

أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية
دراسة ميدانية لعينة من فنادق صنف ثلاثة نجوم بولاية المدية

*The Impact of Job Satisfaction on the Quality of Hotel's services
Field Study on a Sample of Three-star Hotels in Medea*

أ.د أحمد بن عيشاوي

benaichaoui 19@yahoo.fr
جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر

أ/ أيوب صكري

ayoub.sakri@yahoo.fr
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة- الجزائر

تاريخ الاستلام: 2017/06/12 تاريخ التعديل: 2017/11/13 تاريخ قبول النشر: 2017/11/30

المخلص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي و أثره على جودة الخدمات الفندقية بالتطبيق على عينة من فنادق صنف ثلاثة نجوم بولاية المدية، حيث أن من تحديات الوصول لتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي حاجات ورغبات العملاء هو مدى إمكانية تحقيق رضا نفسي ووظيفي للعاملين القائمين على تقديم هذه الخدمات، ولغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث بتقديم تأصيل نظري حول الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الفندقية، أما على مستوى الجانب الميداني فقد تم تصميم استمارة أسئلة متعلقة بموضوع الدراسة، اشتملت على (34) عبارة حول الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الفندقية، وذلك من أجل جمع البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد تكونت عينة الدراسة من (04) فنادق في ولاية المدية، وبعد إجراء عملية تحليل النتائج تم التوصل إلى أن كل من مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الفندقية في المؤسسات المدروسة كان متوسطاً، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إرتباط إيجابية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الفندقية في المؤسسات المدروسة، كما أن هناك تأثير إيجابي لأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة على جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي، الخدمات الفندقية، جودة الخدمات الفندقية، المؤسسات

Abstract:

This study aims at identifying job satisfaction and its impact on the quality of hotel services by examining three star hotels in Medea. Whereas the challenges of reaching high quality services that meet the needs and wishes of customers are the extent to which the satisfaction of the employees can be achieved. In order to answer the problem presented and attain the objectives of the study, the researcher provided a theoretical basis on job satisfaction and the quality of hotel services. On the field side, a questionnaire was designed related to the subject of the study, which consisted of (34) statements about job satisfaction and quality of hotel services for collecting and analyzing data and testing the hypotheses using the SPSS²² package. Moreover, the sample of the study consisted of (04) hotels in Medea, after the analysis of the results, it was found that both the level of job satisfaction and the quality of hotel services in the studied institutions was acceptable, the study also found that there is a positive correlation between job satisfaction and the quality of hotel services in the studied institutions. Furthermore, the dimensions of job satisfaction are positively affecting the quality of hotel services provided.

Keywords: job satisfaction, Hotel's services, Quality of Hotel's services, institutions Hotel's.

1- تمهيد :

لقد لاقا موضوع الرضا الوظيفي اهتمام العديد من الكتاب والباحثين في مجال العمل الإداري، و هذا لما له من أهمية كبيرة في تنمية وتطوير أداء العاملين و الارتقاء بسلوكياتهم، فضلا عن الجوانب الأخرى، ولما كان العنصر البشري هو اللبنة الأساسية والمحرك الرئيسي للنشاط في المؤسسة على اختلاف أنواعها، خاصة الخدمية منها نظرا لتلازمية عملية إنتاج وتقديم الخدمة بين مقدمها و المستفيد منها، فإن من التحديات الكبيرة التي تواجه المؤسسات في تحقيق أهدافها المسطرة يتوقف إلى حد كبير في توفير مناخ عمل ملائم، والاستثمار الجيد في هذه الطاقة البشرية وتأهيلها بواسطة نظام فعال للحوافز وكذا تحسين بيئة العمل الداخلية، لتحقيق درجة عالية من الرضا و من ثمة توفير مناخ خصب للإبداع والابتكار في المؤسسة.

ولما كانت المؤسسات الفندقية كغيرها من المؤسسات الأخرى، تسعى لإثبات وجودها وتحقيق التميز والإبداع في خدماتها، تماشيا مع التغيرات السريعة في أذواق

المستهلكين ورغبتهم و مسايرة للمنافسة الشديدة في السوق، فقد أصبحت هي الأخرى ملزمة في البحث عن طرق و أساليب جديدة تحقق لها أعلى مستويات الأداء والتميز والجودة للوصول إلى أعلى مستويات الرضا لدى المستفيدين.

ومن المداخل الهامة التي تساعد المؤسسات الفندقية للوصول إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية، هو تحقيق رضا حقيقي واقعي لموظفيها القائمين على تقديم الخدمات سواء من الناحية المادية أو المعنوية، وهذا ما أثبتته بعض الدراسات التي توصلت إلى أن العديد من المؤسسات الناجحة سبب تفوقها ونجاحها هو تبني إدارة متطورة تعمل على الإنصات للموظفين والاهتمام بهم وحل مشاكلهم المهنية وتكريس مبدأ المساواة والاستحقاق في توزيع المهام، كما تستعمل أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا الموظفين و الرفع من أدائهم وبذلك تقديم خدمات ذات جودة عالية.

الإشكالية: لقد جاءت هذه الدراسة لقياس أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة في بعض فنادق ولاية المدية، وهذا ما يستدعي طرح التساؤل الجوهري التالي :

- ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية محل الدراسة ؟

- من خلال هذه الإشكالية الرئيسية، يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:
- ما هي طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي و جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية محل الدراسة ؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية محل الدراسة ؟

أهمية الدراسة : تتبع أهمية دراستنا من كون أن العنصر البشري يمثل أهم مورد في المؤسسات الخدمية ويلعب دوراً ريادياً في عملية تقديم الخدمة خصوصا في عمليات الاتصال الشخصي العالي مع الزبائن، أما جودة الخدمات المقدمة فقد أصبحت هاجسا لكافة المؤسسات على حد سواء لضمان الاستمرارية في محيط تنافسي يزداد حدة يوما بعد يوم، لذا فتحقيق هذين البعدين بالكيفية المطلوبة لابد وأن ينجم عنه رضا

وولاء الزبون الذي يبقى الهدف الرئيسي بالنسبة للمؤسسات الفندقية التي تسعى دوماً لتقديم خدمات ترقى لمستوى توقعاته.

