

ثقافة الجودة وتأثيرها في الرضا الوظيفي

دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من مدراء فندقية فلسطين والمنصور في بغداد

الاستاذ المساعد الدكتور آمال كمال حسن البرزنجي

الأستاذ منتهى أحمد محمد النعيمي

الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية

المستخلص

تسعى منظمات الاعمال على اختلاف انواعها وفلسفتها الى التطور المتواصل لتحقيق اهدافها المتعددة والمتجددة من خلال إرساء ثقافة الجودة بشكل يساهم في جعل عاملهم راضون عن أداء أعمالهم، ما أدى الى ظهور تحديات كبيرة لا بد من مواجهتها بالمنافسة والمعلوماتية، لذا وجب على تلك المنظمات اتخاذ التدابير والاجراءات لمواجهة التعقيدات والمشكلات للتوصل لأفضل الطرق والوصول الى الاهداف، والنمو والبقاء وتحقيق التميز والرضا الوظيفي، وعليه عملت الادارات على بناء نظم الجودة الكفوءة وبداياتها نشر ثقافة الجودة وتعميمها على العاملين، بحيث تكون مبنية على أسس وقواعد والتمتع بالمزايا التنافسية لتقديم افضل الخدمات.

وعليه تم اختيار الموضوع عنوانا لبحثنا اذ ضم مبحثين المبحث الأول تناول المفاهيم النظرية لتغيرات البحث (ثقافة الجودة و الرضا الوظيفي) ، والمبحث الثاني تناول التحليل العملي والاحصائي لفرضيات البحث بوساطة البرنامج الاحصائي SPSS v24 ، وتمثلت عينة البحث مدراء الأقسام في فندقية فلسطين والمنصور وبلغ عددهم 60 فردا ، من خلال اجابتهم على استمارة الاستبانة وسيلة جمع البيانات ميدانيا ، وتوصلت الباحثتان الى أهم الاستنتاجات تمثلت بـ(توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين(ثقافة الجودة) و(الرضا الوظيفي)) و(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية من قبل ثقافة الجودة في الرضا الوظيفي) للمنظمة الفندقية المبحوثة وعليه تم وضع أهم التوصيات تمثلت بـ(تطبيق العادات والاعتقادات الخاصة بتصميم السلع والخدمات التي تلبي حاجات ورغبات الزبون لتحقيق نجاح المنظمة على المدى البعيد و تشجيع أعضاء المنظمة على تنمية قدراتهم وتحسين مهاراتهم من خلال عملية التعلم والتعليم) و (توفير محيط للعمل خالي من التوتر والقلق لخلق الولاء المتمثل في إخلاص الأفراد العاملين لعملهم ومنظمتهم التي يعملون فيها).

الكلمات المفتاحية : ثقافة الجودة ، الرضا الوظيفي

Abstract

Business organizations of all kinds and philosophy seek to continuous development to achieve their multiple and renewable goals by establishing a quality culture in way that contributes to make their workers satisfied with performance of their work, that led to the emergence great challenges that must be faced by competition and information technology, Therefore, these organizations must take measures and procedures to face the complexities and problems to reach the best ways and reach the goals, and growth, survival, achievement of excellence and job satisfaction, Accordingly, the departments worked on building efficient quality systems, and its beginnings were to spread the quality culture and circulate it to employees, So that it is built on the foundations and rules and enjoy the competitive advantages to provide the best services.

Accordingly, the topic was chosen as the title of our research, as it included two topics, the first section dealt with the theoretical concepts of the research variables (the culture of quality and job satisfaction), and the second topic dealt with the practical and statistical analysis of the research hypotheses by means of the statistical program SPSS v24. Through their answers to the questionnaire, the method of data collection in the field, The two researchers reached the most important conclusions represented by (there is a statistically significant relationship between (quality culture) and (job satisfaction) and (there is a significant effect of quality culture on job satisfaction) for the hotel organization surveyed, and accordingly, the most important recommendations were put in the form of (application Habits and beliefs about designing goods and services that meet the needs and desires of the customer to achieve the long-term success of the organization and encouraging members of the organization to develop their capabilities and improve their skills through the process of learning and teaching) and (providing a work environment free of stress and anxiety to create loyalty represented by the dedication of working individuals to their work and their organization in which they work).

Keywords: quality culture, job satisfaction

المقدمة

تعد ثقافة الجودة من المفاهيم الأساسية لإدارات الفنادق التي يتطلب منها تطبيق نظام للجودة بشكل فاعل يساهم في تطوير الخدمات المقدمة للضيوف لتسهيل إجراءات العمل وتهيأت كل الإمكانيات المادية والبشرية ولإرساء ثقافة الجودة من خلال تدريب العاملين وإكسابهم معارف ومهارات والعمل بروح الفريق لبيان هذه الثقافة ونشرها بما يلبي حاجات ورغبات الضيوف وبالتالي ينعكس على الرضا الوظيفي بشكل إيجابي ويحقق الثقة والقناعة والارتياح والانعكاسات الإيجابية لمرئادي هذه الفنادق والحصول على مزايا تنافسية تزيد من فرص زيادة الإنتاج والأرباح والتي تنعكس بشكل واضح على رضا العاملين وضمان بقائهم للعمل في الفنادق.

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

تعاني أكثر منظمات الأعمال بعدم قيامها بتوعية عاملها بنشر ثقافة الجودة وبناء نظام للجودة تستند عليه في إنجاز أعمالها وتحسين أدائها وصولاً للأهداف المرسومة وتحقيق الرضا الوظيفي، وعليه يمكن بلورة المشكلة بالتساؤل الآتي:

- هل توجد علاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي في المنظمات الفندقية

المبحوثة ؟

ثانياً: أهمية البحث:

يمكن بيان الأهمية من خلال الآتي:

- يتناول البحث موضوعاً مهماً تفتقر كثير من المنظمات تطبيقه وبشكل صحيح.
- إرساء معالم ثقافة الجودة وصولاً لرضا وظيفي وكفاءة أداء وفاعلية العاملين تؤدي إلى امتلاك مزايا تنفرد بها المنظمة عن المنظمات المنافسة الأخرى.

ثالثاً: أهداف البحث

- تسليط الضوء على ثقافة الجودة في المنظمات الفندقية، والعمل بألية صحيحة لتأسيس نظام جودة متكامل.
- تحقيق الرضا الوظيفي والقناعة اللازمة التي تسهم في بقاء العاملين وتثقيفهم، وبالتالي بقاء المنظمة في السوق وبقوة.

رابعاً : فرضية البحث :

الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي حسب آراء عينة البحث.

الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد تأثير معنوي ذي دلالة احصائية بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي.

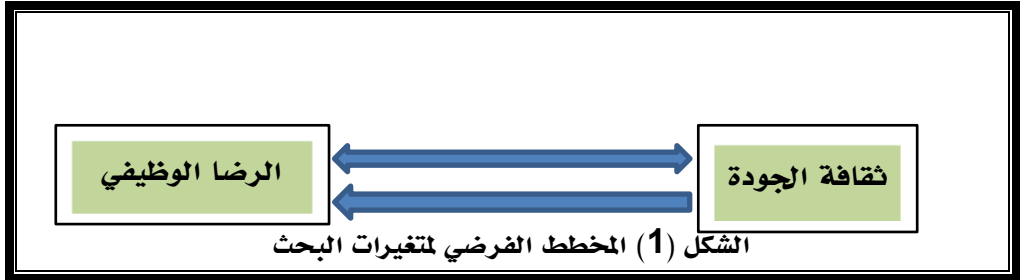
خامساً : وسائل جمع البيانات

- تم اجراء المقابلات الشخصية، واعتماد الاستبانة للحصول على البيانات اللازمة.

سادساً : مجتمع وعينة البحث

- تمثل مجتمع البحث بمدراء فنادق الدرجة الاولى ببغداد، وكانت العينة من مدراء فندقى المنصور وفلسطين، حيث تم توزيع الاستبانة على (60) فرداً منهم.

سابعاً : المخطط الافتراضي



المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على متغيرات الدراسة

المبحث الأول (المفاهيم النظرية لمتغيرات البحث)

توطئة : سيتم في هذا المبحث تناول المفاهيم النظرية لمتغيرات البحث (ثقافة الجودة) و (الرضا الوظيفي) بالاعتماد على المصادر والدراسات العلمية وعلى النحو الآتي :

أولاً : مفهوم وتعريف ثقافة الجودة:

بيّن العديد من الباحثين مفهوم ثقافة الجودة وعلى نحو واسع وتميز فقد عرفها كل من (Goetsch&Davis.2006:174) ثقافة الجودة بأنها نظام تضم قيم

تنظيمية ناتجة عن بيئة سائدة تؤدي الى تحقيق وتحسين مستمر للجودة، وتتكون من قيم وتقاليد، واجراءات، وتوقعات تعزز الجودة، فيما عرف (الجبوري،2008؛ 317) ثقافة الجودة بأنها مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي تبين قدرة المنظمة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وبادارة شؤونها الداخلية والقيم والمعتقدات التي هي موجهاً اساسية للثقافة.

