

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية

مذكرة بعنوان:

الرشاقة التنظيمية ودورها في تحسين جودة الخدمات السياحية بالجزائر

دراسة حالة على عينة من موظفي وزبائن فندق العلمي بالوادي

مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

- عبد الله رقيق

إعداد الطالبة:

- مريم أيمن

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2024/06/08

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سلمى بالنور	أستاذ محاضر	رئيسا
عبد الله رقيق	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
شوقي مرابط	أستاذ محاضر	مناقشا

السنة الجامعية : 2024/2023

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

الرشاقة التنظيمية ودورها في تحسين جودة

الخدمات السياحية بالجزائر

دراسة حالة على عينة من موظفي وزبائن فندق العلمي بالوادي

مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

- عبد الله رقيق

إعداد الطالبة:

- مريم أيمن

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2024/06/08

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سلمى بالنور	أستاذ محاضر	رئيسا
عبد الله رقيق	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
شوقي مرابط	أستاذ محاضر	مناقشا

السنة الجامعية : 2024/2023

الإهداء

قال تعالى: "قد جعلها زني حقاً". صدق الله العظيم

رجوت كريماً قد وثقت بصنعه وماكان من يرجو الكريم يخيب
أنا لم أنل مانلت إلا بالذي فطر السماء وسخر الأسباب
الحمد لله الذي يسر البدايات وأكمل النهايات وبلغنا الغايات

أهدي هذا العمل إلى من هي في الحياة حياة

إلى التي وإن طال الحديث عنها فلا شعر يوفيها ولا أقلام

إلى رحمة الله بي إلى أمي

حفظك الله ورعاك وأدامك تاجاً فوق رؤوسنا

إلى نفسي التي صبرت واجتهدت إلى أن نجحت.



الشكر والعرفان

تتم الصالحات بحمد ربي وصار الحلم حقا وبقينا
فحمدا طيبا حمدا سخيا كما يرضاه رب العالمينا
لقد أسبغتها نعمنا علينا وكنت لنا المدبر والمعينا
اللهم ليس بجدي واجتهادي وإنما بتوفيقك وفضلك
الحمد لله حمد الشاكرين والصلاة والسلام على نبينا محمد المرسل رحمة للعالمينا
وإن كنت شاكرة فأتوجه بداية بالشكر للأستاذ المشرف: عبد الله رقيق
الذي منحني من وقته ليقف مشرفا ومتابعا لي لإتمام إنجاز هذا البحث العلمي.
كما أتوجه بالشكر لأساتذتي بجامعة الشهيد حمة لحضر بالوادي:
الأستاذة: سلمى بالنور، الأستاذة: فضيلة شعوبي والأستاذ: سالم يعقوب.
وأقدم بجزيل الشكر لـ:

الدكتورة: أسماء مولاي مديرة الإتصال والتعاون بوزارة السياحة والصناعة التقليدية
الدكتور: زينة محمد رئيس قسم الصناعة التقليدية بمديرية السياحة والصناعة التقليدية الجزائر العاصمة
الدكتور: وليد الحناوي عضو منظمة الأمم المتحدة للسياحة
الدكتور: محمد علام عضو منظمة الأمم المتحدة للسياحة
لا يفوتني أيضا أن أشكر زميلتي ورفيقتي خلال هذا المشوار الدراسي:
ليلي بالضياف والزميل: ميلود كراش
كما أشكر السيد: محمد العيد محمودي ومسير فندق العلمي وموظفيه
على تعاونهم لإنجاز هذا البحث العلمي.
أرجو من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعاً يستفيد منه الجميع"

الملخص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الرقابة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات السياحية بالمؤسسات الفندقية الجزائرية ، وتحديد درجة تطبيق أبعاد جودة الخدمات السياحية لأبعاد الرقابة التنظيمية، ومحاولة اقتراح توصيات بناء على النتائج المتوصل إليها، وانطلقت من التساؤل العام التالي: هل يوجد دور للرقابة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات السياحية بفندق العلمي بالوادي؟ ولتحقيق ذلك اعتمدت على المنهج الوصفي لتوضيح الإطار النظري للدراسة من خلال التعرف على متغيرات الدراسة (الرقابة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية)، حيث وزع إستبيان على عينة غير عشوائية قصدية، أما الجانب الميداني فقد اعتمدت على المنهج التحليلي وذلك باستخدام استبيانين: الأول وزع على 31 موظف والإستبيان الثاني وزع على 47 زبون من زبائن فندق العلمي بالوادي. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى:

- يوجد دور للرقابة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات السياحية بفندق العلمي بالوادي.
- يوجد دور لتطبيق الموثوقية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.
- يوجد دور لتطبيق الاعتمادية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.
- يوجد دور لتطبيق الإستجابة لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.
- يوجد دور لتطبيق التعاطف لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.
- يوجد دور لتطبيق الملموسية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.

