرين في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة وهذا يتفق مع الفرضية {يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاحترام وصدق التعامل مع الآخرين في شروط تحقيق السعادة}.

4- يبين جدول (10) أن قيمة F المحتسبة بلغت (7.93) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بعدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (0.07%)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بعدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة . وبذلك نقبل الفرضية {يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لعدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية في شروط تحقيق السعادة}.

5- نرى من جدول (10) أن قيمة F المحتسبة بلغت (18.99) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بإتباع منهج التميز في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (0.16%)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بإتباع منهج التميز في المتغير المعتمد بشروط تحقيق السعادة وبذلك نقبل الفرضية {يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإتباع منهج التميز في شروط تحقيق السعادة}.

6- يتضح من جدول (10) أن قيمة F المحتسبة بلغت (5.59) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالأداء والتفاني في العمل في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (0.05%)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالأداء والتفاني في العمل في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة . وبذلك نقبل الفرضية { يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأداء والتفاني في العمل في شروط تحقيق السعادة} .

جدول (9)

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	قيمة معامل التحديد R ² %	قيمة F المحسوبة	التفسير
ثقافة جودة الخدمة.	سعادة الضيف	39.40	63.82	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
التركيز على الضيف.	سعادة الضيف	41.59	69.78	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
احترام وصدق التعامل مع الآخرين.	سعادة الضيف	45.55	81.98	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فاعلية.	سعادة الضيف	18.91	22.85	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
إتباع منهج التميز.	سعادة الضيف	34.21	50.96	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
الاداء والتفاني في العمل.	سعادة الضيف	30.79	43.60	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد

نتائج اختبار F ومعامل التحديد بين ثقافة جودة الخدمة وسعادة الضيف

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (00.5) ودرجة حرية (1.98) يساوي (3.92) - المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي .

جدول (10)

نتائج اختبار F ومعامل التحديد بين ثقافة جودة الخدمة وشروط تحقيق السعادة

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	الحد الثابت الفا	قيمة بيتا	معامل التحديد	قيمة f المحسوبة	التفسير
ثقافة جودة الخدمة	شروط تحقيق السعادة	1.98	0.53	0.20	24.98	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
التركيز على الضيف	شروط تحقيق السعادة	2.56	0.38	0.15	17.69	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
إحترام وصدق التعامل مع الآخرين	شروط تحقيق السعادة	1.88	0.54	0.24	30.10	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
إتباع منهج التميز	شروط تحقيق السعادة	2.50	0.40	0.16	18.99	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (00.5) ودرجة حرية (1.98) يساوي (3.92)

المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

المبحث الرابع الاستنتاجات والنوصيات

أولاً : الإستنتاجات :

- 1- يمثل تأكيد جودة الخدمة في المنظمات الفندقية أساس التقدم على المنظمات الأخرى المنافسة لأسيا إن الضيف هو مصدر الأحكام بخصوص ذلك .
- 2- إعتما د كل منظمة فندقية ثقافة تنظيمية مفتوحة من شأنه تحقيق التطور والإردهار لها ويحافظ على بقائها وإستمرارها في سوق العمل ويضمن نجاح مستقبلها .
- 3- إن عدم الإكتراث لأهمية الجودة بالخدمة يعد فشل حتمي لكل منظمة فندقية تتبع هكذا منهجية عمل في أنشطتها اليومية .
- 4- إن الإيمان بالتحول الثقافي من قبل الإدارة العليا والعاملون يعد خطوة مثلى لكل منظمة فندقية تسعى الى النمو والتطور المهني على أقرانها من المنظمات الأخرى المنافسة .
- 5- تشكل ثقافة جودة الخدمة المفتاح الرئيس لزيادة الدافعية لدى إدارات المنظمات الفندقية للتوجه نحو التقدم الثقافي المهني المتجدد وتعد ضرورة أساسية للعمل بتفوق .
- 6- تمثل السعادة أعلى الغايات والمطالب الشخصية لدى كل ضيف فينبغي من إدارات الفنادق التخطيط والإتبا ه لها وتهيئة الأرضية الملائمة لتحقيقها وبلوغها وبشكل دائم .
- 7- تعد سعادة الضيف من الأمور ذات العلاقة بنفسية الضيف وتحقيقها له في الفندق يمثل نقطة أرتكاز وقوة للفندق إذ إنها مفهوم حديث الدخول على صعيد المنظمات الفندقية .

