

مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء
الوظيفي للعاملين داخل المنظمات
"دراسة تطبيقية على الفنادق السياحية بالقاهرة"

د/ محمد فكرى محمد

مدرس إدارة الأعمال

معهد الجزيرة العالي للحاسب الآلي ونظم المعلومات الإدارية

ملخص البحث:

يهدف البحث الي بيان "مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات" "دراسة تطبيقية على الفنادق السياحية بالقاهرة" وذلك من خلال فرضيتين رئيسيتين الفرضية الأولى: "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل فى الفنادق محل البحث ، ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين.

الفرضية الثانية:" لا تختلف أبعاد جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية التالية (العمر- النوع- المستوى الوظيفي- المؤهل العلمي- الخبرة)".
تم توزيع عدد400 استمارة على 10 فندق وتم استبعاد79 استمارة وتم إدخال بيانات 321 استمارة. وقد توصل البحث الي عدة نتائج اهمها:

1- عدم صحة فرضية العدم القائلة "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل فى الفنادق محل البحث، على أداء العاملين داخل المنظمة". كما اتضح أيضاً أن أقوى أبعاد جودة حياة العمل تأثير على مستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين كانت وفقاً للترتيب التالي:

أ-المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة.

ب-بيئة العمل الوظيفية.

ج- النقابات العمالية، ليس لهما أي تأثير

2- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية التالية (العمر- النوع- المستوى الوظيفي- المؤهل العلمي- الخبرة)". مما يثبت صحة فرضية العدم القائلة "لا تختلف أبعاد جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية".

الكلمات المفتاحية:

جودة حياة العمل-الرضا الوظيفي- بيئة العمل-النقابات العمالية- المزايا

المادية المباشرة وغير مباشرة.

**The extent of the relationship between the dimensions of
quality of work life and the level of satisfaction and job
performance of workers within organizations
"An applied study on tourist hotels in Cairo"**

Research Summary:

Summary of the research The research aims to show “the extent of the relationship between the dimensions of the quality of work life and the level of satisfaction and job performance for workers within organizations” “an applied study on tourist hotels in Cairo”

This is done through two main hypotheses: The first hypothesis: “There is no significant effect of the dimensions of the quality of work life in the hotels in question, and the level of satisfaction and job performance of workers.

The second hypothesis: “The dimensions of the quality of work life do not differ according to the following demographic characteristics (age, gender, occupational level, educational qualification, experience).”

400 forms were distributed to 10 hotels, 79 forms were excluded, and 321 data were entered. The research reached several results, **the most important of which are:**

1- Incorrectness of the null hypothesis that “there is no significant effect of the dimensions of the quality of work life in the hotels in question, on the performance of workers within the organization.”

It was also clear that the strongest dimensions of the quality of work life had an impact on the level of satisfaction and job performance of workers were according to **the following order:**

A - direct and indirect material benefits.

b- The functional work environment.

C- Trade unions, they have no influence

2- There are no significant differences between the dimensions of quality of work life according to the following demographic characteristics (age - gender - occupational level - educational qualification - experience).

key words:

Quality of work life - job satisfaction - work environment - trade unions - direct and indirect material benefits.

أولاً: مقدمة:

تعد السياحة واحدة من أهم مكونات الاقتصاد القومي المصري فهي تعتبر من أهم مصادر دعم ميزان المدفوعات و التي تساهم بفاعلية في زيادة الناتج المحلي الإجمالي و زيادة إيرادات العملات الأجنبية، وتساهم بنحو 11.3% من الناتج المحلي، ويعد النشاط الفندقي من أهم الأنشطة المرتبطة بالقطاع السياحي حيث ينفق السائحون علي إقامتهم في الفنادق حوالي 60% من إجمالي الدخل السياحي.⁽¹⁾ وتعتبر السياحة والفندقة صناعة خدمات في المقام الأول، فباستثناء عدد محدود من السلع الملموسة التي تدخل في تكوين المنتج السياحي والفندقي مثل الهدايا التذكارية والوجبات والمشروبات، فإن جوهر هذا المنتج يتمثل في خدمات مختلفة للعميل و يقوم باستهلاكها خلال إقامته في منطقة الإجازة أو نزوله بالفندق. ونظراً لأهمية السياحة فإن مصر قد انتهجت سياسة قومية للنهوض بصناعة السياحة لفائدتها المؤثرة في زيادة الدخل القومي وزيادة العملات الأجنبية، ودعم ميزان المدفوعات وذلك من خلال سعي أجهزة الدولة المعنية والشركات العاملة في المجال السياحي إلى العمل علي زيادة عدد السائحين والارتفاع بمستوي أقامتهم ومدتها ومتوسط الإنفاق اليومي للسائح، وجذب نوعية السائح القادرة على الإنفاق، مع بذل عناية خاصة نحو تشجيع المصريين المغتربين والمهاجرين وأسرههم علي زيارة بلدهم وقضاء أطول فترة ممكنة في موطنهم. كان لابد من الاهتمام بأبعاد جودة حياة العمل التي بدورها تؤثر على مستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين خاصاً في مجال الصناعة الفندقية، التي لها أثر هام في دعم اقتصاد البلاد.

ثانياً: الدراسة الاستطلاعية:

تم تحديد عينة محدودة من مجتمع البحث تمثل 20 % من عدد الفنادق مجتمع البحث بالقاهرة الكبرى و هي فندقان فئة خمسة نجوم من إجمالي 10 فنادق خمسة نجوم، موزعة على القاهرة. وقد تم توجيه بعض الأسئلة سواء في المقابلات مع المديرين أو من خلال استخدام الاستقصاء مع العاملين.

نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال هذه المقابلات والاستقصاءات تمكن الباحث من الوصول إلى النتائج التالية:

- 1- أقر معظم مديري الموارد البشرية بتلك الفنادق على تطبيقهم أبعاد جودة حياة العمل وذلك لتحقيق الرضا والاستقرار وحسن الأداء الوظيفي للعاملين بها .
- 2- اختلف بعض مديري الفنادق بخصوص نوعية أبعاد جودة حياة العمل التي تطبق عندهم.

1() تقرير التنمية المستدامة للفنادق، البرنامج البيئي للأمم المتحدة، 2020، ص 5.

- 3- أجمع كل المديرين على تطبيق برنامج المزايا والخدمات الاجتماعية بالفنادق مع مراعاة الاختلاف في أنماط إدارة الفنادق
- 4- عدم رضاء بعض العاملين في الفنادق عن الأجور والمكافآت التي يحصلون عليها.

ثالثاً: مشكلة البحث:

وتعاني عدد من المنشآت الفندقية من عدم الفهم لأهمية برامج أبعاد جودة حياة العمل ودورها في التأثير على السلوكي الإبداعي للعاملين في الصناعة الفندقية والتي تقوم على أساس تقديم الخدمة السياحية الملموسة وغير الملموسة للسياحة ولما له أثر في زيادة الحصة السوقية للفندق، مما ينعكس على دوافع العاملين ورفع مستوى الروح المعنوية لديهم وتحسين مستوى أدائهم (1).

إن مشكلة الدراسة تتصل بكيفية الحفاظ على أداء العاملين من خلال دعم وتفعيل أبعاد جودة حياة العمل في ظل زيادة المنافسة بين المنشآت الفندقية على المستوى الدولي والمحلي متمثلة في فنادق فئة الخمسة نجوم بالقاهرة والجيزة.

وتتمثل مشكلة البحث في السؤال التالي:

كيف يمكن الحفاظ على مستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمة من خلال تطبيق أبعاد جودة حياة العمل؟

رابعاً: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية للوصول إلى مشكلة الدراسة، ومن خلال تناول الباحث للدراسات السابقة التي لها علاقة بعنوان الدراسة الحالية نجد أن هناك بعض الدراسات البحثية التي ارتبطت بهذا المفهوم للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات و من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات هو تحليل وتحديد الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

(1) إبراهيم خليل بظاظو، "قياس اتجاهات العاملين لأثر البنية التنظيمية في تبني السلوك

الإبداعي"، دراسة ميدانية على فنادق فئة خمسة نجوم في مدينة العقبة- جامعة الشرق الأوسط
- الأردن 2009، ص42.

الدراسات باللغة العربية:

أ- الدراسات الخاصة بجودة حياة العمل:

- دراسة (عبدالعزيز 2005) بعنوان "دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين: دراسة ميدانية"⁽¹⁾

الهدف من الدراسة:

- التعرف على الطرق والأساليب التي يمكن للنقابات اتباعها لتحسين الحياة الوظيفية للعاملين داخل المنظمات وخارجها، الأمر الذي يؤثر على إنتاجية هذه المنظمات.
- تحديد حجم الفجوة مابين الدور المطلوب من النقابات العمالية والدور الموجود فعلاً من خلال التعرف على الفروق الموجودة بين الشركات التي يوجد بها لجان نقابية، والشركات التي لا يوجد بها لجان نقابية، وذلك فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية.
- التعرف إلى القيود والمعوقات التي تحد من فاعلية دور النقابات في التأثير على جودة الحياة الوظيفية في المنظمات.

أهم نتائج الدراسة:

- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين وأعضاء اللجان النقابية وأعضاء الإدارة العليا، فيما يتعلق بتأثير جودة الحياة الوظيفية على الإنتاجية الكلية للمنظمة.
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين فئات الدراسة تجاه فعالية عمل النقابات العمالية ونجاح برامج جودة الحياة الوظيفية بالمنظمة.
- توجد فروق ذات دلالة معنوية بين الشركات التي توجد بها لجان نقابية والشركات التي ليس بها اللجان بين فئات الدراسة الثلاث.
- يعاني التنظيم النقابي في مصر أوجه القصور، والتي يعاني منها معظم التنظيمات في كثير من دول العالم للتطورات الاقتصادية العالمية.
- ظاهرة انخفاض العضوية أصبحت من أهم الأولويات التي تهتم بها جميع النقابات العامة وذلك لأن حجم انخفاض العضوية أصبح ملحوظاً خاصة بعد خصخصة وتحول معظم شركات القطاع العام إلى شركات قطاع خاص، وبالتالي خروج أعداد كبيرة من العمال إلى المعاش المبكر نتج عنه تقلص في حجم العضوية.
- إن نجاح مفهوم جودة الحياة الوظيفية إنما يتوقف على وجود علاقة قوية بين كل من: أصحاب الشركات، وأعضاء الإدارة العليا، وبيئة العمل، والعاملين وأعضاء النقابات العمالية.

(1) عبدالعزيز، أحمد عزمي، "دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين:

دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية،

- دراسة (عارف، 2011) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية ببورسعيد": (1) هدفت الدراسة التعرف إلى جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة بالتطبيق على المستشفيات الحكومية في بورسعيد، ومن ثم تأثير ذلك على جودة الخدمة الطبية المقدمة للمرضى من قبل العاملين في هذه المستشفيات. **أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات المستهدفة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وإنتاجية العاملين.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء عن جودة الخدمة الطبية المقدمة.
- يوجد تباين واختلاف في درجة الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية المؤثرة على الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين.
- دراسة (اسماعيل، 2014) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية": (2) تهدف الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية. **ومن أهم نتائج الدراسة الآتي:**
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين فيما يتعلق بأراءهم حول "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات" تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى المتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل).

(1) عارف، محمد عارف، "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق الجودة الشاملة: دراسة

تطبيقية في المستشفيات الحكومية ببورسعيد"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة السويس، 2011.

(2) خليل إسماعيل إبراهيم، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين"، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس الإسماعيلية، 2014.