وتعرف ثقافة الجودة على أنها القابليات التنظيمية والعادات والاعتقادات التي يمكن من خلالها تصميم وتسليم السلع والخدمات التي يمكن ان تلبى حاجات ورغبات الزبون وتحقيق النجاح على المدى البعيد (Defeo,2005:4).

ويؤكد (Lee,2000:53)، دور ثقافة الجودة في تحقيق التطوير من خلال تأثيرها في السلوك الإنساني من خلال:

- أ- تساعد ثقافة الجودة على تحقيق التفوق والامتياز في الأداء المنظمي.
- ب- تشجع اعضاء المنظمة على التعلم والتعليم، فثقافة الجودة تركز على تشجيع اعضاء المنظمة على تنمية قدراتهم وتحسين مهاراتهم من خلال عملية التعلم والتعليم، ولكي يصبحوا مبدعين ودافعيهم للتعلم مرتفعة وعالية.
- ت- تساعد على زيادة مدى تقبل الفرد لآراء الآخرين واحترام وجهات نظرهم، وانتشار هذه الثقافة يعزز ذلك.

وثقافة الجودة هي المناخ التنظيمي الذي يؤدي فيه مجموعات العاملين سوية مهامهم المعينة ولها مكونين تبنى عليهما شروط العملية فالكون الأول تنظيمي وهو سمة هيكلية والذي يشير إلى المهام والمعايير ومسؤوليات الأفراد ووحدات الخدمات، أما الثاني فهو سمة نفسية تشير إلى الضم والمرونة والاشترار والأمال والعواطف وان الثقافة تعني الإطار المفاهيمي لهذه السمات المختلفة التنظيمية والنفسية والتي تشير إلى حث أو تحريك الأفراد نحو تحقيق الأهداف (Forment,2004:11).

ويمكن أن تعرف بأنها: "مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المنظمة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلى إدارة شؤونها الداخلية (Milkovich & William,1997:73). كما تعبر عن: "مجموعة القيم التي تنشرها وتؤكدها الإدارة العليا لدى العاملين في منظمة ما، والتي يترتب عليها اكتساب العاملين مجموعة من الأنماط السلوكية تتطلبها مبادئ الجودة

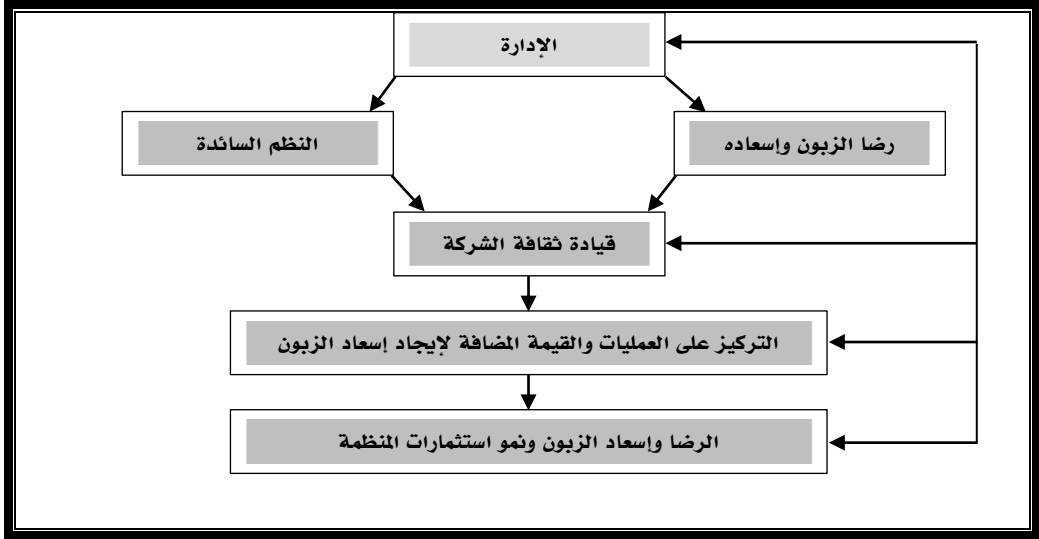
(Chang,1996:35)، وعرف (Juran & Gryna.1993:158) الجودة على أنها نمط العادات والمعتقدات والسلوكيات البشرية المرتبطة بالجودة.

وفي تعريف آخر لثقافة الجودة باعتبارها نظاماً للقيم التنظيمية التي تنتج عن تلك البيئة المواتية لتأسيس الجودة وتتألف من القيم والتقاليد التي تعزز الجودة في المفاهيم والتنظيمية، (Goetsch & Stanley ,1994:122). وعرفها (Freed,1997:3) على أنها فلسفة شخصية وثقافة تنظيمية تستخدم كمقياس للنتائج العلمي وتقنيات إدارية منظمة وتعاون لتحقيق الأهداف المرسومة.

ثانياً : أهمية ثقافة الجودة

أشار كل من (Olsen & Maassen,2007:16) إلى أن أهمية ثقافة الجودة تتضمن الجوانب الآتية :

- أ- تعزيز المشاركة من خلال العمل بروح الفريق.
 - ب- تشجيع التنافس والتعاون بين الإدارة والعاملين.
 - ت- تشخيص المشكلات والحلول المقترحة للتخلص من الأنشطة عديمة القيمة وتحديد مجالات التغيير.
 - ث- جعل التغيير عاملاً لتنشيط دافعية العاملين.
 - ج- هي أداة لتحسين الأداء المنظمي، وهذا ما يؤكد عليه في كل الأدبيات الإدارية.
 - ح- يساعد التركيز على القيم والمعايير في المنظمة على التحسينات المستمرة وهذا ما يؤدي إلى الارتقاء بالأداء المنظمي.
- وأكد (Sursock,2007:10) على أهمية ثقافة الجودة في بناء عمليات الجودة الداخلية والتي تنبع من الوعي بأهمية تشجيع وتمييز ابطال لثقافة الجودة يساهمون في تطوير وتطبيق استراتيجية ثقافة الجودة كما ان تدعيم ثقافة الجودة تساهم في التطوير الفعال للفرد الملائم والمصادر المالية.



الشكل (2)

المصدر: (Woods John A. 1996, The Six Values Of a Quality, jwoods@execpc.com)

ثالثاً : أبعاد الجودة :

اصبحت الجودة عاملاً مهماً في اختيار الزبون للسلعة أو الخدمة، وأصبح يعرف المنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية وتتطابق مع مختلف احتياجاتهم، ولقد حُددت ابعاد جودة الخدمة بالآتي: (Juran,1985,p.34)

1- الوقت: كم سينتظر الزبون من أجل الحصول على الخدمة، وهل انتهت الخدمة في الوقت المحدد؟

2- الاكتمال: هل يتوفر للزبون كل ما يطلبه؟ وهل يكتمل طلب الشراء؟

3- كيف يعامل العاملون الزبائن؟

4- الانسجام: هل يتوفر نفس المستوى من الخدمة للزبون في كل مرة؟

5- كم من السرعة والسهولة الحصول على الخدمة؟

6- الدقة: هل يتم إنجاز الخدمة بشكل صحيح في كل مرة؟

7- الاستجابة: كيف تتفاعل المنظمة مع الاوضاع غير العادية التي تحدث مرارا في المنظمة الفندقية؟

رابعاً : مفهوم الرضا والرضا الوظيفي :

بدأ الاهتمام بمصطلح الرضا في القرن العشرين وتعددت الدراسات التي تناولت مفهومه لأنه يرتبط بمشاعر الفرد التي غالباً ما يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير المواقف المختلفة. حيث ان النفس البشرية تميل للعمل فهو إما ان يكون راضياً أو غير راضٍ عن هذا العمل، وهناك معان عديدة له فهو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل وبيئة، مع الثقة والولاء مع العوامل والمؤثرات البيئية الخارجية والداخلية. وهو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته، ويعرف الرضا بأنه حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا النفس وفاعلية الإنتاج نتيجة الشعور الوجداني الذي يمكن للفرد القيام بعمله دون ملل أو ضيق، (الكردي، 2011:12). ويتحقق الرضا عندما تتكامل المواصفات مع المعايير التي يرى الفرد أنها تلبي احتياجاته، ويعرف كذلك على انه حالة سرور أو مشاعر إيجابية تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته الوظيفية ويتجدد وفقاً للتفاعل بين العناصر المكونة لبيئة العمل، وتتمثل بالخصائص الوظيفية والظروف المحيطة وسياسات المنظمة، (دودين، 2012:160)، ويشير (كامل والبكري، 1990:78) بأنه الحالة النفسية أو الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد غايته وإشباع حاجات ورغباته التي يتطلبها وذلك من خلال التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد نفسه والعوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة ذاتها والعوامل المرتبطة بمحيط العمل، فيما يرى (العديلي، 1993:15) بأنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق "أنتي راضٍ في وظيفتي".

