مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (1) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (1) 2015

أثر معدل دوران العمل على جودة الخدمات السياحية

"دراسة ميدانية على المنشآت السياحية في الساحل السوري"

الدكتور منذر مرهج*
الدكتورة غادة بواط**
هبا عثمان***

(تاريخ الإيداع 29 / 12 / 2014. قُبِل للنشر في 16 / 2 / 2015)

□ ملخّص □

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر دوران العمل على جودة الخدمة السياحية ،وتحديد أثر دوران العمل على أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية ،التعاطف). وتمت الدراسة على عينة من المدرين والعاملين وعملاء المنشآت السياحية في الساحل السوري.

وقد توصلت الدراسة إلى أن معدل دوران العمل يؤثر على جودة الخدمة السياحية ،حيث إن هناك علاقة بين معدل دوران العمل وجودة الخدمة السياحية ،وإن هناك علاقة مقبولة بين الاعتمادية ومعدل دوران العمل وعلاقة ضعيفة بين التعاطف ومعدل دوران العمل

الكلمات المفتاحية : معدل دوران العمل ،الاعتمادية ، التعاطف ،جودة الخدمة

* مدرس – قسم إدارة الأعمال –كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.
** مدرسة – قسم إدارة الأعمال –كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.
*** طالبة دراسات عليا(ماجستير سياحة)–قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (1) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (1) 2015

The Impact of the Labor turnovers rate on the tourism service quality

" A Survey Study on the Tourist institutions at Syrian Coast "

Dr. Monzer Merheg*
Dr. Ghada Bwat**
Heba Hasan Othman***

(Received 29 / 12 / 2014. Accepted 16 / 2 / 2015)

□ ABSTRACT □

The study aimed to investigate labor turnover rate effect on tourism service quality, by determining labor turnover rate effect on service quality dimensions (reliability, sympathy). The study conducted on sample of managers ,labor and hotel customers in in the Syrian Coast.

The study results show that labor turnover rate affects tourism service quality. Whereas there is a relationship between labor turnover rate and service quality. and that there is an acceptable relationship between reliability and the labor turnover rate and a weak relationship between sympathy and the labor turnover rate.

Keywords: labor turnover rate, reliability, sympathy, quality of service**.**

*Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.
** Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.
***Postgraduate Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

مقدّمة:

تنعكس الأهمية التي تحتلها صناعة السياحة في اقتصاديات الدول على أهمية الخدمات السياحية التي تقدمها المنشآت السياحية ، وذلك لأنها تسعى إلى جذب السياح إلى البلد ، كما أن الحرص على تقديم خدمات متجددة باستمرار يسهم في المحافظة على هؤلاء السياح وجذب سياح جدد و ازدهار صناعة السياحة ، وانعكاس ذلك على ازدهار البلد، وفي ظل احتدام المنافسة في سوق السياحة العالمية ، فإن الحاجة تدعو إلى وضع نظم ومقاييس لضمان الجودة في السياحة، بهدف تحقيق ميزة تنافسية على مستوى الخدمات السياحية .

والمنشآت السياحية جزء من المنشآت الخدمية التي يتم الحكم على مدى نجاحها من خلال قدرة وكفاءة مقدمي الخدمات فيها على تأدية الخدمة بمستوى جودة عالٍ ، ذلك لأن القطاع السياحي في كثير من الأحيان يكتسب شهرته وسمعته من السمعة الحسنة للعاملين فيه، فضلاً عن أن الزبون يقيّم السلوك الإنساني للعامل أكثر من تقييمه للخدمات المقدمة له، ومن هنا كان الاهتمام بنوعية العنصر البشري مقدم الخدمة وتدريبه لصقل مهاراته.

والعمل في المنشآت السياحية لم يعد فناً كما يُعتقد أو عملاً يعتمد على الخبرة والتجربة، بل أصبح يشكل عملاً متكاملاً يقوم على أسس ومبادئ معينة.

لذلك فإن الباحثين سيركزون في دراستهم على معرفة الدور الذي يؤديه دوران العمل على جودة الخدمات السياحية.

