مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور جودة الخدمة الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي –دراسة حالة على منشأة الهولیداي بیتش–
اسم الكاتب: حسين إبراهيم، سليمان علي، همام مالك كناج
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4825
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 19:20 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (38) العدد (2) 2016
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (38) No. (2) 2016

دور جودة الخدمة الدّاخلية في تحقيق الرّضا الوظيفي- دراسة حالة على منشأة الهولیداي بیتش -

حسين إبراهيم*
سليمان علي**
همام مالك كناج***

(تاريخ الإيداع 14 / 1 / 2016. قُبِل للنشر في 20 / 4 / 2016)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى التّعرف إلى مستوى جودة الخدمة الدّاخلية والرّضا الوظيفي في منشأة الهولیداي بیتش السّياحيّة في محافظة طرطوس، وكذلك التّعرف إلى دور جودة الخدمة الدّاخلية بأبعادها المختلفة في تحقيق الرّضا الوظيفي لدى العاملين في المنشأة. طبق البحث في العام 2015 على عينة شملت (55) عاملاً وعاملة في المنشأة. ولتحقيق هدف البحث صُممت استبانة تألفت من قسمين؛ الأول تناول الرّضا الوظيفي، وضمّ (23) موزعة والثاني تناول جودة الخدمة الدّاخلية ضم (18) عبارة.

توصل إلى عدّة نتائج أهمّها: إن مستوى جودة الخدمات الدّاخلية لدى منشأة الهولیداي بیتش هي بدرجة متوسطة، وأن درجة الرّضا الوظيفي للعاملين عن جودة الخدمات الدّاخلية هي متوسطة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائيّة بين جودة الخدمات الدّاخلية و الرّضا الوظيفي للعاملين. كما توصلت النّتائج إلى عدم وجود فروق ذات دالة إحصائياً في إجابات أفراد عينة البحث حول جودة الخدمة الدّاخلية في المنشأة تبعاً لمتغيّر الجنس، ووجود فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغيّر المؤهل العلمي لصالح حملة الدّراسات العليا. وبيّنت النّتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائياً في إجابات أفراد عينة البحث حول درجة الرّضا الوظيفي لدى للعاملين تبعاً لمتغيّري (الجنس، المؤهل العلمي). كما قدّم البحث عدة مقترحات أهمّها: تقديم تسهيلات مرتفعة في الخدمة الدّاخلية، التي سوف تنعكس إيجاباً على رضا العاملين من جهة، وعلى الخدمة الخارجيّة من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: الجودة، جودة الخدمة، جودة الخدمة الدّاخلية، الرّضا الوظيفي.

* أستاذ- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة طرطوس- سورية.
** أستاذ مساعد- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة حلب- سورية.
*** طالب ماجستير- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة طرطوس- سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (38) العدد (2) 2016
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (38) No. (2) 2016

The role of internal service quality to achieve job satisfaction -A case study on the Holiday Beach facility-

Hussain Ibrahim*
Suleiman Ali**
Hammam Malek knaj***

(Received 14 / 1 / 2016. Accepted 20 / 4 / 2016)

□ ABSTRACT □

The aim of the research is to identify the level of internal service quality and job satisfaction in the Holiday Beach property in Tartous, as well as to identify the role of internal service quality in its various dimensions to achieve job satisfaction among workers at the facility. The research is applied in 2015 on a sample of (55) employee. To achieve the aim of the research, a questionnaire is designed consisting of two parts; the first dealt with job satisfaction, and included (23) terms, and the second part dealt with the quality of internal service including (18) terms. The research reached several conclusions, including: The level of quality of internal services is a medium degree, and that the degree of job satisfaction for workers about the quality of internal services is medium, and the presence of a statistically significant relationship between the quality of internal services and job satisfaction for workers in the facility. The research also found that there are no statistically significant differences in the answers of the research sample members about the quality of internal service depending on the sex variable, and the presence of statistically significant differences depending on the educational qualification variable for of high studies graduates. Results also showed that there were no statistically significant differences in the research sample answers about the degree of job satisfaction among workers at the facility depending on the variables (sex, educational qualification). The research also made several proposals, including: providing high facilities in the internal service, which will positively reflect on the satisfaction of the employees on the one hand, and on the external service on the other hand.

Keywords: quality, quality of service, the quality of internal service, job satisfaction.

***Professor- Department of Business Administration- Faculty of Economics- Tartous University - Syria.**
****Assistant Professor- Department of Business Administration- Faculty of Economics- Aleppo University - Syria.**
*****Master student- Department of Business Administration- Faculty of Economics- Tartous University - Syria.**

مقدمة:

تهتم معظم الدّول التي تسعى للنهوض اقتصادياً واجتماعياً بالمورد البشري والاستثمار فيه باعتباره رأس المال الحقيقي الذي يعود عليها بالمنفعة والمردودية العالية مع مرور الزمن، لذا اهتمت منظمات الأعمال الرائدة بالعنصر البشري العامل لديها وحرصت على تحقيق رضاه عن ظروف عمله من خلال توفير كل ما يؤسس لهذا الرّضا ويسهم في زيادته.

إن مفهوم الرّضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل عديدة تناولتها العديد من الأبحاث، إذ تركزت حول كل من طبيعة العمل بذاته وفرص ترقية الموظف والرواتب والمكافآت الممنوحة له وعلاقات الإشراف من الرؤساء وعلاقات العمل مع الزّملاء باعتبارها أهم الأبعاد المشكلة لمفهوم الرّضا الوظيفي، وفي هذا السياق ومن خلال بعدي علاقات الإشراف مع الرؤساء والعلاقات مع زملاء العمل تتضح أهمية مفهوم سلسة ربح الخدمة (The Service Profit Chain) الذي اعتبر جودة الخدمة الدّاخلية منطلقاً لتحقيق رضا العاملين مما يؤدي إلى الاحتفاظ بهم وزيادة إنتاجيتهم، وبالتالي تقديم خدمة جيدة للزبائن (جودة الخدمة الخارجية External Service Quality) والذي يعني تحقيق رضاهم الذي يتحول بمرور الوقت إلى ولاء يحقق النمو والربحية للمنظمة، ويساعدها على تعزيز الرّضا الوظيفي لموظفيها من خلال منح المكافآت وزيادة الأجور والرواتب. وقد اقترح العديد من الباحثين في السنوات الأخيرة من القرن العشرين (George, 1997، و Berry 1984) أنه يجب على الشركات معاملة موظفيها كما تعامل عملائها. وقد أيدت وجهة النظر هذه من عدد كبير من الباحثين (Schneider & Bowen, 1985;، و Schlesinger & Heskett 1991)، والذين اعتقدوا أن رضا الموظف يؤثر إيجابياً على رضا الزبون. وقد أثبتت بعض الدّراسات التجريبية التي أكدت وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمة الدّاخلية والرّضا الوظيفي كدراسة كل من (Back, Lee, & Abbott, 2011 و Panjakajornsak, 2012). لذلك يحاول الباحث من خلال دراسته أن يدرس العلاقة بين جودة الخدمة الدّاخلية وبين تحقيق الرّضا الوظيفي للعاملين في أهم منشأة سياحية في طرطوس وهي منشأة (الهولیداي بیتش).

مشكلة البحث:

يعدُّ انخفاض إنتاجية المورد البشري وعدم استمراره في العمل خاصة في ظل ارتفاع معدل هجرة الكفاءات واحداً من أهم المشاكل التي تعانيها المنشآت السّياحيّة في الساحل السوري، مما يؤثر بدوره على قدرتها التنافسية وتحقيقها للربحية والنمو، وعلى الرغم من الدور الهام الذى تؤديه الجودة في المنظمات الخدمية فإن قياس الجودة الخدمية مازال حديث العهد وموضع جدل بين الباحثين والممارسين من جهة. وغير مستخدم بطريقة منهجية من جانب الإدارة في منظمات الخدمات من جهة أخرى، لذا يقوم الباحث بالتحقق من دور جودة الخدمة الدّاخلية في تحقيق الرّضا الوظيفي لدى العاملين في دراسة الحالة لإحدى المنشآت السّياحيّة في الساحل السوري، وهي منشأة الهولیداي بیتش السّياحيّة.

وبالتالي يمكن تلخيص مشكلة البحث بالسؤال الآتي:

ما دلالة أبعاد جودة الخدمة الدّاخلية في تحقيق الرّضا الوظيفي للعاملين في منشأة الهولیداي بیتش السّياحيّة؟

الدّراسات السابقة:

هناك العديد من الدّراسات السابقة تناولت جودة الخدمات الدّاخلية والرّضا الوظيفي من جوانب مختلفة، وقد تم تناولها من حيث هدفها، ومنهجها، وأدواتها، وأهم النّتائج التوي توصلت إليها، ورتبت من الأقدم إلى الأحدث على النحو الآتي:

•دراسة ونغ (Wang, 2005) بعنوان: دراسة حول كيفية تأثير جودة الخدمة الدّاخلية في الفنادق العالمية على الأداء التنظيمي: إستخدام الرّضا الوظيفي كمتغير وسيط. (A Study of How the Internal-Service Quality of International Tourist Hotels Affects Organizational Performance: Using Employees' Job Satisfaction as the Mediator).

هدفت الدّراسة إلى التحقق من وجود تأثير ايجابي وهام لجودة الخدمة الدّاخلية على الأداء التنظيمي، والتحقق من وجود تأثير إيجابي وهام لجودة الخدمة الدّاخلية على الرّضا الوظيفي يؤثر على الأداء التنظيمي بشكل فعال وإيجابي، كما هدفت الدّراسة إلى توفير مرجع لإدارات الفنادق السّياحيّة في تايوان عند اتخاذها للقرارات الإدارية، وقد **توصلت الدّراسة إلى** أنه يوجد تأثير إيجابي وهام لجودة الخدمة الدّاخلية على الأداء التنظيمي، كما يوجد تأثير إيجابي وهام لجودة الخدمة الدّاخلية على الرّضا الوظيفي والذي يؤثر بدوره على الأداء التنظيمي بشكل فعال وإيجابي.