ويؤكد (النمر، 1993:75) بأنه شعور الموظف الإيجابي أو السلبي عن العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة المتغيرات المادية والمعنوية التي تحيط به في بيئة العمل.

أنه مفهوم متعدد الأبعاد، يتضمن اتجاهات الفرد والإشراف المباشر والمكافآت المالية والزملاء في العمل وتصميم الوظيفة وليس من الضروري ان تكون جميع هذه الاتجاهات في آن واحد إيجابية أو غير إيجابية، فقد يستمتع الفرد في الأداء الوظيفي، ويفخر بالانتماء للمنظمة ولكنه يشكو من ضعف كفاءة مديره، ويمر الأفراد بمواقف تتضمن

الانخفاض أو الارتفاع المؤقت في الرضا بسبب تعيين مدير جديد أو تغييرات في المكافآت المادية أو سياسات المنظمة أو تصميمها، ويزداد رضا الأفراد من ذوي الأداء العالي كلما اتسمت مكافأة أدائهم بالوضوح والعلنية، بينما ينخفض رضاهم عندما لا ترتبط المكافأة بالأداء وقد لا تأخذ منظومة المكافآت بعين الاعتبار مستوى الأداء فأن حالة المنظمة ستؤول إلى وجود أفراد من ذوي الأداء المنخفض الراضين عن مكافآتهم وأفراد من ذوي الأداء العالي غير الراضين عن مكافآتهم، وسيبحث باستمرار عن منظمات أخرى تكافئ الأداء المتميز وذلك للانتماء اليها (الشماخ، 2011:247). ويؤكد (Ross,1995:207) بأنه أعلى درجة من القناعة يدركها الفرد نحو خدمات و سلع معينة تشبع حاجاته المعلنة والضمنية ما يعكس تقبل المنظمة وخدماتها ونشاطاتها وتحسين صورتها. ويصف (العجارمة، 2005:351) بان الرضا هو الحالة النفسية للفرد التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة مجزية وخدمات مميزة مقابل التضحية بالمال والمجهود. واكد (Kotler,2006:172) بأنه رد فعل إيجابي أو سلبي للفرد من خلال خبرته الشرائية. وهو الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم، ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل، على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر، سياسات المنظمة، الرؤساء، الزملاء، الرؤوسين، فرص النمو والترقية وتحقيق الذات وغيرها. ومن الظواهر الرئيسية للرضا ما يسمى بترك العمل Turnover فزيادة معدلاته مؤشر لعدم الرضا عن العمل وكذلك الغياب وتكراره، وعدم ولاء العاملين ولا احترامهم ولا اعتزازهم بالعمل فيها، (ماهر، 2000:43).

يمثل المورد البشري الدعامة الأساسية لما تؤديه المنظمة من نشاطات وما تحققه من أداء، فهو يضع السياسات ويرسم الأهداف وينفذ الاستراتيجيات إذن هو الذي يخطط وينفذ ويتابع ويُقيّم وان أي انحراف له عن مستوى الأداء أو معايير السلوك المطلوب سينتج عنه بلا شك انحراف المنظمة عن تحقيق أهدافها وتعطيل مسيرتها. حيث يعرف الرضا الوظيفي على انه الإحساس الذي يرتبط بالإشباع العقلي لاحتياجات الفرد النفسية والإدراكية فيشعر بالقناعة والارتياح والسعادة لتحقيق تلك الحاجات والرغبات المطلوبة من خلال العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل الداخلية وعوامل البيئة الخارجية ذات العلاقة، (العديلي، 1986:35). وان فهم وإدراك دوافع العاملين ورضاهم الوظيفي يساعد القيادات الإدارية بكافة مستوياتها (العليا، الوسطى، الدنيا) على تهيئة

بيئة أعمال ملائمة وأنظمة فعّالة ومحفزة تساهم بالاحتفاظ بهؤلاء العاملين واستبقائهم في مجال العمل وزيادة فاعليتهم وأدائهم الوظيفي، (العديلي، 1993:10). إذن هو ذلك الشعور الإيجابي أو السلبي عن العمل الذي ينتمي إليه العاملين نتيجة لتأثرهم بمجموعة المتغيرات المادية والمعنوية المحيطة بهم ضمن بيئة العمل، (النمر، 1993:75). فهو الاتجاه نحو العمل بمكونات يتحرك بداخلها الإحساس أو الشعور أو التصور الإيجابي أثناء ممارسة المهنة أو الوظيفة مع خلو محيط العمل من التوتر والقلق لينتج عن ذلك الولاء المتمثل في إخلاص الأفراد العاملين لإعمالهم ومنظمتهم التي يعملون فيها، (المزروع، 1999:50). وتأكيداً على أنه أحاسيس ومشاعر الأفراد العاملين اتجاه المظاهر المختلفة لوضع العمل، ويعبر عن مجموعة من المواقف اتجاه الأعمال المتنوعة المقررة في الهيكل التنظيمي، (Lussier, 2007:81). يشعر العاملين بأن نجاح منظمتهم في أعمالها هو نتيجة للأفكار المتجمعة عنهم، ويظهر عدم الرضا عندما لا تتم تلبية إحدى تطلعات الفرد العامل، (ماشز و جاكسون، 2007:100). وان ذلك الشعور لا يكون مقصوراً على بيئة العمل فحسب بل يتعدى ذلك على حياته الشخصية خارج العمل ليصبح الرضا الوظيفي ركناً أساسياً في الرضا النفسي للعامل المؤثر في زيادة الإنتاج وتحسينه ليتحول إلى حالة وجدانية سارة منتج عن تلك الأعمال المصحوبة بالخيارات المهنية، (السامرائي، -243 2012:242). وقد حُددت تركيبات مختلفة لحقل الرضا الوظيفي تنقسم بين خمس مجموعات رئيسية مرتبطة في بيئة العمل والوظيفة هي (EskiIdsen & Kristensen, 2010:370):

أ- الصورة التنظيمية: يتم التركيز على عموم المنظمة وإظهار الصورة الحقيقية لفاعليتها والتوجه إلى تلك المبادرات التي يقدمها العاملين باتجاه عمليات التحسين.
ب- الرؤية التنظيمية: التأكيد على الجوانب الثقافية والأخلاقية للمنظمة وكذلك القدرات والمهارات التي تستخدمها قياداتها الإدارية في أعمالها وكيفية اتخاذ القرارات السليمة.

ت- المشرفين: ضمن هذا المجال يتم التركيز على العلاقة بين العاملين والرئيس المباشر أي الاهتمام بالمهارات الفنية والقيادية لقادة المنظمة.

ث- زملاء العمل: يتم التوجه نحو المناخ الاجتماعي بين زملاء العمل ودرجة التعاون الوظيفي والمهني فضلاً عن الشعور بالانتماء الاجتماعي.

ج- ظروف العمل: التصويب نحو العمل وبيئته المادية والأمن الوظيفي وحزمة الأجور والمنافع، بمعنى كل الجوانب المتعلقة بالعمل نفسه.

خامساً : أهمية الرضا الوظيفي:

ان رضا الأفراد عن العمل أهمية كبيرة، وتعد من اكثر الموضوعات التي يتطرق لها علم النفس الإداري بالبحث والاستقصاء، وجاء التركيز في أي تنظيم من الافتراض القائل بأن الفرد الراضي عن عمله اكثر إنتاجية من الفرد غير الراضي، وان الذين ينخفض مستوى رضاهم يعانون من مشاعر النقص والحيرة وعدم الرضا عن الذات ويقودهم ذلك إلى تعاطي المخدرات والمسكرات والإدمان عليها، وابتعدون من المجتمع هرباً ما يعانون من توترات نفسية أو قد يمارس بعض أساليب العدوان الموجهة نحو الذات أو الآخرين، بينما يساعد العمل المناسب على تحقيق أهداف حياته وتحقيق تكامل الشخصية واتزانها من خلال ما تساعده إمكاناته وبين تلك الأهداف التي تتناسب مع قدراته الفعلية، (سليمان، 2010:35). ان العنصر الإنساني هو الثروة الحقيقية والحدود الأساسية للإنتاج في منظمات الأعمال ومنها السياحية، فالمعدات والأجهزة مهما بلغت درجة تطورها وتعقدها وتعقيدها ستبقى غير مفيدة، وقد لا تعمل إذا لم يتوافر العقل البشري الذي يديرها ويحركها، فإذا كان على هذه الدرجة الكبيرة من الأهمية فإنه من العدل والأنصاف ان نسعى لأن يكون الفرد راضياً عن عمله، (العتيبي، 1991:31). إذ يمثل المورد البشري الدعامة الأساسية لما تؤديه المنظمة من نشاطات وما تحققه من أداء، فهو يضع استراتيجيات ويرسم الأهداف، ويخطط وينفذ ويتابع ويقيم أي انحراف له عن مستوى الأداء أو معايير السلوك المطلوب فينتج بلا شك انحراف المنظمة عن تحقيق أهدافها وتعطيل مسرتها وسيسيرها حتماً إلى الفشل ما يجعله بلا منازع العامل الرئيسي الذي يتوقف عليه نجاح المنظمة، (علاقي، 1993:633). ان فهم وادراك دوافع العاملين في مجالات العمل ورضاهم الوظيفي يساعد القيادة الإدارية على تصميم بيئة عمل مناسبة ونظام حوافز فعالة يساعد على حفظ العاملين والإبقاء عليهم وزيادة فاعليتهم وأدائهم الوظيفي، (العديلي، 1993:10).