هدف الدراسة : على ضوء الإشكالية المطروحة، نهدف من خلال بحثنا هذا بشكل رئيسي إلى تحديد أثر الرضا الوظيفي للموظفين على جودة الخدمات الفندقية، كما نسعى لتحقيق جملة من الأهداف كما يلي :

- وضع تأصيل نظري لموضوعي الرضا الوظيفي و جودة الخدمات الفندقية ؛
- توضيح المقاربة النظرية بين الرضا الوظيفي للموظفين و جودة الخدمات المقدمة ؛
- تحديد مدى مساهمة الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة في المؤسسات الفندقية محل الدراسة ؛
- المساهمة بمجموعة من النتائج والتوصيات التي تساعد المؤسسات الفندقية محل الدراسة بصفة خاصة والفنادق بصفة عامة، على تبني المفهوم الجديد للرضا الوظيفي و دوره في تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة.

فرضيات الدراسة : استناداً للإشكالية المطروحة يمكن تقديم لفرضيات التالية :

- توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية محل الدراسة ؛
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في الفنادق محل الدراسة على جودة الخدمات الفندقية المقدمة ؛
- ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية:
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة وظروف العمل في الفنادق محل الدراسة على جودة الخدمات الفندقية المقدمة ؛
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأنظمة الترقيّة والحوافز في الفنادق محل الدراسة على جودة الخدمات الفندقية المقدمة ؛
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط القيادة والإشراف في الفنادق محل الدراسة على جودة الخدمات الفندقية المقدمة ؛
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين زملاء العمل في الفنادق محل الدراسة على جودة الخدمات الفندقية المقدمة ؛

منهجية الدراسة : نظرا لطبيعة الموضوع المعالج وهو : تأثير الرضا الوظيفي للموظفين على جودة الخدمات الفندقية سنعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث نعتمد على المنهج الوصفي من خلال تقديم تأصيل نظري حول موضوعي الرضا الوظيفي و جودة الخدمات الفندقية، إضافة إلى تقديم مقارنة نظرية لطبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين، كما سنعتمد في الجانب التطبيقي على المنهج التحليلي من خلال دراسة و تحليل لتأثير الرضا الوظيفي للموظفين على جودة الخدمات الفندقية في المؤسسات الفندقية محل الدراسة.

الدراسات السابقة : في سعينا للحصول على ما تم إجراؤه من بحوث ودراسات في مجال الرضا الوظيفي و جودة الخدمات الفندقية تمكنا من الحصول الدراسات التالية:

- دراسة محمد فاضل عباس¹ : والموسومة بـ : "رضا العاملين و أثره على جودة الخدمة الفندقية"، حيث هدفت الدراسة لمعرفة بعض العوامل المؤثرة على رضا العاملين في تحقيق جودة الخدمة الفندقية في فندق فلسطين، من خلال الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتحليلها وفق برنامج الحزم الإحصائية spss، وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين رضا العاملين وجودة الخدمة علاقة ايجابية طردية إذ كلما تحقق الرضا زادت جودة وتميز الخدمات المقدمة والعكس صحيح، إضافة إلى أن مستوى رضا العاملين في فندق فلسطين كان جيداً، و يعود السبب إلى توفير المتطلبات وظروف العمل الملائمة في الفندق.

- دراسة رائد أحمد أبوعيد وآخرون² : والموسومة بـ : "الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية"، حيث هدفت الدراسة في محتواها على التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لموظفي وموظفات المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية و تأثير ذلك على جودة الخدمات المقدمة، من خلال تصميم استبانة مكونة من محورين بغرض جمع المعلومات و معالجتها بواسطة برنامج spss، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى الرضا الوظيفي في هذه المستشفيات كان عالياً، مع وجود علاقة طردية بينه وبين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

- دراسة بوعبد الله صالح³ : والموسومة بـ : "نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر"، حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مسألة عمومية الأبعاد الخمسة الشهيرة (RATER) على البيئة الاقتصادية الاجتماعية والثقافية في الجزائر و البلدان النامية عموماً، إضافة إلى بناء أداة عملية خاصة لقياس جودة الخدمة في قطاع البريد في الجزائر، وقد توصلت الدراسة إلى صياغة مقياس للجودة من وجهة نظر الزبائن والذي أطلق عليه اسم (PostQual)، إضافة إلى إعطاء الأولوية للجودة الوظيفية في قطاع البريد لكونها الأكثر تأثيراً على تقييم الزبون للخدمة.

- دراسة أكثم ماجد العواجين⁴ : والموسومة بـ : "أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية الأيتام في الأردن"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف والمهنية السرية) في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن، واعتمد الباحث في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي من خلال إبراز الأطر النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة و كذا تحليل واستقراء نتائج الدراسة باستخدام برنامج SPSS، وقد توصلت الدراسة في الأخير إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسة محل الدراسة، كما تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعاً.

من خلال عرضنا للدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا، يمكن القول أن دراستنا الحالية تهدف إلى دراسة وتحديد أثر الرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسات الفندقية في تحقيق جودة الخدمة المقدمة، من خلال الاعتماد على أبعاد نموذج SURVQUAL لقياس جودة الخدمة (الجوانب المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وهو ما لم نلمسه في الدراسات السالفة الذكر.

