

واقع تطبيق جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية-إيب

أ. جلال حمود أمير الصيري

باحث ماجستير-جامعة الجزيرة

Tell:0096772339464

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (الالتزام التنظيمي، الاستقرار الوظيفي، الظروف المادية والصحية) في الفنادق السياحية -إيب. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة وزعت على الحصر الشامل مؤلفة من (124) مفردة من العاملين في الفنادق السياحية. ولتحليل البيانات استخدم الباحث الحقيبة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS-23) باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة بيانات ومتغيرات الدراسة.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تطبق أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الالتزام التنظيمي، الاستقرار الوظيفي، الظروف المادية والصحية) بمستوى عالٍ -مجتمعة وعلى أفراد-في الفنادق السياحية. وقدمت الدراسة توصيات عدة أبرزها: ضرورة الحفاظ على المستوى العال لممارسة أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية من خلال تقديم إدارات الفنادق التسهيلات اللازمة للموظفين الذي تشبع رغباتهم وتحقق الرضا الوظيفي لديهم لما لهذه الأبعاد من دور كبير في استمرارية ونمو المنظمات السياحية.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الفنادق السياحية.

Abstract

This study aimed to know the reality of implementing quality of work life (organizational commitment, job stability, financial and health conditions) in tourist hotels - Ibb. To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical method through a questionnaire distributed to a comprehensive survey consisting of (124) individuals working in tourist hotels. To analyze the data, the researcher used the Statistical Portfolio in the Social Sciences (SPSS-23) using statistical methods appropriate to the nature of the study's data and variables. Among the most prominent findings of the study: The dimensions of the quality of work life (organizational commitment, job stability, financial and health conditions) are applied at a high level - together and individually - in tourist hotels. The study presented several recommendations, most notably: the necessity of maintaining a high level of practicing the dimensions of quality of work life in tourist hotels by providing hotel managements with the necessary facilities to employees that satisfy their desires and achieve their job satisfaction, because these dimensions have a major role in the continuity and growth of tourism organizations.

Keywords: Quality of Work Life, Tourist Hotels.

أولاً-الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة:

1-الإطار العام للدراسة:

المقدمة:

يتسم عالم اليوم بتغيرات كثيرة ومعقدة أدت إلى اشتداد المنافسة واحتدامها بين المؤسسات، خاصة منها الخدمية التي يصعب عليها كتم أسرار خدماتها، كما يصعب عليها الاحتفاظ بالخدمة المبتكرة لمدة طويلة بسبب السرعة في التقليد؛ وعليه لم تعد هذه المؤسسات تتبع استراتيجية واحدة في قيادتها، بل تعددت استراتيجياتها من خلال مواجهة كامل الظروف التي تعترضها في أثناء ممارسة نشاطها داخل سوق يتميز بالمنافسة الشديدة، ومن أهم الاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسات الخدمية لتصل إلى مستويات التفرد والتميز هي اهتمامها بالموظف قبل العميل؛ لأنَّ الموظف هو الذي ينقل رضاه مباشرة إلى العميل، ويحسن معاملته خاصة موظفي الخط الأمامي من لهم اتصال مباشر مع العملاء (عابد، 2015، 117).

إنَّ جودة الحياة الوظيفية تتعلق برضا الموظفين وتُعدُّ مؤشرًا جيدًا لتعزيز صورة المؤسسة في الاستقطاب والمحافظة على الموارد البشرية؛ وهذا أمر مهم؛ لأنَّه يشير إلى أنَّ المؤسسة قادرة على تقديم بيئة عمل محفزة لمواردها البشرية؛ الأمر الذي يزيد من التزام الموظفين تجاه المؤسسة ويوثق صلتهم بها، ومن ثمَّ تخفيض التكاليف التي تتكبدها المؤسسة نتيجة لارتفاع مستوى التوتر لدى الموظفين؛ حيثُ إنَّه ومن خلال تحقيق جودة الحياة الوظيفية، فإنَّ ذلك سيسهم في زيادة الإنتاجية وفرص النمو بمشاركة أفضل من قبل الموظفين (عقوان، 2016، 254).

كذلك تشير جودة الحياة الوظيفية إلى رضا الموظفين عن بيئة العمل التي يعملون بها، وقدرتها على تلبية احتياجاتهم المتنوعة بالمستوى الشخصي والمهني، بالإضافة إلى توفير الموارد والإمكانيات التي يحتاجونها؛ وهو ما يزيد من تفاعلهم مع محتوى الوظيفة، وتؤدي جودة الحياة الوظيفية دورًا مهمًا في نجاح الفنادق السياحية في بيئة العمل؛ حيث تسهم في زيادة الرضا الوظيفي، وتحسين أداء العاملين، وزيادة الفاعلية وتمكين العاملين، ودعم القدرة التنافسية لهذه المؤسسات.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعرفة "واقع تطبيق جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية في محافظة إب".