المبحث الثاني (الجانب العملي)

توطئة : طرحت فرضيات البحث على شكل تساؤلات . ومن اجل التحقق من صحتها ، اختيرت العينة من القيادات الادارية بفندقي فلسطين والمنصور في مدينة بغداد بوصفها جزء من مجتمع البحث للتأكد من صحة الافتراضات أو عدمها وحددت الأدوات والاساليب المستخدمة بجمع وتحليل البيانات عن واقع هذه المنظمة الفندقية . وكما موضح في الفقرات الآتية :

أولاً : موقع اجراء البحث: تم اختيار فندقي فلسطين والمنصور في مدينة بغداد لاجراء البحث واختبار متغيراته مع فقرات المقاييس المعتمدة .

ثانياً : مجتمع وعينة البحث: تمثل مجتمع البحث مدراء فندقي فلسطين والمنصور في بغداد وتم توزيع (60) استبانة على العينة المختارة من القيادات الادارية ، (30) استبانة لكل فندق، وبعد تأشيرها من قبلهم ، تم استرجاعها بالكامل وتفرغها بالشكل الذي يخدم مشروع البحث.

ثالثاً : الأدوات المستخدمة : تم اعتماد لأغراض التحليل الأدوات والآساليب

الآتية:

1- أدوات جمع البيانات وتضمنت :

أ- المراجع النظرية : اعتمدت المصادر العربية والأجنبية (كتب ، بحوث ، رسائل جامعية) المتوفرة بالمكتبات الجامعية ، فضلا عن ما وفرته شبكة الانترنت من مقالات وكتب حديثة ذات صلة بموضوع البحث.

ب- الاستبانة : حددت مجموعة أسئلة مترابطة بشكل يحقق الهدف الذي تسعى لها البحث باطار المشكلة المختارة . لغرض الحصول على البيانات والمعلومات للحصول على نتائج رقمية فيها قياس متغيرات البحث. وتم استخدام واعتماد مجموعة من المقاييس بعد ان تم ترتيبها وتهيئتها وفق متطلبات واتجاهات البحث. حيث أعتمد المدرج الخماسي لذلك . وكما مبينة في الملحق .

وصف الاستبانة : عُدَّت المصدر الرئيس لقياس وتحليل التساؤلات والفرضيات واختبارها باتجاه تفصيل ثقافة الجودة في هذه المنظمات الفندقية والمتمثلة بفندقي فلسطين والمنصور ومدى احتوائه وامكاناته لتحقيق الرضا الوظيفي فيه وحسب متغيرات البحث بالجانب النظري .

• قُسمت الاستبانة الى :

- القسم الاول: تضمن المعلومات التعريفية لوصف أفراد عينة البحث ، والذي يُبيّن خصائص العينة التي تمثلت بمتغيرات (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، عدد سنوات الخدمة) .

- القسم الثاني: يحتوي على المتغير المستقل (ثقافة الجودة) تضمن (6) فقرات.

- القسم الثالث: تضمن المتغير التابع (الرضا الوظيفي) ، تضمن كل منها (6) فقرات.

2- أساليب وصف البيانات وتحليلها : تستخدم الوسائل والأساليب الاحصائية المختلفة الحصول على نتائج أثناء اجراء البحث والتي يتم من خلالها اختبار الفروض لغرض فهم المشكلات والاجابة عن التساؤلات التي طرحت في البحث عبر تطبيق SPSS v24 : (بركات، 2013، www.site.iugaza.edu.ps/nbarakat-SPSS.pdf) .

رابعاً : اختبار الثبات والصدق

1. ثبات الاستبانة: هو تحقق الأدوات والمقاييس نتائج ايجابية وأن يعطي نفس النتائج اذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية واذا كررت الباحثان القياس تحصل على نفس النتائج، وقد تم احتساب الثبات كالآتي:

• معامل ألفا كورنباخ **Alpha –Cornbach** : يستخدم هذا المعامل عندما نود قياس ثبات التقديرات التي نحصل عليها من الاختبارات أو الاستبيانات والتي تقيس موضوعا يفترض تجانس مفرداته ، كما يمكن ان يعطيك معامل ارتباط كل فقرة مع مجموع الفقرات الاخرى وهذه المعاملات مفيدة في مرحلة اعداد الاختبار أو الاستبانة لأنه بالامكان حذف أو تعديل أو تبديل الفقرات التي لا ترتبط ارتباطا موجبا مع بقية الفقرات في المقياس أو المحور.

ولاستخراج الثبات على وفق هذه الطريقة تم استخدام عينة تجريبية من استمارات البحث ، فاذا كانت قيمة معامل الثبات أكبر (0.60) يعني قبول ثبات الاستبيان وتمريه على كامل العينة. وان ذلك سيكون ملائماً للبحوث والدراسات التي تكون فيها الاستبانة اداة معتمدة.، اما النتائج فكانت كما في جدول (1) :

جدول (1) نتائج اختبار الثبات

التفسير	قيمة معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha	متغيرات الدراسة	
(تجتاز الاختبار) وجود ثبات في فقرات ثقافة الجودة	0.618	ثقافة الجودة	X
(تجتاز الاختبار) وجود ثبات في فقرات الرضا الوظيفي	0.683	الرضا الوظيفي	Y
(تجتاز الاختبار) وجود ثبات في مجمل فقرات الاستبانة	0.691	كل فقرات الاستبيان	

المصدر: اعداد الباحثين على وفق نتائج برنامج SPSS V24

2. اختبار الصدق للاستبانة: ويقصد به قدرة الاستبانة للتعبير عن الهدف الذي صممت من أجله أو أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه وان يعكس المحتوى المراد قياسه وفقاً لأوزانه النسبية وان السؤال او العبارة الموجودة في الاستبيان تقيس ما يفترض البحث قياسه بالفعل . وهناك عدة أساليب منها :

اختبار صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية لثقافة الجودة و للرضا الوظيفي : تم اتباع طريقة صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية لبرهنة مدى صدق فقرات الاستبانة في تمثيل موضوع البحث(ثقافة الجودة وتأثيرها في الرضا الوظيفي) خير تمثيل، والتي تستند على (T-TEST) المتعلق بالمقارنة بين متوسطين، بعد ترتيب البيانات أما تنازلياً او تصاعدياً وسحب ما يساوي ثلثي القيم من اعلى واسفل البيانات المرتبة، إذ سيتحقق شرط الصدق في بيانات الاستبانة عندما تكون قيمة T المحسوبة معنوية، وطريقة صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية تستخدم لتأكيد ان الفقرات الست للمتغير المستقل تمثل ثقافة الجودة أفضل تمثيل، و الفقرات الست الموجودة ضمن المتغير الرضا الوظيفي تمثله أفضل تمثيل.

وكانت نتائج تطبيق صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية على بيانات البحث ومن خلال معطيات التحليل الاحصائي وكما معروض في جدول (2) بمجملها ان النتائج معنوية وتؤكد تحقق شرط الصدق في فقرات الاستبانة ومتغيريها (ثقافة الجودة) و(الرضا الوظيفي). وبالتالي توصلت الباحثان ومن خلال التحليل الاحصائي السابق و تطبيق طريقة صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية الى أن الاستبانة تمثل موضوع البحث الموسوم (ثقافة الجودة وتأثيرها في الرضا الوظيفي) أفضل تمثيل.