1. مفهوم رضا الموظفين : هناك العديد من النظريات التي اهتمت بتفسير الرضا الوظيفي للموظفين، مبرزة في ذلك وجهة نظر أصحابها، فهناك من حصرها في الحوافز المادية كأداة وحيدة لتحقيق الرضا عن العمل، وهناك من ربط هذا المفهوم

بحجم العائد الذي يحصل عليه العامل جراء قيامه بعمل معين، سواء كانت هذه المنفعة مادية أو معنوية، وبغض النظر عن هذه التفاسير المختلفة يمكن القول أن موضوع الرضا قد تناوله الكتاب والباحثون من جوانب مختلفة، كونه موضوع شخصي ونسبي.

وقد بحثت العديد من الدراسات والبحوث في رضا العاملين، حيث أن رضا العاملين يؤدي إلى مشاركتهم بفعالية في جودة الخدمة و تميز الأداء المؤسسي، حيث توجد علاقة هامة بين رضا العاملين وبين جودة الخدمة المقدمة و كذلك على أداء العاملين⁵. فرضا العاملين هو وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه فقبول الأفراد لعملهم يولد مشاعر الرضا عنه⁶.

وقد عرفه ستون (Stone) بأنه : " الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها"⁷.

كما عرّف الرضا الوظيفي على أنه : " عبارة عن ردود أفعال المستخدم و رضاه الشخصي ومشاعره و موقفه جسدياً و فكرياً فيما يتعلق ببيئة العمل، والموقف العام الذي يحمله المستخدم نحو واجباته في العمل"⁸.

و من خلال التعريفات السابقة يمكن استخلاص أن الرضا الوظيفي يتحقق عندما يتم توفير كافة حاجات ورغبات العاملين سواء كانت مادية أو معنوية.

2. العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي : تعددت الأبحاث والدراسات في تحديد

أبعاد ومحددات الرضا الوظيفي الموظفين، لكن أغلبها تتعلق بالجوانب التالية:⁹

1.2 الأجور والرواتب : حيث يُعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، و توجد علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل ارتفع الرضا الوظيفي والعكس صحيح.

2.2 محتوى العمل وتنوع المهام : ويُمثل محتوى العمل وما يضمنه من مسؤولية وصلاحيّة ودرجة التنوع في المهام أهمية الفرد، لذلك فالفرد يشعر بأهميته عندما يمنح صلاحيات ومسؤوليات لانجاز عمله ويرتفع مستوى رضاه عن العمل.

3.2 قدرات وإمكانيات الفرد ومعرفته بالعمل : حيث أن إسناد أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي بدوره إلى تدعيم أدائهم وهذا ما ينعكس بالإيجاب على مستوى الرضا عن العمل.

4.2 التطور والترقية المتاحة للفرد : حيث أن المؤسسة التي تتيح للموظفين فرصة الترقية وفقاً للكفاءة تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

5.2 نمط القيادة : فهناك علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمؤسسة لدى الأفراد العاملين، في حين نجد عكس ذلك في نمط القيادة البيروقراطي والذي يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا لدى الموظفين.

6.2 الظروف المادية الجيدة : فالبيئة المادية للعمل من تهوية، إضاءة، وضوء... الخ، تؤثر بشكل مباشر على مستوى رضا لدى الأفراد.

7.2 عدالة العائد : فالفرد يقارن معدل عوائده المستلمة مع عوائد الأفراد العاملين معه وهذا قياساً بمدخلات كل منهم (مهاراتهم، قدراتهم، خبراتهم، مستوى تعليمهم... الخ)، وإذا شعر بعدم العدالة في التقسيم تكون النتيجة الاستياء و عدم الرضا.

3. جودة الخدمات الفندقية : لقد حظي موضوع الجودة اهتمام الكثير من الباحثين من أطراف عدة، واختلفت آراؤهم حول هذا الموضوع باختلاف وجهات نظرهم والميادين التي ينتمون إليها، وبالنسبة لحقل الموارد البشرية و السلوك التنظيمي فالجودة تُعد مدخلا يرتبط بسلوكيات الإدارة والأفراد العاملين، حيث أن إدارة المنظمات التي تسعى لتحقيق الجودة تركز في اهتمامها إلى دعم العاملين أولاً ثم الزبائن فمن غير دعم العاملين لا يتحقق رضا الزبائن كما لا يتوقع خدمة متميزة من عامل ليس راضياً.¹⁰

4. أبعاد جودة الخدمات الفندقية : ذكر الكثير من الكتاب والباحثين في مجال الخدمات الأبعاد التي تشمل عليها جودة الخدمة، و لكن لم يكن هناك اتفاق بينهم على

تلك الأبعاد بشكل دقيق، و قد بلور (بارسومان) و زملائه المحددات أو الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة وتحديدها من خلال سلسلة من المقابلات الجماعية المعمقة والتي وصلت من حيث عددها إلى عشرة أبعاد.¹¹

و قد تمكن (بارسومان) و زملائه لاحقا من دمج الأبعاد العشرة السابقة لجودة الخدمة في خمسة أبعاد فقط، بعد سلسلة من الاختبارات باستخدام أسلوب تحليل العاملين Factor Analysais و أطلق على هذه الأبعاد نموذج SURVQUAL لقياس جودة الخدمة، واشتملت هذه الأبعاد على ما يلي:¹²

1.4 الجوانب المادية الملموسة : و يرتبط هذا البعد بالجوانب المتعلقة بتقديم الخدمة، ومن ذلك مختلف التجهيزات لتوفير الخدمة، والحالة العامة للمبنى و البيئة و مظهر العاملين و حداثة الآلات..الخ.

2.4 الاعتمادية : و هي القدرة على تقديم الخدمة في الوقت المحدد وبالدفقة المطلوبة و مدى الوفاء بالالتزامات.

3.4 الاستجابة : و هي القدرة على التعامل الفعال مع الشكاوى والاقتراحات والمبادرة في تقديم الخدمة بصدق ورحب.

4.4 الأمان : و هو الاطمئنان بأن الخدمة تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك ويشمل أيضا الاطمئنان النفسي والمادي.