مشكلة الدراسة:

تعتمد الفنادق السياحية في نجاحها بشكل كبير على العاملين المؤهلين والمتميزين، والقادرين على مواجهة التحديات التي تفرضها بيئة العمل باستمرار، بجانب قدرتهم أيضًا على مواكبة كافة التغيرات في بيئة العمل السياحي، ويُعدُّ توفير بيئة عمل جيدة داخل هذه الفنادق أساس لإقبال العاملين على إنجاز

وظائفهم بكفاءة، بجانب زيادة رغبتهم في العمل، وتحسين مستوى رضاهم؛ وهو ما يحقق استقرار العاملين والتزامهم الذي ينعكس على تحسين مستويات أدائهم وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لهذه الشركات في بيئة العمل شديدة التنافسية (الرميدي وأبو زيد، 2020، 2).

ومن هنا تبلورت مشكلة الدراسة التي يمكن صياغتها في السؤال الرئيس الآتي:

ما واقع تطبيق جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية - إ ب؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما واقع تطبيق الالتزام التنظيمي في الفنادق السياحية - إ ب؟
 - 2- ما واقع تطبيق الاستقرار الوظيفي في الفنادق السياحية - إ ب؟
 - 3- ما واقع تطبيق الظروف المادية والصحية في الفنادق السياحية - إ ب؟
- أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس: التعرف على تطبيق جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية - إ ب.

كما تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

- 1- التعرف على واقع تطبيق الالتزام التنظيمي في الفنادق السياحية - إ ب.
- 2- التعرف على واقع تطبيق الاستقرار الوظيفي في الفنادق السياحية - إ ب.
- 3- التعرف على واقع تطبيق الظروف المادية والصحية في الفنادق السياحية - إ ب.
- 4- التوصل إلى توصيات ومقترحات تعمل على تحقيق جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية - إ ب.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال الآتي:

أ- الأهمية النظرية:

تكمن الأهمية النظرية للدراسة في كونها إثراءً للمكتبة اليمينية لمثل هذا الموضوع الجديد الذي قد يسهم في تأصيل مفهوم جودة الحياة الوظيفية والتعرف على أبعاده، وكذلك التعرف على الطرق والأساليب المناسبة التي يمكن للفنادق السياحية الاعتماد عليها في تطبيق جودة الحياة الوظيفية فيها.

ب- الأهمية العملية:

يمكن لهذه الدراسة أن تلفت أنظار صناع القرار إلى جودة الحياة الوظيفية وأهمية تطبيقها؛ لما لها من أثر وفاعلية في الارتقاء بالعنصر الفعال والمحور الأساسي الذي تقوم عليه، وهو المورد البشري؛ وهذا بدوره يحقق أهداف الفنادق السياحية وينعكس إيجاباً على التنمية الاقتصادية.

فرضيات الدراسة:

وفقاً لمشكلة الدراسة وأهدافها يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية:

تنص هذه الفرضية على أنه: "لا تطبق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستوى عالٍ في الفنادق السياحية -إ ب."

ويتفرع منها الآتي:

- 1- لا يطبق الالتزام التنظيمي بمستوى عالٍ في الفنادق السياحية-إ ب.
- 2- لا يطبق الاستقرار الوظيفي بمستوى عالٍ في الفنادق السياحية-إ ب.
- 3- لا تطبق بيئة الظروف المادية والصحية بمستوى عالٍ في الفنادق السياحية - إ ب.

2-الدراسات السابقة:

دراسة المرافي (2022) بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية في الفنادق الدولية -دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم - منطقة البحر الميت.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، ونظام الأجور، وفرص الترقى والتقدم، وتمكين العاملين والمشاركة في اتخاذ القرار) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها التكلفة والجودة والمرونة والتميز المؤسسي في فنادق الخمس نجوم في منطقة البحر الميت. ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة المنهج الكمي (الوصفي التحليلي)، واستخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من عناصر مجتمع الدراسة؛ حيث تم تعيين الموظفين العاملين في الوظائف القيادية والإدارية والمالية والتسويقية في الفنادق المصنفة خمسة نجوم في منطقة البحر الميت كعينة مسح شامل، وقد تكونت عينة الدراسة من (103) موظفين. وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، واختبار معامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد. وأظهرت نتائج الدراسة أنّ جودة الحياة الوظيفية لها أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) في تحقيق الميزة التنافسية في الفنادق الدولية في منطقة البحر الميت من فئة فنادق الخمس نجوم، وبينت النتائج أنّ أبعاد جودة الحياة الوظيفية قد فسرت (47.80%) من التباين في تحقيق الميزة التنافسية في الفنادق الدولية في منطقة البحر الميت من فئة فنادق الخمس نجوم.