جدول (2) نتائج اختبار صدق المحتوى بالمقارنة الطرفية

التحليل	القيمة الاحتمالية	TEST-T	متغيرات الدراسة
تحقق شرط صدق المحتوى في أبعاد ثقافة الجودة	0.000	12.950	X ثقافة الجودة
تحقق شرط صدق المحتوى في أبعاد الرضا الوظيفي	0.000	14.221	Y الرضا الوظيفي
تحقق شرط صدق المحتوى في مجمل فقرات الاستبانة	0.000	16.455	كل فقرات الاستبيان

المصدر: اعداد الباحثين على وفق نتائج الاختبار بالاعتماد على برنامج SPSS V24

خامساً: اختبار صدق الاتساق الداخلي لمتغيري الدراسة

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط

سبيرمان بين درجات كل فقرة من فقرات المتغيرين بعد اجراء التعديلات عليها وذلك

باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS V24، وكما موضح بالآتي:

1. الاتساق الداخلي لفقرات المتغير المستقل (ثقافة الجودة)

يؤكد جدول (3) ان الفقرات الست الموجودة ضمن المتغير المستقل شكلت ارتباطا

معنوياً مع (ثقافة الجودة) ، بما يوثق وجود صدق ووضوح عال في فقرات المتغير المستقل

المذكور.

جدول (3) نتائج اختبارات الصدق لفقرات متغير ثقافة الجودة

قيمة معامل الارتباط بين الفقرة والمتغير الذي يضمها	الفقرات	المتغير المستقل	
0.489**	X1	ثقافة الجودة	X
0.607**	X2		
0.750**	X3		
0.648♦♦	X4		
0.456**	X5		
0.619**	X6		

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

المصدر: اعداد الباحثين على وفق نتائج الاختبار بالاعتماد على برنامج SPSS V24

2. الاتساق الداخلي لفقرات المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

يؤكد جدول (4) ان الفقرات الست الموجودة في المتغير التابع شكلت ارتباطا

معنوياً مع الرضا الوظيفي بما يوثق وجود صدق ووضوح عال في فقرات المتغير

التابع.

جدول (4) نتائج اختبارات الصدق لفقرات متغير الرضا الوظيفي

المتغير	الفقرات	قيمة معامل الارتباط بين الفقرة والمتغير الذي يضمها
Y الرضا الوظيفي	Y1	0.594**
	Y2	0.757**
	Y3	0.663**
	Y4	0.731**
	Y5	0.545**
	Y6	0.515**

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

المصدر: اعداد الباحثين على وفق نتائج الاختبار بالاعتماد على برنامج SPSS V24

سادساً: (التحليل الوصفي لعينة ومتغيري البحث)

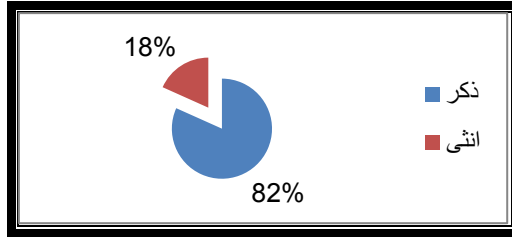
1: المعلومات التعريفية: الجدول (5) يبين تفاصيل المعلومات التعريفية الآتية :

- أ- النوع الاجتماعي: ان عدد الذكور بين افراد عينة البحث كان (49) وشكلوا نسبة (81.7%)، و عدد الاناث بين مجمل افراد العينة (10) وشكلن نسبة (18.3%) . بما يوشر أغلبية الذكور من حيث العدد في حجم العينة . وكما موضح شكل (3).
- ب- العمر: كانت الفئة العمرية الغالبة هي (أقل من 35 سنة) اذ بلغ عددهم (24) وبنسبة (40%)، أما أقل فئة عمرية هي (56 سنة فأكثر) اذ بلغ عددهم (1) فقط وبنسبة (1.7%)، موضح في شكل (4).
- ت- التحصيل الدراسي : حملة شهادة البكالوريوس كانوا هم الأغلب بعددهم ضمن العينة المدروسة اذ بلغ عددهم (32) وبنسبة (53.3%) أما أقل عدد كان لحملة شهادة الدبلوم (13) فقط وبنسبة (21.7%)، أما حملة الشهادات العليا فلم يتواجد ضمن العينة ، كما موضح في شكل(5) .
- ث- عدد سنوات الخدمة: كان من لديهم خدمة (16-20) سنة هم الأعلى من بين أفراد العينة اذ بلغ عددهم (22) وبنسبة(36.7%) وهي نسبة مقبولة لتمكّن العينة من الاجابة على أسئلة الاستبانة من خلال خبرتهم العملية(%)، موضح في شكل(6) .

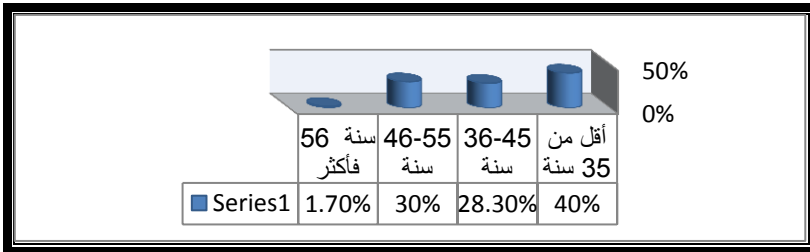
جدول (5) وصف أفراد عينة الدراسة

المتغيرات	الفئات المستهدفة	العدد	النسبة %
المكون الاجتماعي	ذكر	49	81.7%
	انثى	10	18.3%
المجموع		60	100%
العمر	أقل من 35 سنة	24	40%
	36-45 سنة	17	28.3%
	46-55 سنة	18	30%
	56 سنة فأكثر	1	1.7%
المجموع		60	100%
التحصيل الدراسي	اعدادية	15	25%
	دبلوم	13	21.7%
	بكالوريوس	32	53.3%
	شهادة عليا	-	-
المجموع		60	100%
عدد سنوات الخدمة	1-5 سنوات	7	11.7%
	6-10 سنوات	11	18.3%
	11-15 سنة	14	23.3%
	16-20 سنة	22	36.7%
	21 سنة فأكثر	6	10%
المجموع		60	100%

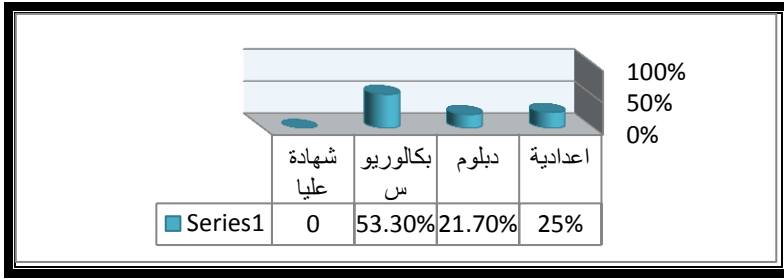
المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24



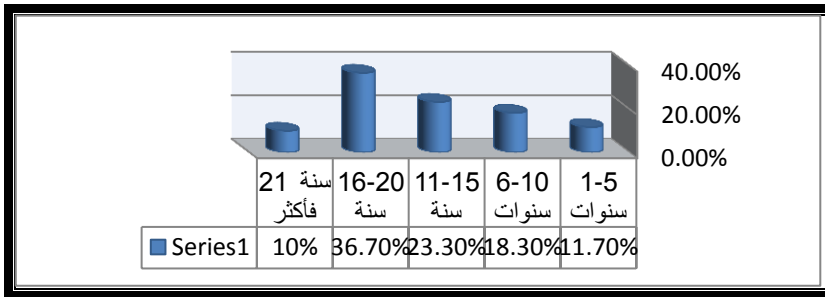
شكل (3) توزيع عينة البحث حسب الجنس



شكل (4) توزيع عينة البحث حسب العمر



شكل (5) توزيع عينة البحث حسب التحصيل الدراسي



شكل (6) توزيع عينة البحث حسب عدد سنوات الخدمة

2 : أهمية متغيري البحث (ثقافة الجودة) و (الرضا الوظيفي) نشير هنا الى اجابات أفراد العينة والبالغ عددهم (60) فرداً حول فقرات و أسئلة الاستبانة والمتعلقة بالمتغير المستقل (ثقافة الجودة) ، والمتغير المعتمد (الرضا الوظيفي) ، حيث تم اعتماد الجداول التي توضح اتجاهات اجابات العينة لكل فقرة من فقرات متغيري البحث ، اذ استخدمت الأوساط الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية لها وحسب مصفوفة قوة الاجابة في جدول (6) .