- لا يوجد تأثير مهم ذا دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وأن أهم الأبعاد في الأداء الوظيفي يتمثل في الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، والأستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، وبرامج التدريب والتعليم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

ب- الدراسات الخاصة ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمة:

- "دراسة (عارف بن ماضل الجريد، 2007) بعنوان " التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف"⁽¹⁾ تهدف الدراسة إلى العلاقة بين أنواع الحوافز المطبقة على العاملين بشرطة منطقة الجوف وبين الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين؟

وكانت النتائج الدراسة كالتالي:

- يوجد 4 حوافز مادية فقط تقدم للعاملين.
- يوجد 9 حوافز مادية لا تعطى للعاملين.
- هناك 8 حوافز معنوية تقدم بصورة ضعيفة للعاملين.
- أبرز الحوافز المعنوية التي تقدم بصورة ضعيفة هي مشاركة المرؤسين في اتخاذ القرارات.

- دراسة (الشيخ خليل وشرير، 2008) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى الموظفين"⁽²⁾

تهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات (الديموجرافية) لدى الموظفين (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية)، وقد تكونت عينة الدراسة من (360) معلما ومعلمة، وقد تم أخذها بطريقة عشوائية عنقودية من (18) مدرسة (بنون وبنات) وقد أعد الباحثان استبانة لقياس الرضا الوظيفي خاصة بالدراسة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة عن الآتي:

وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة الدراسية، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه، والعلاقة

(1) عارف بن ماضل الجريد، "التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي"، دراسة ميدانية على

ضباط وأفراد شرطة منطقة الجوف"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا- قسم العلوم الإدارية - جامعة نايف العربية، 2007.

(2) الشيخ خليل، وآخرون، "الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموجرافية) لدى

الموظفين"، مجلة الجامعة، الدراسات الإنسانية العدد الأول، المجلد السادس عشر، 2008.

بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

- دراسة " سليمان شقيقات ، يوسف صبيح 2011 بعنوان " تأثير التسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي " (1)

وتتمثل مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية :

- هل يؤثر التسويق الداخلي في الرضا الوظيفي للعاملين؟
 - هل يؤثر التسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي للعاملين؟
 - هل يؤثر الرضا الوظيفي للعاملين في زيادة ولاء العملاء؟
- وتتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

- لا يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية للتسويق الداخلي على الرضا الوظيفي للعاملين عند مستوى الدلالة 0.05
- لا يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية للتسويق الداخلي على ولاء العملاء عند مستوى دلالة 0.05
- لا يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية للرضا الوظيفي للعاملين على ولاء العملاء عند مستوى دلالة 0.05

وكانت نتائج الدراسة كما الآتي:

- يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية للتسويق الداخلي في الرضا الوظيفي للعاملين عند مستوى دلالة 0.05 وهذا يعني وجود جهود حقيقية تقوم بها المؤسسات المالية.
- يوجد تأثير ذا دلالة إحصائية للتسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي للعاملين عند مستوى دلالة 0.05

ج- الدراسات الخاصة بجودة حياة العمل وأداء العاملين داخل المنظمات:

- دراسة ابراهيم (2003) "بعنوان نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي" (2)
- دراسة حالة الموظفين غير الأكاديميين العاملين بكلية التجارة جامعة النيلين بالسودان ويهدف هذا البحث الى توضيح اثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للموظفين، والخروج بمقترحات وتوصيات تساهم في وضع نظام للحوافز ينال رضا الموظفين في الجامعة .

النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- (1) سليمان شقيقات، يوسف صبيح، "تأثير التسويق الداخلي في ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي"، بحث منشور، دراسة ميدانية على المؤسسات المالية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة النجاح الوطنية – نابلس ، 2011.
- (2) احمد عثمان ابراهيم، "نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي لدي العاملين غير الاكاديميين بجامعة النيلين"، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، السودان، 2003.

- إن الموظفين العاملون في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضين بالأغلبية عن نظام الحوافز المطبق في الجامعة.
 - إجماع الموظفين على أن هناك العديد من السلبيات في نظام الحوافز المطبق في الجامعة مثل (الشعور بعدم وجود حوافز ، عدم وجود معايير ثابتة لتقييم أداء الموظفين ، عدم تطبيق الحوافز بالعدل ، وجود عوامل شخصية في تطبيق الحوافز).
 - غالبية الموظفين يرون أن الحوافز الممنوحة لهم غير كافية وأن هناك أنواعاً أخرى من الحوافز يجب أن يحصلوا عليها.
 - الحرمان من الحافز يؤدي الى التأثير على درجة التعاون بين الزملاء، زيادة حدة الصراع داخل الجامعة يؤثر على درجة الولاء للجامعة وعلى درجة الاستقرار فيها .
 - دراسة (المرئخ، 2004) بعنوان تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة⁽¹⁾
- هدفت إلى تقييم مدى تأثير بيئة العمل على رضاء العاملين في تلك المنشآت، وكان مجتمع الدراسة يتكون من 3431 منشأة تم أخذ عينة عشوائية بنسبة 7.5% من مجتمع الدراسة وكان حجم العينة 258 منشأة.
- وكانت نتائج الدراسة:**
- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين عناصر بيئة العمل المادية للعاملين ومستوى الرضا الوظيفي وأداء العاملين.

الدراسات باللغة الأجنبية:

أ- الدراسات الخاصة بجودة حياة العمل:

- دراسة (Lediana Xhakollari, 2013) بعنوان " قياس جودة الحياة الوظيفية لمحترفي وموظفي الصحة النفسية في ألبانيا " ⁽²⁾.

الهدف من الدراسة:

- التعرف من واقع قياس جودة الحياة الوظيفية لمحترفي وموظفي الصحة النفسية في ألبانيا، والرضا العام عن أبعاد ومكونات جودة الحياة الوظيفية لديهم.
- أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**
- كانت أكثر الأبعاد أهمية بين الموظفين هي (عدالة الأجور والمكافآت، الأمان في بيئة العمل، الفرص المستقبلية المتاحة).
- توصلت الدراسة إلى أن 18 % فقط من الموظفون راضون بشكل عام عن معدلات الأمان والحماية الفردية والجماعية التي تنفذها المنظمة.

(1) مرفت خضر السيد المرئخ ، "تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الأمريكية غزة "، 2004.

(2) Lediana Xhakollari, "Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania_

- إن موظفي الصحة النفسية ينظرون إلى أن الراتب الأساسي لهم متدن جداً مقابل العمل الذي يقومون به.
- وجد أن نسبة 40% من الموظفين غير راضيين عن شروط العمل حتى باستخدام التكنولوجيا في تنفيذ مهامهم.
- وجد أن نسبة 30% من الموظفين غير راضيين عن الفرص المتاحة لهم للنمو المهني والتدريب الذين يشاركون فيه والتي تمنحها المؤسسة لهم.
- وافق معظم المبحوثين على أن تحسين عوامل جودة الحياة الوظيفية يعزز من جودة الحياة الوظيفية عموماً في مؤسسات الصحة النفسية.
- وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا عن جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل الصحية والأمنة.

- دراسة (Surya Kumar.Shani.A, 2013) بعنوان " قياس جودة الحياة الوظيفية بين العاملين في شركة مترو الهندسية الخاصة ذات المسؤولية المحدودة (1): هدفت الدراسة التعرف على قياس جودة الحياة الوظيفية بين العاملين في شركة مترو الهندسية الخاصة ذات المسؤولية المحدودة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- لا يوجد اختلاف جوهري بين الرواتب والأجور وجودة حياة العمل التنظيمية.
- أكدت الدراسة على وجود علاقة بين الموظف والبيئة التي يعمل بها.
- أكدت الدراسة على أن جودة الحياة الوظيفية تمثل بدرجة كبيرة مستوى الرضا الوظيفي والمشاركة والالتزام التنظيمي ومستوى الخبرة لدى الأفراد في مجال عملهم، وبالتالي يؤدي إلى الرضا العام عن جودة حياة العمل على مستوى الفرد ومستوى المنظمة.

ب- الدراسات الخاصة بمستوى الرضا والأداء الوظيفي:

(1) Surya Kumar.Shani.A, "Study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited", International Journal of Management, Vol.4, 2013, pp 1-5.

(2) Su , Ma Khin , Job Satisfaction of Faculty Members Teaching In undergraduate levels at Assumption niversity of Thailand , Master , Assumption University of Thailand , Thailand , 2004 .

- دراسة (M.S.Hayrol Azril, 2010) بعنوان " تأثير تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي وأداء العاملين فى الإرشاد الزراعي بماليزيا" (1):

الهدف من الدراسة:

- التعرف على تأثير تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي وأداء العاملين فى الإدارة محل الدراسة.
- التعرف على نوع ومدى العلاقة ما بين إدراك العاملين للرضا الوظيفي وأدائهم الوظيفي وإنتاجيتهم.
- التعرف على أبعاد جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على أداء العاملين فى الإدارة محل الدراسة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود تأثير إيجابي معنوي لتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على أداء وإنتاجية العاملين فى الإدارة محل الدراسة.
- وجود علاقة طردية ما بين إدراك العاملين للرضا الوظيفي وأدائهم وإنتاجيتهم فى العمل.
- وجود تباين فى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين وإنتاجيتهم فى العمل، حيث أوضحت الدراسة أن ترتيب هذا التأثير يندرج من الأقوى إلى الأضعف كالتالي:

- توازن الحياة الوظيفية والشخصية.
- خصائص الوظيفة ونظم الاتصالات التنظيمية.
- العلاقات مع الزملاء.
- بيئة العمل المادية.
- الأمان الوظيفي والسلامة المهنية.
- نظم التعويضات وارتباطها بالأداء.
- السياسات التنظيمية السائدة.
- نمط الإشراف.

- دراسة (Ayesha Tabassum, 2012) بعنوان " العلاقات التبادلية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية فى الجامعات الخاصة فى بنجلادش" (1):

(1) M.S.Hayrol Azril, "Can Quality of Work life Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers A Case From Malaysia", Journal of Social Sciences, Vol.60, 2010, pp 64-73.

الهدف من الدراسة:

- هدفت الدراسة التعرف العلاقات التبادلية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية فى الجامعات فى بنجلادش.
- تحديد العوامل والأبعاد الحساسة (الدرجة) لجودة الحياة الوظيفية فى قطاع الجامعات الخاصة.
- معرفة أى العوامل الأكثر تأثيراً على مفهوم جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية.
- اكتشاف العلاقة المتبادلة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية.

أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة، وبين الرضا الوظيفي للعاملين فى الجامعات الخاصة فى بنجلادش.
- وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة، وبين الرضا الوظيفي للعاملين.
- استخدام مزيج من أبعاد جودة الحياة الوظيفية؛ من أجل أعضاء الكلية سوف يعطى ميزة تنافسية أعلى للأداء، ومن ثم يزيد من الرضا الوظيفي لدى أعضاء الكلية.
- كان ترتيب الأبعاد الخاصة بجودة الحياة الوظيفية على النحو التالى:
 - عدالة وكفاءة نظم التعويضات.
 - ظروف عمل صحية آمنة.
 - الفرص المتاحة لتنمية قدرات العاملين.
 - الفرص المتاحة مستقبلاً للنمو والأمان الوظيفي.
 - التكامل الاجتماعي فى العمل.
 - حقوق العاملين الدستورية فى المنظمة.
 - التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية.

(1) Ayesha Tabassum, "Inter Relations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh", European Journal of Business and Management, Vol.4, No.2, 2012, pp 79-89.