أوصت الدراسة بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها بعدد من التوصيات أهمها: ضرورة وضع آليات لتعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في قطاع الفنادق من فئة الخمس نجوم في منطقة البحر الميت بما يعزز من مستوى الميزة التنافسية لها.

دراسة شنافي (2021) بعنوان: مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي.

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة في تحقيق الالتزام التنظيمي، من خلال إبراز خصائص جودة الحياة الوظيفية وبرامجها ومدى فاعليتها. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الحياة الوظيفية بوصفها مجموعة من الممارسات التنظيمية تسهم في تحقيق الالتزام التنظيمي؛ لذا من الضروري زيادة تفعيل جودة الحياة الوظيفية من خلال تفعيل نظام الأجور، المشاركة في اتخاذ القرارات وتقوية العلاقات الاجتماعية.

دراسة أحمد وقرميطي (2021) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية السلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية - دراسة ميدانية باتصالات الجزائر بالجلفة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في تنمية السلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية باتصالات الجزائر بالجلفة ولغرض الدراسة تم تصميم استبانة وتم توزيعها على عينة عشوائية؛ حيث مثلت نسبة (33.33%) من مجتمع الدراسة، وباستخدام برنامج **spss** تم قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية والسلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب، ومعامل الارتباط ومعامل التحديد. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية في تنمية السلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية باتصالات الجزائر بالجلفة، كما توصلت إلى وجود مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية والسلوك الإبداعي بالمؤسسة محل الدراسة.

دراسة الرميدي وأبو زيد (2020) بعنوان: أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية - الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط.

تهدف الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية في أداء العاملين، وفي الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية فئة "أ" في ظل وجود الاستغراق الوظيفي بوصفه متغيراً وسيطاً، ولتحقيق هدف الدراسة؛ قام الباحثان بتصميم استمارة استقصاء وتوزيعها على عينة عشوائية من مديري شركات السياحة المصرية فئة "أ" بالقاهرة؛ حيث تم توزيع 500 استمارة استقصاء، وتم استرداد 471 استمارة، وبلغت عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل 452 استمارة، بنسبة استجابة بلغت 90,4%. كما تم استخدام ثلاثة برامج إحصائية لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض، هي: **IRT PRO V. 4.1** و **SAS V. 9.1** و **Amos V. 21**. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً إيجابياً ومعنوياً لجودة الحياة الوظيفية في شركات السياحة المصرية فئة "أ" في كل من الاستغراق الوظيفي، وأداء العاملين، والفاعلية التنظيمية، كما توصلت الدراسة إلى أن الاستغراق الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي ومعنوي في أداء العاملين والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة. وأيضاً توصلت الدراسة إلى أن الاستغراق الوظيفي يؤدي دوراً وسيطاً جزئياً في تعزيز العلاقة بين جودة الحياة وأداء العاملين، وبين جودة الحياة الوظيفية والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة.

ثانياً-الإطار النظري للدراسة:

جودة الحياة الوظيفية (Quality Of Working Life):

ظهر مصطلح جودة الحياة الوظيفية في فترة السبعينيات وتحديداً في المؤتمر الدولي الذي عقد في نيويورك عام (1972)، والذي تم فيه مناقشة علاقات العمل بشكل موسع، وقد خرج المؤتمر بإنشاء المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية الذي يهتم بتسهيل الأبحاث في مجالات جودة حياة العمل (1، 1995, Yousef).

جودة الحياة الوظيفية:

عرفها عارف (2011) بأنّها: مدخل أو فلسفة للتطوير التنظيمي يستهدف تحقيق التنمية الشاملة للعاملين سواء تنظيمياً واجتماعياً وصحياً واقتصادياً، ورفع مستوى العاملين مادياً ومعنوياً؛ وهو ما ينعكس في النهاية على الولاء والالتزام بالمنظمة والبقاء فيها، وَمِنْ ثَمَّ تحسين مستوى الأداء والإنتاجية والفاعلية التنظيمية للمنظمة.

وعرفها عبد العزيز (2005) بأنّها: التغييرات التي تقوم بها المنظمة والتي من شأنها تحسين نوعية الحياة الوظيفية لمستخدميها، وهذه التغييرات تؤثر في البحث عن طرق أفضل لجعل بيئة العمل أكثر فائدة؛ وهو ما يؤدي إلى تخفيف القلق والضغط لدى العاملين (الأخرس و خليل، 2018، 360).

وعليه يرى الباحث أنّ جودة الحياة الوظيفية هي الجهود التي تبذلها منظمات الضيافة والسياحة من خلال الأنظمة والسياسات والبرامج والإجراءات المخططة لإيجاد بيئة عمل مناسبة للموظفين، تحقق التوازن بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة.