مشكلة البحث

قام الباحثون بإجراء دراسة استطلاعية شملت عدداً من المنشآت السياحية محل الدراسة، للوقوف على معدلات دوران العمل في منشآتهم من جهة واستطلاع أثر ذلك على جودة الخدمات المقدمة من جهة أخرى.

وقد جاءت آراء ووجهات نظر المديرين متباينة حول أثر دوران العمل على مستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة في منشآتهم، ففي حين يجد بعضهم أن لدوران العمل أثراً إيجابياً على جودة الخدمات السياحية ظناً منهم أن دوران العمل يستقطب خبرات متنوعة تؤثر على جودة الخدمات السياحية، فإن بعضهم الآخر يرى أنه في موسم الذروة تحتاج هذه المنشآت إلى استقطاب عدد أكبر من العاملين، الأمر الذي يؤثر على جودة الخدمات التي تقدمها، نظراً لعدم وجود وقت كافٍ لتدريب العاملين الجدد وبناءً على ذلك يمكن تلخيص مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس الآتي :

هل يؤثر دوران العمل على جودة الخدمات المقدمة في المنشآت السياحية؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

1. هل يؤثر دوران العمل على الاعتمادية في تقديم الخدمة؟
2. هل يؤثر دوران العمل على التعاطف في تقديم الخدمة؟

أهمية البحث وأهدافه:

تتجسد أهمية البحث من خلال ناحيتين رئيستين:

- **من الناحية النظرية:** تنبع أهمية البحث من أهمية الموضوع وحيويته في المنطقة الساحلية ذات البيئة السياحية الجاذبة، بالإضافة إلى أنه استكمال للدراسات المتعلقة بأهمية العنصر البشري في المؤسسات ذات الطبيعة

الخدمية بما فيها المنشآت السياحية، ويمكن من خلاله التعريف بواقع دوران العمل في المنشآت السياحية ، وتأثيره على مستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة.

- **من الناحية العملية:** وضع نتائج هذه البحث في متناول يد القائمين على إدارة المنشآت السياحية في المنطقة الساحلية، للعمل على الأخذ بالنواحي الإيجابية وتعزيزها، ومحاولة تجنب النواحي السلبية والعمل على إيجاد الحلول لها.

ويهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

. التعريف بمفهومي دوران العمل وجودة الخدمة السياحية.

. التعرف على أثر دوران العمل على جودة الخدمات السياحية.

فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معدل دوران العمل وجودة الخدمات السياحية المقدمة في المنشآت قيد الدراسة. تتفرع منها الفرضيات الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معدل دوران العمل والاعتمادية في تقديم الخدمة.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين معدل دوران العمل والتعاطف.

منهجية البحث:

بغية تحقيق أهداف البحث فقد تم تقسيم البحث إلى قسمين:

- الإطار النظري للبحث:

وفيه تم الاعتماد على المنهج الوصفي لأهم ما ورد في المراجع العربية والأجنبية والمقالات والدراسات والأبحاث والرسائل العلمية، بما يخدم الإطار النظري والتأصيل العلمي للبحث.

- الدراسة الميدانية:

وفيه تم الاعتماد على الاستقصاء حيث تم تصميم استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث تم توجيهها إلى المدرين والعاملين والعملاء في المنشآت السياحية محل البحث بغية الحصول على البيانات اللازمة للبحث، وتجميعها ومن ثم تم تبويب البيانات وتحليلها بالأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات وبيان مدى صحتها، ومن ثم استخلاص نتائج البحث وتقديم المقترحات المناسبة.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من الفنادق والمطاعم الموجودة في الساحل السوري، وقد تم اختيار عينة ميسرة منها (الرياض، الكازينو، اللاذقية، الحياة، سمير اميس، صلاح الدين، روتانا، طرطوس الكبير، شاهين، برج شاهين، إليسا)، وتتمثل وحدة المعاينة من المدرين والعاملين والعملاء في المنشآت السياحية محل الدراسة ، وقد تم اختيار عينة ميسرة منهم، حيث قام الباحثون بتصميم ثلاثة استبيانات تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالبحث.