ثانياً : التوصيات :

- 1- يتوجب على المنظمات الفندقية اعتماد وتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة وبكافة مفاصلها لتحقيق مركز مرموق في سوق العمل مقارنة مع المنظمات الأخرى.
- 2- ينبغي أن تكون المنظمات الفندقية مفتوحة ثقافياً وتنظيمياً من أجل التكيف مع جميع التغيرات التي تطرأ على بيئتها الداخلية والخارجية وبشكل مستمر.
- 3- يتطلب ان تكون المنظمات الفندقية على علم ومعرفة بمضمون الجودة وتقوم وبشكل مستمر على تثقيف عاملها وتغرس في نفوسهم قيم الجودة ومفاهيمها ومتطلباتها.
- 4- على المنظمات الفندقية إتباع ثقافة تنظيمية مرنة وخالية من الصراعات والجمود الفكري وقابلة للتحويل وفق الظروف ومتضمنة لمعتقدات وسلوكيات مهنية ومعتمدة عالمياً من أجل إستدامة تقدمها وتطورها.
- 5- على جميع المنظمات الفندقية إجراء المراجعات الداخلية وبشكل مستمر بهدف تأكيد الجودة ضمن جميع أنشطتها الخدمية فضلاً عن الاعتماد على مضامين ثقافة جودة الخدمة في ذلك لما لها من تأثيرات إيجابية على مستقبل المنظمة الفندقية وعلى الأمد البعيد.
- 6- ضرورة تعرف المنظمات الفندقية وبكافة مستوياتها الإدارية على مفهوم السعادة كونه أرقى الأهداف السامية التي يروم الإنسان تحقيقها وبشكل دائم ومن خلال الخدمات الفندقية المقدمة.
- 7- يجب على إدارات الأقسام التشغيلية والفندق بشكل عام إدراك أهمية توفير بيئة مدعمة بتسهيلات وخدمات ووسائل متنوعة توصل الضيف الى حالة السعادة فهذا التوجه فريد من نوعه على صعيد الفنادق .
- 8- أن مسؤولية إدارات المنظمات الفندقية فهم تأثير الظروف الحياتية لكل ضيف على مدى تحقق سعادته في الفندق ومقابل هذا مطلوب من الإدارة الفندقية تحشيد وجمع كافة قدراتها وإمكاناتها المتاحة لها نحو تأطير مدة مكوث الضيف بالفندق في أجواء مفعمة بالسعادة والمسرة الإستمتاع .

المصادر:

أولاً: الكتب العربية :

- 1- الجبوري ، ميسر إبراهيم أحمد ، نظم إدارة الجودة ، دار ابن الأثير للطباعة والنشر والتوزيع ، بغداد ، 2008 .
- 2- السيد علي ، محمد ، موسوعة المصطلحات التربوية ، دار المسيرة للطباعة والنشر ، 2011 .
- 3- أمين ، أحمد ، الأخلاق ، الطبعة الثانية ، دار الكتب للطباعة والنشر ، 1921.
- 4- ابن منظور ، لسان العرب ، دار صادر للنشر والتوزيع ، بيروت - لبنان ، 1955.
- 5- أبو جادو ، صالح محمد ونوفل ، محمد بكر ، تعليم التفكير النظرية والتطبيق ، الطبعة الثالثة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2010.
- 6- أبو زيد، منى أحمد ، الإنسان في الفلسفة الإسلامية - دراسة مقارنة في فكر العامري ، الطبعة الأولى ، مطبعة المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، لبنان، 1994.
- 7- أبو زيد، منى أحمد ، الإنسان في الفلسفة الإسلامية - دراسة مقارنة في فكر العامري ، الطبعة الأولى ، مطبعة المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، لبنان، 1994 .
- 8- برنهارت ، علم النفس في حياتنا العملية ، الطبعة الرابعة ، ترجمة إبراهيم عبد الله محي ، مكتبة أسعد للطباعة والنشر ، بغداد - العراق ، 1984.
- 9- جاتورنا ، جون ، إدارة الإمداد والتوزيع ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، ترجمة خالد العامري، القاهرة - مصر ، 2008.
- 10- جودة، محفوظ ، إدارة الجودة الشاملة - مفاهيم وتطبيقات ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2006.
- 11- حريم ، حسين ، إدارة المنظمات - منظور كلي ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان - الأردن ، 2003 .
- 12- الطائي ، يوسف حجيم و الفضل ، مؤيد عبد الحسين ، إدارة الجودة الشاملة من المستهلك الى المستهلك (منهج كمي) ، الطبعة الأولى ، الوراق للنشر والتوزيع والطباعة ، 2004.
- 13- عبد الفتاح ، سيد صديق ، السعادة كما يراها المفكرون، مؤسسة عز الدين لطباعة والنشر ، بيروت - لبنان ، بدون سنة .
- 14- كرسون ، إندريه ، المشكلة الأخلاقية والفلسفة ، ترجمة عبد الحليم محمود ، أبو بكر زكري ، دار إحياء الكتب العربية للطباعة والنشر ، 1946.
- 15- كوتلر، فيليب ، أساسيات التسويق ، تعريب سرور ر علي إبراهيم سرور ، دار المريخ للطباعة والنشر ، السعودية - الرياض ، 2009.
- 16- اللبناني ، عبد الله البستاني ، معجم البستان ، الجزء الأول ، المطبع الأميركية للنشر والتوزيع ، بيروت - لبنان ، 1927.
- 17- موسى ، محمد يوسف ، فلسفة الاخلاق في الإسلام وصلاتها بالفلسفة الإغريقية مع مقالة في الأخلاق الجاهلية والإسلام قبل عصر الفلسفة ، الطبعة الثالثة ، مؤسسة الخانجي للنشر والتوزيع ، القاهرة - مصر ، 1963.
- 18- نجار ، فريد ، طريق السعادة ، دار النشر العربية ، بيروت - لبنان، 1979 .
- 19- هابرد ، ل. رون، الطريق الى السعادة - طريقة منطقية للحصول على حياة أفضل ، الناشر مؤسسة الطريق الى السعادة الدولية ، مكتبة لرون هابرد ، الموزعون دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، 2008.
- 20- هادفيلد ، ج. علم النفس والأخلاق ، ترجمة ، محمد عبد الحميد أبو العزم ، مراجعة ، عبد العزيز القوضي ، دار مصر للطباعة والنشر ، 1953.