- دراسة (M.S.Hayrol Azril, 2010) بعنوان " تأثير تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي وأداء العاملين فى الإرشاد الزراعي بماليزيا" (1):

الهدف من الدراسة:

- التعرف على تأثير تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي وأداء العاملين فى الإدارة محل الدراسة.
- التعرف على نوع ومدى العلاقة ما بين إدراك العاملين للرضا الوظيفي وأدائهم الوظيفي وإنتاجيتهم.
- التعرف على أبعاد جودة الحياة الوظيفية الأكثر تأثيراً على أداء العاملين فى الإدارة محل الدراسة.

أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة:

- وجود تأثير إيجابي معنوي لتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على أداء وإنتاجية العاملين فى الإدارة محل الدراسة.
- وجود علاقة طردية ما بين إدراك العاملين للرضا الوظيفي وأدائهم وإنتاجيتهم فى العمل.
- وجود تباين فى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين وإنتاجيتهم فى العمل، حيث أوضحت الدراسة أن ترتيب هذا التأثير يندرج من الأقوى إلى الأضعف كالتالى:

- توازن الحياة الوظيفية والشخصية.
- خصائص الوظيفة ونظم الاتصالات التنظيمية.
- العلاقات مع الزملاء.
- بيئة العمل المادية.
- الأمان الوظيفي والسلامة المهنية.
- نظم التعويضات وارتباطها بالأداء.
- السياسات التنظيمية السائدة.
- نمط الإشراف.

(1) M.S.Hayrol Azril, "Can Quality of Work life Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers A Case From Malaysia", Journal of Social Sciences, Vol.60, 2010, pp 64-73.

- دراسة (Ayesha Tabassum, 2012) بعنوان " العلاقات التبادلية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية فى الجامعات الخاصة فى بنجلادش" (1):

الهدف من الدراسة:

- هدفت الدراسة التعرف العلاقات التبادلية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية فى الجامعات فى بنجلادش.
- تحديد العوامل والأبعاد الحساسة (الدرجة) لجودة الحياة الوظيفية فى قطاع الجامعات الخاصة.
- معرفة أى العوامل الأكثر تأثيراً على مفهوم جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية.
- اكتشاف العلاقة المتبادلة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية.

أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة، وبين الرضا الوظيفي للعاملين فى الجامعات الخاصة فى بنجلادش.
- وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة، وبين الرضا الوظيفي للعاملين.
- استخدام مزيج من أبعاد جودة الحياة الوظيفية؛ من أجل أعضاء الكلية سوف يعطى ميزة تنافسية أعلى للأداء، ومن ثم يزيد من الرضا الوظيفي لدى أعضاء الكلية.
- كان ترتيب الأبعاد الخاصة بجودة الحياة الوظيفية على النحو التالي:
 - عدالة وكفاءة نظم التعويضات.
 - ظروف عمل صحية آمنة.
 - الفرص المتاحة لتنمية قدرات العاملين.
 - الفرص المتاحة مستقبلاً للنمو والأمان الوظيفي.
 - التكامل الاجتماعي فى العمل.
 - حقوق العاملين الدستورية فى المنظمة.
 - التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية.

(1) Ayesha Tabassum, "Inter Relations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh", European Journal of Business and Management, Vol.4, No.2, 2012, pp 79-89.

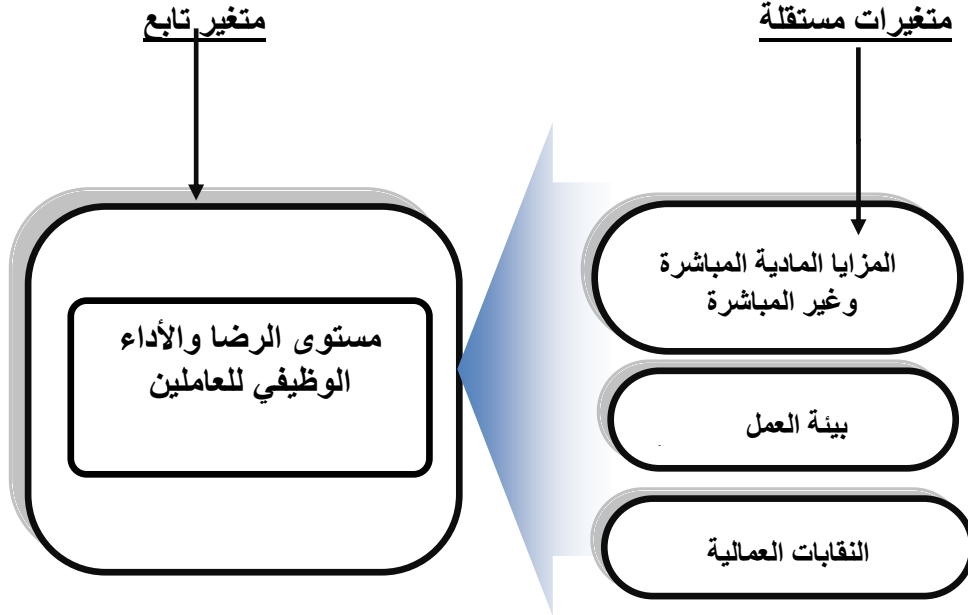
التعليق على الدراسات السابقة

في ضوء ما سبق عرضه من الدراسات التي تناولت أبعاد جودة حياة العمل يمكن أن يستخلص الباحث النقاط الآتية:

- 1- إن جودة حياة العمل تعتبر من أهم المجالات التي اهتمت بها الدراسات التنظيمية والسلوكية في الفترة الأخيرة ، وهذا المجال له عدة أبعاد وعوامل متعددة يجب السعى لها حتى يتم إنجاح هذا المفهوم.
- 2- يستمد مفهوم جودة حياة العمل أهمية من الأهمية المتزايدة للموارد البشرية في ظل التطورات العالمية والمحلية .
- 3- تغيير معالم بيئة العمل الحالية والمستقبلية سواء محلياً أو عالمياً مما يدفع المنظمات إلى البحث عن مداخل جديدة للتطوير والتغيير التنظيمي منها جودة حياة العمل كمحاولة للبقاء والنمو، وتحقيق ميزة تنافسية في دنيا الأعمال .

خامساً: متغيرات البحث:

بناءً على القراءات المكتبية في موضوع الدراسة وبناء على الدراسات السابقة والدراسة الاستطلاعية تم تحديد المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة طبقاً لهيكل الآتي:



شكل رقم (1)
هيكل متغيرات البحث
المصدر: من إعداد الباحث

سادساً: فرضيات البحث:

الفرض الأول: "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل في الفنادق محل البحث ، ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين.
الفرض الثاني"لا تختلف أبعاد جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية التالية (العمر- النوع- المستوى الوظيفي- المؤهل العلمى- الخبرة)".

سابعاً: أهداف البحث:

- 1- التعرف على مدى تأثير أبعاد جودة حياة العمل للعاملين ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين.
- 2- مدى تأثير تطبيق أبعاد جودة حياة العمل بالخصائص الديموغرافية (العمر- النوع - المؤهل العلمى- المستوى الوظيفي- الخبرة)
- 3- التعرف على مدى تأثير الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمة بالخصائص الديموغرافية (العمر- النوع - المؤهل العلمى- المستوى الوظيفي- الخبرة).

ثامناً: أهمية البحث :

الأهمية العلمية:

- إثراء المكتبة العربية ببحث يتناول أبعاد جودة حياة العمل وعلاقتها ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين.

الأهمية التطبيقية:

- يستمد البحث أهميته من أهمية الموارد البشرية فى منظمات الأعمال فى العصر الحديث ، حيث تعتبر أحد عناصر رأس المال فى المنظمة .
- يساعد هذا الموضوع فى التعرف إلى أفضل الأساليب والاستراتيجيات التى يمكن للمنظمات الخدمية الفندقية الإعتماد عليها فى تطبيق مفهوم أبعاد جودة حياة العمل والتى بدورها تساعد فى ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين بها.

تاسعاً: حدود البحث:

حدود مكانية:

تقتصر هذه الدراسة على مدى تأثير أبعاد جودة حياة العمل على تحقيق أداء العاملين داخل قطاع الفنادق، وبالتطبيق على الفنادق الخمسة نجوم بالقاهرة الكبرى (القاهرة-الجيزة-القليوبية)، علماً بأنه لا يوجد فنادق خمسة نجوم بمحافظة القليوبية.

حدود موضوعية:

تقتصر هذه الدراسة على أبعاد جودة حياة العمل المتمثلة فى المزايا المادية المباشرة والخير مباشرة وبيئة العمل الوظيفية والنقابات العمالية.

عاشراً: مجتمع البحث:

- مجتمع البحث يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث ، وبناء على مشكلة البحث وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من العاملين فى مجال القطاع الفندقى فئة الخمسة نجوم وإن مجموع الفنادق فئة الخمسة نجوم فى محافظة القاهرة الكبرى يبلغ (34) فندقاً، منها(25) بمحافظة القاهرة، و(9) فندقاً بمحافظة الجيزة كما أن مجموع العاملين فى هذه الفنادق يقدر بحولى 25000 عاملاً.

- عينة البحث:

تم أخذ عينة طبقية عشوائية من 10 فنادق تمثل 25% من إجمالى الفنادق الخمسة نجوم بالقاهرة والجيزة البالغ عددهم 34 فندق حيث لا يوجد فنادق خمسة نجوم بمحافظة القليوبية .
وتم اختيار الفنادق فئة الخمسة نجوم بالقاهرة الكبرى، حيث بهما أكبر عدد من هذه الفنادق.

بالفندق للمجموع الكلى للعاملين كما يلي:

- بخصوص عدد الفنادق المختارة:

حجم العينة = $25\% \times 34 = 8.5$ فندق تقرب إلى 9 فنادق

نصيب محافظة القاهرة = $(25 \div 34) \times 9 = 6.61$ فندق تقرب إلى 7 فنادق

نصيب محافظة الجيزة = $(9 \div 34) \times 9 = 2.38$ فندق تقرب إلى 3 فنادق

- بخصوص حجم عينة العاملين: فتم إستخراجها كما يلي:⁽¹⁾

(ن) حجم العينة = $ل(ل-1) \times (z \div خ)^2 = 0.5^2 (5.0 - 1) \times (1.96 \div 0.05)^2 = 384$ وتقرب إلى 400 مفردة.

حيث ن حجم العينة ، ل نسبة الفردات التى تتوافر فيها الخاصية (ونفترض انها 50% فى هذا البحث) عند مستوى ثقة 95% ويقابل 1.96z، خ % الخطأ المعيارى وهو هنا 5% ، وعينة العاملين هذه سيتم توزيعها على الفنادق طبقاً للقانون الأتى:

حجم العاملين فى الفندق

حجم العينة = 400 ×

إجمالى العاملين فى كل الفنادق(عينة البحث)

وبيانات الفنادق مجتمع الدراسة كالأتى :-

1- فندق موفينبيك دريم.

2- فندق الفور سيزون.

(1) Lind،Douglas A.,WilliamG.,andWathen Samuel A., Statistical Techniques in Business

&Economics: with Global Data Sets,13ed,MCGROW- HILL,2008,p.317.

- 3- فندق ماريوت القاهرة.
- 4- فندق موفينبيك بيراميدز.
- 5- فندق بيراميزا الدقي.
- 6- فندق هيلتون دريم.
- 7- فندق كمبينسكى.
- 8- فندق سفير القاهرة.
- 9- فندق سوفيتيل الجزيرة.
- 10-فندق جراند نايل تاور القاهرة.

- تصميم أدوات وأساليب جمع البيانات:

يتمثل الجانب النظرى بالرجوع إلى الكتب والمجلات العلمية والرسائل العلمية والدوريات، أما الجانب الميدانى فيتمثل فى قوائم الاستقصاء والمقابلات لجمع المعلومات من مصادرها الأولية من خلال مقابلات مع مديرى إدارة الموارد البشرية وممثلين عن العاملين.