جدول (6) الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

المستوى	المتوسط المرجح بالاوزان	الأستجابة
منخفض	من 1 إلى 1.79	لا أتفق بشدة
	من 1.80 إلى 2.59	لا أتفق
متوسط	من 2.60 إلى 3.39	محايد
مرتفع	من 3.40 إلى 4.19	أتفق
	من 4.2 إلى 5	أتفق بشدة

المصدر: (بركات :2013:P13)

أ : ثقافة الجودة: تضمنت استبانة البحث في محورها الخاص بقياس متغير ثقافة الجودة (6) أسئلة لايجاد مدى توافر مقومات ثقافة الجودة في المنظمة الفندقية (عينة البحث)، وكانت نتائج اجابات العينة كما يأتي :

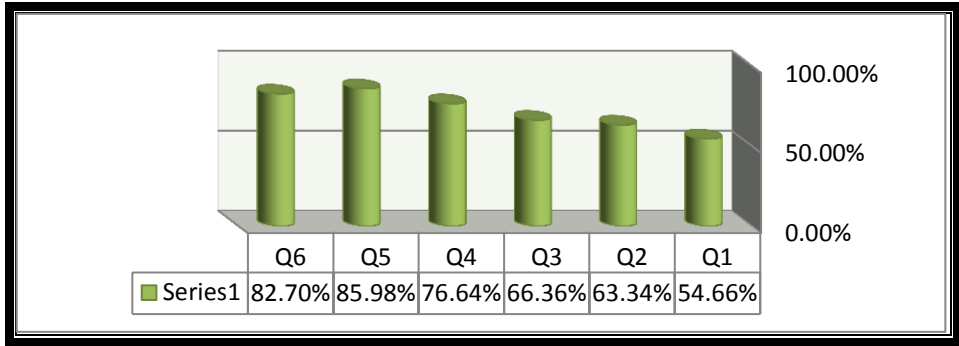
بلغت قيمة الأهمية النسبية (71.61%) وهي نسبة جيدة تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المتغير، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (3.58) الذي يقع ضمن الفترة (3.40 إلى 4.19) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق، وانحراف معياري بلغ (1.218)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (ثقافة الجودة) كما في الجدول (7).

جدول (7) وصف إجابات العينة لفقرات المتغير المستقل ثقافة الجودة

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
54.66	1.745	2.73	25	15	20	12	3.3	2	6.7	4	45	27	Q1	X ثقافة الجودة
63.34	1.452	3.17	25	15	20	12	20	12	16.7	10	18.3	11	Q2	
66.36	1.172	3.32	16.7	10	30	18	30	18	15	9	8.3	5	Q3	
76.64	1.044	3.83	30	18	38.3	23	18.3	11	11.7	7	1.7	1	Q4	
85.98	0.965	4.32	53	32	35	21	5	3	3.3	2	3.3	2	Q5	
82.7	0.929	4.13	38.3	23	46.7	28	6.7	4	6.7	4	1.7	1	Q6	
71.61	1.218	3.58	الأجمالي											

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات المتغير (ثقافة الجودة) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q5) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.32) وبانحراف معياري (0.965)، واهمية نسبية شكلت (85.98%) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة، بما يرجح (ان ادارة الفندق تساهم في حل مشكلات عاملها وتجد الحلول والبدائل للتغلب عليها، لتعزيز المشاركة والعمل بروح الفريق)، بينما الفقرة (Q1) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (ثقافة الجودة) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لكليهما (2.73) وسجل الانحراف المعياري لهما (1.745)، والأهمية النسبية شكلت (54.66%) لكليهما، ليؤكد ذلك عدم اتفاق لأفراد عينة البحث على (أن الإدارة تعمل على تدريب عاملها بشكل دوري لتطويرهم).



شكل (7) الأهمية النسبية لإجابات العينة حول الاتفاق على فقرات متغير ثقافة الجودة

ب. الرضا الوظيفي : تضمنت استبانة البحث في محورها الخاص بقياس الرضا الوظيفي (6) أسئلة ، لايجاد مدى توافر الرضا الوظيفي لدى المنظمات الفندقية (عينة البحث) ، وكانت نتائج اجابات العينة كالآتي :

بلغت قيمة الأهمية النسبية (82.12%) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المتغير، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المتغير (4.11) الذي يقع ضمن الفترة (3.40 إلى 4.19) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري (0.866)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (الرضا الوظيفي) كما في الجدول (8).

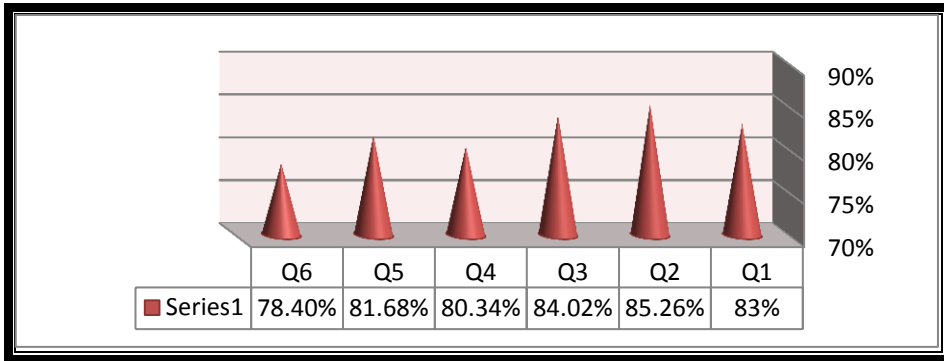
جدول (8) وصف إجابات العينة لفقرات المتغير التابع الرضا الوظيفي

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
83	0.799	4.15	35	21	50	30	10	6	5	3	-	-	Q1	الرضا الوظيفي
85.26	0.778	4.27	43.3	26	43.3	26	10	6	3.3	2	-	-	Q2	
84.02	0.819	4.20	41.7	25	40	24	15	9	3.3	2	-	-	Q3	
80.34	0.911	4.02	36.7	22	33.3	20	25	15	5	3	-	-	Q4	
81.68	0.907	4.08	35	21	45	27	16.7	10	-	-	3.3	2	Q5	
78.4	0.979	3.92	31.7	19	40	24	16.7	10	11.7	7	-	-	Q6	
82.12	0.866	4.11	الإجمالي											

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات متغير (الرضا الوظيفي) بين اعلى مستوى اجابة حقيقته الفقرة (Q2) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.27) وبانحراف معياري (0.778) ، واهمية نسبية شكلت (85.26 %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث

على هذه الفقرة ، بما يرجح (ان ادارة المنظمة الفندقية تقدم الخدمات التكنولوجية والمعلوماتية لتسهيل عمل المنظمة). بينما الفقرات (Q6) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (الرضا الوظيفي) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لهما (3.92) وكان الانحراف المعياري قد سجل لها (0.979) ، وأهمية نسبية شكلت (78.4%) ، ليؤكد ذلك على أدنى اتفاق لأفراد عينة البحث ان ادارة المنظمة الفندقية (توفر أجواء عمل مناسبة ومشاركة الجميع لاتخاذ قرارات مهمة والخروج برؤى مشتركة لإرضاء الجميع).



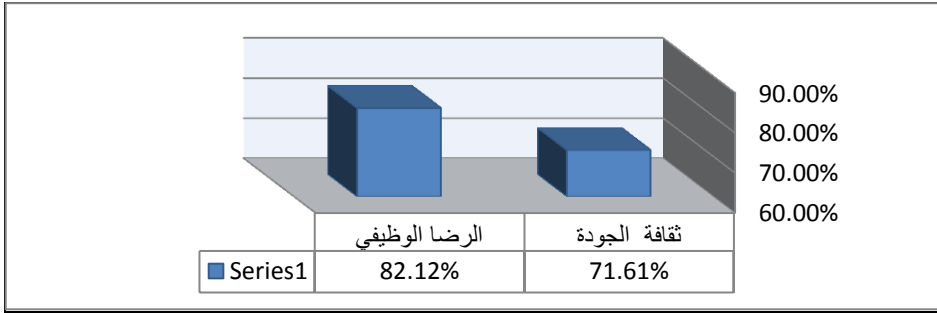
شكل (8) الأهمية النسبية لاجابات العينة حول الاتفاق على فقرات الرضا الوظيفي

وعليه يتضح من الجدول (9) أن قيمة الوسط الحسابي الموزون و الانحراف معياري و الأهمية النسبية للمتغيرين ، وهي نسب جيدة تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات متغيري الدراسة.