أهمية جودة الحياة الوظيفية:

يرى الرميدي وأبو زيد (2020، 3-4) أنّ نجاح تطبيق جودة الحياة الوظيفية يحقق عدداً كبيراً من المزايا لأية مؤسسة؛ حيث تسهم في تحفيز العاملين، وتحسين الإنتاجية، والتوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين، وزيادة المرونة، وجذب العاملين المتميزين، وزيادة الرضا الوظيفي، واستدامة الميزة التنافسية، وتوفير المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وسلامة واستدامة المؤسسة في سوق العمل، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، والالتزام التنظيمي.

كما أنّها تساعد في تحسين كفاءة أداء العاملين، وإعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر متعة، وتشجيع عمليات خلق المعرفة وإنتاجها وتبادلها، بجانب زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، ووضع هيكل أجور ومكافآت عادل.

وكذلك تسهم في توفير ظروف عمل إيجابية، وزيادة الفاعلية التنظيمية، وزيادة دافعية وانتماء العاملين، وتحقيق أرباح عالية، وتساعد في رفع الروح المعنوية، ونجاح عمليات إدارة التغيير، والحد من الغياب والتأخير عن العمل، وانخفاض معدل دوران العاملين، واستغلال كافة طاقات العاملين وقدراتهم، علاوة على ذلك أنّ جودة الحياة الوظيفية تؤدي إلى تقليل الصراعات بين العاملين والإدارة، وبناء علاقات إنسانية قوية بين العاملين والإدارة، والعدالة التنظيمية، والتكامل بين أهداف الشركة وأهداف العاملين، وتشجيع الإبداع والابتكار، والاستثمار البشري (الرميدي وأبو زيد، 2020، 3-4).

أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تسعى برامج جودة الحياة الوظيفية نحو تحقيق مجموعة من الأهداف؛ حيثُ إنَّها تعود بالنفع والمزايا على المؤسسة وبيئة العمل؛ حيث أشار نصر إلى أنّ هذه الأهداف تتمثل في النقاط الآتية (نصر، 2020، 37).

- زيادة الإنتاجية الفردية والمساءلة والالتزام.

- تحسين العمل الجماعي وعملية التواصل بين فريق العمل.

- تحسين الحالة النفسية والمعنوية للعاملين.

- الحد من الإجهاد التنظيمي.

- تحسين علاقات العاملين داخل وخارج العمل.

- توفير ظروف عمل صحية وأمنة للعاملين.

- تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

- تعزيز التعلم داخل بيئة العمل.

- توفير برامج كافية لتنمية الموارد البشرية.

أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

إنّ أبعاد جودة الحياة الوظيفية متنوعة وغير محصورة، وتختلف حسب الأهداف المسطرة في بيئة العمل؛ لذا سوف نتناول بعض الأبعاد ذات العلاقة بموضوع دراستنا والتي تمت الإشارة إليها ضمن نموذج الدراسة وهي: (الالتزام التنظيمي، الاستقرار الوظيفي، بيئة وظروف العمل المادية والصحية، التوازن بين الحياة الشخصية والعمل) ونوضحها كالآتي:

1-الالتزام التنظيمي:

عُرف الالتزام التنظيمي بأنّه: ارتباط الفرد الشديد بمنظّمته واعتزازه وفخره وتعلقه بها، وإيمانه بقيمتها وأهدافها، وبذله قصارى جهده لتحقيق أهدافها من خلال تكريس جل وقته لإنجاز مهام العمل المكلف بها مع المحافظة على مرافقها والأدوات التي يستخدمها، وسعيه لزيادة مواردها وترشيد استهلاك المواد المستخدمة في العمل بقدر الإمكان (الشمري، 2013، 29).

كما يعرف بأنّه: سلوك يتجسد عندما لا يقتصر العامل على تنفيذ مهامه فقط، بل يتجاوز ذلك إلى مهام أخرى ليصل إلى مستوى الالتزام والولاء للمؤسسة بما يؤدي إلى استعداده للبقاء فيها أطول مدة ممكنة؛ نظراً لإحساس العامل بأهميته ومكانته داخل المؤسسة (غربي وآخرون، 2020، 107).

وعليه يرى الباحث أنّ الالتزام التنظيمي هو شعور العامل بأهميته ومكانته داخل منظمات الضيافة والسياحة، الأمر الذي يعزز ارتباطه بمنظّمته فتتجسد رغبته في البقاء فيها لتحقيق الأهداف التنظيمية للمنظمة.

٢-الاستقرار الوظيفي:

يعبر مفهوم الأمن والاستقرار الوظيفي عن بقاء الفرد في نفس المؤسسة بدون انتقاص من الأقدمية أو الأجر أو المعاش، هذا ويُعدّ الأمان الوظيفي من العوامل الرئيسة في بيئة العمل؛ كونه الحياة في العمل، فهو محدد مهم لصحة العاملين ورفاهيتهم الجسدية والنفسية، فرفع درجة الطمأنينة لدى العامل على مستقبله الوظيفي وإنهاء جميع صور القلق على المستقبل، ينتج عنه شعور بالراحة والاستقرار النفسي؛ وهو ما يرفع من معنوياته وينعكس إيجاباً على أدائه (نصر، 2020، 48).