حادى عشر: طرق اختبار الفرضيات:

التحليل الإحصائى الوصفى لمتغيرات الدراسة من خلال النسب المئوية، الوسط الحسابى، الانحراف المعياري.

التحليل الإحصائى الاستدلالى:

- الدراسة المكتبية:

تم ذلك بالرجوع للأدبيات المعاصرة فى مجال موضوع جودة حياة العمل بالاطلاع على الكتب والمراجع والدوريات والأبحاث والتقارير والدراسات السابقة، بهدف استخلاص بعض المفاهيم النظرية التى سيتم فى ضوءها إجراء تحليل الدراسة التطبيقية.

- الدراسة التطبيقية:

تم من خلال جمع البيانات وتحليلها طبقا لما جاء فى الإطار التنفيذى كالأتى:

- جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية.
- تحليل البيانات.
- اختبار الفرضيات.
- النتائج والتوصيات.
- تقرير البحث.

الإطار النظري ماهية جودة حياة العمل

مقدمة:

إن مصطلح جودة حياة العمل ذكر في نهاية الستينيات من القرن العشرين للتأكيد على جودة الحياة في مجال العمل، وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم في الولايات المتحدة الأمريكية ينصب على أثر التوظيف على صحة العامل، والتعرف على الطرق التي تعمل على جودة أداء الفرد أثناء العمل، كما أن هذا المفهوم يجسد نظريات وعلاقات الأفراد منذ الخمسينيات ومحاولات إثراء الوظائف في الستينيات والسبعينيات⁽¹⁾.

أولاً: أهمية جودة حياة العمل:

- تهدف برامج جودة حياة العمل إلى تحقيق الفوائد والمزايا التالية:
- تعتبر جودة حياة العمل أسلوباً وأداة من أدوات التطوير التنظيمي وتعتبر جزءاً من عملية التطوير التنظيمي، ويمكن القول بأن التطوير التنظيمي يعتبر جزءاً من جودة حياة العمل⁽²⁾.
- يطلق على جودة حياة العمل مفهوم " إنسانية بيئة العمل " لأنها مفهوم شامل لجميع المشكلات الإنسانية وتهتم بالجوانب الإنسانية في بيئة العمل.
- تعتبر جودة حياة العمل توجه من التوجهات التنظيمية والإدارية الحديثة نحو الاهتمام بالعامين، وتحفيزهم ورفع روحهم المعنوية وزيادة رضاهم عن العمل والمنظمة ، لضمان التزامهم والبقاء في المنظمة طوال حياتهم الوظيفية ، وذلك فهي تعتبر إحدى وسائل تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل⁽³⁾.
- تعتبر جودة حياة العمل فلسفة للإدارة بوجه عام وإدارة الموارد البشرية بوجه خاص، وتعتبر هدف من أهداف إدارة الموارد البشرية، ومن أهم محددات كفاءة أداء الأعمال في المنظمات⁽⁴⁾.
- تساعد على انخفاض مقاومة العاملين للتغيير والمشاركة في إحداثه تجعله أكثر قبولاً حيث تزيد رغبة الفرد في الالتزام بتنفيذ ما اشترك في وضعه وتخلق نوعاً من الالتزام الشخصي تجاه العمل على ضرورة تطبيق هذا التغيير بنجاح ولذلك فإن مشاركة العاملين في التغيير التنظيمي تؤثر في مستوى إنتاجهم⁽⁵⁾.

(1) Gibson, J.L., Ivancevich & Donnelly.J.H.,Jh."Organization: Behavior structure of processes", N.Y.,Richard D. Irwin,Inc.1997, p354.

(2) D.F Harvey & D.R Brown, "An Experiential Approach to Organization Development", Fourth,ed. Prentice-Hal internal inc.,U.S.A, (1992),p.495 .

(3) السيد محمد عبدالغفار، "دراسات في أساسيات ومحددات السلوك الإداري في التنظيم - مدخل تحليلي"، السويس ، بدون ناشر ، بدون تاريخ، ص 373.

(4) J.M. Ivancevich & M.T.Matteson ,Op.Cit, p.543.

(5) حنفي محمود سليمان ، يسرى السيد جودة ، " السلوك التنظيمي مدخل لتطوير الأداء "، الزقازيق ، مكتبة اليسر ، (1999) ، ص 362 .

ثانياً: المكونات الأساسية لبرامج جودة حياة العمل :

تتكون برامج جودة حياة العمل من العديد من البرامج الفرعية التي تساعد على تحقيق هذا المفهوم في المنظمة وهي كالآتي (1) :

- برامج مشاركة العاملين.
 - برامج التعاون بين النقابات والإدارة.
 - فرق العمل.
 - برامج إعادة التصميم الوظيفي.
 - برامج جداول العمل البديلة.
 - برامج التعويضات والمزايا والخدمات المرنة.
- ولا بد من إتمام نجاح برامج جودة حياة العمل فأنها لا بد أن تصمم بطريقة جيدة وتمر بعدة مراحل مختلفة كما يلي (2) :

1- تأثير تطبيق برامج الحياة الوظيفية للعاملين: (3):

- المشاركة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات.
- الرضا الوظيفي.
- الأمان الوظيفي .
- خدمات دعم الأسرة.
- زيادة خبرتهم في مواجهة المشاكل التي تواجههم في العمل.

2- تأثير تطبيق برامج حياة العمل للمنظمة:

- ولاء العميل الداخلي .
- انخفاض مقاومة العاملين للتطوير.
- رضا العميل الخارجي.
- خلق ميزة تنافسية.
- تحسين الأداء الكلي للمنظمة.
- زيادة إنتاجية العاملين وبالتالي زيادة قدرة المنظمة الإنتاجية.
- تحقيق الجودة الشاملة في كافة العمليات قبل وأثناء وبعد الإنتاج.

3- تأثير تطبيق برامج حياة العمل للبيئة الخارجية والملاك:

(1) أحمد ماهر مصطفى ، "أساليب قياس جودة حياة العمل "، مجلة البحوث العلمية، كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية، ص ص 109-189.

(2) سيد جاد الرب، "جودة حياة العمل في شركات قطاع الأعمال العصرية"، القاهرة، (2008)، ص 46.

(3) نهال محمد السادات" جودة حياة العمل وأثرها على الأداء في شركات القطاع الخاص والشركات متعددة الجنسيات "، رسالة ماجستير، كلية تجارة الإسماعيلية – جامعة قناة السويس، 2011، ص ص 69-70.

- انخفاض معدل هروب رأس المال.
- ارتفاع القيمة السوقية لأسهم الشركة.
- زيادة درجة الثقة من قبل العملاء .
- انخفاض معدل شكاوى العملاء .
- استقرار المجتمع وعدم انتشار الوقفات الاحتجاجية.

ثالثاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق.

رابعاً: أهمية الرضا الوظيفي: (1)

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع.

وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرًا للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح.

أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري: ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى :

(1) محمد حنفي سليمان، "إدارة الصراع التنظيمي في منظمات البحث العلمي"، بالتطبيق على معاهد البحوث

الزراعية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، رسالة عضوية، القاهرة، 1999م 0

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
- الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل، شرب، سكن.. الخ وغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي... الخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.
- زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
- الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة.
- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:** ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:
- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزاً على عملها.
- ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الإنجاز وتحسين الأداء.
- تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوى... الخ
- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشدعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها.
- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:** ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:
- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

خامساً: عوامل الرضا الوظيفي: (1)

تنقسم عوامل الرضا إلى عدة عوامل وهي:

- عوامل داخلية أو خاصة بالفرد.
- عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة.
- عوامل خاصة بالأداء.
- عوامل خاصة بالإنجاز.
- عوامل تنظيمية.

¹() سالم عواد الشمري، "الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي"، دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، (2009).

العوامل الخاصة بالفرد:

- حاجات الفرد: حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الإشباع المناسب توفر في مقابلة الرضا المناسب.
- اتفاق العمل مع قيم الفرد: توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.
- الشعور باحترام الذات: فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة الدائرة في المجتمع، وبالتالي يمكن أن يتم إشباع لهذه الحاجة (الشعور باحترام الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا.
- خصائص شخصية الفرد وظروفه: والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكاءه ومدى ولاءه وانتمائه وعمره الزمني وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي عن الرضا.

محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دوراً هاماً في تحديد الرضا الوظيفي، محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل الرضا الوظيفي.

عوامل خاصة بالأداء:

- يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:
- ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يواءم الأهداف المحددة.
 - إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له، وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل بالنسبة للآخرين.

مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودوران العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف

معينة فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر.

العوامل التنظيمية:

وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل وقد أكدت الدراسات والأبحاث أن الدخل المالي إذا كان مناسباً للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا وكذلك مركز الفرد التنظيمي ذلك المركز الذي يتيح له النمو ويوجد فيه فرص للتقدم بالإضافة إلى نمط الإشراف السائد ودرجة الرقابة التي تفرض على أوجه النشاط التي يمارسها الفرد.

سادساً: أنواع الرضا عن العمل:

- الرضا الكلي :

يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله ، ولكن ليس من الضروري أن يتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها ، حيث أن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة وبالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

- الرضا الجزئي :

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازل الاستياء موجوداً لكنه لازل يؤدي أعماله.

سابعاً: النتائج المترتبة على عدم الرضا الوظيفي:

تحقيق الرضا لدى الأفراد العاملين يشكل مسعى مهم لكل المنظمات، نظراً للأهمية البالغة في نجاحها وفعاليتها، ولكن تأثير حالة الرضا التي تنشدها كل المنظمات، قد لا ينتج عنه التأثيرات والانعكاسات المتوقعة وأحياناً تكون دون المتوقعة ولذلك من المهم بحث النتائج التي تترتب عن الشعور بعدم الرضا، وفيما يلي بعض هذه النتائج:

- الانسحاب من العمل:

الشعور بعدم الرضا لدى العاملين، يؤدي بهم إلى القيام ببعض السلوكيات والأفعال من أجل رد الاعتبار لأنفسهم مثل الابتعاد أو الانسحاب من العمل و الذي يأخذ أحد الشكلين التاليين

- الغياب:

يقصد بالغياب نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور الدائم، وهو أمر يسبب ارتفاع التكاليف في المنظمة، ولاسيما تكاليف تعويض العطل المرضية و الإجازات السنوية ونقص الإنتاجية، بالإضافة إلى التكلفة المعنوية التي يتحملها الأفراد الذين يقع على عاتقهم تحمل عبئ تعويض النقص الذي يتركه الغائبون، وبصفة عامة لا يمكن القول

أن الغياب يعني بالتأكيد حالة عدم الرضا، و هذا راجع الى ضعف العلاقة بين الغياب وعدم الرضا، و لكن إذا زاد مستوى الغياب عن الحد المعقول فهذا يعني أن الأمر بحاجة إلى معرفة الأسباب.