•دراسة (بشماف، 2009) بعنوان: العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء في المصارف التجارية الأردنية. هدفت هذه الدّراسة إلى التّعرف إلى العلاقة بين جودة الخدمة، ورضا العملاء في المصارف التجارية الأردنية، ولتحقيق ذلك فقد تم جمع بيانات الدّراسة من (10) مصارف أردنية عن طريق استبانة. وزعت الاستبانة على (496) عميل، وقد تم تحديد (8) أبعاد مستقلة متعلقة بجودة الخدمات المصرفية. توصلت الدّراسة إلى نتائج عدة أهمّها: جاء تقييم عينة الدّراسة لأبعاد الاعتماديّة والفاعلية والملموسية في جودة الخدمة المصرفية بدرجة مرتفعة بينما جاء تقييم العينة لبقية الأبعاد (الاستجابة وسهولة الوصول وسهولة البحث والأمان والتعاطف) بدرجة متوسطة. وأظهرت نتائج الدّراسة وجود رضا بدرجة متوسطة لدى عينة الدّراسة عن جودة الخدمة المصرفية. كما أشارت النّتائج إلى وجود علاقة ايجابية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية مجتمعة، ورضا العملاء، كما أشارت النّتائج إلى وجود علاقة بين كل بعد على حدة من أبعاد جودة الخدمة المصرفية (الاعتماديّة والاستجابة والأمان والتعاطف والملموسية وسهولة الوصول وسهولة البحث والفاعلية. كما أظهرت عدم اختلاف رضا عملاء المصارف الأردنية عن جودة الخدمة المصرفية الالكترونية باختلاف الجنس والمؤهل العلمي.

•دراسة يونغ (Wang, 2012) بعنوان : تأثير جودة الخدمة الدّاخلية على الرّضا الوظيفي للعاملين في الفنادق السّياحيّة المدرجة في تايوان. (The influence of internal service quality on employee job satisfaction at Taiwan-listed international tourist hotels). **هدفت الدّراسة إلى** التحقق من وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمة الدّاخلية على الرّضا الوظيفي للعاملين في الفنادق السّياحيّة المدرجة في تايوان، فتم تصميم استبيان لقياس متغيرات الدّراسة من خلال قياس الأبعاد المكونة لها، وقد **توصلت الدّراسة إلى** وجود تأثير ايجابي وهام لجودة الخدمة الدّاخلية على الرّضا الوظيفي في الفنادق السّياحيّة المدرجة في تايوان.

•دراسة أندرونايدايس وبيلو (Sagheir & Rawas, 2012) بعنوان: تأثير جودة الخدمة الدّاخلية على سلوك موظفي خدمة العملاء، بالتطبيق على القطاع البنكي (The impact of internal service quality on customer service behavior, evidence from the banking sector) **هدفت هذه الدّراسة إلى** اختبار تأثير جودة الخدمة الدّاخلية على السلوك الاجتماعي الإيجابي الذي يظهره الموظفون تجاه الزبائن، وقد تم التحقق من هذا الأثر بالنسبة للبنوك العامة والخاصة من خلال أبعاد جودة الخدمة التالية: الموثوقية، الاستجابة، الكفاءة، الاتصالات، الفهم، اللباقة والوصول. وقد أجريت الدّراسة على قطاع البنوك في المدن اليونانية الرئيسية وشملت 16 بنكاً، وتم استعادة (113) استبياناً. **توصلت الدّراسة** إلى أن الموظفين في ظل جودة الخدمة الدّاخلية هم أكثر تعاوناً ورغبة في تحسين أدائهم العام، كما أن العاملين في كلا قطاعي البنوك العامة والخاصة يوافقون على حقيقة أن بعدي

الموثوقية والوصول كأبعاد في جودة الخدمة الدّاخلية هامين جداً في إظهار دور السلوك الاجتماعي الإيجابي في إرضاء الزبائن.

•**دراسة (العواجين، 2013) بعنوان: أثر جودة الخدمة الدّاخلية في الرّضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن . هدفت هذه الدّراسة** إلى التّعرف إلى مستوى تقويم العاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام لجودة الخدمة الدّاخلية بأبعادها المختلفة: الملموسية، الاعتماديّة، الاستجابة، الضمان، التعاطف، المهنية والسرية، وتأثير هذه الجودة في تحقيق الرّضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة، وقد **توصلت الدّراسة** إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائيّة لجودة الخدمة الدّاخلية بدلالة أبعادها في تحقيق الرّضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، فجاء بعد السرية متقدماً على بقية أبعاد جودة الخدمة الدّاخلية يليه بعد الاعتماديّة، ثم التعاطف، ثم الاستجابة، ثم المهنية فالجوانب الملموسة، وقد جاء تقويم العاملين منخفضاً لمستوى الرّضا الوظيفي في المؤسسة.

•**دراسة داوود (Dauda, et al., 2013) بعنوان: تأثير جودة الخدمة الدّاخلية على الرّضا الوظيفي: دراسة في مكتبة أبو بكر غيمبا، جامعة IBB في لابي– نيجيريا . (Effect of Internal Service Quality on Employee Job Satisfaction: Evidence from Abubakar Gimba Library, IBB University, Lapai – Nigeria).** هدفت الدّراسة إلى تقويم جودة الخدمة الدّاخلية في مكتبة الجامعة لقياس الأبعاد التالية: الاعتماديّة، الملموسية، الاستجابة، الضمان والتعاطف ، كما هدفت إلى تقويم مستوى الرّضا الوظيفي لدى العاملين فيها من خلال اختبار أثر جودة الخدمة الدّاخلية على تحقيق هذا الرّضا، فتم توزيع استبيان يتضمن عبارات لقياس جودة الخدمة الدّاخلية من خلال استخدام مقياس Servperf، وعبارات لتقويم الرّضا الوظيفي باستخدام مقياس Herzberg. توصلت الدّراسة إلى أن تقويم العاملين جاء مرتفعاً لمستوى الرّضا الوظيفي ولجميع أبعاد جودة الخدمة الدّاخلية عدا بعد الملموسية، وأنه على الرغم من المستوى العالي للرضا الوظيفي لدى العاملين، إلا أنه لا يوجد أثر هام لجودة الخدمة الدّاخلية على هذا الرّضا.

مما سبق يتبيّن أن الأدبيات والدّراسات السابقة تناولت جودة الخدمة الدّاخلية والرّضا الوظيفي من جوانب مختلفة فبعضها تناول المتغيّر التابع سلوك موظفي خدمة العملاء وبعضها درس العلاقة بين جودة الخدمتين الدّاخلية والخارجية، في حين أن المتغيّر التابع في هذا البحث هو الرّضا الوظيفي للعاملين، وبعضها. استفادت هذه الدّراسة من الدّراسات السابقة في بعض مضامينها في وضع أسسها النظرية وإعداد أدواتها وإجراءاتها.

فروض البحث:

ما دلالة أبعاد جودة الخدمة الدّاخلية في تحقيق الرّضا الوظيفي للعاملين في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة عند مستوى دلالة (5%)، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة حول جودة الخدمة الدّاخلية، وحول درجة الرّضا الوظيفي لدى للعاملين في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة تعزى لمتغيّري (الجنس، المؤهل العلمي).

أهمية البحث وأهدافه:

– **الأهمية العملية:** الاستفادة التي يقدمها البحث للقائمين على إدارة هذه المؤسسة في تحقيق الرّضا الوظيفي للعاملين من خلال تعزيز جودة الخدمة الدّاخلية المقدمة لهم، وبما يمكن هذه المنشآت من الارتقاء بمستوى أدائها لتصبح بمصاف المنشآت السّياحيّة في الدّول الأكثر تطوراً لمفهوم الأداء المتميز تحقيقاً للمنظمة السعيدة.

كما يهدف البحث إلى:

1.التّعرف إلى مستوى جودة الخدمة الدّاخلية والرّضا الوظيفي في أهم منشأة سياحية في الساحل السوري.

2.التّعرف إلى دور جودة الخدمة الدّاخلية بأبعادها المختلفة في تحقيق الرّضا الوظيفي لدى العاملين في منشأة الهوليداي بيتش.

3.تقديم توصيات للقائمين على إدارة هذه المنشأة بهدف تحسين جودة الخدمة الدّاخلية وبالتالي تحقيق الرّضا الوظيفي.

منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، من خلال جمع البيانات وتحليلها، من خلال استجواب العاملين في المنشأة السّياحيّة من خلال الاستبانة الموجهة إليهم ومن ثم تحليلها ومعالجتها بالأساليب الإحصائيّة، واستخلاص النّتائج التي تبيّن دور جودة الخدمة الدّاخلية في تحقيق الرّضا الوظيفي للعاملين في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة.

حدود البحث:

- **الحدود الزمنية:** طبق البحث في العام 2015.
- **الحدود المكانية:** اقتصر البحث الحالي على منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة في محافظة طرطوس.
- **الحدود العلمية:** اقتصر البحث على جودة الخدمة الدّاخلية بأبعادها (التّدريب، العمل الجماعي، الاحترافية، الاعتماديّة، الاستجابة)، وعلى الرّضا الوظيفي العام بالرغم من وجود العديد من العوامل التي تؤثر فيه كطبيعة العمل ذاته، العلاقة مع زملاء العمل، الراتب والمكافآت، علاقات الإشراف من رؤساء العمل والترقيات.
- **الحدود البشرية :** اقتصر البحث على العاملين في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة في محافظة طرطوس والبالغ عددهم (55).

متغيرات البحث:

– **المتغيّر المستقل:** يتمثل المتغيّر المستقل الرئيسي للبحث **بجودة الخدمة الدّاخلية** ويشمل على المتغيّرات المستقلة الفرعية الآتية (التّدريب، العمل الجماعي، الاحترافية، الاعتماديّة، الاستجابة).

– **المتغيّر التابع:** يتمثل المتغيّر التابع بالرّضا الوظيفي للعاملين في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة في محافظة طرطوس.

مصطلحات البحث:

- **الدور:** نمط من السلوك الذي تنتظره الجماعة وتتطلبه من فرد ذي مركز معين فيها وهو سلوك يميز الفرد عن غيره ممن يشغلون مراكز أخرى (الجميلي، 1998، 2).
- **الخدمة الدّاخلية (internal service):** هي الخدمات المقدمة من الوحدات التنظيمية في المنظمة محل البحث أو العاملين فيها إلى الوحدات الأخرى أو العاملين في المنظمة (Dauda , et al., 2013, 16).
- **جودة الخدمة الدّاخلية (internal service quality):** هي رضا الموظفين عن الخدمة المقدمة من مزودي الخدمة الداخليين (Jarvi, 2012, 8).
- **الاعتماديّة (Reliability):** يقصد بها القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة وبدقة (Shahin, 2010, 4).
- **الاستجابة (Responsiveness):** وهي القدرة على التعامل بشكل فعال مع احتياجات الزبون والاستجابة لشكواه والعمل على حلها بأسرع وقت ممكن بشكل يشعر الزبون بأنه محل اهتمام المؤسسة (أوسو، 2008، 26).