الكلمات المفتاحية:

الرقابة التنظيمية، المؤسسة الفندقية، الزبائن، الجودة، جودة الخدمات السياحية.

Summary:

The study aimed to uncover the role of organizational agility in improving the quality of tourism services in Algerian hotel establishments, demonstrations of tourism services quality to the dimensions of organizational agility, and attempt to propose recommendations based on the findings. It started with the following general question : Is there a role for organizational agility in improving the quality of tourism services ?

To achieve this, the study relied on the descriptive method to clarify the theoretical framework by identifying the study variables (Organizational agility and quality of tourism services). A non-random purposive sample was surveyed using a questionnaire. For the field aspect, the study adopted the analytical method by using two questionnaires : the first distributed to 31 employees and the second to 47 customers of El-Almi hotel in El-Oued. Data were analyzed using the SPSS program.

The study concluded that :

- There is a role for organizational agility in improving the quality of tourism services at El-Almi hotel in El-Oued.
- There is a role for applying reliability to the dimensions of organizational agility at El-Almi hotel in El-Oued.
- There is a role for applying dependability to the dimensions of organizational agility at El-Almi hotel in El-Oued.
- There is a role for applying responsiveness to the dimensions of organizational agility at El-Almi hotel in El-Oued.
- There is a role for applying empathy to the dimensions of organizational agility at El-Almi hotel in El-Oued.
- There is a role for applying tangibility to the dimensions of organizational agility at El-Almi hôtel in El-Oued.

Key words :

Organizational agility , Hôtel establishment, Customers, Quality of tourism services.



قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	الشكر والعرفان
V	الملخص:
VIII	قائمة المحتويات
X	فهرس الجداول
XII	فهرس الرسوم التوضيحية
XIII	فهرس الملاحق
VIII	مقدمة
22	الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية
23	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
23	المطلب الأول: تعريف الرشاقة التنظيمية
25	المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمات السياحية
27	المبحث الثاني: العلاقة بين الرشاقة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية
27	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية
27	أولاً: الدراسات السابقة
31	ثانياً: أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
32	ثالثاً: المقاربة النظرية

36.....	الفصل الثاني الدراسة الميدانية التطبيقية
38.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
38.....	أولاً: الطريقة:
39.....	ثانياً: الأدوات
43.....	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
43.....	أولاً: النتائج
62.....	ثانياً: المناقشة
68.....	خاتمة:
71.....	قائمة المراجع:
74.....	الملاحق

فهرس الجداول

1. جدول رقم 01: توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي 40
2. جدول رقم 02 : ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي 41
3. جدول رقم 03: يبين نتائج صدق الإستمارة الموجهة للموظفين 41
4. جدول رقم 04 : نتائج معاملات ثبات الإستمارة الموجهة للموظفين 41
5. جدول رقم 05 : يبين نتائج صدق الإستمارة الموجهة للزبائن 41
6. جدول رقم 06: نتائج معاملات ثبات الإستمارة الموجهة للزبائن 42
7. جدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الجنس 43
8. جدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب السن 43
9. جدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 44
10. جدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب مجال التوظيف 45
11. جدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية 46
12. جدول رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل 46
13. جدول رقم 13: المحور الثاني تطبيق بعد الموثوقية لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) .. 47
14. جدول رقم 14: المحور الثالث تطبيق بعد الإعتمادية لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) 48
15. جدول رقم 15: المحور الرابع تطبيق بعد الإستجابة لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) 49
16. جدول رقم 16: المحور الخامس تطبيق بعد التعاطف لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) 49
- 50.....
17. جدول رقم 17: المحور السادس تطبيق بعد الملموسية لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) 51
18. جدول رقم 18: توزيع أفراد العينة حسب الجنس 52