الإطار النظري

مفهوم دوران العمل وأنواعه:

دوران العمل يمثل "خروج العاملين من منشأة الأعمال أو دخولهم إليها بسبب الترقية أو النقل أو الفصل أو التقاعد أو لأي سبب آخر" (العامري وآخرون،2003،ص97)

وفي تعريف أخر هو "حركة انتقال العامل الطوعية خارج حدود المنظمة التي يعمل بها متخلياً عن عضويته فيها" (Price,1997,p303)

كما انه هو "حركة العاملين خلال فترة زمنية سواءً بالدخول للمنظمة ،أو الخروج منها وسواءً كان الخروج بمحض الإرادة أو التسرع أو النقل أو الفصل" (الكبيسي،2005،ص63)

ويرى الباحثون أن دوران العمل هو عدد العاملين الذين يتركون المنظمة أو ينضمون إليها خلال فترة معينة لأسباب مختلفة قد تكون بإرادتهم أو بسبب ظروف خارجة عن إرادتهم.

وتصنف ظاهرة دوران العمل إلى أربعة أنواع رئيسة حسب اتجاهات وطبيعة حركة الأفراد عبر الحدود التنظيمية للمنظمة.

حيث إن الأنواع الأربعة الرئيسة لدوران العمل هي كما يأتي: (السالم وحرحوش،210،2000)

1. الترك الطوعي:

وهي عملية الترك التي ترتبط بالفرد نفسه وبمبادرته الشخصية لأسباب مختلفة قد يرتبط جزء منها بأسباب تنظيمية أو لأسباب شخصية.

2. <u>الترك الإجباري:</u>

وهي حركة العاملين غير الطوعية من داخل المنظمة إلى خارجها بمبادرة أو قرار ليس للأفراد العاملين دخلاً فيه ، ويمكن تقسيم هذا النوع إلى مجموعتين رئيستين:

أ – تتمثل في قرارات الإدارة العليا كحالات الطرد أو التسريح الدائم أو المؤقت.

ب – تتمثل في الحالات التي لا يمكن السيطرة عليها إدارياً كحالات المرض أو الموت أو التقاعد الإلزامي بحكم العمر أو لأي سبب آخر.

3. <u>الدخول الطوعي:</u>

ويشمل هذا النوع من دوران العمل كل حالات الاستخدام للعاملين الجدد نتيجة لمبادرة ورغبة شخصية لهؤلاء العاملين، كما يشمل أيضاً كل حالات إعادة التعيين نتيجة لقرار ذاتي من قبل هؤلاء بإعادة الارتباط بمنظماتهم السابقة أي أنه عملية ينجم عنها حصول الأفراد على عمل نتيجة لرغبتهم الذاتية وقرارهم الشخصي.

4. <u>الدخول الإجباري:</u>

يتمثل في عملية دخول الأفراد المعنيين إلى المنظمة بصورة إجبارية بحكم قانون أو إجراء ومن أبرز الأمثلة الشائعة على هذا النوع من دوران العمل الخدمة العسكرية الإلزامية والتعليم الإلزامي والتوزيع المركزي للخريجين.

– أسباب دوران العمل :

هناك عدة أسباب لدوران العمل يمكن أن تكون بسبب واحد أو أكثر من الأسباب الآتية:

- **الأسباب التي يمكن تجنبها :**

وهي مجموعة من الأسباب والعوامل الناشئة عن البيئة الداخلية للعمل، ومن الممكن أن تقوم إدارة المنظمة بتلافيها وهي:

1. عدم القناعة بالأجور والمزايا الإضافية
2. العلاقة الاجتماعية مع العمال الآخرين
3. افتقار التدريب أو ضعفه (المطيري،11،2011)
4. عدم توافر فرص للتقدم والترقية والتطور في العمل
5. تدني الخدمات والمحفزات المقدمة للعاملين قياساً بالمنظمات الأخرى أو عدم وجودها
6. تسلط الإدارة العليا واستبدادها بالسلطة وعدم مراعاتها لظروف العاملين
7. الصورة السيئة للمنظمة والمنافسة من قبل المنظمات الأخرى (العزاوي وجواد،66،2010)
8. ظروف العمل غير المناسبة. (أبو بكر،52،2006)