- ترك العمل:

يعتبر ترك العمل عن طريق تقديم استقالة العامل من منظمته طوعية، وهذه الاستقالة لها مجموعة من التكاليف تتحملها المنظمة كتكلفة الإحلال، تكلفة التدريب وتكلفة التعيين والتي تزداد كلما ارتقينا في السلم أو الهرم التنظيمي، بالإضافة إلى أن المنظمة تتحمل تكاليف أخرى غير ملموسة التكاليف الخفية في الموارد البشرية (مثل تشتت جماعة العمل التي يعمل بها هذا الفرد المستقل، وتعظم التكاليف أكثر إذا كان تارك العمل من ضمن الأفراد ذا الأداء والخبرات العالية).⁽¹⁾

ويقود التفكير المنطقي إلى افتراض أنه كلما زاد رضا الفرد الوظيفي، زاد الدافع لديه إلى البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية، ولقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض، فأظهرت بدرجات متفاوتة أن هناك علاقة سلبية بين الرضا ومعدل دوران العمل بمعنى كلما ارتفعت درجة الرضا الوظيفي يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض.⁽²⁾

- التمارض والإصابات:

وهي وسائل الانسحاب غير المباشر من العمل عن طريق اتخاذ الذرائع والحجج، كالآتي:

• التمارض:

ادعاء المرض وهي ظاهرة تعبر في الغالب عن عدم رضا العامل؛ وذلك من خلال الضغط النفسي الذي يواجه داخل المنظمة أو خارجها، ويلجأ العامل إلى الحالات المرضية المقنعة للابتعاد عن محيط العمل تهرباً من الواقع المعاش أو للتقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء عمله.

• الإصابات:

إن الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، وإنما هي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد الوظيفي؛ وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته، وعلى هذا الأساس يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا نجده أقرب إلى الإصابة؛ إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه، غير أن هذا

¹ () راوية حسن، "السلوك التنظيمي المعاصر"، دار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 175.

² () محمد سعيد أنور سلطان، " السلوك الأنساني في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ص 204.

التفسير غير مقبول من طرف بعض الكتاب، لذا يرجح الرأي القائل بأن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا الوظيفي وليس العكس (1)

- التظلمات والشكاوى:

وهي في نفس الوقت مؤشر يدل على عدم الرضا ووسيلة للتقليل منه، والمظالم تمثل مواقف يشعر فيها العاملون بعدم العدالة، فهي في هذه الحالة تعتبر مؤشرا مباشرا لانخفاض الروح المعنوية الفردية، وتنصب معظم المظالم على ساعات العمل الزائدة والترقيات، ونظام الإشراف والأجور، كما أن عدم الاهتمام العام بالعمل هو أكثر العوامل شيوعا الذي يؤدي إلى عدم الاستقرار الوظيفي وكثيرا ما يعبر ذلك عن التعب والملل، وبذلك يدخل التعب والملل كعاملين من عوامل التأثير على الروح المعنوية، كما يدخل في هذا الإطار حالات الإهمال واللامبالاة واللذان يؤديان بدورهما إلى قيام العامل بتخريب أدوات الإنتاج، أو حتى إلحاق الضرر بالمنتج ذاته (2)

الإطار العملي

جدول رقم (1) بيان توزيع عينة البحث على الفنادق

النسبة المئوية	العدد الفعلي للاستثمارات المجمع الصالحة	العدد المطلوب طبقاً لقانون حجم العينة	الإدارة	الفندق
104.7%	22	21	مصرية	ببراميزا الدقي
98.4%	65	66	مصرية/ سعودية	جراند نايل تاور
83.8%	26	31	سويسرية	موفنبيك (إنتاج إعلامي)
140.9%	31	22	أمريكية	هيلتون دريم
44.2%	54	122	أمريكية	ماريوت
82.6%	19	23	سويسرية	موفنبيك (الهرم)
84.00%	21	25	كويتية	سفير القاهرة
157.8%	30	19	ألمانية	كمبينسكى
96.7%	30	31	كندية	فور سيزون
57.5%	23	40	فرنسية	سوفتيل الجزيرة
—	321	400	إجمالي ما تم توزيعه	

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

¹ () المرجع السابق، ص 205.

² () منصور فهمي، "انتاجية العمل في ضوء الدوافع و الحوافز"، دار النهضة العربية، لبنان، 1994، ص 141.

تفريغ البيانات وتحليلها:

اتبع في تفريغ البيانات الخطوات التالية:
-تم مراجعة جميع الاستثمارات للتأكد من صلاحيتها للتفريغ والتحليل واستبعاد الاستثمارات التي لم يتم ملؤها.
-تم توزيع عدد 400 استمارة على 10 فندق وتم استبعاد 79 استمارة وتم إدخال بيانات 321 استمارة.
- معاملي الثبات والصدق:

جدول رقم (2) ثبات صدق المقياس

معامل الصدق	معامل الثبات	المتغيرات (البرامج)
0.951	0.906	المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة
0.956	0.914	بيئة العمل الوظيفية
0.978	0.957	النقابات العمالية
0.976	0.953	الرضا الوظيفي
0.989	0.980	الإجمالي العام

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية
يقصد بثبات قائمة الاستقصاء أن تعطي هذه القائمة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع القائمة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى يعنى الاستقرار في نتائج القائمة وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم توزيعها على العاملين عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.
وقد تحقق الباحث من ثبات قائمة الاستقصاء من خلال:

Cronbach's Alpha Coefficient معاملي ألفا كرونباخ

استخدم الباحث معاملي ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، و كانت النتائج كما هي مبينة في الجدول السابق رقم (2)، وتبين من النتائج الموضحة في الجدول أن قيمة معاملي ألفا كرونباخ مرتفعة لكل البرامج، حيث تتراوح بين (0.906-0.957)، بينما بلغت لجميع فقرات القائمة (0.980)، وكذلك قيمة معاملي الصدق مرتفعة لكل البرامج، حيث تتراوح بين (0.951-0.978)، بينما بلغت لجميع فقرات القائمة (0.989)، وهذا يعنى أن الثبات والصدق مرتفع ودال إحصائياً.
وبذلك تكون قائمة الاستبيان في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (1) قابلة للتوزيع، ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات القائمة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.
وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

التحليل الوصفي للبيانات

يتناول هذا المبحث عرض لنتائج التحليل الوصفي لبيانات متغيرات الدراسة الميدانية حيث سيتم تحديد التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات وكذلك وفقاً للخصائص الديموجرافية، كما سيتم عرض التكرارات والنسب المئوية لكل من برامج جودة حياة العمل والرضا الوظيفي.

الإحصاء الوصفي للتكرارات والنسب المئوية للمتغيرات باستمرار العاملين:

جدول رقم (3) توصيف عينة البحث حسب النوع (ن=321)

بيان	العدد	النسبة المئوية
ذكر	247	76.9 %
أنثى	74	23.1 %
إجمالي	321	100 %

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (3) أن نسبة الذكور تمثل (76.9%) من حجم عينة البحث، أما نسبة الإناث تمثل نسبة (23.1%) من حجم العينة، ويفسر الباحث ارتفاع نسبة الذكور عن الإناث نتيجة لتقاليد المجتمع الشرقي الذي مازال له تحفظ في عمل النساء في مجال السياحة والفنادق، طبقاً للعادات والتقاليد الشرقية والذي يمكن علاجه من خلال برامج توعية إعلامية ونشر ثقافات تساعد على إمكانية عمل الإناث في هذا المجال.

جدول رقم (4) توصيف عينة البحث حسب السن (ن=321)

البيان	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 عام	134	41.7 %
من 30 - 40 عام	125	38.9 %
أكبر من 40 عام	62	19.3 %
إجمالي	321	100 %

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (4) أن نسبة العاملين التي تقل أعمارهم عن 30 عام تمثل نسبة (41.7%) من حجم عينة البحث، أما نسبة العاملين من 30 - 40 عام تمثل نسبة (38.9%) من حجم عينة البحث، أما نسبة العاملين أكبر من 40 عام تمثل نسبة (19.3%) من حجم عينة البحث، مما يدل على أن العمل بمجال الفنادق يستحوذ على النسبة الأكبر من الشباب تحت عمر الأربعين، حيث ارتفاع الأجر في هذا القطاع، ومدى احتياج الشباب في هذا العمر إلى مزيد من الدخل تساعدهم على بدء حياتهم العملية.

جدول رقم (5) توصيف عينة البحث حسب المؤهل (ن=321)

النسبة المئوية	العدد	البيان
1.6 %	5	ماجستير
53.9 %	173	بكالوريوس
39.6 %	127	مؤهل متوسط
5.00 %	16	بدون مؤهل
100 %	321	إجمالي

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (5) أن ما نسبته (1.6%) من حجم عينة الدراسة يحملون درجة الماجستير، ونسبة (53.9%) من حجم الدراسة يحملون درجة البكالوريوس، ونسبة (39.6%) من حجم الدراسة يحملون درجة دبلوم متوسط، (5%) بدون مؤهل علمي، ويفسر الباحث زيادة عدد العاملين الحاصلين على مؤهلات عليا في الفنادق الخمسة نجوم نتيجة تعاملهم مع فئات من النزلاء على قدر من الثقافة سواء بغرض السياحة أو حضور مؤتمرات علمية أو ندوات مما يتطلب ذلك قدر معين من التأهيل العلمي في غالبية وظائف الفنادق الخمسة نجوم، وهذا يدل على مدى احتياج هذا القطاع لفئة مؤهلة تأهيلا عالي، وفي نفس الوقت هذا يؤكد على عدم توافر فرص عمل لهم في قطاعات أخرى مما يضطرهم إلى العمل بهذا القطاع لتحقيق مكاسب مادية عالية.

جدول رقم (6) توصيف عينة البحث حسب الوظيفة (ن=321)

النسبة المئوية	العدد	البيان
9 %	29	إدارة عليا
41.7 %	134	إدارة وسطي
49.2 %	158	إدارة مباشرة
100 %	321	إجمالي

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (6) أن ما نسبته (9%) من حجم عينة الدراسة يمثلون الإدارة العليا من العاملين، (41.7%) يمثلون الإدارة الوسطى من العاملين، (49.2%) يمثلون الإدارة المباشرة من العاملين، ويفسر الباحث ذلك إن الغالبية من العاملين يمثلون الإدارة المباشرة، وعلى العكس أقل نسبة (9%) يمثلون الإدارة العليا وهذا يدل على تنوع عينة الدراسة المنطقي بالنسبة للمستوى الوظيفي، من خلال هيكل تنظيمي مناسب لهذه المنظمات.

جدول رقم (7) توصيف عينة البحث حسب سنوات الخبرة (ن=321)

النسبة المئوية	العدد	البيان
35.8%	115	أقل من 5 سنوات
37.1%	119	من 5 – 10 سنوات
27.1%	87	أكثر من 10 سنوات
100%	321	إجمالي

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (7) أن ما نسبته (35.8%) من حجم عينة الدراسة لهم خبرة أقل من 5 سنوات، (37.1%) لهم خبرة من 5-10 سنوات، (27.1%) لهم خبرة 10 سنوات فأكثر، ويفسر الباحث ذلك إن أكبر عدد من العاملين ذو الخبرة هم من ذوي الخبرة من 5-10 سنوات، وأقل العاملين خبرة من ذوي الخبرة أكبر من 10 سنوات وهذا يدل على زيادة معدل دوران العمل بالنسبة لذوي الخبرة العالية سواء داخل أو خارج البلاد، مما يتطلب ذلك الاهتمام بتلك الفئة من العاملين وهذا ما سوف يستعرضه الباحث من خلال نتائج وتوصيات الدراسة.

المقاييس الإحصائية الوصفية لبرامج جودة حياة العمل :

وباستخدام المقاييس المطبق في البحث أمكن حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكل برنامج من برامج جودة حياة العمل .