•**الرّضا الوظيفي (job satisfaction)**: يمثل القناعات والاستجابات النفسية والعاطفية السلبية والإيجابية من الموظف تجاه جوانب عديدة من مهامه ومسئولياته وعن أدائه أو بيئة عمله (فلمان، 2008، 9).

•**التّدريب:** عملية ديناميكية تهدف إلى إحداث تغييرات في معلومات وطرائق أداء سلوك واتجاهات المتدربين بغية تمكينهم من استغلال إمكاناتهم وطرائقهم بما يساعد على رفع كفاياتهم في ممارسة أعمالهم بطريقة منتظمة (النعيمي، 2010، 81).

•**الاحترافية:** هي المهارات التقنية، والمعرفة والخبرات اللازمة للعاملين في المؤسسة لتوفير الخدمات الدّاخلية (Li, 2010, 23)

•**العمل الجماعي:** التزام المؤسسة التزاماً شاملاً بجهود جميع العاملين في المؤسسة، وليس جهود الأفراد، بخلق مناخ تنظيمي يركز على التعاون وبناء روح الفريق في ظل ضوابط ومعايير جيدة (الخطيب ومعايعة، 2009، 256).

مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من العاملين في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة جميعهم، وهي منشأة أربع نجوم، والتي يفترض أنها تعتمد أسس جودة الخدمة وتحرص على الاحتفاظ بموظفيها، وبالتالي تعمل على تحقيق رضاهم، بلغ عددهم (100) عاملاً وعاملة وهم عمال دائمين، سحبت عينة عشوائية بنسبة (70%) من المجتمع المدروس، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (70) استبانة، تم استرجاع (60)، وتم إلغاء (5) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي أي بنسبة (78.71%) من العينة المسحوبة. ويشير الجدول (1) إلى توزع أفراد عينة البحث.

جدول (1): توزع عينة البحث بحسب متغيرات البحث

المتغيّر		العدد	النسبة %
الجنس	ذكور	32	%58.2
	إناث	23	%41.8
المؤهل العلمي	أقل من ثانوية	14	%25.5
	معهد متوسط	11	%20
	إجازة جامعية	23	%41.8
	دراسات عليا فما فوق	7	%12.7
المجموع		55	%100

أدوات البحث:

– **إعداد استبانة البحث:** استخدمت الدّراسة الاستبانة. تم إعدادها بناء على جمع البيانات الثانوية اللازمة من الأبحاث والأدبيات والدّراسات السابقة في مجالات جودة الخدمة الدّاخلية، والرّضا الوظيفي، ذات العلاقة بموضوع البحث. وتكونت من قسمين: الأول: تناول جودة الخدمة الدّاخلية كمتغير مستقل. يتألف من (18) عبارة موزعة على المجالات التالية: (التّدريب: 4 عبارات؛ العمل الجماعي: 3 عبارات؛ الاحترافية: 4 عبارات؛ الاعتماديّة: 3 عبارات؛ الاستجابة: 4 عبارات). والثاني: تناول الرّضا الوظيفي. يتألف من (23) عبارة موزعة على الأبعاد التالية: (طبيعة العمل ذاته: 5 عبارات؛ الأجور والتعويضات: 4 عبارات؛ العلاقة بين الزّملاء: 4 عبارات؛ الحوافز وفرص الترقية: 5

عبارات؛ علاقات الإشراف: 5 عبارات). وقد اعتمد الباحث هذه الأبعاد مستنداً إلى دراسة (Wang, 2012)، في حين قام بتكييف عبارات الاستبانة الواردة حول الرّضا الوظيفي في دراسة (الخليفات والملاحمة، 2009). وأعطي لكل فقرة من فقرات الاستبانة وزناً مدرجاً على الشكل الآتي (دائماً 5، غالباً 4، أحياناً 3، نادراً 2، إطلاقاً 1)..

- صدق وثبات الاستبانة:

أ.**صدق الاستبانة:** للحكم على صدق الاستبانة وتعديلها استخدم الباحث الصدق الظاهري، وقد بلغ عددهم (9)، وقد قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة مستنداً لآراء المحكمين وتوجيهاتهم، إذ تم إعادة صياغة بعض الفقرات، وحذف بعضها الآخر واستقرت الاستبانة على صورتها النهائية.

ب.**ثبات الاستبانة:** للتأكد من ثبات الاستبانة استخدمت معادلة كرونباخ ألفا على عينة البحث الاستطلاعية كما مبين في الجدول (2). الذي يبيّن أن قيم معامل الثبات الكلية لكل من الرّضا الوظيفي وجودة الخدمة الدّاخلية، هي (0.863) على الرّضا الوظيفي، و(0.931) على جودة الخدمة الدّاخلية. وهي قيم موجبة، تفوق القيمة المقبولة (0.6)، مما يعني أنه يمكن الوثوق بالاستبانة، وبالتالي يمكن اعتبارها قابلة للتحليل، مما سبق نخلص إلى أن الإجابات تتميز بالصدق والثبات.

الجدول (2) معامل الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة الموجهة إلى أفراد العينة الاستطلاعية

الرّضا الوظيفي	جودة الخدمة الدّاخلية		
البعد	معامل ألفا كرونباخ	المجال	معامل ألفا كرونباخ
طبيعة العمل ذاته	0.641	التّدريب	0.867
الأجور والتعويضات	0.783	العمل الجماعي	0.786
العلاقة بين الزّملاء	0.809	الاحترافية	0.840
الحوافز وفرص الترقية	0.877	الاعتماديّة	0.813
علاقات الإشراف	0.785	الاستجابة	0.853
الدّرجة الكلية للثبات	0.863	الدّرجة الكلية للثبات	0.931

ج- **تطبيق الاستبانة وحساب النّتائج:** تم تطبيق الاستبانة على أفراد العينة، من خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحث إلى منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة. وصنفت الاستبانات المطبقة حسب الجنس والمؤهل العلمي، واستخدمت أساليب إحصائيّة كالوزن النسبي، والمتوسط الحسابي لدرجات إجابات أفراد العينة، إذ قسِّم المعيار إلى ثلاث فئات متساوية، وقد تمَّ وصف درجات الإجابة تبعاً لدرجة المتوسط الحسابي على النحو الآتي من (1 - 2.33) منخفض، ومن (2.34 - 3.67) متوسط، ومن (3.68 - 5) مرتفع.

وقبل البدء في اختبار الفرضيات وتحليل النّتائج قام الباحث باختبار نوع البيانات للتعرف إلى نوعها هل هي بيانات معلمية أم غير معلمية، وفي ضوء ذلك استخدم الاختبار المناسب لاختبار الفرضيات. وبناء على ذلك تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سمرنوف) (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) وذلك لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وبالتالي تحديد الاختبارات اللازمة لتحليل البيانات

على النحو المبيّن في الجدول (3). ومن قراءته يتبيّن أن مستوى الدلالة لكل بعد من المجالات جاء أكبر من (0.05)، وبذلك تحتم على الباحث استخدام الاختبارات اللمعلمية، وإجراء الاختبارات الآتية: اختبار (t-test) للمقارنات للثنائية، وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، واختبار شيفيه (Scheffe)، ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson)، واختبار الانحدار المتعدد. وبذلك تم تحليل نتائج الأداة في ضوء تلك الاختبارات وتفسيرها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائيّة "SPSS" لمعالجة البيانات، والتوصل إلى المؤشرات الإحصائيّة لنتائج البحث.

جدول (3) اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) لكل بُعد من أبعاد الاستبانة وللأبعاد ككل

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة Z	مستوى الدلالة	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة Z	مستوى الدلالة
طبيعة العمل ذاته	11.49	3.79	0.81	0.53	التّدريب	10.44	4.39	1.04	0.234
الأجور والتعويضات	13.65	4.38	0.73	0.66	العمل الجماعي	6.49	3.1	1.21	0.11
العلاقة بين الزّملاء	8.85	3.8	1.29	0.07	الاحترافية	9.93	3.6	1.12	0.16
الحوافز وفرص الترقية	15.24	6.16	0.87	0.44	الاعتماديّة	6.98	2.66	0.89	0.44
علاقات الإشراف	10.04	3.95	1.02	0.25	الاستجابة	9.87	3.49	0.67	0.77
الأبعاد ككل	59.27	17.67	0.9	0.4	المجالات ككل	43.42	14.72	0.83	0.5

الأسس النظرية للبحث:

1 – مفهوم جودة الخدمة الدّاخلية وأبعادها:

-مفهوم جودة الخدمة وجودة الخدمة الدّاخلية: ازداد الاهتمام في السنوات الأخيرة من قبل المؤسسات والحكومات بأهمية جودة الخدمة، خاصة منها جودة الخدمات الدّاخلية، والتي لم تحظَ بالاهتمام الكافي مقارنة مع جودة الخدمات الخارجية. و الخدمة الخارجية هي في الحقيقة نتاج الخدمة الدّاخلية، والخدمة الدّاخلية هي المناخ التنظيمي الداخلي الذي يوفر للعاملين داخل المؤسسة الإمكانيات والقدرات التي تمكنهم من أداء العمل بنوعية وكفاءة وفاعلية عالية، بحيث يسهم هذا الأداء الفاعل بجودة خدمات ومنتجات عالية ومرتفعة (ملحم، 2009، 129). وتعتمد جودة الخدمة الدّاخلية على تهيئة بيئة داخلية مدعمة بالوعي، حيث يكون الموظف عميلاً داخلياً، وبحيث يكون الطاقم الداعم مكوناً من الإدارة وموظفين داعمين آخرين يوفرون الخدمة الدّاخلية ذات الجودة التي تسهم في خدمة العميل الخارجي (Frost & Kumar, 2001, 373).

-قياس جودة الخدمة الدّاخلية : قام العديد من الباحثين بدراسات متعددة لتحديد أبعاد جودة الخدمة لمختلف أنواع الخدمات، فحدد Parasuraman, et al.(1985) عشر معايير أساسية اعتماداً على أبحاث أجريت على أنواع مختلفة من الخدمات استخدمت في القياس من خلال مقياس SERVQUAL، وقد قام Zeithaml, et al.(1990) بالتكييف الملائم مع SERVQUAL لقياس جودة الخدمات الدّاخلية المتبادلة بين الإدارات والأقسام، وبالتالي تحويله إلى مدخل لقياس جودة الخدمة الدّاخلية.