- **الأسباب التي لا يمكن تجنبها:**

وهي أسباب خارجة عن إرادة المنظمة ،ولا يمكن التحكم بها، وتتعلق بأمور قانونية أو صحية أو ظروف طارئة تتعلق باستمرارية المنظمة أو بالعامل نفسه سواء بسلوكه أو نفسيته أو صحته. (المطيري،25،2011)

1. الوفاة
2. بلوغ سن الإحالة إلى التقاعد
3. التخفيض في القوى العاملة
4. السلوك غير الجيد للعامل، كزيادة معدل الغياب والتأخر المستمر عن العمل
5. سوء التصرف كالخداع أو التمرد والتضليل

- **أسباب تنظيمية:**

وهي مجموعة من الأسباب الناشئة عن تغير ظروف العمل في المنظمة، أو التغير في المنظمة نفسها سواءً من حيث الإدارة أو الأنشطة أو التكنولوجيا المستخدمة أو الموقع الجغرافي (العزاوي وجواد،89،2010)

1. تقليص نشاط المنظمة
2. انتقال أعمال المنظمة إلى مكان أو موقع آخر
3. تغيير تكنولوجيا الإنتاج والتسويق والإدارة
4. طبيعة العمل الموسمية للمنظمة

– طرق حساب معدل دوران العاملين :

يمكن استخراج معدل دوران العاملين من خلال طرائق ثلاث هي:

- الطريقة الأولى: وهي تقسيم عدد العاملين التاركين للعمل على متوسط عدد العاملين في قوائم الأجور خلال فترة زمنية معينة كالآتي:

معدل دوران العاملين (الانفصال) = (عدد العمال تاركي العمل / متوسط عدد العاملين خلال فترة زمنية محددة)

- الطريقة الثانية: وتكون بتقسيم عدد العاملين الملتحقين إلى العمل خلال فترة زمنية على متوسط العاملين في الفترة نفسها .

معدل دوران العاملين (الانضمام) = (عدد العاملين الملتحقين / متوسط عدد العاملين خلال فترة زمنية محددة)

حيث يعطى متوسط عدد العاملين خلال فترة زمنية محددة بمجموع عدد العاملين أول المدة إلى عدد العاملين في آخر المدة مقسوما على (2) (أبو دان،87،2008).

في الواقع إن كلتا الطريقتين لا تظهر المعدل الحقيقي لدوران العاملين خلال فترة الرواج والكساد، حيث يكثر التعيين خلال فترة الرواج ، ويرتفع معدل ترك العمل خلال فترة الكساد الأمر الذي رجح استخدام طريقة ثالثة في احتساب معدل دوران للعاملين.

- الطريقة الثالثة في احتساب معدل دوران العاملين (صالح،79،2004)

معدل دوران العاملين = (متوسط عدد العاملين تاركي العمل خلال مدة محددة / متوسط عدد الأفراد المعينين خلال المدة نفسها)

مفهوم جودة الخدمة السياحية :

إنَّ الجودة في المنظمات التي تقدم سلع مادية هي عنصر يمكن قياسه بسهولة مقارنةً بقياس جودة الخدمات، حيث يمكن قياسها من خلال مطابقتها للمواصفات الموضوعة. كما وأن الرقابة على الجودة في هذه المنظمات بالوقت الحاضر تطبق قبل وبعد الإنتاج وعند التسليم، حيث يتم بناء وتطبيق الجودة في عملية الإنتاج ومراحلها، وعلى جودة مدخلات الإنتاج وعلى إجراءات التأكد من تطبيقها. ولكنه في المقابل فإنه ليس من السهولة قياس وتحديد جودة الخدمة بالأسلوب نفسه (أبو سيف،88،2010).

عرفت جودة الخدمة بأنها " تتحدد في ضوء مقارنات يجريها العميل بين ما يتوقع الحصول عليه من المنظمة الخدمية ، وبين ما حصل عليه فعلاً من خدمات" (Cronin &Taylor,1999,p55)

كما تعرف بأنها "نتيجة عملية التقييم التي يجريها العميل بين توقعاته للخدمة والخدمة المدركة فعلاً" (Gronroos,p36)

ويرى الباحثون أنها تقديم الخدمة بمستوى عالٍ، بحيث تتطابق مع أفكار وتوقعات الزبون لها فكلما كانت متطابقة لتوقعاته أو تفوقت عليها زاد تعامل الزبون مع المؤسسة التي تقدم هذه الخدمة.