جدول رقم (8) المقاييس الإحصائية الوصفية لبرنامج المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	21.68	0.79	3.68	هناك آلية محددة لضمان تكافؤ الفرص لدى الموظفين.
5	25.40	0.91	3.59	هناك سياسة محددة وواضحة للحوافز والترقيات.
6	25.76	0.91	3.56	إن الحوافز التي أحصل عليها مقابل العمل مرضية.
7	27.56	0.96	3.49	أشعر بأنني حصلت على ما استحقته من ترقيات في الوقت المناسب.
4	25.06	0.88	3.54	أجرى الشهري يتناسب تماما مع ما أقوم به من عمل.
3	24.33	0.89	3.67	إن إنتاجية العاملين تتحسن في ظل سياسات الحوافز والترقيات للمديرين.
8	31.73	1.10	3.47	توفير الخدمات الاجتماعية الملائمة مثل (نوادي- مصايف- تكريم أبنائنا المتفوقين- تكريم المحالين للمعاش).
2	21.90	0.84	3.84	توفير الرعاية الصحية الملائمة للعاملين.
—	19.79	0.71	3.60	المتوسط العام

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

1- يتضح من الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " هناك آلية محددة لضمان تكافؤ الفرص لدى الموظفين " قيمته (3,68) بمعامل اختلاف (21,68) مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن الدرجة المتوسطة وهي (3) وهذا يعنى أن هناك موافقة من قبل العاملين بالفنادق على هذه الفقرة ،وبالتالي حصلت على أعلى درجة موافقة بين متوسطات استجابات العاملين فيما يتعلق ببرنامج المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة، وأقل درجة موافقة بين متوسطات استجابات هي " توفير الخدمات الاجتماعية الملائمة مثل (نوادي- مصايف- تكريم أبنائنا المتفوقين- تكريم المحالين للمعاش)" . بمتوسط حسابي (3.47).

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط العام الحسابي قيمته(3.60) بمعامل اختلاف (19.79) ،مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البرنامج، قد زاد عن الدرجة المتوسطة وهي (3) وهذا يعنى أن هناك اتجاه إيجابي وموافقة من قبل العاملين في مجال الفنادق على فقرات هذا البرنامج، ولكنه ليس اتجاه إيجابي قوى ويرى الباحث أن هذا البرنامج يتطلب متابعة مستمرة من قبل الإدارة العليا للفنادق خاصة في الحصول على معلومات كافية عن توفير الخدمات الاجتماعية الملائمة مثل (نوادي- مصايف- تكريم أبنائنا المتفوقين- تكريم المحالين للمعاش) و الحصول على ما يستحقه العاملين من ترفقيات في الوقت المناسب كما أن ممثلي النقابات العمالية لهم دور في متابعة تنفيذ هذا البرنامج خاصاً الخدمات الاجتماعية الملائمة.

جدول رقم (9) المقاييس الإحصائية الوصفية لبرنامج بيئة العمل الوظيفية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
5	21.39	0.83	3.88	أشعر بالرضا بخصوص عدد أيام العمل في الأسبوع.
6	21.52	0.82	3.81	أشعر بالرضا عن عدد ساعات العمل اليومي.
2	20.64	0.80	3.90	أشعر بالرضا عن مستوى الإضاءة في بيئة العمل .
9	24.08	0.89	3.73	أشعر بالرضا عن مستوى الضوضاء في بيئة العمل.
7	22.21	0.85	3.85	أشعر بالرضا عن مستوى النظافة في مكان العمل.
8	23.87	0.90	3.80	أشعر بالرضا عن مستوى التهوية في بيئة العمل.

1	19.80	0.77	3.93	توجد صداقات قوية بيني وبين زملائي في العمل .
4	20.77	0.81	3.91	أشعر باحترام الآخرين لي في المنظمة.
10	26.12	0.94	3.61	أشعر بأنني حققت طموحي الوظيفي في هذا العمل.
3	20.70	0.80	3.88	أشعر بأنني أعمل في بيئة صحية آمنة
—	16.61	0.63	3.82	المتوسط العام

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " توجد صداقات قوية بيني وبين زملائي في العمل " قيمته (3.93) بمعامل اختلاف (19.80) مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن الدرجة المتوسطة وهي (3) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل العاملين بالفنادق على هذه الفقرة ، وبالتالي حصلت على أعلى درجة موافقة بين متوسطات استجابات العاملين فيما يتعلق ببرنامج بيئة العمل الوظيفية، ثم يأتي بعد ذلك فقرة "أشعر بالرضا عن مستوى الإضاءة في بيئة العمل" بمتوسط حسابي (3.90) بمعامل اختلاف (20.64) وأقل فقرتين على التوالي هما "أشعر بالرضا عن مستوى الضوضاء في بيئة العمل"، "أشعر بأنني حققت طموحي الوظيفي في هذا العمل" بمتوسط حسابي (3.73) ، (3.61) على الترتيب.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط العام الحسابي قيمته (3.82) بمعامل اختلاف (16.61) ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البرنامج ، قد زاد عن الدرجة المتوسطة وهي (3)

ويرى الباحث أن هناك اتجاه إيجابي وموافقة من قبل العاملين في مجال الفنادق على فقرات هذا البرنامج ، ولكنه ليس اتجاه إيجابي قوى، مما يتطلب هذا البرنامج متابعة مستمرة من قبل الإدارة العليا للفنادق خاصة في مستوى الضوضاء في بيئة العمل و تحقيق الطموح الوظيفي في هذا العمل، علما بأنه في بعض الفنادق نجد أن منصب مدير عام الفندق يتنصبه شخص قد بدأ حياته في مجال الفنادق في أقل المناصب .

جدول رقم (10) المقاييس الإحصائية الوصفية لبرنامج النقابات العمالية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	31.13	1.07	3.44	هناك تعاون بين النقابة والإدارة في وضع حلول لمشاكل العمال.
2	31.54	1.04	3.30	تقوم النقابة بالدفاع عن حقوق العاملين.
5	32.65	1.07	3.28	تتشترك في تحديد الحوافز المعنوية (رحلات ترفيهية- رعاية صحية)
3	31.85	1.03	3.24	تتشترك في وضع نظم سياسات عادلة للعاملين.
4	32.35	1.06	3.28	ممثلو النقابة لديهم الرغبة في تحسين الجودة والإنتاجية.
—	29.46	0.97	3.30	المتوسط العام

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " هناك تعاون بين النقابة والإدارة في وضع حلول لمشاكل العمال قيمته (3.44) بمعامل اختلاف (31.13) مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن الدرجة المتوسطة و هي (3)، وبرى الباحث أن هناك موافقة من قبل العاملين بالفنادق على هذه الفقرة، وبالتالي حصلت على أعلى درجة موافقة بين متوسطات استجابات العاملين فيما يتعلق ببرنامج النقابات العمالية .

ثم يأتي بعد ذلك الفقرات الآتية بالترتيب:

- 1- تقوم النقابة بالدفاع عن حقوق العاملين.
 - 2- تشترك في وضع نظم سياسات عادلة للعاملين.
 - 3- ممثلو النقابة لديهم الرغبة في تحسين الجودة والإنتاجية.
 - 4- تشترك في تحديد الحوافز المعنوية (رحلات ترفيهية- رعاية صحية).
- بمتوسطات حسابية (3.30)، (3.24)، (3.28)، (3.28)، (3.28)، بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط العام الحسابي قيمته (3.30) بمعامل اختلاف (29.46)، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البرنامج، قد زاد عن الدرجة المتوسطة وهي (3) وهذا يعنى أن هناك اتجاه إيجابي وموافقة من قبل العاملين في مجال الفنادق على فقرات هذا البرنامج، ولكنه ليس اتجاه إيجابي قوى، مما يتطلب هذا البرنامج متابعة مستمرة

من قبل الإدارة العليا للفنادق ولا بد أن تشترك النقابة فى تحديد الحوافز المعنوية (رحالات ترفيهية- رعاية صحية) حيث يوجد تقصير فى التنظيم النقابي فى مصر وأن يكون ممثلو النقابة لديهم الرغبة فى تحسين الجودة والإنتاجية فى العمل، ولا بد من وجود تعاون مع الإدارة من قبل النقابات العمالية لحل المشاكل.

جدول رقم (11) يوضح المقاييس الوصفية لبرامج جودة حياة العمل

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	برامج جودة حياة العمل
5	19.79	.71	3.60	المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة
2	16.61	.63	3.82	بيئة العمل الوظيفية
6	29.46	.97	3.30	النقابات العمالية

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (11) برنامج بيئة العمل الوظيفية بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.63) ومعامل اختلاف (16.61%) أقل من 50% يليه برنامج المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة بمتوسط حسابي (3.60) بانحراف معياري (0.71) وبمعامل اختلاف نسبي (19.79%) أقل من 50%، يليه برنامج النقابات العمالية بمتوسط حسابي (3.30) بانحراف معياري (0.97) وبمعامل اختلاف نسبي (29.16%) أقل من 50% .

مما يتأكد للباحث أن أكثر البرامج تميزاً وإيجابية وبيئة العمل الوظيفية، وأقل البرامج تميزاً وإيجابية هو برنامج النقابات العمالية، الذى يجب الاهتمام به من قبل إدارات الفنادق المختلفة، علماً بأنه لا يوجد برنامج من هذه البرامج قد حقق اتجاه إيجابي قوى لدى العاملين، مما يتطلب ذلك نظرة شاملة من جميع الإدارات الفندقية للاهتمام بتدعيم كل تلك البرامج من خلال تقييم دورى عن طريق إجراء استقصاء للرأي للوقوف على مدى تفعيل أداء تلك البرامج لدى العاملين بالفنادق بالاشتراك مع غرفة المنشآت الفندقية.

المقاييس الإحصائية الوصفية للرضا الوظيفي:

باستخدام المقياس المطبق فى الدراسة أمكن حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للرضا الوظيفي.

جدول رقم (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للرضا الوظيفي

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	18.44	0.70	3.84	القدرة على الانهماك المتواصل في العمل.
2	19.60	0.74	3.78	الفرصة المتوفرة لأداء العمل بمفردي.
11	22.15	0.83	3.77	الفرصة لتعلم وتجربة أشياء جديدة باستمرار.
8	21.41	0.80	3.77	الطريقة التي يعاملنا بها رئيسي.
9	21.42	0.81	3.79	الرضا عن مستوى كفاءة رئيسي في اتخاذ القرارات.
14	22.98	0.88	3.86	القدرة على القيام بأعمال لا تتعارض مع ضميري.
16	23.28	0.85	3.69	الضمان الوظيفي الذي أحصل عليه من عملي الحالي.
7	21.25	0.79	3.76	القدرة لإعطاء تعليمات للعاملين الآخرين بمقتضى السلطة المخولة له.
3	19.82	0.75	3.83	القدرة للقيام بعمل أشياء للآخرين.
5	20.72	0.80	3.87	القدرة لعمل أشياء تتلاءم مع قدراتي.
15	23.08	0.84	3.67	الطريقة التي وضعت بها سياسات الإدارة.
19	26.32	0.94	3.59	الراتب الذي أحصل عليه مقابل كمية العمل الذي أقوم به.
18	26.17	0.95	3.63	الفرصة للتقدم في عملي الحالي.
6	21.19	0.80	3.79	القدرة لاتخاذ القرار فيما يخص عملي.
10	21.60	0.81	3.75	القدرة على استخدام الأساليب الخاصة بي لأداء العمل الذي أقوم به.