– **أبعاد جودة الخدمة الدّاخلية:** قدم أوليفر وروست (OLIVER & Rust) جودة الخدمة كمفهوم ثلاثي الأبعاد، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي: (الجودة الفنية والخدمة المقدمة "الجودة الوظيفية" والمحيط الذي تم فيه إنتاج

الخدمة). وتشير الجودة الفنية إلى الجوانب التقنية المستخدمة في إنتاج الخدمة، أما الجودة الوظيفية فتتمثل في الكيفية التي يتم بها نقل الجودة الفنية، وتشير إلى العلاقات التفاعلية بين مقدم الخدمة والزبون، أما المحيط الذي يتم فيه إنتاج الخدمة، فيشير إلى ما يتوفر في المكان الذي يتم فيه إنتاج الخدمة من إمكانات مادية (Ramla, 2004, 154)، وميز زيتامل وزملائه بين ثلاثة أنواع من جودة الخدمة: (Zeithaml et al., 1993, 4) (الخدمة المطلوبة – الخدمة الكافية – الخدمة المتوقعة).

2 – الرّضا الوظيفي:

– **مفهوم الرّضا الوظيفي:** اتخذت تعريفات الرّضا الوظيفي اتجاهات مختلفة جعلت الاتفاق على تعرف واحد أمراً صعباً نظرا لاختلاف النظرة للرضا عن العمل، التي تعود إلى اختلاف الظروف والبيئة والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يرتكز أحياناً على الطبيعة الشخصية للموظف، وأحياناً على الموقف البيئي للعمل. ويعرّف بأنّه "الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها" (سلطان، 2004، 196).

– **الأبعاد المؤثرة في الرّضا الوظيفي للعاملين:** من أهم العوامل المؤثرة الرّضا الوظيفي للعاملين: (الأجر والمنافع المادية الأخرى، الترقية، علاقات الاشراف، طبيعة العمل نفسه، ظروف العمل وبيئته، التعاون مع جماعات العمل الأخرى (وهيبة، 2012، 71 – 79)، العلاقة مع زملاء العمل (الكندي، 2014، 17).

– **العلاقة بين جودة الخدمة الدّاخلية ورضا العاملين:** يعد هيسكيت (Heskett,1994) أول من اعتبر رضا الموظف وظيفة من وظائف جودة الخدمة (Dauda, *et al.*,2013, 19)، وقد لخص رايتر (Ruyter, 1997) الفجوة المفاهيمية بين مفهومي رضا العميل وجودة الخدمة كالتالي: (يتأثر رضا العميل مباشرةً بالمتغيّرات الطارئة لحالة عدم التأكد، بينما جودة الخدمة لا تتأثر؛ ويقوم الرّضا على التوقعات التنبؤية، بينما جودة الخدمة تقوم على التوقع المعياري المثالي، كما أن عدد محددات المفهومين مختلف جداً). ويرى جون أ ن توفير خدمات ذات جودة للعملاء الداخليين يؤثر على الرّضا الوظيفي والذي يؤدي إلى الفاعلية والكفاءة، وجودة العمل، وحتى تخفيض كلفة الخدمات المقدمة جودة خدمة العميل الخارجي ترتبط بولاء الموظف، والذي يتحدد برضا الموظف، ورضا الموظف يتأثر بجودة خدمة العميل الداخلي، وأن هناك ثلاثة أبعاد هي أكثر تأثيراً في رضا العميل الداخلي هي: (الاستجابة لفشل تقديم الخدمة؛ التكيف مع تفضيلات العملاء الداخليين "تلبية احتياجات العميل الداخلي"؛ الاهتمام بالعميل الداخلي "الخدمة السريعة" (Jun & Cai, 2010).

النّتائج والمناقشة:

السؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات الدّاخلية لدى منشأة الهوليداي بيتش عند كل بعد من أبعاد جودة الخدمات الآتية (التّدريب، العمل الجماعي، الاحترافية، الاعتماديّة، الاستجابة)؟

للوصول إلى الدّرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات الدّاخلية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبيّة عند كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات، وعلى مستوى الأبعاد ككل، ويظهر الجدول (4) نتائج الاختبار العام.

الجدول (4):المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبيّة لإجابات أفراد عينة البحث حول مستوى جودة الخدمات الدّاخلية

أبعاد جودة الخدمات الدّاخلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	الأهمية النسبيّة%	المستوى
البُعد الأول: التّدريب.	2.61	1.25	0.17	52	متوسط
البُعد الثاني: العمل الجماعي.	2.16	1.19	0.16	43	منخفض
البُعد الثالث: الاحترافية.	2.41	1.06	0.14	48	متوسط
البُعد الرابع: الاعتماديّة.	2.33	1.02	0.14	47	منخفض
البُعد الخامس: الاستجابة.	2.47	0.98	0.14	49.4	متوسط
الأبعاد ككل	2.40	1.10	0.15	48	متوسط

من خلال قراءة الجدول (4) يتبيّن أن متوسط الدّرجة الكلية لأبعاد جودة الخدمات ككل بلغ (3.4)، وأهمية نسبيّة مقدارها (48%)، وهو يعدّ ذا درجة متوسطة، وقد تقاربت المتوسطات الحسابية للأبعاد جميعها، وجاء أعلاها على بُعد التّدريب بمتوسط حسابي (2.61)، وأهمية نسبيّة مقدارها (52%)، وضمن الدّرجة المتوسطة، وأقلها على بُعد العمل الجماعي بمتوسط حسابي مقداره (2.16)، وأهمية نسبيّة مقدارها (43%)، وضمن الدّرجة المنخفضة.

وفيما يأتي الإجابات التفصيلية عند كل عبارة من العبارات الواردة ضمن كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الدّاخلية، مرتبة ترتيباً تنازلياً وفقاً للأهمية النسبية لكل عبارة على الوجه الآتي:

◆**البُعد الأول: التّدريب:** يشير الجدول (5) إلى إجابات أفراد عينة البحث حول بُعد تدريب العاملين داخل المنشأة.

جدول (5): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول بُعد التّدريب

العبارة	درجة الإجابة										$\bar{x}$	σ	الانحراف المعياري $\frac{s}{\sqrt{n}}$	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	المستوى
	5		4		3		2		1							
	دائماً		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً							
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%						
يتم اعتماد أسلوب التّدريب المستمر أثناء العمل في المنشأة.	4	7.3	12	21.8	14	25.5	15	27.3	10	18.2	2.73	1.21	0.16	54.6	44.32	متوسط
يزود الموظف بكل جديد في مجال عمله.	6	10.9	6	10.9	16	29.1	18	32.7	9	16.4	2.67	1.20	0.16	53.4	44.94	متوسط
يتم توفير تدريب مناسب للموظف في مجال اختصاصه قبل البدء بالعمل.	5	9.1	11	20	11	20	16	29.1	12	21.8	2.65	1.28	0.17	53	48.30	متوسط
تهدف الدورات التّدريبية التي تجري للموظفين في المنشأة إلى تحسين أداء العمل.	4	7.3	9	16.4	10	18.2	13	23.6	19	34.5	2.38	1.31	0.18	47.6	55.04	متوسط

من خلال قراءة الجدول (5) يتبيّن أن عبارات هذا البُعد كلها جاءت ضمن المستوى المتوسط، جاء أعلاها على عبارة (تدريب العاملين)، وأقلها على عبارة (تهدف الدورات التّدريبية التي تجري للموظفين في المنشأة إلى تحسين أداء العمل). وتراوحت الأهمية النسبية بين (47.6%)، و(54.6%)، وتدل قيم معاملات الاختلاف على وجود توافق في إجابات أفراد عينّة البحث بالنسبة إلى فقرات بعد التدريب إذ تراوحت بين (44.32)، و(55.04).

♦**البُعد الثاني: العمل الجماعي:** يبيّن الجدول (6) النّتائج التي تصف العمل الجماعي في المنشأة من وجهة نظر العينة.

جدول (6): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول بُعد العمل الجماعي

العبارة	درجة الإجابة										$\bar{x}$	σ	الانحراف المعياري $\frac{s}{\sqrt{n}}$	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	المستوى
	5 دائماً		4 غالباً		3 أحياناً		2 نادراً		1 أبداً							
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%						
لدى كل عضو في الفريق الرغبة في نجاح الفريق.	3	5.5	4	7.3	15	27.3	12	21.8	21	38.2	2.20	1.19	0.16	44	54.09	منخفض
قائد فريقنا منفتح على الأفكار الجديدة والمعلومات المقدمة من أعضاء الفريق.	4	7.3	6	10.9	10	18.2	11	20.0	24	43.6	2.18	1.31	0.18	43.6	60.09	منخفض
نتعاون كأعضاء فريق بشكل فعال مع بعضنا البعض.	2	3.6	3	5.5	13	23.6	18	32.7	19	34.5	2.11	1.07	0.14	42.2	50.71	منخفض

يظهر الجدول (6) أن عبارات هذا البُعد حصلت على درجة منخفضة بمتوسطات حسابية متقاربة، تقل عن (2.2)، وأهمية نسبيّة تقل عن (44%)، أي أن العمل في المنشأة يفتقد إلى المناخ التنظيمي القائم على روح الجماعة وإلى التّعاون. وهذا يتوجب على المنشأة الاهتمام بإقامة برامج تدريبية تنمي سلوكيات العاملين. وتدل قيم معاملات الاختلاف على توافق محدود في إجابات أفراد عينّة البحث بالنسبة إلى فقرات بعد العمل الجماعي.

♦**البُعد الثالث: الاحترافية:** يبيّن الجدول (7) النّتائج التي تم التوصل إليها عن العبارات التي تصف الاحترافية في المنشأة. الذي يشير إلى أن عبارات هذا البُعد وردت بمستوى متوسط، جاء أعلاها على عبارة (يقدم الموظفون الخدمة لزملائهم كما يطلبونها)، في حين وردت عبارة (لدى الموظفين المعرفة الكافية لخدمة زملائهم) بمستوى منخفض، وتدل قيم معاملات الاختلاف على وجود توافق في إجابات أفراد عينّة البحث بالنسبة إلى فقرات بعد الاحترافية إذ تراوحت بين (40)، و(50).