19. جدول رقم 19: توزيع أفراد العينة حسب الجنسية..... 52
20. جدول رقم 20: توزيع أفراد العينة حسب السن..... 53
21. جدول رقم 21: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي..... 54
22. جدول رقم 22: توزيع أفراد العينة حسب بلد الإقامة..... 55
23. جدول رقم 23: توزيع أفراد العينة حسب سبب الزيارة..... 56
24. جدول رقم 24: توزيع أفراد العينة حسب تكرار الزيارة..... 56
25. جدول رقم 25: المحور الثاني تطبيق بعد الموثوقية لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)..... 57
26. جدول رقم 26: المحور الثالث تطبيق بعد الإعتمادية لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)..... 58
27. جدول رقم 27: المحور الرابع تطبيق بعد الإستجابة لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)..... 59
28. جدول رقم 28: المحور الخامس تطبيق بعد التعاطف لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)..... 60
29. جدول رقم 29: المحور السادس تطبيق بعد الملموسية لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)..... 61
30. جدول رقم 30: مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الأولى..... 62
31. جدول رقم 31: مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الثانية..... 62
32. جدول رقم 32: مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة..... 63
33. جدول رقم 33: مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة..... 63
34. جدول رقم 34: مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الخامسة..... 63

فهرس الرسوم التوضيحية

1. رسم توضيحي رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....43
2. رسم توضيحي رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن.....44
3. رسم توضيحي رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي45
4. رسم توضيحي رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب مجال التوظيف.....45
5. رسم توضيحي رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية46
6. رسم توضيحي رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل.....47
7. رسم توضيحي رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....52
8. رسم توضيحي رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب الجنسية.....53
9. رسم توضيحي رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب السن.....54
10. رسم توضيحي رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي55
11. رسم توضيحي رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب بلد الإقامة.....55
12. رسم توضيحي رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب سبب الزيارة56
13. رسم توضيحي رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب تكرار الزيارة.....57

فهرس الملاحق

الملحق رقم 01: الإستبيان الموجه للموظفين	75
الملحق رقم 02: الإستبيان الموجه للزبائن	78
الملحق رقم 03: مخرجات SPSS الخاص بالموظفين	81
الملحق رقم 04: مخرجات SPSS الخاص بالزبائن	84

مقدمة

1- توطئة

إن التغيرات والظروف التي حدثت في بيئة المنظمات، لاسيما الخدماتية منها، كالتحول الرقمي، التشريعات الجديدة، التغير في هيكل السوق والتحول في عادات المستهلكين والتوجهات الثقافية الجديدة التي تؤثر على تفضيلات السوق، دعت إلى ضرورة البحث عن أساليب وطرق ومفاهيم جديدة تستطيع عن طريقها الإستمرار والبقاء في بيئة مليئة بالمنافسين على المستوى العالمي وليس المحلي فقط. ولكي تستطيع أي منظمة التنافس في بيئة عمل سريعة التغير، عليها أن تكون قادرة على استشعار التغير القادم، والإستعداد بل والإستجابة له بسرعة ومرونة، وقراءة التغيرات الموجودة في البيئة المحيطة بها، والتنبؤ بما هو قادم- قدر المستطاع-، بل أن تكون قادرة على استغلال الفرص وتحسين أدائها، وبمعنى أدق أن تكون قادرة على تحقيق أو الأخذ بالرشاقة التنظيمية.

يقصد بالرشاقة: مواجهة المنظمة واستجابتها لتحديات سوق العمل والإستفادة من التغيرات السريعة لصالح المنظمة، وذلك بتحقيق الجودة العالية والأداء المتميز والخدمات الجيدة، وهذا تهتم المنظمات الرشيقة لأبعد من مجرد التكيف مع التغير بل إلى اعتبار التغير فرصة لكسب ميزة تنافسية جديدة، وذلك من خلال استغلال الفرص المتاحة في بيئتها الديناميكية، وتحويل أي تهديدات إلى فرص متميزة، ومن ثم الوصول إلى ميزة تنافسية تنفرد بها عن غيرها من المنظمات الأخرى. فالرشاقة التنظيمية لم تعد مسألة اختيارية للمنظمات، بل ضرورة تميز بين المنظمات الناجحة، تستدعي دراستها الوقوف عند طرفين أساسيين مكونين لها وهما: القائم بعملية الرشاقة، و المتلقي لعملية الرشاقة.