جدول (9) مستوى أهمية متغيري الدراسة

الرمز	المتغيرات	المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	مستوى استجابة أفراد العينة
X	ثقافة الجودة	3.583	1.218	71.613%	جيد
Y	الرضا الوظيفي	4.107	0.866	82.117%	جيد جدا

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24



شكل (9) الأهمية النسبية لإجابات العينة حول الانفاق على فترات المتغيرين

سابعاً : (إختبار فرضيات الدراسة)

تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لغرض معرفة العلاقة بين متغيرات البحث و اختبار تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط ، واستخدام اختبار F (F-test) لمعرفة معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد وكذلك تم استخدام معامل التحديد R^2 لمعرفة نسبة تأثير ومساهمة المتغير المستقل في المتغير المعتمد ، وشمل اختبار فرضيات البحث الفقرات الآتية :

1 . اختبار فرضيات الارتباط

2. اختبار فرضيات التأثير

1. إختبار فرضيات الارتباط

لاختبار فرضيات العلاقة الارتباطية بين (ثقافة الجودة) مع (الرضا الوظيفي) ، تم إجراء اختبار (Z - TEST) إذ ستقبل فرضية الارتباط إذ كانت القيمة الاحتمالية (p value) المناظرة لقيمة Z المحسوبة أقل أو تساوي مستوى المعنوي المستخدم في البحث والبالغ (0.05) بما يؤكد صحة فرضية الارتباط بنسبة ثقة 95 %، أما إذ كانت القيمة الاحتمالية (p value) أكبر من مستوى (0.05) ترفض الفرضية. كما تم اختبار معامل الارتباط بين المتغيرات لتفسير قوة واتجاه الارتباط بين متغيري الفرضية، فإذا كان قيمة معامل الارتباط محصورة بين (0.50) و (1) الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة الارتباطية ، وسيختبر في هذا المبحث الفرضية الرئيسية الأولى الآتية :

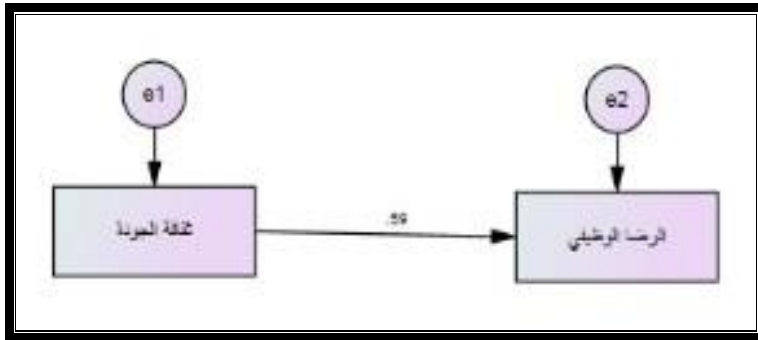
الفرضية الرئيسية الاولى: (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي) وكانت نتائج اختبار فرضية الارتباط بين (ثقافة الجودة) و المتغير التابع المتمثل بـ(الرضا الوظيفي) ، على وفق الجدول (10) كالاتي :

أ- قبول الفرضية الرئيسية الاولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي) وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحسوبة (4.548) وهي معنوية كونها اكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96)، وسجلت قيمة معامل الارتباط (0.59) ليرسخ ذلك الارتباط القوي بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي في هذه المنظمات الفندقية على وفق اراء عينة البحث.

جدول (10) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

التفسير	اختبار Z			معامل الارتباط بين المتغيرين	المتغير التابع	المتغير المستقل
	القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة Z الجدولية	قيمة Z المحسوبة			
وجود الارتباط بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية	0.000	1.96	4.548	0.59	الرضا الوظيفي	ثقافة الجودة

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24



شكل (10) توكيد العلاقة بين ثقافة الجودة والرضا الوظيفي

2. اختبار فرضيات التأثير

تم تطبيق اختبار F (F-test) لمعرفة معنوية التأثير للمتغير المستقل (ثقافة الجودة) في المتغير المعتمد (الرضا الوظيفي) ، فاذا كانت القيمة الاحتمالية Sig. أقل من مستوى المعنوية البالغ (0.05) يدل ذلك على وجود تأثير ذو دلالة معنوية ، والعكس

صحيح ، وإذا كانت القيمة المحسوبة لـ (F) أكبر من قيمتها الجدولية الاحتمالية يدل على وجود تأثير ذو دلالة احصائية والعكس صحيح ، وكذلك تم استخراج قيمة معامل التحديد (R^2) التي تبين نسبة تفسير(ثقافة الجودة) وتحقيقه لمتغير (الرضا الوظيفي). تم اجراء الاختبار على الفرضية الآتية :

الفرضية الرئيسية الثانية: (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لثقافة الجودة في الرضا الوظيفي)

كانت النتائج حسب الجدول (11) كالآتي :

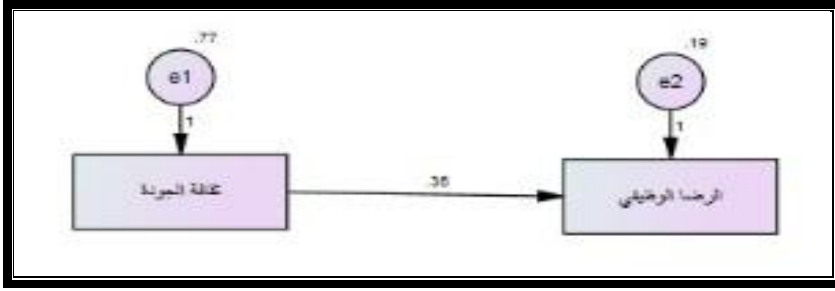
1. وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمتغير (ثقافة الجودة) بـ (الرضا الوظيفي) ، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (30.923) وهي معنوية وهذا يعني قبول الفرضية (يوجد تأثير بين المتغيرين) ، أما قيمة معامل التحديد (0.35 %) التي تشير الى نسبة تأثير ومساهمة (ثقافة الجودة) بـ(الرضا الوظيفي).

جدول (11) نتائج اختبار فرضيات التأثير لثقافة الجودة في تحقيق الرضا الوظيفي

التفسير	F- test			معامل التحديد R^2 %	معامل الانحدار β	الحد الثابت α	المتغيرات	
	القيمة الاحتمالية sig.	الجدولية	المحسوبة				المستقل	المعتمد
يوجد تأثير	0.000	4.00	30.923	0.35 %	0.361	2.812	ثقافة الجودة	الرضا الوظيفي

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

يؤكد الجدول السابق قيمة معامل التحديد (0.35 %) أي ان المتغير المستقل يفسر التباين الحاصل في الرضا الوظيفي. ويوضح الاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ قيمة sig. هي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي نرفض الفرض الصفري أي يوجد تأثير للمتغير (ثقافة الجودة) في المتغير التابع حسب آراء العينة من مدراء فنادق فلسطين والمنصور ، وهذا يدل على وجود ثقافة الجودة في هذه المنظمات الفندقية.



شكل (11) توكيد التأثير لثقافة الجودة في الرضا الوظيفي

الاستنتاجات والتوصيات

تخرج كل دراسة علمية ببعض النتائج على ضوء اجابات عينة البحث والتي تم تقييمها وتحليلها بما يتوافق مع التوجهات العلمية لمشروع البحث والتي على ضوءها يتم الخروج بمجموعة من الاستنتاجات ضمن الفقرة الاولى ، وتضمنت الفقرة الثانية التوصيات الخاصة بها.

الاستنتاجات

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين (ثقافة الجودة) و(الرضا الوظيفي) للمنظمة الفندقية المدروسة.
2. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية من قبل ثقافة الجودة في الرضا الوظيفي.
3. اتفقت اراء العينة ان ادارة الفندق تساهم في حل مشكلات عاملها وتجد الحلول والبدائل للتغلب عليها، لتعزيز المشاركة والعمل بروح الفريق.
4. اتفقت اراء العينة على أن الإدارة تعمل بالالتزام الوظيفي وتحرص على جودة الخدمات المقدمة.
5. أكدت الإدارة على ثقافة تقديم أفضل الخدمات وبجودة عالية لعمالها.
6. تقدم الإدارة الخدمات التكنولوجية والمعلوماتية لتسهيل عمل المنظمة.
7. تعمل الإدارة على بث روح التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين لضمان علاقات ادارية واجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي.
8. تقوم المنظمة بإعطاء الجوائز والمكافآت (المادية والمعنوية) للمرؤوسين لبقائهم والذي يساهم في نجاح الإدارة.

التوصيات

1. تشجيع أعضاء المنظمة على تنمية قدراتهم وتحسين مهاراتهم من خلال عملية التعلم والتعليم.
2. العمل والتأكيد على حل المشكلات للعاملين في المنظمات الفندقية ووضع بدائل الحلول الممكنة لها .
3. الالتزام والحرص من قبل المنظمة الفندقية على تقديم الخدمات ذي الجودة .
4. الحرص على استخدام الخدمات التكنولوجية والمعلوماتية لتسهيل عمل المنظمة الفندقية .
5. العمل على بث روح التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين لضمان العلاقات الادارية والاجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي.
6. تشجيع العاملين في المنظمة الفندقية من خلال إعطاء الجوائز والمكافآت (المادية والمعنوية) للمرؤوسين لضمان بقائهم ونجاح الإدارة.
7. تطبيق العادات والاعتقادات الخاصة بتصميم السلع والخدمات التي تلبى حاجات ورغبات الزبون لتحقيق نجاح المنظمة على المدى البعيد .
8. توفير محيط للعمل خالي من التوتر والقلق لخلق الولاء المتمثل في إخلاص الأفراد العاملين لإعمالهم ومنظمتهم التي يعملون فيها.