ويعرف الأمن الوظيفي بأنّه: "مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، والأمن من الإجراءات الإدارية التعسفية التي تؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية، ومِنْ ثَمَّ توثيق الأداء وتوثيق الولاء" (شنافي، 2021، 201).

وعليه يرى الباحث أنّ الاستقرار الوظيفي هو حالة مهنية تخلق شعوراً إيجابياً يؤثر في نفسية الموظف في عمله، وتخلق لديه الثقة بالاستمرار مع صون حقوقه وتأمين مستقبله، بما يدفعه إلى تحسين أدائه.

3-بيئة وظروف العمل المادية والصحية:

تعرف بيئة العمل المادية بأنّها: البيئة التي تشمل الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة، كالتهووية، والإضاءة، النظافة، ضغط العمل، مساحات العمل، الضجيج، عدد ساعات العمل،... الخ، هذه الظروف لها انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفاعلية أدائها (شنافي، 2021، 200-201).

وتتمثل ظروف العمل الملائمة في الآتي: بيئة صحية آمنة، وتصميم جيد لمكان العمل، وتوفير المعدات وتوزيعها بشكل جيد، وتوفير سبل الراحة للموظفين (الهداب والمخلافي، 2020، 239) .
وعليه يرى الباحث أنَّ بيئة العمل وظروفه المادية والصحية هي المكان العمل الذي يضمن سلامة وصحة الموظفين النفسية والجسدية، ويعزز نموهم الوظيفي ويشجعهم على تحقيق أهدافهم وتحقيق أهداف منظمات الضيافة والسياحة.

ثالثاً- الإطار الميداني:

1- إجراءات الدراسة:

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الفنادق السياحية في مدينة-إب البالغ عددهم (124) عاملاً حسب إحصائيات مديري الفنادق (محل الدراسة) في أثناء إعداد هذه الدراسة. وقد تم اختيار عينة الحصر الشامل من مجتمع الدراسة بلغت (124) مفردة؛ حيث وزع الباحث (124) استبانة، وتمكن من استعادة (124) استبانة، إلا أنَّه وجد منها (13) استبانة تالفة بنسبة (10.5%) ليصبح إجمالي الاستبانات الصالحة (111) استبانة بنسبة استجابة بلغت (89.51%) من إجمالي عدد أفراد المجتمع؛ حيثُ إنَّ جميع الاستبانات صالحة وخضعت للتحليل الإحصائي.

صدق أداة الدراسة:

يُعَدُّ قياس صدق الاستبانة من الخطوات المهمة التي يتم القيام بها بعد إعداد الاستبانة، ويرى البناء (2017، 171) أنَّ الصدق لابد أن يقيس السمة أو الظاهرة التي وضع لقياسها، ولا يقيس غيرها، أو ظاهرة أخرى معها، ولكي يتم التأكد من أنَّ أداة الدراسة وضعت فعلاً لتقيس أهداف الدراسة الحالية وحتى يتم التحقق من مدى ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح كل فقرة وسلامة صياغتها اللغوية وملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، تم التأكد من صدق الأداة باستخدام أسلوب الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، وأسلوب صدق الاتساق الداخلي.

الصدق الظاهري (صدق المحتوى):

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة وبناء فقراتها تم عرضها في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين المختصين في إدارة الأعمال والتسويق في جامعات محافظة إب؛ لإبداء آرائهم حول فقرات الاستبانة من حيث مدى ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح كل فقرة وسلامة صياغتها اللغوية وملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، والتعديلات المقترحة إجراؤها بالإضافة أو

الحذف، وبعد استعادة النسخ المحكمة تم تعديل صياغة بعض فقرات الاستبانة في ضوء آراء المحكمين ومقترحاتهم، ومن ثم أصبحت الاستبانة تتمتع بالصدق الظاهري.

ثبات أداة الدراسة:

يمثل الثبات العامل الثاني في الأهمية بعد الصدق في عملية بناء وتقنين الأدوات، ويعني أن تكون الأداة على درجة عالية من الدقة والاتقان والاتساق والموضوعية فيما وضعت لقياسه، ويستخدم ألفا كرونباخ في قياس التجانس الداخلي في أي أداة تعتمد على أسلوب ليكرت (البناء، 2017، 182). ولكي يتم التأكد من ثبات الاستبانة في الدراسة الحالية تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (1) معاملات الفاكرونباخ لثبات أداة الدراسة

المستوى الدلالة	عدد الفقرات	البعد/المحور
0.814	6	البعد الأول-الالتزام التنظيمي.
0.869	7	البعد الثاني-الاستقرار الوظيفي
0.856	7	البعد الثالث-بيئة وظروف العمل المادية والصحية.
0.921	20	إجمالي أبعاد المحور: جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية.