على غرار مختلف المنظمات وحاجتها للرشاقة التنظيمية تبرز هذه الحاجة أيضا وبدرجة عالية لدى مؤسسات القطاع السياحي، ذلك أن هذا الأخير يعد أحد أهم القطاعات الخدماتية في عالمنا المعاصر، إذ يمثل القطاع الأساسي في كثير من الدول، وتشكل مدخلات استغلاله نسبة معتبرة في الناتج المحلي الإجمالي لكثير من الإقتصاديات، ويعتمد هذا القطاع على ماتقدمه المؤسسات المنتجة من خدمات سياحية تستهدف تحقيق رضا السائح بالدرجة الأولى.

فبخلاف السلع المادية، فإن جودة الخدمات السياحية لا ترتبط فقط بمضمون الخدمة ذاتها بل تعتمد أيضا على سيورة إنتاجها وطريقة تقديمها وكل العناصر المرئية وغير المرئية المحيطة بها. إذ يرتبط مفهوم الجودة من وجهة نظر الزبون بمدى قدرة الخدمة على تلبية طلبه وإشباع حاجاته للسياحة، ويمكن استخدام مدى رضاه وتقبله للخدمة المقدمة كأداة لقياس مستوى الجودة التي تتضمنها، وأخذا في الإعتبار تباين الثقافات والقيم.

فتورة التحول التي تقودها المنظمات السياحية بنشاطاتها وثقافتها وتنظيمها نحو الزبون لفهم وتحديد حاجاته بدقة، ليست مجرد ممارسة التغير بل هي عملية معالجة لنقاط ضعف المنظمة للخروج بنتيجة هي خلق قيمة للزبون. ومن هنا كان لمستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة الأثر البالغ في صناعة السياحة.

وفي ظل التحديات التي تواجهها المؤسسات الفندقية بالجزائر وسعيها على غرار باقي المؤسسات الفندقية بالعالم في تحقيق جودة خدمات سياحية، واعتلائها للمراتب الأولى في التصنيفات العالمية في جودة الخدمة، نجد أن الأساليب الإدارية التقليدية لم تعد كافية لمساعدتها على الدخول في دائرة التنافسية، مما يحتم عليها استخدام استراتيجيات مدروسة وأساليب إدارية معاصرة بغية تحقيق أعلى مستويات الأداء والتميز، ومن ثم تحقيق المزايا التنافسية محليا، إقليميا وعالميا، وهو ما يتطلب السعي نحو تمكين الرقابة التنظيمية داخل هذه المؤسسات.

ونظرا لأهمية موضوع الرقابة التنظيمية وعلاقته بتحسين جودة الخدمات السياحية، تحاول الدراسة الراهنة تشخيص الواقع الفعلي لهذه العلاقة من خلال ربط ما هو نظري بما هو ميداني، حيث أجريت الدراسة بالمركب السياحي الغزال الذهبي وفندق العلمي بالوادي.

2- الإشكالية

ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

- هل يوجد دور للرقابة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات السياحية بفندق العلمي بالوادي؟
ويندرج عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل يوجد دور لتطبيق الموثوقية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي؟
- 2- هل يوجد دور لتطبيق الاعتمادية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي؟
- 3- هل يوجد دور لتطبيق الاستجابة لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي؟
- 4- هل يوجد دور لتطبيق التعاطف لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي؟
- 5- هل يوجد دور لتطبيق الملموسية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي؟

3- فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد دور للرقابة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات السياحية بفندق العلمي بالوادي.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد دور لتطبيق الموثوقية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.
- يوجد دور لتطبيق الاعتمادية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.
- يوجد دور لتطبيق الاستجابة لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.
- يوجد دور لتطبيق التعاطف لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.
- يوجد دور لتطبيق الملموسية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.