جدول (7): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول بُعد الاحترافية

العبارة	درجة الإجابة										$\bar{x}$	σ	الانحراف المعياري $\frac{s}{\sqrt{n}}$	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	المستوى
	5 دائماً		4 غالباً		3 أحياناً		2 نادراً		1 أبداً							
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%						

يقدم الموظفون الخدمة لزملائهم كما يطلبونها.	1	1.8	8	14.5	21	38.2	15	27.3	10	18.2	2.55	1.02	0.14	51	40	متوسط
لدى الموظفين الاستعداد الدائم لمساعدة زملائهم.	4	7.3	6	10.9	12	21.8	19	34.5	14	25.5	2.40	1.20	0.16	48	50	متوسط
يمتلك الموظفون القدرة على التعامل مع احتياجات زملاء العمل.	1	1.8	5	9.1	19	34.5	19	34.5	11	20	2.38	0.97	0.13	47.6	40.76	متوسط
لدى الموظفين المعرفة الكافية لخدمة زملائهم.	1	1.8	7	12.7	13	23.6	21	38.2	13	23.6	2.31	1.03	0.14	46.2	44.59	منخفض

♦**لبُعد الرابع: الاعتماديّة:** يبيّن الجدول (8) النّتائج التي تم التوصل إليها عن العبارات التي تصف الاعتماديّة في المنشأة. وردت العبارات بمستوى متوسط، جاء أعلاها على عبارة (يحرص الزّملاء على تقديم الخدمات لبعضهم في الوقت المحدد)، وتراوحت الأهمية النسبية بين (44.8%)، و(48%)، ووردت عبارة (يحرص الزّملاء على تقديم الخدمات لبعضهم كما وعدوا بتقديمها) بمستوى منخفض، وهذا يتوجب على المنشأة الاهتمام أكثر بتدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الزملاء. وتدل قيم معاملات الاختلاف على وجود توافق في إجابات أفراد عينّة البحث بالنسبة إلى فقرات بعد الاعتمادية.

جدول (8): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول بُعد الاعتماديّة

العبارة	درجة الإجابة										$\bar{x}$	σ	الانحراف المعياري $\frac{s}{\sqrt{n}}$	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	المستوى
	5 دائماً		4 غالباً		3 أحياناً		2 نادراً		1 أبداً							
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%						
يحرص الزّملاء على تقديم الخدمات لبعضهم في الوقت المحدد.	2	3.6	4	7.3	19	34.5	19	34.5	11	20	2.40	1.01	0.14	48	42.08	متوسط
يحرص الزّملاء على تقديم الخدمات لبعضهم بطريقة صحيحة من المرة الاولى	2	3.6	5	9.1	16	29.1	19	34.5	13	23.6	2.35	1.06	0.14	47	45.11	متوسط
يحرص الزّملاء على تقديم الخدمات لبعضهم كما وعدوا بتقديمها.	1	1.8	6	10.9	11	20	24	43.6	13	23.6	2.24	1.00	0.14	44.8	44.64	منخفض

♦**البُعد الخامس: الاستجابة:** يبيّن الجدول (9) النّتائج التي تم التوصل إليها عن العبارات التي تصف الاستجابة في المنشأة. الذي يشير إلى أن عبارات هذا البُعد وردت بمستوى متوسط، جاء أعلاها على عبارة (يحرص

الموظفون على الاستجابة الدقيقة لطلبات زملائهم) ووردت عبارة (يحرص الموظفون على أن تكون الخدمة المقدمة ملائمة لزملائهم) بمستوى منخفض وتراوحت الأهمية النسبية بين (46.6%)، و(51.6%)، أي يتوجب على المنشأة العمل على بناء فريق عمل فعّال، يحرص على تحقيق أهداف المنشأة بشكل أكبر. وتدل قيم معاملات الاختلاف على وجود توافق في إجابات أفراد عينّة البحث بالنسبة إلى فقرات بُعد الاستجابة.

جدول (9): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول بُعد الاستجابة

العبارة	درجة الإجابة										$\bar{x}$	σ	الانحراف المعياري $\frac{s}{\sqrt{n}}$	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	المستوى
	5		4		3		2		1							
	دائماً		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً							
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%						
يحرص الموظفون على الاستجابة الدقيقة لطلبات زملائهم	د	3.6	8	14.5	18	32.7	19	34.5	8	14.5	2.58	1.03	0.14	51.6	39.92	متوسط
يحرص الموظفون على الاستجابة السريعة لطلبات زملائهم	0	0	9	16.4	18	32.7	20	36.4	8	14.5	2.51	0.94	0.13	50.2	37.45	متوسط
يحرص الموظفون على الاستجابة لشكاوى واستفسارات زملائهم	0	0	9	16.4	16	29.1	21	38.2	9	16.4	2.45	0.96	0.13	49	39.18	متوسط
يحرص الموظفون على أن تكون الخدمة المقدمة ملائمة لزملائهم	0	0	8	14.5	15	27.3	19	34.5	13	23.6	2.33	1.00	0.14	46.6	42.92	منخفض

السؤال الثاني: ما درجة الرّضا الوظيفي للعاملين عن جودة الخدمات الدّاخلية في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبيّة لدرجة الرّضا الوظيفي لأفراد عينة البحث، وجاءت النّتائج كما هو مبين في الجدول (10).

الجدول (10): المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبيّة لإجابات أفراد عينة البحث حول درجة الرّضا الوظيفي

مجالات الرّضا الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	الأهمية النسبيّة%	درجة الرّضا
المجال الأول: طبيعة العمل ذاته.	2.30	1.06	0.14	46	منخفضة
المجال الثاني: الأجور والتعويضات.	3.42	1.35	0.18	68	متوسطة
المجال الثالث: العلاقة بين الزّملاء.	2.21	1.14	0.16	44	منخفضة
المجال الرابع: الحوافز وفرص الترقية.	3.05	1.46	0.20	61	متوسطة
المجال الخامس: علاقات الإشراف.	2.01	1.05	0.14	40	منخفضة

المجالات ككل	2.60	1.21	0.16	52	متوسطة

يلاحظ من الجدول (10) أنَّ الدّرجة الكلية للرضا الوظيفي هي متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لاستجابة عينة البحث (2.6)، وتراوحت الدّرجة التي حصلت عليها المجالات بين المنخفضة والمتوسطة، وجاء بُعد الأجور والتعويضات في المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط (3.42)، وجاء في المرتبة الثانية بُعد الحوافز وفرص الترقية بمتوسط بلغ (3.05)، ويقع أيضاً ضمن الدّرجة المتوسطة، في حين جاءت الأبعاد (طبيعة العمل ذاته، والعلاقة بين الزّملاء، وعلاقات الإشراف) بدرجة متوسطة، بمتوسطات حسابية تقل عن (2.3).

وفيما يأتي الإجابات التفصيلية عند كل عبارة من العبارات الواردة ضمن كل مجال من مجالات الرّضا الوظيفي، مرتبة ترتيباً تنازلياً وفقاً للأهمية النسبية لكل عبارة على الوجه الآتي:

♦**المجال الأول: طبيعة العمل ذاته:** يظهر الجدول (11) إجابات أفراد عينة البحث حول طبيعة العمل في المنشأة.

جدول (11): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول الرّضا عن طبيعة العمل

العبارة	درجة الإجابة										$\bar{x}$	σ	الانحراف المعياري $\frac{s}{\sqrt{n}}$	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	درجة الرضا
	5 دائماً		4 غالباً		3 أحياناً		2 نادراً		1 أبداً							
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%						
عدد ساعات العمل مناسب	14	25.5	8	14.5	14	25.5	11	20	8	14.5	3.16	1.40	0.19	63.2	44.30	متوسطة
أشعر بالاستقلالية في العمل	4	7.3	4	7.3	18	32.7	20	36.4	9	16.4	2.53	1.09	0.15	50.6	43.08	متوسطة
عدد الزبائن والزّملاء الذين اقوم بخدمتهم مناسب	2	3.6	6	10.9	14	25.5	18	32.7	15	27.3	2.31	1.10	0.15	46.2	47.62	منخفضة
مسؤولياتي واضحة ومحددة في العمل			1	1.8	10	18.2	24	43.6	20	36.4	1.85	0.78	0.11	37	42.16	منخفضة
القيام بعملي يحقق لي الشعور بالإنجاز	1	1.8	1	1.8	7	12.7	14	25.5	32	58.2	1.64	0.91	0.12	32.8	55.49	منخفضة

من قراءة الجدول (11) يتبيّن أن درجات عبارات هذا المجال تراوحت بين المنخفضة والمتوسطة، وجاءت عبارة (عدد ساعات العمل مناسب) في المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة، متوسط حسابي بلغ (3.16)، وأهمية نسبيّة بلغت (63.2%). وحصلت عبارة (القيام بعملي يحقق لي الشعور بالإنجاز) على درجة منخفضة، وفي المرتبة الأخيرة متوسط حسابي بلغ (1.64)، وأهمية نسبيّة بلغت (32.8%). وتوافقت آراء أفراد عينّة البحث بالنسبة إلى عبارات الرّضا عن طبيعة العمل، إذ جاء معامل الاختلاف متقارباً لدى إجاباتهم.

♦**المجال الثاني: الأجور والتعويضات:** يبيّن الجدول (12) إجابات أفراد عينة البحث حول الرّضا عن الأجور والتعويضات في المنشأة ممثلة بالمتوسطات الحسابية والأهمية النسبيّة. ومن قراءته يتبيّن أن درجات عبارات هذا

المجال وقعت ضمن المتوسطة، باستثناء عبارة (يغطي راتبي الاحتياجات الأساسية لأسرتي) فقد حصلت على درجة مرتفعة، وفي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.95)، وأهمية نسبيّة بلغت (79%). وتوافقت آراء أفراد عينّة البحث بالنسبة إلى عبارات الرّضا عن الأجور والتعويضات، إذ جاء معامل الاختلاف متقارباً لدى إجاباتهم.