4	20.53	0.77	3.79	قدرة الزملاء بالتعامل مع بعض.
17	24.25	0.89	3.69	التقدير الذى أحصل عليه نتيجة قيامي بعمل جيد.
13	22.92	0.86	3.77	الإحساس بالإنجاز الذى أحصل عليه من الوظيفة.
12	22.25	0.83	3.77	الشعور بأن عملي الحالي على قدر كبير من التنوع.
—	16.29	0.61	3.75	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الدراسة المدانية

يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " القدرة على الانهماك المتواصل فى العمل. " قيمته (3.84) بمعامل اختلاف (18.44) مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن الدرجة المتوسطة وهى 3، وهذا يعنى أن هناك موافقة من قبل العاملين بالفنادق على هذه الفقرة ،وبالتالى حصلت على أعلى درجة موافقة بين متوسطات استجابات العاملين فيما يتعلق بالرضا الوظيفي للعاملين و أقل درجة موافقة بين متوسطات استجابات العاملين هي "الراتب الذى أحصل عليه مقابل كمية العمل الذى أقوم به "، بمتوسط حسابي (3.59). بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط العام الحسابي قيمته (3.75) بمعامل اختلاف (16.29)، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا البرنامج، قد زاد عن الدرجة المتوسطة وهى(3) ويرى الباحث أن هناك اتجاه إيجابي وموافقة من قبل العاملين فى مجال الفنادق على فقرات هذا البرنامج ، ولكنه ليس اتجاه إيجابي قوى ،مما يتطلب هذا البرنامج متابعة مستمرة من قبل الإدارة العليا للفنادق خاصا في الراتب الذى يحصل عليه العامل مقابل كمية العمل الذى يقوم به والفرصة للترقى فى العمل الحالي.

اختبار فرضيات الدراسة

سيتم فى هذا المبحث اختبار فرضيات الدراسة وذلك على الوجه الآتي:

اختبار الفرضية الأول:

لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل فى الفنادق محل البحث، على أداء العاملين داخل المنظمة".

لاختبار هذه الفرضية، تم تحديد قوة واتجاه العلاقات والارتباط بين أبعاد جودة حياة العمل وأداء العاملين داخل المنظمة"، ثم استخدام معامل ارتباط بيرسون وذلك على

مستوى إجمالي أبعاد جودة حياة العمل على و أداء العاملين داخل المنظمة". وقد أشارت نتائج تحليل الارتباط في الجدول الآتي:

جدول رقم (13)

معاملات ارتباط بيرسون بين برامج جودة حياة العمل والرضا الوظيفي للعاملين

الرضا الوظيفي		برامج جودة حياة العمل
مستوى المعنوية	معامل الارتباط	
0.000	***0.689	المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة
0.000	***0.723	بيئة العمل الوظيفية
0.000	***0.405	النقابات العمالية

(***) تشير إلى معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية (0.001)

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

طبقاً للجدول رقم (13) يتضح للباحث أنه توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين إجمالي برامج جودة حياة العمل (متغيرات مستقلة) والرضا الوظيفي (متغير تابع)، عند مستوى معنوية أقل من 0.001. ، وكانت علاقة الارتباط قوية في جميع برامج جودة حياة العمل ، حيث أنها أكبر من 0.50 عدا برنامج النقابات العمالية حيث أنه أقل من 0.50 (0.405) .

وعلى الرغم من أن النتائج السابقة تتفق بشكل كامل مع توقعات الباحث بالنسبة للمتغيرات المستقلة من حيث مدى ارتباطها ببرامج جودة حياة العمل إلا أن الاختبار النهائي لتلك الارتباطات يتوقف على نتائج تحليل الانحدار المتعدد والمتوالي الخطوات باعتباره الاختبار الذي يأخذ في الحسبان علاقات الارتباط المرتفعة بين المتغيرات ، والذي يفسر بشكل أشمل تأثير المتغيرات المستقلة على الرضا الوظيفي للعاملين ويتضح ذلك في الجدول الآتي:

جدول رقم (14) نموذج الانحدار المتعدد لتأثير برامج جودة حياة العمل على الرضا الوظيفي

تم في هذا الجزء عرض نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين برامج جودة حياة العمل (كمتغير مستقل) والرضا الوظيفي (كمتغير تابع).

اختبار (ت)		المعلمت المقدره	المتغيرات المستقلة
مستوى المعنوية	القيمة		
***0.001	3.934	0.470	الجزء الثابت
***0.001	4.062	0.160	المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة
***0.001	3.652	0.167	بيئة العمل الوظيفية
0.179	1.345	0.029	النقابات العمالية

(***) داله عند مستوى معنوية أقل من (0.001)

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

معامل التحديد $R = 74.2\%$

قيمة اختبار (ف) = 150.514

مستوى المعنوية = ***0.001

كما اتضح أيضاً من اختبار (T.test) أن أقوى برامج جودة حياة العمل تأثير على الرضا الوظيفي كانت وفقاً للترتيب التالي:

- المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة.
- بيئة العمل الوظيفية.

وبرنامج النقابات العمالية، ليس لهما أي تأثير، حيث أن اختبار (T.test) أثبت عدم

معنويتها، حيث مستوى معنويتها أقل من (0.05)

إختبار الفرضية الثانية:

لا تختلف أبعاد جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية التالية (العمر-

النوع- المستوى الوظيفي- المؤهل العلمي- الخبرة)".

لاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام اختبار (T) ، وتحليل التباين لبيان مدى وجود

فروق من عدمه في متغيرات الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية(النوع- العمر-

المؤهل العلمي- المستوى الوظيفي- الخبرة) وبرامج جودة حياة العمل ، طبقاً للجدول

الآتية:

برامج جودة حياة	النوع	المتوسط	الانحراف	اختبار(ت)
-----------------	-------	---------	----------	-----------

مستوى المعنوية	القيمة				
0.428	0.794	0.71	3.587	ذكر	المزايا المادية
0.424	0.802	0.70	3.662	أنثى	المباشرة وغير المباشرة
0.939	0.076	0.72	3.830	ذكر	بيئة العمل الوظيفية
0.941	0.074	0.66	3.824	أنثى	
0.676	0.419	1.01	3.297	ذكر	النقابات العمالية
0.642	0.466	0.83	3.351	أنثى	

جدول رقم (15) تحليل التباين يوضح العلاقة بين برامج جودة حياة العمل والنوع

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

طبقاً للجدول رقم (15) يتضح للباحث أنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين برامج جودة حياة العمل والنوع، طبقاً لاختبار T test، حيث أن مستوى المعنوية أكبر من 0.001.

مما يثبت صحة فرضية العدم القائلة "لا تختلف برامج جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية".

يرى الباحث أن عدم وجود فروق بين الذكر والأنثى في تطبيق برامج جودة حياة العمل، يرجع إلى أن النوعين يحتاجوا نفس التعامل في العمل وبالتالي نفس الاحتياجات للشعور بالرضا الوظيفي الذي ينعكس على المنظمة في تحسين الأداء الوظيفي، وقد اختلفت هذه الدراسة عن دراسة (TheCommunity Council Commissioned, 2005) التي أكدت أن العاملين الرجال أكثر رضا من النساء عند تطبيق جودة حياة العمل.

جدول رقم (16) تحليل التباين يوضح العلاقة بين برامج جودة حياة العمل والعمر

اختبار (ف)		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العمر	البرنامج (المتغير المستقل)
مستوى المعنوية	القيمة				
0.351	1.050	0.60	3.668	أقل من 30 عام	المزايا المادية المباشرة والغير مباشرة
		0.79	3.541	من 30 - 40 عام	
		0.74	3.592	أكبر من 40 عام	
0.265	1.333	0.58	3.831	أقل من 30 عام	بيئة العمل الوظيفية
		0.66	3.774	من 30 - 40 عام	
		0.67	3.935	أكبر من 40 عام	
0.638	0.450	0.97	3.273	أقل من 30 عام	النقابات العمالية
		0.99	3.297	من 30 - 40 عام	
		0.93	3.412	أكبر من 40 عام	

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

طبقاً للجدول رقم (16) يتضح للباحث أنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين برامج جودة حياة العمل والعمر، طبقاً لاختبار (ف)، حيث أن مستوى المعنوية أكبر من 0.001.

مما يثبت صحة فرضية العدم القائلة "لا تختلف برامج جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموجرافية".

يرى الباحث أن اختلاف العمر يتأثر بمدى احتياج العامل لبعض برامج جودة حياة العمل دون الأخرى، ولكن التأثير نسبي، أي إنه في بعض فترات العمر قد يحتاج العامل لتطبيق برنامج أكثر من برنامج آخر ولكن لا يتأثر العمر بتطبيق برامج جودة الحياة عموماً.

جدول رقم (17) تحليل التباين يوضح العلاقة بين برامج جودة حياة العمل والمؤهل العلمي

البرنامج (المتغير المستقل)	المؤهل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ف)	
				القيمة	مستوى المعنوية
المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة	ماجستير	3.550	0.51	0.997	0.394
	بكالوريوس	3.646	0.75		
	مؤهل متوسط	3.583	0.65		
	بدون مؤهل	3.335	0.68		
بيئة العمل الوظيفية	ماجستير	3.520	0.52	2.864	0.037
	بكالوريوس	3.907	0.62		
	مؤهل متوسط	3.773	0.61		
	بدون مؤهل	3.525	0.77		
النقابات العمالية	ماجستير	2.840	1.283	0.665	0.574
	بكالوريوس	3.359	1.045		
	مؤهل متوسط	3.256	0.877		
	بدون مؤهل	3.337	0.850		

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

(**) دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.001)

طبقاً للجدول رقم (17) يتضح للباحث أنه يوجد تأثير معنوي لبرامج جودة حياة العمل (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات – بيئة العمل الوظيفية – فرق العمل –

أسلوب الإشراف) والمؤهل العلمي عند مستوى معنوية أقل من 0.001, ولا يوجد تأثير معنوي لبرامج جودة حياة العمل (المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة – النقابات العمالية) والمؤهل العلمي عند مستوى معنوية أكبر من 0.001 ، مما يدل على اختلاف تأثير بعض برامج جودة حياة العمل بالمؤهلات العلمية وعدم تأثير بعض برامج جودة حياة العمل بالمؤهلات العلمية.

يرى الباحث أن وجود تأثير معنوي لبرامج جودة حياة العمل (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات – بيئة العمل الوظيفية – فرق العمل – أسلوب الإشراف) والمؤهل العلمي، يرجع إلى أن الدرجة العلمية لها دور في تكوين الرأي في مشاركة اتخاذ القرارات وأسلوب الإشراف في العمل من قبل الرئيس والمرؤوس، ومكان العمل وأساليب العمل الحديثة كجماعات العمل في المنظمات، أما في برنامج (المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة – النقابات العمالية) لا يتأثر المؤهل العلمي بها فكل الدرجات العلمية تحتاج إلى مزايا مادية مباشرة وغير مباشرة وتحتاج إلى النقابات العمالية للحفاظ على حقوقها في العمل.

جدول رقم (18) تحليل التباين يوضح العلاقة بين برامج جودة حياة العمل والمستوى الوظيفي

البرنامج (المتغير المستقل)	المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ف)	
				القيمة	مستوى المعنوية
المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة	إدارة عليا	3.663	0.64	0.306	0.737
	إدارة وسطى	3.626	0.80		
	إدارة تنفيذية	3.574	0.64		
بيئة العمل الوظيفية	إدارة عليا	3.896	0.631	0.765	0.466
	إدارة وسطى	3.866	0.647		
	إدارة تنفيذية	3.785	0.627		
النقابات العمالية	إدارة عليا	3.344	1.066	1.654	0.193
	إدارة وسطى	3.417	1.027		
	إدارة تنفيذية	3.211	0.905		

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية

طبقاً للجدول رقم (18) يتضح للباحث أنه يوجد تأثير معنوي لبرامج جودة حياة العمل (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات – نمط أسلوب الإشراف) على المستوى الوظيفي عند مستوى معنوية أقل من 0.001، ولا يوجد تأثير معنوي لبرامج جودة حياة العمل (المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة – بيئة العمل الوظيفية – فرق العمل – النقابات العمالية) و المستوى الوظيفي عند مستوى معنوية أكبر من 0.001.