4- مبررات اختيار الموضوع

أ-المبررات الذاتية:

- الرغبة الذاتية في معالجة مواضيع حديثة كموضوع الرقابة التنظيمية، الذي يعتبر حديثا نسبيا بالنسبة للقطاع السياحي بالجزائر؛
- على اعتبار أنني أنتمي إلى سلك مفتشي السياحة، بالتالي سهولة إجراء الدراسة الميدانية من جهة، ومن جهة أخرى الرغبة في التعرف عن قرب على المشكلات التي تعيق من زيادة الطلب على خدمات المؤسسات الفندقية الجزائرية؛
- محاولة إيجاد حل يساعد المؤسسات الفندقية الجزائرية على ترويج منتجاتها و المنافسة وتحقيق الريادة عالميا؛
- الأهمية البالغة التي يحتلها موضوع الرقابة التنظيمية إضافة إلى الفوائد الكثيرة التي تتحقق من جراء تطبيقه من طرف المنظمات بشكل عام؛
- محاولة التعرف على كيفية سير عملية الرقابة التنظيمية بالمؤسسات الفندقية الجزائرية والمشكلات التي تعوق سيرها وتبعاتها على الموظفين والمؤسسة والزبائن عموما؛
- إثراء المكتبة الجامعية الجزائرية وحتى العربية فيما يخص الدراسات التي تناولت الموضوع بمتغيريه: الرقابة التنظيمية و جودة الخدمات السياحية.

ب-المبررات الموضوعية:

- الأهمية الكبيرة التي يحظى بها مفهوم الجودة سواء كانت في المجال الصناعي أو الخدماتي والقطاع السياحي تحديدا فهي ضرورة وليس خيارا، وهو ما يجعل المنظمات في سعي دائم لتحقيقها؛
- ندرة الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع بشكله الحالي إن لم أقل عدمها، إذ ورغم توفر بعض الدراسات السابقة إلا أنه يمكن تصنيفها ضمن الدراسات المشابهة لأنها لم تتناول متغيري الدراسة الحالية معا في نفس الإشكالية؛
- التوجه الجديد لسياسة الدولة نحو النهوض بالقطاع السياحي باعتباره قطاع بديل عن المحروقات؛
- الرغبة في الوصول إلى نتائج تساهم في تحسين جودة الخدمات السياحية بالجزائر على ضوء الرقابة التنظيمية.

6- أهداف وأهمية الدراسة

أ- أهداف الدراسة

- الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية لمفهوم الرقابة التنظيمية والمفاهيم ذات العلاقة، وأهم أبعادها؛
- تحليل مفهوم الرقابة التنظيمية وكيفية تطبيقه في سياق الخدمات السياحية؛
- التعرف على مدى تطبيق أبعاد الرقابة التنظيمية في الدائرة المبحوثة؛

- إعطاء صورة عن واقع جودة الخدمات السياحية المقدمة من قبل المؤسسات الفندقية محل الدراسة؛
- إستكشاف التحديات والفرص التي قد تواجه تنفيذ أبعاد الرقابة التنظيمية في هذا السياق؛
- إقتراح توصيات وآليات إجرائية لتحسين جودة الخدمات السياحية على ضوء مدخل الرقابة التنظيمية.

ب-أهمية الدراسة

- يمكن لنتائج الدراسة أن تساهم في تحسين إدارة المؤسسات السياحية، وتوجيه السياسات نحو مزيد من التكامل والرقابة، مما يعزز التنافسية ويرفع مستوى الجذب السياحي؛
- فتح المجال أمام المزيد من الدراسات عن متغير الرقابة التنظيمية وكيفية توظيفها، لتحسين جودة الخدمات السياحية باعتبارها أحد المداخل الإدارية الحديثة؛
- على الرغم من محدودية البحوث والدراسات التي تناولت متغير الرقابة التنظيمية، فإن البحث الحالي يسهم في تقديم بعض الطروحات النظرية التي تمثل خلاصة بعض الباحثين في هذا المجال المعرفي؛
- محاولة المساهمة في وضع الأسس للتطوير والتحسين والنهوض بالقطاع السياحي عن طريق الإستثمار الأمثل لمتغيرات وأبعاد الرقابة التنظيمية؛
- من المتوقع أن تبرز الدراسة كيفية تكامل أبعاد الرقابة التنظيمية في هيكل وعمليات المؤسسات السياحية، وكيف يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين ملموس في تقديم الخدمات وتجربة السائح.

6- حدود البحث

- الحدود المكانية: تمت الدراسة بفندق العلمي بالوادي.
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال الفترة من 23 مارس 2024 إلى غاية 09 ماي 2024.
- الحدود البشرية: شملت الدراسة موظفي وزبائن فندق العلمي بالوادي.