جدول (12): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول الرّضا عن الأجور والتعويضات

العبارة	درجة الإجابة										$\bar{x}$	σ	الانحراف المعياري $\frac{s}{\sqrt{n}}$	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	درجة الرضا
	5		4		3		2		1							
	دائماً		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً							
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%						
يغطي راتبي الاحتياجات الأساسية لأسرتي	25	45.5	13	23.6	9	16.4	5	9.1	3	5.5	3.95	1.22	0.17	79	31	مرتفعة
تتناسب الأجور والتعويضات مع الجهد المبذول	19	34.5	11	20.0	10	18.2	8	14.5	7	12.7	3.49	1.43	0.19	69.8	40.97	متوسطة
تتناسب أجوري وتعويضاتي مع ما يتقاضاه أقراني الذين يقومون بنفس عملي في منشآت أخرى	15	27.3	10	18.2	13	23.6	9	16.4	8	14.5	3.27	1.41	0.19	65.4	43.12	متوسطة
تتناسب أجوري وتعويضاتي مع ما يتقاضاه زملائي الذين يقومون بنفس عملي في نفس المنشأة	12	21.8	4	7.3	15	27.3	12	30.9	7	12.7	2.95	1.34	0.18	59	45.42	متوسطة

♦**المجال الثالث: العلاقة بين الزّملاء** : يبيّن الجدول (13) النّتائج التي تم التوصل إليها عن العبارات التي تصف العلاقة بين الزّملاء في المنشأة ممثلة بالمتوسطات الحسابية والأهمية النسبيّة. ومن قراءته يتبيّن أن عبارة (نحرص كزملاء على تنمية الانشطة الاجتماعية بيننا) جاءت في المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (2.53)، وأهمية نسبيّة بلغت (50.6%). وحصلت عبارة (يحرص زملائي على تبادل المعلومات المتعلقة بالعمل معي) على درجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (2.36)، وأهمية نسبيّة بلغت (47.2%)، وجاءت العبارتان الباقيتان ضمن الدّرجة المنخفضة ، وتوافقت آراء أفراد عينّة البحث بالنسبة إلى عبارات العلاقة بين الزملاء، إذ جاء معامل الاختلاف متقارباً لدى إجاباتهم.

جدول (13): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول العلاقة بين الزّملاء

العبارة	درجة الإجابة										$\bar{x}$	σ	الانحراف المعياري $\frac{s}{\sqrt{n}}$	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	درجة الرضا
	5		4		3		2		1							
	دائماً		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً							
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%						
نحرص كزملاء على تنمية الانشطة الاجتماعية بيننا	2	3.6	13	23.6	14	25.5	9	16.4	17	30.9	2.53	1.26	0.17	50.6	49.80	متوسطة
يحرص زملائي على تبادل المعلومات المتعلقة بالعمل معي	3	5.5	5	9.1	17	30.9	14	25.5	16	29.1	2.36	1.16	0.16	47.2	49.15	متوسطة
نتعاون معاً كزملاء في انجاز المسؤوليات الموكلة إلينا	0	0	7	12.7	12	21.8	16	29.1	20	36.4	2.11	1.05	0.14	42.2	50	منخفضة
نتبادل كزملاء مشاعر الاحترام	1	1.8	5	9.1	7	12.7	14	25.5	28	50.9	1.85	1.08	0.15	37	58.38	منخفضة

المجال الرابع: الحوافز وفرص الترقية: يشير الجدول (14) إلى إجابات أفراد عينة البحث حول الحوافز وفرص الترقية في المنشأة. ومن خلال قراءته يتبيّن أن درجات عبارات هذا المجال وقعت ضمن المتوسطة، وجاءت عبارة (توجد عدالة في منح الترقيات) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.24)، وأهمية نسبيّة بلغت (64.8%).

وتدل قيم معاملات الاختلاف على وجود توافق في إجابات أفراد عيّنة البحث حول الرضا عن الحوافز وفرص الترقية.

جدول (14): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول الحوافز وفرص الترقية

العبارة	درجة الإجابة										$\bar{x}$	σ	الانحراف المعياري $\frac{s}{\sqrt{n}}$	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	درجة الرضا
	5		4		3		2		1							
	دائماً		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً							
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%						
توجد عدالة في منح الترقيات	16	29.1	9	16.4	11	20	10	18.2	9	16.4	3.24	1.47	0.20	64.8	45.37	متوسطة
توجد عدالة فيما أحصل عليه من حوافز	18	32.7	7	12.7	9	16.4	11	20	10	18.2	3.22	1.54	0.21	64.4	47.83	متوسطة
تتوفر فرص النمو المهني والترقية في العمل	14	25.5	8	14.5	13	23.6	10	18.2	10	18.2	3.11	1.45	0.20	62.2	46.62	متوسطة
تعتمد الترقية على معايير واضحة كالإنتاجية والخبرة ومدة العمل في المنشأة	10	18.2	11	20	9	16.4	13	23.6	12	21.8	2.89	1.44	0.19	57.8	49.83	متوسطة
أحصل على الدعم اللازم لتطوير مجال عملي في	8	14.5	11	20	11	20	11	20	14	25.5	2.78	1.41	0.19	55.6	50.72	متوسطة

المنشأة																

♦**المجال الخامس: علاقات الإشراف:** يظهر الجدول (15) إجابات أفراد عينة البحث حول علاقات الإشراف في المنشأة ممثلة بالمتوسطات الحسابية والأهمية النسبيّة. ومن خلال قراءته يتبيّن أن درجات عبارات هذا المجال وقعت ضمن المنخفضة، باستثناء عبارة (تلاقي شكاوى العاملين الاهتمام اللازم من الادارة) فقد حصلت على درجة المتوسطة متوسطة، وفي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.58)، وأهمية نسبيّة بلغت (51.6%). وتدل قيم معاملات الاختلاف على وجود توافق في إجابات أفراد عينّة البحث حول علاقات الاشراف في المنشأة.

جدول (15): التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول علاقات الإشراف

العبارة	درجة الإجابة										$\bar{x}$	σ	الانحراف المعياري $\frac{s}{\sqrt{n}}$	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	درجة الرضا
	5		4		3		2		1							
	دائماً		غالباً		أحياناً		نادراً		أبداً							
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%						
تلاقي شكاوى العاملين الاهتمام اللازم من الادارة	7	12.7	5	9.1	15	27.3	14	25.5	14	25.5	2.58	1.32	0.18	51.6	51.16	متوسطة
يتفهم الرؤساء الظروف الشخصية للعاملين	4	7.3	5	9.1	15	27.3	11	20	20	36.4	2.31	1.26	0.17	46.2	54.55	منخفضة
يتعامل الرؤساء مع المرؤوسين بشكل عادل	1	1.8	2	3.6	13	23.6	17	30.9	22	40	1.96	0.98	0.13	39.2	50.00	منخفضة
يقوم رئيسي المباشر بمساعدتي في حل المشكلات المهنية التي تواجهني	1	1.8	3	5.5	8	14.5	9	16.4	34	61.8	1.69	1.03	0.14	33.8	60.95	منخفضة
تتصف علاقتي مع رؤسائي بالتقدير والاحترام	0	0	0	0	4	7.3	19	34.5	32	58.2	1.49	0.64	0.09	29.8	42.95	منخفضة

- الإجابة عن فرضيات الدّراسة:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى دلالة (5%) بين أبعاد جودة الخدمات الدّاخلية والرّضا الوظيفي للعاملين في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة.

لمعرفة العلاقة الارتباطية بين جودة الخدمات الدّاخلية والرّضا الوظيفي للعاملين في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة حسب معامل الارتباط بيرسون على النحو المبين في الجدول (16). ومن خلال قراءته يتبيّن وجود علاقة ارتباطية جيدة بين جودة الخدمات الدّاخلية وتحقيق الرّضا الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.853)، عند مستوى الدلالة (0.000)، وهو أقل من (0.05)، فجودة الخدمات الدّاخلية له تأثير إيجابي في تحقيق الرّضا الوظيفي في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة.

جدول (16): معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين جودة الخدمات الدّاخلية وتحقيق الرّضا الوظيفي بحسب إجابات عينة البحث

المجال	العينة	المتوسط الحسابي	معامل الارتباط بيرسون (R)	معامل التحديد $(R)^2$	قيمة مستوى الدلالة	الدلالة
جودة الخدمات الدّاخلية	55	43.42	0.853	0.73	0.000	دال**
الرّضا الوظيفي		59.27				

لإقرار العلاقة الواردة في الجدول (16) استخدم تحليل التباين لاختبار صلاحية النموذج بين المتغيّر المستقل (جودة الخدمات الدّاخلية) والمتغيّر التابع (الرّضا الوظيفي)، على النحو المبين في الجدول (17). ومن قراءته يتبيّن أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (26.13) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.42) عند مستوى دلالة (0.001) ودرجات حرية (5، 49). وبملاحظة أنَّ قيمة الاحتمال (P = 0.000)، أصغر من (0.05)، أي توجد علاقة خطية ذات دلالة إحصائيّة بين المتغيّرين.

جدول (17): تحليل التباين للعلاقة بين جودة الخدمات الدّاخلية وتحقيق الرّضا الوظيفي

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	12256.112	5	2451.222	26.13	0.000
الخطأ	4596.797	49	93.812		
الكلي	16852.909	54			

** ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة 0.01، قيمة (F) الجدولية عند مستوى الدلالة (0.01) ودرجات حرية (5، 49) = 3.42

لمعرفة فيما إذا كانت المتغيّرات المستقلة جميعها المضمنة في نموذج الانحدار تسهم في التنبؤ بقيم المتغيّر التابع، استخدم تحليل الانحدار المتعدد، فهو يكشف ما إذا كانت المتغيّرات المستقلة كمجموعة تؤثر تأثيراً جوهريّاً على المتغيّر التابع أم لا، كما هو موضح في الجدول (18).

جدول (18): تحليل الانحدار المتعدد لأثر كل بعد من أبعاد جودة الخدمات الدّاخلية في الرّضا الوظيفي للعاملين

المتغيّر المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى الدلالة
الثابت	16.43	4.323		3.8	0.000
التّدريب (x1)	1.97	0.397		4.949	0.000
جماعي (x2)	1.11	0.717	0.195	1.550	0.128
احترافية (x3)	0.48	0.827	0.099	0.580	0.565
الاعتماديّة (x4)	0.64	0.816	0.096	0.782	0.438
الاستجابة (x5)	0.61	0.784	0.121	0.784	0.437

من قراءة الجدول (18) يتبين الآتي:

$Y=b0+b1x1+\ b2x2+\ b3x3+\ b4x4+\ b5$ ⇨ $Y=16.43+\ 1.97x1+\ 1.11x2+\ 0.48x3+\ 0.64x4+\ 0.61x5$

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى دلالة (5%) حول جودة الخدمة الدّاخلية في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة تعزى لمتغيّري (الجنس، المؤهل العلمي).