5.4 التعاطف : و هو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل و إشعاره بالرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجته.

5. المقاربة النظرية بين الرضا الوظيفي للموظفين وجودة الخدمات الفندقية :

توجد علاقة واضحة و قوية بين رضا العاملين و جودة الخدمة، حيث أن هناك اتفاق من طرف رواد الجودة الأوائل (Deming, Juran, Crosby) على أن مبدأ تطبيق الجودة يحتاج إلى جهود و مشاركة جميع العاملين في المنظمة، كما تضع

منهجية إدارة الجودة الشاملة رضا العاملين بجانب رضا الزبائن من خلال مبدأ التركيز على الزبون وتعددهم زبوناً داخلياً يجب تحقيق رضاه أولاً عن المنظمة حتى يتمكن من تقديم خدمة ذو جودة وتميز تحقق رضا الزبائن، وبهذا تعد القوى العاملة متغير مستقل المسؤول الرئيسي عن تحقيق الجودة و رضا الزبائن اللذان يعتمدان عليه¹³، كما يعتبر الرضا الوظيفي من مرتكزات فلسفة إدارة الجودة الشاملة الرامي إلى تحسين الأداء و كسب رضا العميل والتحقيق تطلعاته.¹⁴

لذلك إذا أرادت إدارة المنظمات تحسين مستويات جودة الخدمات الخارجية عليها تحين جودة الخدمات الداخلية أولاً، لأن جودة الخدمات الداخلية تنعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات الخارجية المقدمة للعملاء من خارج المنظمة، كما أنها تؤثر على الصورة الذهنية للمنظمة و على منتجاتها في أذهان و عقول العملاء.¹⁵

II- الطريقة والأدوات المستخدمة :

1. **مجتمع وعينة الدراسة :** اشتملت الدراسة على عينة من المؤسسات الفندقية ذات ثلاثة نجوم بولاية المدية، والبالغ عددها (04) مؤسسات، فندق المصلى، فندق الأندلس، فندق المسيل الأزرق، فندق الكرامة.
2. **متغيرات الدراسة :** احتوت الدراسة على متغيرين اثنين، الرضا الوظيفي كمتغير مستقل، و جودة الخدمات الفندقية كمتغير تابع.
3. **طرق جمع البيانات :** اعتمد الباحث في جمع المعلومات والبيانات على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع العملية المختلفة، كما تم الحصول على البيانات الأولية الخاصة بالجانب التطبيقي عن طريق الإستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض.
4. **أداة الدراسة :** في إطار العمل الميداني ومن أجل الحصول على نتائج دقيقة للعينة المدروسة، تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات المنهجية المناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث وتمثلت في المقابلة و الاستبيان، مع استخدام برنامج الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات والوصول إلى نتائج، وقد تم إعداد استبيانين

اثنين، الأول موجه لموظفي الفنادق وقد اشتمل على 18 عبارة مقسمة على أبعاد الرضا الوظيفي، والاستبيان الثاني فقد وجه للزبائن لقياس جودة الخدمات المقدمة و ضم 16 عبارة، وقد تم بناء الاستبيانين بالاعتماد على الجانب النظري للدراسة و على الدراسات السابقة لكل من دراسة محمد فاضل عباس، رائد أحمد أبو عيد وآخرون، أما المقابلة فقد تم استخدامها تدعيماً للاستمارة في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة.

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة : من أجل دراسة وتحليل نتائج الاستبيانين تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss²²)، وقد تم استخدام العديد من أساليب التحليل الإحصائي كما يلي : (التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، معامل الثبات الداخلي ألفا كرونباخ، معامل ارتباط بيرسون، استخدام معامل الانحدار المتعدد).

6. صدق وثبات أداة الدراسة : قبل الشروع في عملية التحليل و استخلاص النتائج تم عرض المقياس على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والتخصص في مجال الإحصاء وإدارة الموارد البشرية، وذلك من أجل التحقق من وضوح العبارات و صدق محتواها و مدى تناسق العبارات مع محاور الدراسة وأبعادها.

ولمعرفة مدى اتساق العبارات وصدقها، تم حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Corrélation) بين درجة كل عبارة بالنسبة للمحور الذي تنتمي إليه وبين درجة كل محور بالاستمارة ككل أو ما يعرف بصدق الاتساق البنائي، وذلك ما يوضحه الجدول رقم (01) والذي يوضح أن درجة قيم معاملات ارتباط كل محور من المحاور بالدرجة الكلية للاستمارة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل، مما يدل على اتساق وصدق عبارات وأبعاد أداة الدراسة و صلاحيتها للتحليل.

و لقياس مستوى ثبات الاستمارة تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach alpha) ، والجدول رقم (02) يوضح قيمة ألفا كرونباخ لكامل الاستمارة المقدرة ب (0.94) وهو معامل مرتفع جداً، في حين بلغت معاملات الثبات لمحاور الاستمارة

(0.81) و (0.78) لكلا المحورين، وهي قيم تدل على ثبات عالي للاستمارة ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