تم التأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الاستبانة، من خلال احتساب قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، وبالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول (1) يظهر أنّ قيم معاملات الفاكرونباخ لأبعاد المحور تراوحت بين (0.814) و(0.869)، كما بلغت قيمة معامل الفاكرونباخ لمحور الأداة (0.921)؛ الأمر الذي يعني أنّ جميع قيم معامل الفاكرونباخ للثبات مرتفعة، وتشير إلى أنّ الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

2- التحليل الوصفي لمحاور أداة الدراسة:

لغرض التحليل الوصفي لمحاور ومتغيرات الدراسة؛ تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة، المتعلقة بدرجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية، وللحكم على درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية، تم الاعتماد على قيم المتوسطات، وذلك على النحو الآتي:

أ-نتائج تحليل أبعاد الدراسة:

1) نتائج تحليل بعد الالتزام التنظيمي:

يمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي لمستوى جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بالالتزام التنظيمي في الفنادق السياحية محل الدراسة في الجدول الآتي:

جدول (2) يبين مستوى جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بالالتزام التنظيمي في الفنادق السياحية محل الدراسة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
1	يتبنى الموظفون ثقافة وقيم الفندق ويلتزمون بالدفاع عنه.	4.30	.79	5	عالية جدًا
2	يشعر الموظفون بالفخر والانتماء للفندق.	4.34	.72	4	عالية جدًا
3	يلتزم الموظفون بتعليمات وتوجيهات مديريهم في العمل.	4.45	.56	2	عالية جدًا
4	يعتبر الموظفون أنَّه من واجبهم بذل أقصى جهد لأداء مهامهم.	4.42	.80	3	عالية جدًا
5	يتحدث الموظفون بإيجابية عن الفندق.	4.23	.78	6	عالية جدًا
6	يحافظ موظفو الفندق على ممتلكات ومحتويات الفندق.	4.53	.67	1	عالية جدًا
	المتوسط العام للبعد الأول	4.38	.52	1	عالية جدًا

يبين الجدول رقم (2) أنَّ المتوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة حول مستوى بعد الالتزام التنظيمي في الفنادق السياحية محل الدراسة، قد بلغ (4.38)، وهذا يعني أنَّ هناك موافقة بدرجة عالية جدًا من قبل أفراد العينة على فقرات هذا البعد؛ مع وجود اتفاق نسبي وتقارب في إجابة أفراد العينة؛ كون الانحراف الإجمالي قد بلغ (0.52) وهو أصغر من الواحد الصحيح.

كما يلاحظ أنَّ المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد؛ قد تراوحت بين (4.23) و(4.53)؛ حيث جاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.53)، وبدرجة تطبيق عالية جدًا؛ ويعزى ذلك إلى حرص موظفي الفنادق السياحية محل الدراسة على ممتلكات ومحتويات الفنادق والمحافظة عليها، والالتزامهم بتعليمات وتوجيهات مديريهم في العمل، وقد يكون ذلك بسبب الرقابة الكبيرة التي تقوم بها

إدارات الفنادق على الموظفين؛ في حين جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.23)، وبدرجة تطبيق عالية جدًا؛ ويعزى ذلك إلى تبني الموظفين ثقافة وقيم الفنادق السياحية محل الدراسة؛ والحديث عنها بإيجابية قد يكون بسبب تحيزهم لإدارات تلك الفنادق.

(2) - تحليل بعد الاستقرار الوظيفي:

يمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي لمستوى جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بالاستقرار الوظيفي في الفنادق السياحية محل الدراسة في الجدول الآتي:

جدول (3) يبين مستوى جودة الحياة الوظيفية المتعلق بالاستقرار الوظيفي في الفنادق السياحية محل الدراسة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
1	يشعر الموظفون بالطمأنينة عند تنفيذ مهامهم.	4.32	.75	1	عالية جدًا
2	يملك الفندق الإمكانيات المادية اللازمة لتوفير الاستقرار الوظيفي للموظفين.	4.06	.86	2	عالية
3	يشعر الموظفون بالفندق بالاستقرار الوظيفي ولا يخافون من إمكانية الاستغناء عن خدماتهم	3.92	.98	3	عالية
4	تتبنى إدارة الفندق سياسة الاحتفاظ بالعاملين ويتبنى المكافآت والإجراءات التي تدعم ذلك.	3.91	.95	4	عالية
5	يشعر الموظفون بالرضا تجاه نظام التأمينات الاجتماعية الذي يوفره الفندق.	3.50	1.27	7	عالية
6	تراعي إدارة الفندق الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لتقييم أدائهم.	3.90	.98	5	عالية
7	تقدم إدارة الفندق التسهيلات اللازمة التي تمكن الموظف من تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.	3.86	.92	6	عالية
	المتوسط العام للبعد الثاني	3.92	.73	3	عالية

يبين الجدول رقم (3) أنَّ المتوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة حول مستوى بعد الاستقرار الوظيفي في الفنادق السياحية محل الدراسة قد بلغ (3.92)؛ وهذا يعني أنَّ هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على فقرات هذا البعد، مع وجود اتفاق نسبي وتقارب في إجابة أفراد العينة؛ كون الانحراف الإجمالي قد بلغ (.73) وهو أصغر من الواحد الصحيح.