أهمية جودة الخدمة السياحية:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة للمؤسسات، وذلك من أجل تحقيق النجاح والاستقرار الأمر الذي يتطلب من الزبون والموظفين أن يتعاملوا معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، وعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معاً (بلحسن،13،2012) ،ويمكن توضيح أهمية جودة الخدمة في أربعة أسباب رئيسة هي :

1- نمو مجال الخدمة:

إن أحد أبرز التحولات التي شهدها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أصبح يحتل مكانةً مهمّة في النشاط الاقتصادي، ومورداً مهمّاً للدولة، كما أنه في ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من سياحة، وتعليم، وبنوك، و تأمينات، وغيرها .

لذلك فان الدور الذي تؤدّيه الخدمات ازداد على مستوى الاقتصاد الكلي للدول ، خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الداخلي الخام، وفي عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع (رقاد،33،2007).

2- ازدياد حدة المنافسة:

إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود المنافسة شديدة بينها، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة (رقاد،33،2007).

3- الفهم الأكبر للعملاء:

اهتمت معظم المنظمات الناجحة، بالعمل على معرفة ما الشيء الذي يريده العملاء حتى تضمن استمرار التفوق والنجاح، فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول من دون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء . (رقاد،31،2007).

4-المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة :

أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها، لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل جذب الزبائن جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين،ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة (الدراركة،194،2001).

مؤشرات تقييم جودة الخدمة

حتى تقوم المؤسسة الخدمية بتقديم خدمة قد تتلاءم مع توقعات الزبائن وتلبي حاجاتهم، فعلى المؤسسة أن تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها الزبون في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم، وتتمثل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة الخدمة مايأتي:

1. **الاعتمادية**
2. **سهولة الحصول على الخدمة**
3. **الأمان**
4. **المصداقية**
5. **معرفة وتفهم العميل**
6. **الاستجابة**
7. **الكفاءة**
8. **الجوانب المادية الملموسة**
9. **اللباقة**
10. **الاتصال**

وتمكن **Parasuraman** وزملاؤه سنة 1988 من دمج هذه المؤشرات العشرة في خمسة أبعاد رئيسة لجودة الخدمة هي : المظاهر المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف والجدول الآتي، يوضح ذلك:

جدول رقم (1) مؤشرات تقييم جودة الخدمة

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	– جاذبية المظهر الخارجي للمنظمة. – التصميم الداخلي للمنظمة. – حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة. – المظهر اللائق لمقدّمي الخدمات.
الاعتمادية	– الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. – تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء). – معلومات دقيقة وصحيحة.
الاستجابة	– السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. – الاستجابة الفورية لحاجات الزّبائن. – الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى.
الضّمان	– الشعور بالأمان في التعامل. – الثقة بمقدّمي الخدمات
التّعاطف	– تحلي مقدّمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق. – فهم ومعرفة احتياجات الزّبائن. – ملاءمة ساعات العمل. – وضع مصلحة الزّبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا. – تقدير ظروف الزّبون والتعاطف معه. – اللطف في التعامل مع الزّبائن.

المصدر: (ادريس،21،1996)

النتائج والمناقشة:

تم إجراء اختبار الثبات ألفا كرونباخ على ثلاث عينات استطلاعية مكونة من 30 عميلاً و 30 مديراً و 30 عاملاً في المنشآت السياحية في الساحل السوري من أجل دراسة الاتساق الداخلي للبيانات للتأكد من ثبات البيانات وصلاحيتها للدراسة.