7. **خصائص عينة الدراسة:** بهدف التعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية وكانت النتائج مثلما يوضحها الجدول رقم (03) الخاص بعينة الموظفين و الجدول رقم (04) الخاص بعينة الزبائن، فبالنسبة لعينة الموظفين يتضح أن (83,8%) من العينة هم ذكور في حين بلغت نسبة الإناث (16,2%) وهذا راجع لطبيعة المجتمع المحلي الذي لا يُحبذ كثيراً عمل المرأة داخل الفنادق، أما فيما يخص متغير العمر فإن أكثر أعمار عينة الدراسة محصورة بين (20-30 سنة) سنة بنسبة (41,9%) من عينة الدراسة، في حين قدرت نسبة الأعمار المحصورة بين (31-40 سنة) ب (33,8%)، لتليها الأعمار المحصورة ما بين (41-50 سنة) و (أكثر من 50 سنة) بنسب (16,2%) و (8,1%) على التوالي ويتضح من هذا أن أغلب العاملين في هذه الفنادق هم شباب، أما فيما يتعلق بمتغير المستوى الدراسي فإن أغلب أفراد عينة الموظفين لديهم مستوى أقل من المتوسط بنسبة (45,6%) ثم تليها عينة المبحوثين الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي بنسبة (33,8%)، وتأتي في الأخير عينة الموظفين الذين لديهم مستوى جامعي ودراسات عليا بنسب (17,6%) و (2,7%) على التوالي، وهذا راجع لطبيعة العمل الفندقي الذي لا يحتاج كثيراً إلى موظفين ذوي شهادات عليا، إضافة إلى اعتمادنا كثيراً على موظفي المكاتب الأمامية الذين لديهم اتصال مباشر ودوري مع الزبائن، أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة المهنية فقد كانت نسبه كالاتي (28,4%)، (40,5%) و (31,1%) لكل من فئة الموظفين (أقل من 3 سنوات)، (3-10 سنوات) و (أكثر من 10 سنوات) على الترتيب.

أما بالنسبة لعينة الزبائن (النزلاء) فيتضح من خلال الجدول (04) أن ما نسبته (93,7%) من الزبائن (النولاء) المستجوبين هم ذكور في حين بلغت نسبة الإناث (6,3%) وهذا ما تُفسره الطبيعة المحافظة للمجتمع الجزائري عموماً، أما فيما يتعلق بمتغير الجنسية فإن الأغلبية الساحقة لأفراد عينة الزبائن (النزلاء) هم جزائريون

بنسبة (95,3%) فيما بلغت نسبة الزبائن (النزلاء) الأجنبي (4,7%)، وفيما يخص متغير السن فإن أكثر أعمار عينة الدراسة محصورة بين (31-40 سنة) بنسبة (51,6%)، في حين قدرت نسبة الأعمار المحصورة بين (20-30 سنة) ب (29,7%)، لتليها الأعمار المحصورة ما بين (41-50 سنة) و (أكثر من 50 سنة) بنسب (14%) و(4,7%) على التوالي، أما فيما يتعلق بمتغير المستوى الدراسي فإن أغلب أفراد عينة الزبائن (النزلاء) لديهم مستوى ثانوي وجامعي بنسب (39%) و(29,7%)، ثم تليها عينة المبحوثين الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط وأقل و دراسات عليا بنسب (15,6%) و(15,6%) على التوالي، ويأتي في الأخير متغير عدد مرات النزول في الفندق محل الدراسة فإن أغلب زبائن (نزلاء) عينة الدراسة نزلوا في الفندق مرتين وهذا بنسبة (39%) ثم تليها فئة الزبائن (النزلاء) الذين كانت لهم أكثر من ثلاثة مرات نزولاً فيها في الفندق وهذا بنسبة (25%)، ثم في الأخير الزبائن الذين كانت لهم تجربة واحد و ثلاثة تجارب في الفندق محل الدراسة بنسب (20,4%) و(15,6%).

III- النتائج ومناقشتها :

1. تحليل نتائج أسئلة الاستبيان : من خلال الجدول رقم (05) والذي يوضح المتوسطات الحسابية لكافة أبعاد المحور الأول والخاص بمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين نجد أن القيمة الجمالية العامة لفقرات جميع أبعاد متغيرات الدراسة، والتي تبلغ 18 فقرة قد بلغت (2,92) وبانحراف معياري قدره (0,994)، حيث يمكن تفسير هذه النتيجة على أن أفراد العينة المدروسة من موظفي الفنادق ليس لديهم مستوى الرضا الكافي اتجاه وظيفتهم، وإذا لاحظنا المتوسطات الحسابية لعبارة المتغير نجد أن أقل المتوسطات الحسابية قد سُجلت في العبارات رقم (01)، (02)، (07)، (10)، وهي العبارات الخاصة بدرجة الرضا عن مستوى عدالة نظام الأجور وكذا الترقيّة و عدالة سياسة منح المكافآت والحوافز، وهذا ما يُفسر أن أفراد العينة المدروسة غير راضين تماماً عن هذه العبارات وعن سياسة هذه المؤسسات في توفير العدالة بين الموظفين في كافة المجالات، كما نلاحظ أيضاً تسجيل متوسطات حسابية متوسطة في كافة

العبارات الأخرى، حيث سُجّل أكبر متوسط حسابي في العبارة رقم (09) والتي تنص على درجة رضا الموظفين عن سياسة منح الحوافز والمكافآت بشكل دوري، ما يُفسر أن هناك سياسة من طرف المؤسسات الفندقية لمنح مكافآت دورية للموظفين لكن بشكل غير عادل. هذا وبالرجوع إلى الجدول رقم (06) والذي يوضح المتوسطات الحسابية لكافة أبعاد المحور الثاني والخاص بمستوى جودة الخدمات الفندقية المقدمة في الفنادق محل الدراسة، نجد أن القيمة الإجمالية العامة لفقرات هذا المحور والتي تبلغ 16 عبارة قد بلغت (2,85) من أصل 5 درجات، أي بنسبة تُقارب (57%) من الدرجة القصوى للمقياس، وانحراف معياري يساوي (0,913) مما يبين درجة التجانس العالية في الإجابات، وهذا ما يفسر أن هناك موافقة متوسطة عن مستوى جودة الخدمات المقدمة في هذه الفنادق، يؤكد أن أغلبية أفراد عينة الدراسة موافقون على هناك جودة في الخدمات التي تقدمها الفنادق المدروسة.

2. اختبار فرضيات الدراسة : من أجل اختبار صحة فرضيات الدراسة، سيتم استخدام أسلوب تحليل الارتباط لمعرفة طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والمتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية)، وأسلوب تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة درجة تأثير كل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية كما يلي :

1.2 اختبار الفرضية الأولى : والتي جاءت كما يلي: توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية محل الدراسة ؛

يبين الجدول رقم (07) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين قد بلغت (45,2%) وهو ما يُفسر أن هناك علاقة طردية إيجابية مقبولة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الفندقية.