التحقق من صحة الفرضية وفق متغير الجنس: استخدم اختبار (t-test) للمقارنات الثنائية للفروق بين إجابات أفراد عينة البحث حول جودة الخدمة الدّاخلية في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة تبعاً لمتغيّر الجنس، على النحو المدرج الجدول الآتي:

جدول (19): المتوسط الحسابي وقيمة اختبار (t) ودلالة الفروق لإجابات عينة البحث حول جودة الخدمة الدّاخلية تبعاً لمتغيّر الجنس

متغير الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	(t) المحسوبة	قيمة الاحتمال(p)	القرار
ذكور	32	2.29	0.7	0.12	-1.277	0.207	غير دال
إناث	23	2.58	0.95	0.2			

من قراءة الجدول (19) يتبيّن عدم وجود فروق دالة بين الجنسين، فقد جاءت قيمة مستوى الاحتمال بلغ (0.207)، وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة (5%)، بمستوى ثقة 95%، عند درجات حرية (53). بناء على ذلك تقبل الفرضية الصفرية.

التحقق من صحة الفرضية وفق متغير المؤهل العلمي: استخدم تحليل التباين (ANOVA)، للفروق بين إجابات أفراد عينة البحث حول جودة الخدمة الدّاخلية في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة تبعاً لمتغيّر المؤهل العلمي (ثانوي، معهد متوسط، إجازة جامعية، دراسات عليا فما فوق)، كما هو مبين في الجدول (20):

الجدول (20) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات عينة البحث وفق متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الاحتمال (p)	القرار
بين المجموعات	6.937	3	2.312	4.04	0.012	دال عند 0.05
داخل المجموعات	29.191	51	0.572			
المجموع	36.128	54				

من قراءة الجدول (20) يتبيّن وجود فروق دالة حول جودة الخدمة الدّاخلية، إذ جاءت قيمة مستوى الاحتمال (0.012)، وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة (5%)، عند درجات حرية (51، 3). بناء على ذلك تقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق حول جودة الخدمة الدّاخلية تبعاً متغير المؤهل العلمي. وللكشف عن اتجاه هذه الفروق استخدم اختبار (Scheffe) كما هو مبين في الجدول (21).

جدول (21): نتائج اختبار (Scheffe) للفروق في إجابات عينة البحث حول جودة الخدمة الدّاخلية تبعاً لمتغيّر المؤهل العلمي

(I) المؤهل العلمي	(J)المؤهل العلمي	اختلاف المتوسط (I-J)	الخطأ المعياري	قيمة الدلالة	القرار
دراسات عليا	ثانوي	1.05(*)	0.35	0.037	دال عند (5%)
	معهد متوسط	1.18(*)	0.37	0.022	دال عند (5%)

من خلال قراءة الجدول (21) يتبيّن أن الفروق جاءت بين الحاصلين على دراسات عليا وكل من الحاصلين على الثانوية، ومعهد متوسط لصالح حملة الدّراسات العليا، بدلالة المتوسطات الحسابية.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى دلالة (5%) حول درجة الرّضا الوظيفي لدى للعاملين في منشأة الهولیداي بیتش السّياحيّة تعزى لمتغيّري (الجنس، المؤهل العلمي).

التحقق من صحة الفرضية وفق متغير الجنس: استخدم اختبار (t-test) للمقارنات الثنائية للفروق بين إجابات أفراد عينة البحث حول درجة الرّضا الوظيفي للعاملين تبعاً لمتغيّر الجنس على النحو المدرج الجدول الآتي:

جدول (23): المتوسط الحسابي وقيمة اختبار (t) ودلالة الفروق لإجابات عينة البحث حول درجة الرّضا الوظيفي تبعاً لمتغيّر الجنس

متغير الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	(t) المحسوبة	قيمة الاحتمال (p)	القرار
ذكور	32	2.56	0.75	0.13	-0.18	0.858	غير دال
إناث	23	2.6	0.81	0.17			

من قراءة الجدول (23) يتبيّن عدم وجود فروق دالة بين الجنسين، فقد جاءت قيمة مستوى الاحتمال بلغ (0.858)، وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة (5%)، بمستوى ثقة 95%، عند درجات حرية (53). بناء على ذلك تقبل الفرضية الصفرية.

التحقق من صحة الفرضية وفق متغير المؤهل العلمي: استخدم تحليل التباين (ANOVA)، للفروق بين إجابات أفراد عينة البحث حول درجة الرّضا الوظيفي للعاملين في منشأة الهولیداي بیتش السّياحيّة تبعاً لمتغيّر المؤهل العلمي (ثانوي، معهد متوسط، إجازة جامعية، دراسات عليا فما فوق)، كما هو مبين في الجدول (24):

الجدول (24) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين إجابات عينة البحث وفق متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الاحتمال (p)	القرار
بين المجموعات	4.453	3	1.484	2.76	0.51	غير دال
داخل المجموعات	27.406	51	0.537			
المجموع	31.858	54				

من قراءة الجدول (24) يتبيّن عدم وجود فروق دالة حول درجة الرّضا الوظيفي فقد جاءت قيمة مستوى الاحتمال بلغ (0.51)، وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة (5%)، بمستوى ثقة 95%. بناء على ذلك تقبل الفرضية الصفرية.

مناقشة أسئلة البحث و فرضياته:

- **مناقشة السؤال الأول:** إن متوسط الدّرجة الكلية لأبعاد جودة الخدمات، تقع ضمن الدرجة المتوسطة، وهذه النّتيجة تعد بمثابة قاعدة بيانات يمكن أن تستعين بها إدارة منشأة الهولیداي بیتش السّياحيّة في تحسين جودة الخدمات

الدّاخلية وذلك عن طريق إبداء الاهتمام في رفع مستوى الأبعاد كافة، وفق احتياجات العاملين، والتعاون في مجالات العمل كافة، وتشكيل فرق عمل لتحسين الأداء داخل المنشأة عن طريق التّدريب والتحفير للعاملين جميعهم. وعند مقارنة هذه النتيجة مع الدّراسات السابقة، تبيّن أنها اتفقت مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (بشماف، 2009) عند تقييم عينة الدّراسة لبُعد الاستجابة بدرجة متوسطة، واختلفت معها عند تقييمها لبُعد الاعتماديّة بدرجة مرتفعة. كما اختلفت مع دراسة (العواجين، 2013) التي بيّنت أن مستوى جودة الخدمات الدّاخلية في مؤسسة في مؤسسة دار الأيتام كان مرتفعاً، ودراسة (Dauda, et al., 2013) التي بيّنت أن تقويم العاملين جاء مرتفعاً لجميع أبعاد جودة الخدمة الدّاخلية في المكتبة.

– **مناقشة السؤال الثاني:** إن دجة الرّضا عن طبيعة العمل جاءت منخفضة، وربما يعود إلى طبيعة الأعمال التي يكلف بها العاملون قاسية، وطريقة الإشراف على عملهم تدار بشكل سيء، لذلك لابُّد أن يكون القائمون على العملية الإشرافية يحسنون الإدارة وتسيير أمور العمل مما ينعكس إيجاباً على رضا العامين في المنشأة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بشماف، 2009) التي أظهرت وجود رضا بدرجة متوسطة لدى عينة الدّراسة عن جودة الخدمة المصرفية، واختلفت مع دراسة (Dauda, et al., 2013) التي بيّنت أن تقويم العاملين جاء مرتفعاً لمستوى الرّضا الوظيفي في المكتبة، وكذلك مع دراسة العواجين، 2013) التي بيّنت أن تقويم العاملين منخفضاً لمستوى الرّضا الوظيفي في مؤسسة في مؤسسة دار الأيتام.

– **مناقشة الفرضية الأولى:** يتبيّن وجود أثر لجودة الخدمات الدّاخلية في الرّضا الوظيفي للعاملين، ومن هذا المنطق يجب على المنشأة الاهتمام بكل بعد من أبعاد جودة الخدمات الدّاخلية للعاملين، الذي سوف ينعكس على أدائهم، وبالتالي على رضاهم، إذ لا يمكن أن يتحقق رضا العملاء إلا عن طريق تحقيق الرّضا الوظيفي للعاملين، ويكون ذلك بالتّدريب المستمر والمشاركة باتخاذ القرارات، وزيادة الدافعية لديهم بقديم الحوافز المادية والمعنوية. كما أن أهمية بعد تدريب العاملين يرجع إلى التطور المستمر والسريع في نظم الخدمات السياحية، بحيث يتمكن العاملون من أداء المهام المطلوبة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من (Wang, 2005) التي بيّنت وجود تأثير إيجابي وهام لجودة الخدمة الدّاخلية على الرّضا الوظيفي والذي يؤثر بدوره على الأداء التنظيمي بشكل فعال وإيجابي، و(Wang, 2012) التي توصلت إلى وجود تأثير ايجابي وهام لجودة الخدمة الدّاخلية على الرّضا الوظيفي في الفنادق السّياحيّة المدرجة في تايوان، و(العواجين، 2013) التي أكدت وجود أثر ذو دلالة إحصائيّة لجودة الخدمة الدّاخلية بدلالة أبعادها في تحقيق الرّضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام. و(Sagheir & Rawas, 2012) التي بيّنت أن الموظفين في القطاع البنكي في ظل جودة الخدمة الدّاخلية هم أكثر تعاوناً ورغبة في تحسين أدائهم العام. واختلفت هذه النتيجة مع النّتائج التي توصلت إليها دراسة (Dauda, et al., 2013) التي عدم وجود أثر هام لجودة الخدمة الدّاخلية على الرّضا الوظيفي في المكتبة.

– **مناقشة الفرضية الثانية:**

– **وفق متغير الجنس:** أي أنه لم يؤثر الجنس على مستوى جودة الخدمات الدّاخلية، فأغلب أفراد عينة البحث متفقون على أن مستواها جاء بدرجة متوسطة. وعند مقارنة هذه النّتيجة مع نتائج الدّراسات السابقة فقد وجد أن دراسة (بشماف، 2009) اتفقت مع الدّراسة الحالية التي أظهرت عدم اختلاف رضا عملاء المصارف الأردنية عن جودة الخدمة المصرفية الالكترونية باختلاف الجنس. وتختلف مع النّتائج التي توصلت إليها دراسة (العواجين، 2013) التي بيّنت وجود فروق دالة إحصائياً في إجابات أفراد عينة الدّراسة حول جودة الخدمة الدّاخلية في مؤسسة دار الأيتام تبعاً لمتغيّر الجنس.