ثانياً: الكتب الأجنبية :

- 1-foster, s. Thomas, managing quality – integrating the supply chain, fourth edition , pearson prentice – hill, u.s.a., 2010
- 2-jones, gareth r. & George, Jennifer m., contemporary management, fifth edition , mac graw – hill, 2008.

ثالثاً : البحوث والدراسات العربية :

- 1- الصرن، رعد وزاهر، تيسير ، نموذج مقترح لبناء ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية ، جامعة دمشق ، كلية الإقتصاد ، قسم إدارة الأعمال ، 2010.
- 2- العبيدي ، خنساء عبد الرزاق عبد سهيل ، أثر إستراتيجيات علم النفس الإيجابي في تنمية السعادة لدى طالبات المرحلة الإعدادية ، إطروحة دكتوراه مقدمة الى مجلس كلية التربية ابن الهيثم ، جامعة بغداد ، 2012
- 3- مجيد ، مصطفى نبيل ، مفهوم السعادة في الفلسفة الغربية الحديثة ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الآداب ، جامعة بغداد ، 2011.
- 4- الصواف ، محفوظ حمدون وإسماعيل ، عمر علي ، نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية – دراسة حالة في القرية السياحية في مدينة الموصل ، 2009 .
- 5- أبو عمشة ، إبراهيم باسل ، الذكاء الإجتماعية والذكاء الوجداني وعلاقتها بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، 2013.
- 6- الجبوري . خالد إبراهيم سلمان ، تأثير ثقافة الجودة في تقييم أداء المنظمة التعليمية – دراسة تحليلية لإراء القيادات الإدارية في كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني في بغداد ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والإقتصاد – جامعة بغداد ، 2010.
- 7- دواي ، جاسم مشتت وجعفر ، قيس زهير عبد الكريم ، أثر ثقافة الجودة في إستراتيجية الإبداع – دراسة إستطلاعية تحليلية لأراء عينة من القيادات العليا في كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني في محافظة بغداد ، بحث منشور في مؤتمر الجودة العلمي الأول للكلية التقنية الإدارية ، بغداد ، 2010.

رابعاً : البحوث والدراسات الأجنبية :

- 1- LOUKKOLA , TIA, &ZHANG, THERESE, EXAMING QUALITY CULTURE :PART 1 QUALITY ASSURANCE PROCESSES IN HIGHER EDUCATION INSTITUTION , (EUA) , 2010 .
- 2- VEE NHOVEN , RUTT, MEASURES OF GROSS NATIONAL HAPPINESS , PRESENTATION AT OCECONFERENCE ON MEASURABILITY AND POLICY RELEVANCE OF HAPPINESS ERASMUS UNIVERSITY ROTTERDAM THE NETHERLAND 2007 .

.....

.....

.....