وهذا ما يُثبت صحة الفرضية الأولى، والتي تنص على أن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية محل الدراسة.

2.2 اختبار الفرضية الثانية : حيث تُظهر نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (07) الذي يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي و جودة الخدمات الفندقية، إلى وجود أثر للرضا الوظيفي على المتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية)، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (3,779) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة (0,05)، كما أن الرضا الوظيفي بأبعاده الأربعة مجتمعة قد فسر (20,4%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الفندقية المقدمة في المؤسسات الفندقية محل الدراسة، مما يعني أن (20,4%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية) مصدرها المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)، بينما النسبة المتبقية (79,6%) فمصدرها متغيرات أخرى غير واردة في هذا النموذج.

كما أن مستوى المعنوية (SIG=0.008) هي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$)، وهنا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة على جودة الخدمات الفندقية المقدمة في المؤسسات الفندقية محل الدراسة.

3.2 اختبار الفرضية الثالثة : حيث تُظهر نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (08) الذي يوضح العلاقة بين طبيعة وظروف العمل و جودة الخدمات الفندقية، إلى وجود أثر لطبيعة وظروف العمل على المتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية)، إذ بلغت قيمة T المحسوبة (2,954) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار β الذي يحدد قيمة التأثير بقيمة (0,355) وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحد في طبيعة وظروف العمل يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمات بقيمة (35,5%).

كما أن مستوى المعنوية (SIG=0.005) هي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$)، وهنا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد طبيعة وظروف العمل في تحقيق جودة الخدمات الفندقية.

4.2 اختبار الفرضية الرابعة: حيث تُظهر نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (08) الذي يوضح العلاقة بين أنظمة الترقية الحوافز و جودة الخدمات الفندقية، إلى عدم وجود أثر لأنظمة الترقية الحوافز على المتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية)، إذ بلغت قيمة T المحسوبة (1,240) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار β الذي يحدد قيمة التأثير بقيمة (0,151) وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحد في أنظمة الترقية الحوافز يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمات بقيمة (15,1%).

كما أن مستوى المعنوية (SIG=0.220) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$)، وهنا يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها أنظمة الترقية الحوافز في تحقيق جودة الخدمات الفندقية.

5.2 اختبار الفرضية الخامسة: حيث تُظهر نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (08) الذي يوضح العلاقة بين نمط القيادة والإشراف و جودة الخدمات الفندقية، إلى عدم وجود أثر لنمط القيادة والإشراف على المتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية)، إذ بلغت قيمة T المحسوبة (1,136) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار β الذي يحدد قيمة التأثير بقيمة (1,167) وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحد في نمط القيادة والإشراف يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمات بقيمة (16,7%).

كما أن مستوى المعنوية (SIG=0.261) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$)، وهنا يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها نمط القيادة والإشراف في تحقيق جودة الخدمات الفندقية.

2.6 اختبار الفرضية السادسة: حيث تُظهر نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (08) الذي يوضح العلاقة بين المتغير المستقل (العلاقة مع زملاء العمل) والمتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية)، إلى عدم وجود أثر للعلاقة مع زملاء

العمل على المتغير التابع (جودة الخدمات الفندقية)، إذ بلغت قيمة T المحسوبة (1,254) وهي أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار β الذي يحدد قيمة التأثير بقيمة (0,179) وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحد في العلاقة مع زملاء العمل يؤدي إلى الزيادة في مستوى جودة الخدمات بقيمة (17,9%).

كما أن مستوى المعنوية (SIG=0.215) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$)، وهنا يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد العلاقة مع زملاء العمل في تحقيق جودة الخدمات الفندقية.

IV- الخلاصة : لقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج والتوصيات نتناولها فيما يلي:

➤ النتائج:

- تبين من خلال دراستنا أن مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسات الفندقية محل الدراسة كان بشكل عام (متوسط)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لكافة أبعاد هذا المتغير (2,92).

- كما تبين من خلال الدراسة الميدانية أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الفندقية محل الدراسة كان بشكل عام (متوسط)، وهذا بمتوسط حسابي قدر ب (2,85).

- الواقع الميداني للمؤسسات الفندقية المدروسة أثبت أن طبيعة وظروف العمل في هاته المؤسسات لا ترقى للمستوى المطلوب، حيث بلغ المتوسط العام لفقرات هذا البعد (3,04) هي قيمة تعكس عدم رضا عينة المبحوثين عن كل من الوظيفة التي يشغلونها وعن مستوى رواتبهم، وكذا جو الفندق وبيئة العمل المادية فيه.

- الواقع الميداني للمؤسسات الفندقية المدروسة أثبت أن الإهمال الكبير لسياسة التحفيز المادية والمعنوية بالإضافة إلى عدم العدالة في توزيعها، حيث بلغ المتوسط العام لفقرات هذا البعد (3,08) وهي قيمة ضعيفة تعكس استياء الموظفين من عدم

توفر المؤسسات الفندقية المدروسة على فرص ترقية كافية ونظام حوافز دائم وعادل بين الموظفين،

- فيما أثبتت الدراسة أيضاً، أن عينة المبحوثين في المؤسسات الفندقية محل الدراسة أثبتت عدم رضا عينة المبحوثين على بعد نمط القيادة والإشراف والعلاقة مع زملاء العمل في الفندق، وهو ما تثبته المعدلات العامة للمتوسطات الحسابية لكافة عبارات هاذين البعدين.