الجدول رقم (2): اختبار الثبات ألفا كرونباخ

المتغيرات	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الاعتمادية	7	0.928
التعاطف	9	0.938
دوران العمل	20	0.928

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

يظهر من الجدول (4–7) أن قيم معامل ألفا كرونباخ لكل متغير من متغيرات الدراسة كانت أكبر من 0.6، وهذا يدل على وجود اتساق كبير في قوائم الاستبيان، وأن مصداقية البيانات عالية وصالحة للدراسة ولا داعي لحذف أي عبارة.

اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين دوران العمل والاعتمادية في تقديم الخدمة.

و بإجراء تحليل الارتباط الخطي (بيرسون)، و تحليل الانحدار بين المتغير المستقل (دوران العمل) والمتغير التابع (الاعتمادية في تقديم الخدمة) كانت نتيجة اختبار الفرض:

الجدول رقم (3): تحليل الارتباط الخطي (بيرسون) للفرضية الأولى – الفرضية الفرعية الأولى

Correlations

		دوران العمل	الاعتمادية
دوران العمل	Pearson Correlation	1	-.747-**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	36	36
الاعتمادية	Pearson Correlation	-.747-**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

الجدول رقم (4): تحليل الانحدار للفرضية الأولى – الفرضية الفرعية الأولى

(ملخص النموذج)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747[a]	.558	.545	.4421643

a. Predictors: (Constant), دوران العمل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

الجدول رقم (5): تحليل الانحدار للفرضية الأولى – الفرضية الفرعية الأولى

(جدول تحليل التباين)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.402	1	8.402	42.977	.000[b]
	Residual	6.647	34	.196		
	Total	15.050	35			

a. Dependent Variable: الاعتمادية

b. Predictors: (Constant), دوران العمل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

يتضح من جدول تحليل التباين أن القيمة الاحتماليّة لمستوى الدلالة (.Sig) تساوي (0.000) ، وهي أصغر من (0.05)، ولذلك نقبل الفرضية أي توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين دوران العمل والاعتمادية في تقديم الخدمة. ويتضح من جدول تحليل الارتباط الخطي أن قيمة معامل الارتباط الخطي بيرسون هي (–0.747) ، وهذا يدل على أن هناك ارتباطاً مقبولاً بين دوران العمل وبين التعاطف في تقديم الخدمة وأن العلاقة بينهما عكسية. كما يتضح من جدول ملخص الأنموذج أن قيمة معامل التحديد تساوي (0.558)، فإن دوران العمل يفسر 55.8 بالمائة من التباينات في الاعتمادية في تقديم الخدمة و 44.2 بالمائة يعود لعوامل أخرى.

اختبار الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين دوران العمل والتعاطف في تقديم الخدمة.

و بإجراء تحليل الارتباط الخطي (بيرسون) ،وتحليل الانحدار بين المتغير المستقل (دوران العمل) والمتغير التابع (التعاطف في تقديم الخدمة) كانت نتيجة اختبار الفرض:

الجدول رقم (6): تحليل الارتباط الخطي (بيرسون) للفرضية الأولى – الفرضية الفرعية الثانية

Correlations

		دوران العمل	التعاطف
دوران العمل	Pearson Correlation	1	−.682−**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
التعاطف	Pearson Correlation	-.682-**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

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

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

الجدول رقم (7): تحليل الانحدار للفرضية الأولى – الفرضية الفرعية الثانية

(ملخص النموذج)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682[a]	.465	.449	.4649270

a. Predictors: (Constant), دوران العمل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

الجدول رقم (8): تحليل الانحدار للفرضية الأولى – الفرضية الفرعية الثانية

(جدول تحليل التباين)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.389	1	6.389	29.558	.000[b]
	Residual	7.349	34	.216		
	Total	13.739	35			

a. Dependent Variable: التعاطف

b. Predictors: (Constant), دوران العمل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

يتضح من جدول تحليل التباين أن القيمة الاحتماليّة لمستوى الدلالة (Sig.) تساوي (0.000) ، وهي أصغر من (0.05) ، ولذلك نقبل الفرضية أي توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين دوران العمل وبين التعاطف في تقديم الخدمة.