مما يدل على اختلاف تأثير بعض برامج جودة حياة العمل بالمستوى الوظيفي وعدم تأثر بعض برامج جودة حياة العمل بالمستوى الوظيفي. يرى الباحث أن برنامج (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات - نمط أسلوب الإشراف) تتأثر بمستوى الوظيفة، إذا كان إدارة عليا أو إدارة وسطى أو إدارة مباشرة فكل مستوى له أسلوب إشراف معين وأسلوب للمشاركة في اتخاذ القرارات أما (المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة - بيئة العمل الوظيفية - فرق العمل - النقابات العمالية) لا تتأثر بمستوى الوظيفة فكل المستويات تريد المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة وبيئة عمل جيدة والعمل المشترك وتريد نقابة عمالية تشرف على حقوق العاملين.

جدول رقم (19) تحليل التباين يوضح العلاقة بين برامج جودة حياة العمل ومدة الخبرة في العمل

البرنامج (المتغير المستقل)	مدة الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ف)	
				القيمة	مستوى المعنوية
المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة	أقل من 5 سنوات	3.660	0.64	1.202	0.302
	من 5 - 10 سنوات	3.620	0.69		
	أكثر من 10 سنوات	3.507	0.81		
بيئة العمل الوظيفية	أقل من 5 سنوات	3.807	0.59	0.271	0.763
	من 5 - 10 سنوات	3.820	0.66		
	أكثر من 10 سنوات	3.871	0.66		
النقابات العمالية	أقل من 5 سنوات	3.200	1.03	1.309	0.272
	من 5 - 10 سنوات	3.405	0.86		
	أكثر من 10 سنوات	3.324	1.02		

المصدر: من واقع بيانات نتائج الدراسة الميدانية طبقاً للجدول رقم (19) يتضح للباحث أنه لا يوجد تأثير معنوي لجميع برامج جودة حياة العمل وعدد سنوات الخبرة في العمل عند مستوى معنوية أكبر من 0.001، أي لا تؤثر مدة الخبرة أي كانت على برامج جودة حياة العمل جميعاً. ويرى الباحث أن برامج جودة حياة العمل لا تتأثر بسنوات خبرة العمل فالكمل يحتاج إليها.

نتائج الدراسة:

1- نتائج اختبار الفرضية الأولى:

❖ "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل في الفنادق محل البحث ، ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمة".
كما اتضح أيضاً من اختبار (T.test) أن أقوى برامج جودة حياة العمل تأثير على الرضا الوظيفي كانت وفقاً للترتيب التالي:
▪ المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة.
▪ بيئة العمل الوظيفية.
وبرنامج النقابات العمالية، ليس لهما أي تأثير، حيث أن اختبار (T.test) أثبت عدم معنويتها، حيث مستوى معنويتها أقل من (0.05)
مما يثبت عدم صحة فرضية العدم القائلة "لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل في الفنادق محل البحث ،على أداء العاملين داخل المنظمة".

2- نتائج اختبار الفرضية الثانية:

الفرض الثاني "لا تختلف أبعاد جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية التالية (العمر- النوع- المستوى الوظيفي- المؤهل العلمي- الخبرة)".
لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين برامج جودة حياة العمل والنوع، طبقاً لاختبار T test، حيث أن مستوى المعنوية أكبر من 0.001.
مما يثبت صحة فرضية العدم القائلة "لا تختلف برامج جودة حياة العمل باختلاف الخصائص الديموغرافية".
3-قلة عدد العاملين من الإناث في مجال الفنادق بنسبة 23.1 % طبقاً لعادات المجتمع الشرقي.
4-اتجاه الشباب أقل من سن 30 عام للعمل في مجال الفنادق بنسبة 41.7 % وذلك لتحقيق طموحهم في الحصول على مقابل مادي مناسب.
5-الغالبية العظمى في العاملين في مجال الفنادق من ذي المؤهلات العليا أو المتوسطة بنسبة 53.9 %، 39.6 % على التوالي ذلك لما يتطلبه هذا القطاع من أشخاص مؤهلين تأهيلاً علمياً يتناسب مع نزلاء الفنادق الخمسة نجوم.
6-خبرات العاملين أكثر من 10 سنوات قليلة بنسبة 27.1 % وهذا يدل على زيادة معدل دوران العمل لذوى الخبرة العالية.
7-قلة الاهتمام ببرامج المزايا المادية المباشرة وغير مباشرة حيث أن نسبة المتوسط الحسابي (3.60) بمعامل اختلاف (19.79)، وخاصة الاهتمام في الحصول على ترقيات العاملين في الوقت المناسب وتوفير الخدمات الاجتماعية الملائمة مثل (نوادي- مصايف-تكريم في سن المعاش- تكريم أبناء المتفوقين لحصولهم على متوسط حسابي (3.49)، (3.47)، ومعامل اختلاف (27.56)، (30.73) على التوالي.

8-قلة الاهتمام الكافي للنقابات العمالية فى تحديد الحوافز المعنوية للعاملين وايضاً عدم الرغبة الكافية فى تحسين الجودة الإنتاجية فى العمل وذلك بمتوسط حسابي (3.28)،(3.28) بمعامل اختلاف (32.35) ، (32.65) على التوالي.
9-لا يوجد تأثير بين كل من برامج جودة حياة العمل وبين الخبرة فى العمل.
وأن أكثر برامج جودة حياة العمل تأثيراً على أداء العاملين داخل الفنادق على التوالي هي:

- المزايا المادية المباشرة وغير المباشرة.
- بيئة العمل الوظيفية.

توصيات الدراسة:

- 1- زيادة اهتمام الإدارة العليا بحصول العاملين على معلومات عن أهداف العمل، واستخدام الإدارة العليا للتغذية العكسية للحصول على رد فعل العاملين.
- 2- إنشاء وحدة للبحوث تتبع مدير الفندق شخصياً، تكون مهمتها إجراء البحوث المسحية بشكل دوري لقياس الرضا الوظيفى للعاملين وعرضها على مدير الفندق
- 3- الاهتمام بنظم ترقيات العاملين فى الوقت المناسب وتوفير الخدمات الاجتماعية الملائمة للعاملين.
- 4- ضرورة الاهتمام من قبل الإدارات المختلفة بالأجر مقابل كمية العمل الذى يقوم به ، حيث أنها أقل عبارات تقييم الرضا الوظيفى تميزاً على مستوى الإدارات جميعاً.
- 5- ضرورة الاهتمام بالعاملين ذو الخبرة خاصة أكثر من 10 سنوات.
- 6- توضيح طبيعة عمل الإناء داخل الفنادق.
- 7- يجب اهتمام الإدارات المختلفة ببرنامج النقابات العمالية، وبرنامج مشاركة العاملين فى اتخاذ القرارات، حيث أنهما أقل البرامج تأثيراً على الرضا الوظيفى للعاملين.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. إبراهيم خليل بطاطو، "قياس اتجاهات العاملين لآثر البنية التنظيمية في تبنى السلوك الأبداعي"، دراسة ميدانية على فنادق فئة خمسة نجوم في مدينة العقبة- جامعة الشارقة الأوسط - الأردن 2009.
2. أحمد ماهر مصطفى، "أساليب قياس جودة حياة العمل"، مجلة البحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
3. احمد عثمان ابراهيم، "نظم الحوافز وأثرها علي الرضا الوظيفي لدي العاملين غير الاكاديميين بجامعة النيلين"، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، السودان، 2003.
4. تقرير التنمية المستدامة للفنادق، البرنامج البيئي للأمم المتحدة، 2020.
5. حنفي محمود سليمان، يسرى السيد جودة، "السلوك التنظيمي مدخل لتطوير الأداء"، الزقازيق، مكتبة اليسر، 1999.
6. خليل إسماعيل إبراهيم، "جودة الحياة الوظيفية واثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين"، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس الإسماعيلية، 2014.
7. راوية حسن، "السلوك التنظيمي المعاصر"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
8. سالم عواد الشمري، "الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي"، دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، 2009.
9. سليمان شقيقات، يوسف صبيح، "تأثير التسويق الداخلي في ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي"، بحث منشور، دراسة ميدانية على المؤسسات المالية، كلية الأقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة النجاح الوطنية - نابلس، 2011.
10. سيد جاد الرب، "جودة حياة العمل في شركات قطاع الأعمال العصرية"، القاهرة، 2008.
11. السيد محمد عبدالغفار، "دراسات في أساسيات ومحددات السلوك الإداري في التنظيم - مدخل تحليلي"، السويس، بدون ناشر، بدون تاريخ.
12. الشيخ خليل، وآخرون، "الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموجرافية) لدى الموظفين"، مجلة الجامعة، الدراسات الإنسانية العدد الأول، المجلد السادس عشر، 2008.
13. عارف بن ماطل الجريد، "التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي"، دراسة ميدانية على ضباط وأفراد شرطة منطقة الجوف"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا- قسم العلوم الإدارية - جامعة نايف العربية، 2007.
14. عارف محمد عارف، "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية ببورسعيد"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة السويس، 2011.

15. عبدالعزيز، أحمد عزمى، "دور النقابات العمالية فى تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين: دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، 2005.
16. محمد حنفي سليمان، "إدارة الصراع التنظيمي في منظمات البحث العلمي"، بالتطبيق على معاهد البحوث الزراعية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، رسالة عضوية، القاهرة، 1999.
17. محمد سعيد أنور سلطان، " السلوك الأنسانى فى المنظمات"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
18. مرفت خضر السيد المرشح ، "تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفى للعاملين وأدائهم فى منشآت القطاع الصناعى في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأمريكية غزة "، 2004.
19. منصور فهمي، "انتاجية العمل في ضوء الدوافع و الحوافز"، دار النهضة العربية، لبنان، 1994.
20. نهال محمد السادات " جودة حياة العمل وأثرها على الأداء في شركات القطاع الخاص والشركات متعددة الجنسيات "، رسالة ماجستير، كلية تجارة الإسماعيلية – جامعة قناة السويس، 2011.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Ayesha Tabassum, "Inter Relations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh", European Journal of Business and Management, Vol.4, No.2, 2012, pp 79-89.
2. Ayesha Tabassum, "Inter Relations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh", European Journal of Business and Management, Vol.4, No.2, 2012, pp 79-89.
3. D.F Harvey & D.R Brown, "An Experiential Approach to Organization Development", Fourth,ed. Prentice-Hal internal inc.,U.S.A, (1992),p.495 .
4. Gibson, J.L., Ivancevich & Donnelly.J.H.,Jh."Organization: Behavior structure of processes", N.Y.,Richard D. Irwin,Inc.1997, p354.

5. Lediana Xhakollari, "Quality of Work Life of Mental Health Professionals in Albania, Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol.4, January 2013, pp 529-534.
6. Lind Douglas A., William G., and Wathen Samuel A., Statistical Techniques in Business & Economics: with Global Data Sets, 13ed, MCGROW- HILL, 2008, p.317.
7. M.S.Hayrol Azril, "Can Quality of Work life Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers A Case From Malaysia", Journal of Social Sciences, Vol.60, 2010, pp 64-73.
8. M.S.Hayrol Azril, "Can Quality of Work life Affect Work Performance among Government Agriculture Extension Officers A Case From Malaysia", Journal of Social Sciences, Vol.60, 2010, pp 64-73.
9. Su , Ma Khin , Job Satisfaction of Faculty Members Teaching In undergraduate levels at Assumption niversity of Thailand , Master , Assumption University of Thailand , Thailand ,2004.
10. Surya Kumar.Shani.A, "Study on Quality of Work Life Among the Employees at Metro Engineering Private Limited", International Journal of Management, Vol.4, 2013, pp 1-5.