- يلاحظ أيضاً من خلال اختبار العلاقة التآثرية بين أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة وجودة الخدمات الفندقية في الفنادق محل الدراسة، أن هذه العلاقة ذات تأثير إيجابي لكنها ضعيفة، حيث بلغت قيمة التأثير بلغت (20,4%) ما يُفسر أن هناك عوامل أهم من الرضا الوظيفي ساهمت بشكل كبير في تحقيق هذه النسبة من جودة الخدمات في الفنادق محل الدراسة.

- كما أثبتت الدراسة من خلال إختبار العلاقة التآثرية بين بعاد الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الفندقية أن البعد الخاص بطبيعة وظروف العمل له أكبر تأثير على جودة الخدمات الفندقية (0,355)، يليه بعد العلاقة مع الزملاء بتأثير ضعيف جداً (0,179)، ثم بعد نمط القيادة والإشراف ب (0,167)، وفي المرتبة الأخيرة بعد أنظمة الترقية والحوافز ب (0,151).

➤ التوصيات:

- ينبغي من إدارات المؤسسات الفندقية محل الدراسة و الفنادق الجزائرية عموماً متابعة سلوكيات وآراء موظفيها باستمرار ومعرفة مدى رضاهم عن وظيفتهم والظروف التي يزاولون فيها هذه الوظيفة من جهة، و اخذ آراء الضيوف حول مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم من جهة أخرى، من أجل معرفة وتشخيص مواقع الخلل والعمل على معالجتها وتداركها مستقبلاً.

- توفير بيئة عمل ملائمة و نظام رواتب يتماشى مع الخبرات والمؤهلات العلمية التي يحملها الموظفون، من شأنه أن يشجعهم على بذل المزيد من الجهود لتقديم أفضل الخدمات.

- الاهتمام بعامل التحفيز المادي والمعنوي لما له من أهمية بالغة و من أكثر الطرق نجاعة للحصول على مستوى رضا عال من طرف الموظفين، لذا يجب أن تُدرك المؤسسات الفندقية ضرورة تبني هذه السياسة وارتباطها بحسن أداء العمل الذي يؤدي بدوره إلى تحقيق جودة في المخرجات.

- إدراكاً لأهمية العنصر البشري خاصة أصحاب المكاتب الأمامية في تقديم الخدمات والتأثير المباشر على الضيوف، وجب على المؤسسات الفندقية الاهتمام بتدريب الأفراد العاملين فيها من مختلف الفئات، كالإداريين والفنيين وغيرهم، وذلك بغرض زيادة كفاءتهم و إمامهم بالعمل والتطوير مهاراتهم ليقدموا أفضل الخدمات وبأقل جهد.

- ملحق الجداول والأشكال البيانية :

الجدول رقم (01): معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Corrélation)

للأبعاد بالدرجة الكلية للاستمارة

المحور	الدرجة الكلية
الرضا الوظيفي	0.74**
جودة الخدمات المدركة الفعلية	0.76**

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول رقم (02): معامل الثبات ألفا كرونباخ

اسم المتغير	الرضا الوظيفي	جودة الخدمات	الاستمارة ككل
			الفندقية

عدد العبارات	18	16	34
معامل الثبات ألفا كرونباخ	0.81	0.78	0.94

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

جدول رقم(03): توزيع أفراد عينة الدراسة الخاصة بالموظفين حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	البيان	العدد	النسبة%
الجنس	ذكر	62	83.8
	أنثى	12	16.2
العمر	من 20 إلى 30	31	41.9
	من 31 إلى 40	25	33.8
	من 41 إلى 50	12	16.2
	أكثر من 50 سنة	6	8.1
المستوى الدراسي	متوسط وأقل	34	45.9
	ثانوي	25	33.8
	جامعي	13	17.6
	دراسات عليا	2	2.7
الخبرة المهنية	أقل من 3 سنوات	21	28.4
	من 3 إلى 10 سنوات	30	40.5
	أكثر من 10 سنوات	23	31.1

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

جدول رقم(04): توزيع أفراد عينة الدراسة الخاصة بالزبائن حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	البيان	العدد	النسبة%
الجنس	ذكر	60	93.7
	أنثى	4	6.3

95.3	61	جزائري	الجنسية
4.7	3	غير جزائري	
29.7	19	من 20 إلى 30	العمر
51.6	33	من 31 إلى 40	
14	9	من 41 إلى 50	
4.7	3	أكثر من 50 سنة	
15.6	10	متوسط وأقل	المستوى الدراسي
39	25	ثانوي	
29.7	19	جامعي	
15.6	10	دراسات عليا	
20.4	13	مرة واحدة	عدد مرات النزول في الفندق
39	25	مرتين	
15.6	10	ثلاث مرات	
25	16	أكثر من ذلك	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

جدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات

الدراسة حول محور الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	درجة رضاك عن الوظيفة التي تشغلها.	2.74	0.937
2	درجة رضاك عن مستوى عدالة نظام الأجور والرواتب.	2.68	0.981
3	درجة رضاك عن مستوى شعورك بالاستقرار والأمن الوظيفي	3.19	0.612
4	جو الفندق يشجعك على بذل ما بوسعك لتقديم أفضل الخدمات.	3.39	0.841
5	درجة رضاك عن بيئة العمل المادية في الفندق مثل (الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة... الخ).	3.22	0.763
6	درجة رضاك عن مدى توفير الفندق لفرص الترقية.	3.16	1.490
7	درجة رضاك عن مستوى عدالة نظام الترقية بالفندق.	2.05	0.992