المصادر

اولا : العربية

- 1- بركات ، نافذ محمد ، التحليل الاحصائي باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS ، الجامعة الاسلامية ، 2013 ،
<http://www.site.iugaza.edu.ps/nbarakat-SPSS.pdf>
- 2- الجبوري، ميسر . (2008). نظم إدارة الجودة. دار ابن الأثير للطباعة والنشر. جامعة الموصل.
- 3- دودين، احمد يوسف، (2012)، إدارة الأعمال الحديثة (وظائف المنظمة)، الطبعة العربية الثانية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان.
- 4- الراوي ، زياد رشاد ، طرق التحليل الاحصائي متعدد المتغيرات ، المملكة الاردنية الهاشمية ، دائرة المكتبة الوطنية، الطبعة الاولى ، 2017.
- 5- السامرائي، نبيهة صالح، (2012)، علم النفس السياحي، (مفاهيم وتطبيقات)، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
- 6- سليمان، سناء، (2010)، السعادة والرضا أمنية غالية وصناعة راقية، ط1، عالم الكتب والنشر، القاهرة.
- 7- الشماع، خليل محمد، (2011)، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط6، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- 8- العتيبي، آدم غازي، (1991)، الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت، مجلة معهد الإدارة العامة، العدد (19)، الرياض.
- 9- العجارمة، تيسير، (2005)، التسويق المصري، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- 10- العديلي، ناصر محمد، (1993)، إدارة السلوك التنظيمي، مرامر للطباعة، الرياض.
- 11- العديلي، ناصر محمد، (1986)، دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 12- علاقي، مدني عبد القادر، (1993)، إدارة الموارد البشرية (المنهج الحديث في إدارة الأفراد)، مكتبة دار زهران للنشر، جدة.

13- كامل، مصطفى والبكري، سونيا، (1990)، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة العامة، مجلد (23)، العدد الأول، الرياض.

14- الكردي، احمد السيد، (2011)، إدارة السلوك التنظيمي، دار الشروق.

15- ماهر، احمد، (2000)، السلوك التنظيمي- مدخل بناء المهارات، ط7، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر.

16- المزروع، بدر بن سليمان بن عبدالله، (1999)، الأنماط القيادية للمديرين وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين، رسالة ماجستير، أكاديمية فايق العربية للعلوم الأفقية، الرياض.

17- النمر، سعود محمد، (1993)، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاع العام والخاص، مجلة كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المجلد الخامس، العدد الأول، الرياض.

ثانياً: الانكليزية

18- Bands, Greg & Yorks, Lyle & Adems, Meland & Ranney, Gipsie. (1994). Beyond Total Quality Management. U.S.A. McGraw-Hill.

19- Chang , Shao L. , 1996 , Organization Culture And Total Quality Management , A Dissertation In Engineering Management , University Of Missouri – Rolla.

20- Cronin,J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality. A Re-Examination and Extension. Journal of Marketing. 56 July. P.68.

21- DeFeo , Joseph A ., 2005 , The New Quality Culture” and What’s Wrong With Yours? www.Juran .com.

22- Eskildsen, Jacob & Kristensen, Kai, 2010. The Relationship Between Job Satisfaction and National Culture, The TQM Journal, vol. (22), No. (4),.

23- Feigenbaum, A.V.(1991). Total Quality control. 3rd ed. Singapore, McGraw-Hill.

24- Fisher,D,E. & Jardan, R. J. 1996. Security Analysis and portfolio Management. 6th ed. Newhill prentice hall.

25- Freed, Jann E. 1997 , A Culture for Academic Excellence: Implementing the Quality 21- Principles in Higher , George Washington Univ. www.eric.ed.gov .

- 26- Froment , Eric , 2004 , Developing An Internal Quality Culture In European Universities , Report on the Quality Culture Project Round II , European University Association.
- 27- Gehy, J.M. &Thompson K.N. (1994). The Relationship Between Quality Satisfaction and Recommendating Behavior in Lodging Decisions. Journal of Hospitality & Leisure Marketing(3). P.22.
- 28- Goetsch, David L & Davis, Stanley B. (2006). Quality Management – Introduction to total Quality management for Production. Processing and services. Prentice Hall. New Jersey.
- 29- Goetsch, David L. & Davis, Stanley B.,1994, Introduction to Total Quality: Quality, productivity, competitiveness, Macmillan collage publishing co., Inc., New York .
- 30- Juran, J. M. & Frank M. Gryna, 1993, Quality Planning And Analysis: from product development.
- 31- Juran, J.M. (1985). Juran on planning for Quality. New York Free press. Macmillan.
- 32- Kotler, Philip, 2006, Marketing Management, 12th ed., New Jersey,.
- 33- Lee, James. (2000). How principals can build a culture of Quality that Supports Standards of excellence, National Association of Secondary School principals. Vol. 84 Iss. 617.
- 34- Lussier, Robert & Achua, Christopher F., 2007. Effective Leadership, 3rd edition, Thomson Higher Education, U.S.A.,.
- 35- Milkovich, G. and William, G. , 1997 , Personnel Human Resource Management. A Diagnostic Approach, business application inc.
- 36- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of Antecedents and Consequences of satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research. 17 November. P.469.
- 37- Olsen, J.P. & Maassen, p. (2007) European on the Know ledge institution: the Modernization of the university at the European Level.
- 38- Ross, Joel, 1995. Total quality Management, 2^{ed}, St. Jucie Press, U.S.A..
- 39- Sursock , Andree , 2007 , Evolving Approaches to Quality in Europe , Annual Enhancement Conference Edinburgh, March.
- 40- Woods through use, (3rd ed.), McGraw Hill, Inc., New York.

الملحق

الجامعة المستنصرية
كلية العلوم السياحية

استبانة

تحية طيبة

بين أيديكم استبانة تتضمن مجموعة أسئلة تخص البحث الموسوم بـ:

(ثقافة الجودة وتأثيرها في الرضا الوظيفي)

دراسة استطلاعية تحليلية عينة من مدراء فنادق فلسطين والمنصور في بغداد

نشكر تعاونكم بالتأشير في الحقل الذي ترونه مناسباً للأسئلة المطروحة والذي

سترفد البحث للوصول إلى نتائج دقيقة علمية وعملية تساهم في تطوير عمل المنظمة

الضدقيةوالله الموفق

الباحثة

الباحثة

أ. منتهى أحمد محمد النعيمي

أ.م.د. آمال كمال حسن البرزنجي

=====

أولاً: المعلومات التعريفية : ملاحظة: ضع علامة (√) داخل المربع المناسب

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: أقل من 35 سنة 36-45 سنة 46-55 سنة 56 فأكثر
- 3- التحصيل الدراسي: إبتدائية دبلوم بكالوريوس دراسات عليا
- 4- عدد سنوات الخدمة: 1-5 6-10 11-15 16-20 21 فأكثر

ثانياً : المتغير المستقل (ثقافة الجودة) : هي القابليات التنظيمية والعادات والاعتقادات التي يمكن من خلالها تصميم وتسليم السلع والخدمات التي يمكن ان تلبى حاجات ورغبات الزبون وتحقيق النجاح على المدى البعيد.

ت	الاسئلة	اتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
Q1	تعمل الإدارة على تدريب عاملها بشكل دوري لتطويرهم.					
Q2	تعمل الادارة على تعزيز الثقة بين الإدارة العليا ومرؤوسها لتحقيق التعامل الجيد.					
Q3	تهتم الإدارة على تقديم كل ما يلبي حاجات ورغبات عاملها لكسب رضاهم					
Q4	تؤكد الإدارة على ثقافة تقديم أفضل الخدمات وبجودة عالية لعاملها.					
Q5	تساهم الإدارة في حل مشكلات عاملها وتجد الحلول والبدائل للتغلب عليها ، لتعزيز المشاركة والعمل بروح الفريق.					
Q6	تعمل الإدارة على الالتزام الوظيفي والحرص على جودة الخدمات المقدمة.					

ثالثا: المتغير التابع (الرضا الوظيفي)؛ هو الإحساس أو الشعور أو التصور الإيجابي أثناء ممارسة المهنة أو الوظيفة مع خلو محيط العمل من التوتر والقلق لينتج عن ذلك الولاء المتمثل في إخلاص الأفراد العاملين لإعمالهم ومنظمتهم التي يعملون فيها.

ت	الاسئلة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
Q1	تقوم المنظمة بإعطاء الجوائز والمكافآت (المادية والمعنوية) للمرؤوسين لبقائهم ونجاح الإدارة.					
Q2	تقدم الإدارة الخدمات التكنولوجية والمعلوماتية لتسهيل عمل المنظمة.					
Q3	تعمل الإدارة على بث روح التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين لضمان علاقات ادارية واجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي.					
Q4	تلتزم الإدارة بوضع معايير للأداء بهدف التحسين المستمر للجودة.					
Q5	تسعى الإدارة لامتلاك القدرة التنافسية وضمان جودة الأداء لإرضاء عامليها.					
Q6	توفر الادارة أجواء عمل مناسبة ومشاركة الجميع لاتخاذ قرارات مهمة والخروج برؤى مشتركة لإرضاء الجميع.					