كما يلاحظ أنَّ المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد؛ قد تراوحت ما بين (3.50) و(4.32)؛ حيث جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.32)، وبدرجة تطبيق عالية جداً؛ ويعزى ذلك إلى شعور الموظفين بالطمأنينة عند تنفيذ مهامهم، وقد يكون ذلك بسبب الإمكانيات المادية التي تمتلكها الفنادق السياحية محل الدراسة والتي توفر الاستقرار الوظيفي للموظفين. في حين جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.50)، وبدرجة تطبيق عالية نسبياً إلا أنَّها قريبة من المتوسطة؛ ويعزى ذلك إلى ضعف اهتمام إدارات الفنادق السياحية محل الدراسة بنظام التأمينات الاجتماعية الذي توفره للموظفين؛ بالإضافة إلى ضعف تقديم التسهيلات اللازمة التي تمكن الموظف من تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

3) نتائج تحليل بعد بيئة وظروف العمل المادية والصحية:

يمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي لمستوى جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة وظروف العمل المادية والصحية في الفنادق السياحية محل الدراسة في الجدول الآتي:

جدول (4) يبين مستوى جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة وظروف العمل المادية والصحية في الفنادق السياحية محل الدراسة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
1	يهتم الفندق بالتصميم الداخلي لمكان العمل.	4.36	.68	3	عالية جداً
2	تجهيزات الفندق كافية ومناسبة لأداء الوظيفة.	4.23	.82	4	عالية جداً
3	تتوفر الإضاءة المناسبة في مكان العمل.	4.45	.65	2	عالية جداً
4	تؤكد إدارة الفندق على متابعة أعمال النظافة اليومية في الفندق.	4.50	.74	1	عالية جداً
5	يلتزم الفندق بمتطلبات السلامة والصحة المهنية لتأمين حياة العاملين.	4.04	1.00	6	عالية
6	يتم منح الموظفين إجازات بكل سهولة وقت حاجتهم وطلبهم.	3.97	1.00	7	عالية
7	تحدد إدارة الفندق لكل موظف حجم المهام المناسب لقدراته وطاقاته.	4.17	.83	5	عالية
	المتوسط العام للبعد الثالث.	4.25	.61	2	عالية جداً

يبين الجدول رقم (4) أنَّ المتوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة حول مستوى بعد بيئة وظروف العمل المادية والصحية في الفنادق السياحية محل الدراسة قد بلغ (4.25)؛ وهذا يعني أنَّ هناك موافقة بدرجة عالية جداً من قبل أفراد العينة على فقرات هذا البعد، مع وجود اتفاق نسبي وتقارب في إجابة أفراد العينة؛ كون الانحراف الإجمالي قد بلغ (61)، وهو أصغر من الواحد الصحيح.

كما يلاحظ أنّ المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد قد تراوحت بين (3.97) و(4.50)؛ حيث جاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.50)، وبدرجة تطبيق عالية جداً؛ ويعزى ذلك إلى اهتمام إدارات الفنادق السياحية محل الدراسة بمتابعة أعمال النظافة اليومية، وتوفير الإضاءة المناسبة، والاهتمام بالتصميم الداخلي لمكان العمل؛ الأمر الذي انعكس على تحسين مستوى بيئة العمل المادية والصحية.

في حين جاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.97)، وبدرجة تطبيق عالية إلا أنّها قريبة من المتوسطة؛ ويعزى ذلك إلى ضعف اهتمام إدارات الفنادق السياحية محل الدراسة بمنح الموظفين إجازات بكل سهولة وقت حاجتهم وطلبهم، بالإضافة إلى ضعف تقديم الفنادق لمتطلبات السلامة والصحة المهنية لتأمين حياة العاملين.

ب- نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

جدول (5) يبين واقع تطبيق

أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة التطبيق
1	الالتزام التنظيمي.	4.38	.52	1	عالية جداً
2	الاستقرار الوظيفي	3.93	.73	3	عالية
3	بيئة وظروف العمل المادية والصحية.	4.25	.61	2	عالية جداً
	متوسط أبعاد المحور	4.18	.53	-	عالية

يبين الجدول رقم (5) أنّ المتوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة حول مستوى أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الفنادق السياحية محل الدراسة قد بلغ (4.18)؛ وهذا يعني أنّ هناك موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور، مع وجود اتفاق نسبي وتقارب في إجابة أفراد العينة؛ كون الانحراف الإجمالي قد بلغ (53). وهو أصغر من الواحد الصحيح.