1.108	3.24	8	درجة رضاك عن مستوى الحرية التي تمنح للموظفين في عملهم بالفندق.
1.033	3.88	9	درجة رضاك سياسة الفندق في منح المكافآت والحوافز بشكل دوري.
1.017	2.92	10	درجة رضاك عن مستوى العدالة في منح المكافآت والحوافز.
1.197	2.86	11	درجة رضاك عن مستوى احترام المسؤولين لآراء الموظفين ومقترحاتهم.
0.909	3.09	12	درجة رضاك عن مستوى مساهمة المسؤولين في حل مشكلات الموظفين.
1.324	3.16	13	درجة رضاك عن مستوى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات داخل بيئة العمل.
0.917	2.81	14	درجة رضاك عن مستوى علاقتك مع الزملاء بالعمل.
1.319	2.99	15	درجة رضاك عن مدى تجسيد الفندق لسياسة العمل بروح الفريق بين الموظفين.
0.706	2.54	16	درجة رضاك عن مدى توفر فرص تبادل المعلومات والخبرات مع زملاء العمل في الفندق.
0.975	2.85	17	هناك تعاون في حل المشكلات بين الزملاء.
1.016	2.81	18	أ تبادل الاتصالات مع زملائي خارج أوقات العمل.
0.994	2.92		المتوسط الكلي للرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

جدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات

الدراسة حول محور جودة الخدمات الفندقية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الفندق يقدم خدماته في الوقت المحدد وبالدفعة المطلوبة لزيائنه	2.14	1.271
2	يظهر موظفو الفندق اهتماماً حقيقياً في حل المشاكل التي يواجهها الزبائن في الفندق.	2.86	1.355
3	الخدمات التي يقدمها موظفو الفندق مصدر ثقة.	2.64	1.462
4	جودة الخدمات التي يقدمها موظفو الفندق للزبائن تفوق	2.14	1.271

توقعاتهم.		
5	تقديم الخدمات في الفندق يتم باعتماد أجهزة وتقنيات حديثة.	2.86 1.355
6	التصميم والديكور الداخلي للفندق ملائم.	2.55 1.424
7	يتصف موظفو الفندق بحسن المظهر.	2.86 1.355
8	يقدم موظفو الاستقبال الخدمات للزبائن بشكل سريع وفوري	2.83 1.121
9	استجابة موظفي الفندق لطلبات النزلاء على مدار الساعة.	2.14 1.271
10	موظفو الفندق يتقبلون الشكاوى ويعالجونها بسرعة.	2.20 0.979
11	يُشعر موظفو الفندق النزلاء بالأمان داخل الفندق وفي محيطه الخارجي.	3.38 0.655
12	يُعامل موظفو الفندق النزلاء باحترام وتقدير.	3.58 1.096
13	يساهم موظفو الفندق في بناء سمعة جيدة للفندق .	3.13 0.934
14	يوفر موظفو الفندق للنزلاء الاهتمام بأمورهم الشخصية.	3.48 0.891
15	يتعاطف موظفو الفندق مع النزلاء ويقدرهم ظروفهم.	3.45 0.815
16	مصلحة الزبون أولوية لدى إدارة الفندق.	2.42 0.752
	المتوسط الكلي لمستوى جودة الخدمات الفندقية	2.85 0.913

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

جدول رقم (07): تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي و جودة الخدمات الفندقية.

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	مستوى المعنوية SIG
الرضا الوظيفي	0.452	0.204	0.008

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

جدول رقم (08): الانحدار المتعدد لاختبار تأثير أبعاد الرضا الوظيفي على جودة

الخدمات الفندقية

SIG	قيمة T	قيمة B	المتغيرات المستقلة	معنوية النموذج			R2	R
				SIG	F	d dl		
0,989	1,014	0,016						
			Constant		4			
0,005	2,954	0,355	طبيعة	0,008	3,779		0,204 0,45	

وظروف العمل			2
0,220	1,242	0,151	أنظمة الترقية
			59
0,261	1,136	0,167	والمحافظ
			63
0,215	1,254	0,179	نمط القيادة والإشراف
			63
			العلاقة مع الزملاء

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

- الإحالات والمراجع :

- (1). محمد فاضل عباس، "رضا العاملين و أثره في جودة الخدمة الفندقية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الرابع والسبعون، العراق، 2009.
- (2). رائد أحمد أبو عيّد، عبد القادر دراويش، فضل عيدة، "الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية"، مؤتمر " تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني..واقع وتطلعات، جامعة القدس، فلسطين، 2015.
- (3). بوعبد الله صالح، "نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر"، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف1، الجزائر، 2014/2013.
- (4). أكثم ماجد العواجين، "أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013.
- (5). Piriyanthanalai, W. & Muenjohn, N. (2012), " Is There alik ? Employee Satisfaction and Service quality " World journal of Management, Vol. 4. Pp 82-92.
- (6). عباس سهيلة محمد، علي حسين علي، إدارة المواد البشرية، دار وائل للطباعة والنشر، ط3، عمان، 2003، ص : 177.
- (7). محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004، ص: 196.

(⁸) .Wang, G. (2012), " The Influence Of internal service quality On Employee Job satisfaction At Taiwan Listed International Tourist Hotels: Using Organisational Culture as the Moderator ", World Transactions, On Engineering and Technology Education, Vol.10, No 3, pp 174 – 183.

(⁹). سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص: 176.

(¹⁰). أبو شيخة، نادر احمد، إدارة الموارد البشرية، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص : 382.

(¹¹). ثابت إدريس، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 04، عدد01، الكويت، 1996، ص ص : 294-296.

(¹²). أحمد عبد الرحمن الشميمري، جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية، دورية الإدارة العامة، المجلد الواحد والأربعون، العدد الثاني، المملكة العربية السعودية، 2001، ص : 281.

(¹³). محمد فاضل عباس، رضا العاملين و أثره في جودة الخدمة الفندقية – دراسة حلة فندق فلسطين ببغداد-، مجلة الإدارة والإقتصاد، العدد الرابع والسبعون، العراق، 2009، ص : 06.

(¹⁴). أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) في المؤسسات الفندقية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، الجزائر، 2007-2008، ص: 26.

(¹⁵). Voss, M, Calantone, R. & Keller, S. (2005), "Internal Service Quality –Determinants Of Distribution Center Performance", International Journal Of Physical Distribution & Logistics Management, Vol. 35, p.161.