– **وفق متغير المؤهل العلمي:** أي أن الدّرجة التي يحصل عليها العاملون تؤثر في مستوى جودة الخدمة الدّاخلية، وبناء على ذلك يجب استقطاب العاملين المتميزين من ذوي الشهادات العليا، والذين يمتلكون كفاءات ومهارات في العمل، والتي قد اكتسبوها خلال سنواتهم الدراسية، مكنتهم من تقديم خدمات متميزة في عملهم. واتفقت مع النّتائج التي توصلت إليها دراسة (العواجين، 2013) التي بيّنت وجود فروق دالة إحصائياً في إجابات أفراد عينة الدّراسة حول جودة الخدمة الدّاخلية في مؤسسة دار الأيتام تبعاً لمتغيّر المستوى التعليمي. كما اختلفت مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (بشماف، 2009) التي أظهرت عدم اختلاف رضا عملاء المصارف الأردنية عن جودة الخدمة المصرفية الالكترونية باختلاف المؤهل العلمي.

– **مناقشة الفرضية الثالثة:**

– **وفق متغير الجنس:** أي أنه لم يؤثر الجنس على درجة الرّضا الوظيفي، فأغلب أفراد عينة البحث متفقون على أن درجة رضاهم بدرجة متوسطة. وعند مقارنة النّتائج التي تم التوصل إليها مع الدّراسات السابقة، تبيّن أنها اختلفت مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (العواجين، 2013) التي بيّنت وجود فروق دالة إحصائياً في إجابات أفراد عينة الدّراسة الرّضا الوظيفي في مؤسسة دار الأيتام.

– **وفق متغير المؤهل العلمي:** أي أنه لم يؤثر المؤهل العلمي للموظفين في المنشأة على درجة رّضاهم الوظيفي، فأغلب أفراد عينة البحث متفقون على أن درجة رضاهم بدرجة متوسطة. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العواجين، 2013) التي بيّنت وجود فروق دالة إحصائياً في إجابات أفراد عينة الدّراسة حول الرّضا الوظيفي في مؤسسة دار الأيتام تبعاً لمتغيّر المستوى التعليمي.

الاستنتاجات والتوصيات:

-إن مستوى جودة الخدمات الدّاخلية ودرجة الرّضا الوظيفي للعاملين هي متوسطة.

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائيّة بين جودة الخدمات الدّاخلية والرّضا الوظيفي للعاملين.

-عدم وجود فروق دالة إحصائيّاً حول جودة الخدمة الدّاخلية في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة تعزى لمتغيّر الجنس، في حين وجدت فروق دالة إحصائيّاً تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الدّراسات العليا.

-عدم وجود فروق دالة إحصائيّاً حول درجة الرّضا الوظيفي لدى للعاملين في منشأة الهوليداي بيتش السّياحيّة تعزى لمتغيّري (الجنس، المؤهل العلمي).

بناء على النتائج السابقة قدمت المقترحات الآتية:

1 -رفع مستوى جودة الخدمة الدّاخلية من قبل القائمين على إدارة المنشآت السّياحيّة، وتحليل مواطن القوة والضعف في الأداء، والاهتمام بالعاملين كافة والمساواة بينهم ومكافأتهم وتحفيزهم، وهذا سوف ينعكس إيجاباً على رضا العاملين من جهة، وعلى الخدمة الخارجية من جهة أخرى.

2 -بذل الجهود المستمرة كي تكون بيئة العمل محفزة في المنشآت السّياحيّة، والحرص على أن تكون ممارسات العاملين متوافقة مع بعضها البعض، وأن تتمتع بالمرونة، ورفع قدرة العاملين على العمل ضمن فرق.

3 -إشراك العاملين في المنشآت السّياحيّة في صنع القرارات، وتحديد الأهداف ورسم السياسات، ويزيد من الشعور بالانتماء والولاء للمؤسسة، ويقوي من دافعية الأفراد نحو العمل وتحقيق أداء متميز.

4 تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة المنشآت السّياحيّة، بما يرقى إلى مستوى توقعات العملاء، وذلك عن طريق وضع خطة متكاملة وشاملة لتطوير مختلف جوانب الخدمة.

5 العمل على تطوير وتحسين منافذ تقديم الخدمات مثل تدريب وتطوير الكوادر البشرية للمنشآت السّياحيّة، والتحاقهم بدورات تدريبية متخصصة في مجال الإدارة وتعزيز احتياجاتهم من مهارات ومعارف وقدرات مما يؤدي إلى كفاءة العمل وتحقيق الأهداف في المنشأة، واستخدام التقنيات الحديثة لتحقيق ذلك.

6 الاهتمام بالعاملين كافة والمساواة بينهم ومكافأتهم وتحفيزهم من قبل إدارة المنشآت السّياحيّة حتى يشعروا بالرّضا لكي يتمكنوا من إرضاء العملاء وتقديم أداء عال في عملهم.

المراجع:

1.أوسو وبطرس – *تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن.* دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة دهوك، مجلة تنمية الرافدين، 2008، ص ص 16 – 48.

2.بشماف، هديل أحمد أنور – *العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء في المصارف التجارية الأردنية.* رسالة ماجستير غير منشورة، عمان: الجامعة الأردنية، كلية الدّراسات العليا، 2009، 213ص.

3.الجميلي، خيري خليل – *نظرية في خدمة الفرد.* ط1، الإسكندرية: المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، 1998، 178ص.

4.الخطيب، أحمد ومعايعة، عادل – *الإدارة الحديثة: نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة.* إربد: عالم الكتب ، 2009، 536 ص.

5.خليفات والملاحمة – *الولاء التنظيمي وعلاقته بالرّضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية.* مجلة جامعة دمشق، م 25، ع (3–4)، 2009، ص ص 289 – 340.

6.سلطان، محمد سعيد – *السلوك الإنساني في المنظمات.* الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2004، 206ص

7.العواجين، أكثم – *أثر جودة الخدمة الدّاخلية في الرّضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن.* جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير غير منشورة، 2013، 147ص.

8. فلمبان، إيناس – *"الرّضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة"* رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة: جامعة أم القرى، 2008، 216ص.

9.الكندي، مصطفى – *الرّضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الدّاخلية في سلطنة عُمان.* رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوى، كلية التربية والآداب، 2014، 130ص.

10.ملحم، يحيى سليم – *التمكين: مفهوم إداري معاصر.* ط2، جامعة الدّول العربية: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. 346ص.

11.النعيمي، شهرزاد – *بناء برنامج تطويري في ضوء تقويم أداء مهارات القيادة الإدارية والتربوية.* عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، 239ص.

12.وهيبة، عيساوي – *أثر الثقافة التنظيمية على الرّضا الوظيفي دراسة حالة فئة الأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية.* رسالة ماجستير غير منشورة،، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2012، 204ص.

13. BACK, K.-J., LEE, C.-K., & ABBOTT, J. - *Internal Relationship Marketing: Korean Casino Employees'* Job Satisfaction and Organizational Commitment. Cornell Hospitality Quarterly, 52(2), 2011, 111-124.

14. BERRY, L.L. - *The Employee as Customer. In Lovelock, C. H. (*Hrsg.): Services Marketing. Englewoods Cliffs., 1984, pp. 271–278.

15. BOWN, D.E. & SCHNEIDER, B. - *Boundary spanning role employees and the service encounter: some guideslines for management research*. in Czepiel, J.A., Soloman, M.R. & Surprenant, C.F. (Eds), The Service Encounter, Lexington, MA, 1985, 56p.

16. DAUDA, A & MAISHANU, M & MAWOLI.M - *Effect of Internal Service Quality on Employee Job Satisfaction: Evidence from Abubakar Gimba Library, IBB University, Lapai – Nigeria"* American International Journal of Contemporary Research, Vol. 3 No. 6; June 2013, 88- 96.

17. FROST, FREDERICK & KUMAR, MUKESH - *Service Quality between Internal Customer and Internal Suppliers in an International Airline"*, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.18, No.4, 2001, PP.371-386

18. GEORGE, W.R. - *The Retailing of Services-A Challenging Future*. Journal of Retail, 53, (3), 1997, pp. 85-98.

19. JUN, M & CAI, S - *Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction.* Total Quality Management, Vol. 21, No. 2, 2010, 205–223.

20. LI, LIN - *Internal Quality Management in Service Organizations: a theoretical approach.* Karlstad Business School, Handelshögskolan vid Karlstads universitet, 2010, 47p.

21. PANJAKAJORNSAK, V. - *Applying the service profit chain to a private hospital in Thailand*. NIDA Development Journal: วารสาร พัฒนบริหารศาสตร์, 49(2), 2012, 79-108.

22. PARASURAMAN, A., ZEITHAML. V. & BERRY, L. - *A conceptual model of service quality and its implication for future research.* Journal of Marketing, 49, 1985, 41-45.

23. RAMLA, M.- *Le rôle du marketing dans le management de la qualité des services: cas d'une* entreprise *de distribution.* La revue des sciences degestion Journal, N 208, 2004, p.154.

24. SAGHEIR NIVEEN M. EL & RAWAS, AHMED -"*The impact of internal service quality on customer service behavior Evidence from the banking sector*" University of Macedonia, Thessaloniki, Greece, 2012, 1110 - 1124.

25. SCHLESINGER, L.A. & HESKETT, J.L. - *The service driven service company?. Harvard Business Review,* September – October, 1991, pp. 71-81.

26. SCHNEIDER, B. & BOWEN, D. - *Employee and customer perceptions of service in banks: replication and extension.* Journal of Applied Psychology, 70, 1985, 423-433.

27. SHAHIN, A - *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services"* University of Isfahan, Iran, 2010,19p.

28. VOSS, M., CALANTONE, R. & KELLER, S - *Internal Service Quality – Determinants Of Distribution Center Performance,* International Journal Of Physical Distribution & Logistics Management, Vol . 35, 2005, 161 - 176.

29. WANG ,GAO LIANG - *The influence of internal service quality on employee job satisfaction at Taiwan- listed international tourist hotels"* World Transactions on Engineering and Technology Education, Vol.10, No.3, 2012. 122- 129.

30. WANG, G. CHEN - *A Study of How the Internal-Service Quality of International Tourist Hotels Affects Organizational Performance: Using Employees' Job Satisfaction as the Mediator*. Takming University of Science and Technology, Taiwan, 2005, 118- 132.

31. ZEITHAML, V.A., PARASURAMAN, A. & BERRY, L.L. (1990). *Delivering Quality Service.* The Free Press, New York, NY, 1990, 79p.

32. ZENITHAMAL, V, A, And BERRY, L, P - *The nature and determinants of customer expectations of services.* J Acad Mark Sci , Vol. 12, NO 1, 1993, pp .1-12.