وفي ضوء النتيجة السابقة تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص: تطبق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستوى عالٍ في الفنادق السياحية-إب.

كما يلاحظ أنّ المتوسط الحسابي لبعد (الالتزام التنظيمي) بلغ (4.38) وقد حصل على درجة تطبيق عالية جداً.

وفي ضوء النتيجة السابقة تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يطبق الالتزام التنظيمي بمستوى عالٍ في الفنادق السياحية-إب.

كما يلاحظ أنّ المتوسط الحسابي لبعده (الاستقرار الوظيفي) بلغ (3.92) وقد حصل على درجة تطبيق عالية.

وفي ضوء النتيجة السابقة تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يطبق الاستقرار الوظيفي بمستوى عالٍ في الفنادق السياحية -إ.ب.

كما يلاحظ أنّ المتوسط الحسابي لبعده (ببيئة وظروف العمل المادية والصحية) بلغ (4.25) وقد حصل على درجة تطبيق عالية جداً.

وفي ضوء النتيجة السابقة تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يطبق بيئة وظروف العمل المادية والصحية بمستوى عالٍ في الفنادق السياحية -إ.ب.

3- النتائج:

يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كالآتي:

تطبق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستوى عالٍ في الفنادق السياحية -إ.ب. ويتفرع منها الآتي:

1- يطبق الالتزام التنظيمي بمستوى عالٍ جداً في الفنادق السياحية -إ.ب.

2- يطبق الاستقرار الوظيفي بمستوى عالٍ في الفنادق السياحية -إ.ب.

3- تطبق بيئة وظروف العمل المادية والصحية بمستوى عالٍ جداً في الفنادق السياحية -إ.ب.

4- التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يوصي الباحث بالآتي:

1- تقوم الإدارة بتقديم التسهيلات اللازمة التي تمكن الموظف من تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

2- أن تمنح إدارة الفنادق الموظفين إجازات بكل سهولة وقت حاجتهم، وأن تقدم الفنادق متطلبات السلامة والصحة المهنية لتأمين حياة العاملين.

3- أن تغرس الإدارات في الموظفين ثقافة وقيم الفنادق السياحية والحديث عنها بإيجابية، من خلال التوعية بواسطة الدورات.

المراجع:

- الشمري، عايد. (2013). *دور البيئة في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية* [رسالة ماجستير]. قسم العلوم الادارية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية للعلوم الامنية. السعودية.
- المرافي، ايمان جميل ابراهيم. (2022). *أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية في الفنادق الدولية: دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم منطقة البحر الميت* [رسالة ماجستير]. عمادة البحث العلمي والدراسات العليا. جامعة جرش. الاردن.
- أحمد، لخضر؛ قرميطي، وردة. (2021). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية السلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية: دراسة ميدانية باتصالات الجزائر بالجلفة. المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 1(13)، 411-425.*
- الأخرس، هبة الله عاطف؛ خليل، رشا أحمد محمد. (2018). *أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية. المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، جامعة قناة السويس، 2(12)، 358-384.*
- الرميدي، بسام سمير؛ أبو زيد، رضا محمود. (2020) *أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية: الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط. مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، 4(1)، 1-25.*
- الهداب، تغريد بنت حمد؛ المخلافي، عبد الملك بن طاهر. (2020). *أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الاداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. المجلة العربية للإدارة، جامعة الدول العربية، 3(40)، 233-254.*
- شنافي، نوال. (2021). *مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي. مجلة البحوث والدراسات التجارية جامعة محمد خيضر-بسكرة، 5(1)، 196-206.*
- عابد، منيرة. (2015). *واقع تطبيق التسويق الداخلي في المؤسسات الخدمية بالجزائر: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - قسنطينية. مجلة العلوم الانسانية، جامعة الجزائر، (43)، 117-*



-عقوان، شراف. (2016). أثر جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة. *مجلة البحوث والدراسات الانسانية*، (12)، 253-284.

-غربي، محمد؛ أحمد، هشام؛ ماري، منور. (2020). جودة الحياة الوظيفية كأحدى تطبيقات الأرنوميا الحديثة. *مجلة تطوير العلوم الاجتماعية. جامعة تلمسان*، 2(13)، 107-125.

-نصر، عزة جلال مصطفى. (2020). تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة. *شعبة بحوث التخطيط التربوي، قسم الإدارة التربوية*، 26(26)، 13-97.

- Ahmad, Shoeb. (2013). Paradigms of quality of work life. *Journal of Human Values*, 19 (1), 73-82.