ويتضح من جدول تحليل الارتباط الخطي أن قيمة معامل الارتباط الخطي بيرسون هي (-0.682) وهذا يدل على أن هناك ارتباطاً ضعيفاً بين دوران العمل وبين التعاطف في تقديم الخدمة، وأن العلاقة بينهما عكسية. كما يتضح من جدول ملخص الأنموذج أن قيمة معامل التحديد تساوي (0.465)، فإن دوران العمل يفسر 46.5 بالمائة من التباينات في التعاطف في تقديم الخدمة و 43.5 بالمائة يعود لعوامل أخرى.

الاستنتاجات والتوصيات :

من خلال الدراسة الميدانية و في ضوء نتائج اختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج الآتية:

1. هناك علاقة عكسية بين معدل دوران العمل واعتمادية الخدمة السياحية،حيث إن هناك ارتباطاً مقبولاً
2. هناك علاقة عكسية بن معدل دوران العمل وتعاطف الخدمة السياحية، حيث إن هناك ارتباطاً ضعيفاً
3. عدم تأثير معدل دوران العمل بشكل متساوٍ في أبعاد جودة الخدمة الفندقية(الاعتمادية ، التعاطف) ، حيث تأتي الاعتمادية في تقديم الخدمة أولا ، ثم التعاطف

ومن خلال النتائج يوصى بما يأتي :

1. ضرورة الاهتمام بالمعلومات الخاصة بإحصائيات دوران العاملين لتنبه في حال وجود أي أرقام غير طبيعية فيها والعمل على معالجتها
2. الوقوف على مشاكل العمل وتحدياته لدى الموظفين، والعمل على معالجتها لتجنب تركهم العمل
3. توفير نظام حوافز جيد لتشجيع العاملين على الاستمرار في العمل بكفاءة ،وتطبيق آلية رقابة على أداء العاملين تربط أداءهم بالحوافز التي يأخذها بالشكل الذي يسهم في زيادة رغبتهم بالعمل ، وتقديم خدمات ذات جودة مرتفعة
4. توعية الإداريين والمديرين بأهمية التعاون مع العاملين وإشراكهم في القرارات المتعلقة بهم لتعزيز الرغبة لديهم في الاستثمار

المراجع :

1. الدراركة، مأمون(2001). ادارة الجودة الشاملة. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع

2. السالم، مؤيد؛ حرحوش صالح(2000). إدارة الموارد البشرية. العراق: جامعة بغداد

3. العامري، صالح؛ الغالبي، طاهر(2007). الإدارة والأعمال ، الأردن : دار وائل للنشر والتوزيع

4. العزاوي، نجم؛ جواد، عباس(2010). الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية. الأردن : دار اليازوردي

5. الكبيسي، عامر(2005). إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية. المنظمة العربية لتنمية الإدارة

6. المطيري، الحميدي(2011). اثر دوران العاملين على الأداء المالي– دراسة تطبيقية على قطاع المصارف الإسلامية الكويتية. رسالة ماجستير. كلية الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط ،الأردن: عمان

7. أبو بكر، مصطفى(2006). الموارد البشرية لتحقيق الميزة التنافسية. مصر: الدار الجامعية

8. أبو دان، كندة(2008).العوامل المؤثرة في معدل دوران العاملين – دراسة تطبيقية على الصناعات النسيجية الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد ، جامعة حلب ،سورية

9. أبو سيف، نور(2009).ادارة خدمة العملاء ودورها في رفع فعالية المصرف – دراسة ميدانية على المصرف العقاري باللاذقية، رسالة ماجستير منشورة، اللاذقية، جامعة تشرين

10. بلحسن، سميحة(2012). تاثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون –دراسة حالة موبيليس (وكالة ورقلة). رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة

11. رقاد، صليحة(2008). تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون – دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر ، الجزائر ، باتنة

12. صالح، محمد(2004). إدارة الموارد البشرية – عرض وتحليل. عمان: دار الحامد

13. Price ,J.L(1997). International Journal of Manpower. Handbook of Organizational Measurement

14. Cronin, J, J ;Taylor, S. A(1999).Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension Journal of Marketing,No,3.

15. Gronroos, C.A Service Quality Model and its Marketing Implications , European Journal of Marketing,No,4.