7- منهج البحث:

بما أن الدراسة الحالية تتضمن متغيرين أساسيين هما: الرقابة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية: فالدراسة تهدف إلى معرفة دور الرقابة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات السياحية وذلك من خلال أبعاد الرقابة التنظيمية التي تساهم في تحسين جودة الخدمات السياحية، وعليه توجب علينا اختيار المنهج الوصفي كمنهج معتمد للوصول إلى وصف دقيق للظاهرة المدروسة وبالتالي الوصول إلى نتائج محددة.

يعرف أصحاب المنطق المنهج بأنه: "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عارفين"¹. يعرف المنهج الوصفي: بأنه "المنهج الذي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من خصائصها، أشكالها، وعلاقاتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث، ويقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابع دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من المحتوى أو المضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره"².

ومن أهم خطوات استخدام المنهج الوصفي ما يلي:

- تحديد الظاهرة محل الدراس والبحث؛
- القيام بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة المراد دراستها؛
- وضع الفرضيات؛
- إختيار عينة الدراسة؛
- إختيار أدوات البحث التي سيستعملها الباحث في دراسته (الإستبيان ، المقابلة)؛
- الوصول الى النتائج؛
- القيام بتحليل النتائج وتفسيرها والوصول إلى التعميمات.³

8- صعوبات الدراسة

ومن أبرز الصعوبات التي واجهتني خلال رحلتي في هذا البحث العلمي أذكر:

- ضيق الوقت
- صعوبة التعامل مع برنامج SPSS لعدم برمجته ضمن البرنامج الدراسي للمقبلين على التخرج ؛
- شح المادة العلمية بالنسبة لمتغير الرشاقة التنظيمية؛

¹ عبيد الرحمان بدوي، **مناهج البحث العلمي**، وكالة المطبوعات، الطبعة الثالثة، الكويت، 1977، ص 1-4.

² رنجي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، **مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيقية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2000، ص 42-43.

³ موسى بن ابراهيم حريزي، صبرينة غربي، دراسة نقدية لبعض المناهج الوصفية وموضوعاتها في البحوث الاجتماعية والتربوية والنفسية، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 13، ديسمبر 2013، ص 274.

9- هيكلية البحث

إعتمدت في موضوعي هذا على خطة اشتملت على مقدمة وفصلين، وخاتمة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية وينقسم إلى ثلاث مباحث، حيث تطرقت في المبحث الأول إلى الأدبيات النظرية للدراسة من خلال سرد مفاهيم الرشاقة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية، وفي المبحث الثاني وضحت العلاقة بين الرشاقة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية، أما في المبحث الثالث فتطرقت إلى الدراسات السابقة وتبيان أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، كما وضحت المقاربة النظرية للدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية وينقسم بدوره إلى مبحثين، المبحث الأول الطريقة والأدوات، أما المبحث الثاني النتائج والمناقشة.

و قد اعتمدت على هذا التقسيم نظرا لأن موضوع الدراسة يتضمن متغيرين وهما: الرشاقة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية.

الفصل الأول
الأدبيات النظرية
والتطبيقية.

تمهيد

في ظل التنافسية الشديدة المتزايدة، والإضطرابات المفاجئة التي يشهدها قطاع السياحة اليوم، يحتم على المنظمات السياحية تبني استراتيجيات جديدة وتفكير رشيق، يمكنها من تحقيق التكيف مع التغيرات السريعة بفعالية، وتقديم خدمات سياحية بجودة عالية، تسهم في رضا الزبائن مايسمح باستقطاب المزيد منهم، إضافة إلى تعزيز مكانتها بالسوق السياحي.

وفي هذا الفصل سأتطرق إلى إبراز أهم المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة وإبراز العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في الرشاقة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية، وأخيرا سأتطرق إلى عرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

البحث العلمي الاجتماعي كغيره من البحوث، لا يخلو من المفاهيم والمصطلحات التي ينبغي على الباحث أن يحددها بدقة لضمان وضوح الأهداف والوصول إلى نتائج ملموسة، حيث يعتبر إطار المفاهيم التي تحدد مسارات البحث وتوجهاته، على اعتبار أن المفهوم هو أداة بحثية تقود الدراسة من بدايتها إلى نهايتها ولهذا وجب علينا تحديد المفاهيم التي اعتمدتها في دراستي، وعليه تتضمن هذه الدراسة مجموعة من المفاهيم الأساسية ومن أهمها أذكر:

المطلب الأول: تعريف الرشاقة التنظيمية

قبل الخوض في مفهوم وتعريف الرشاقة التنظيمية، يجب الإشارة إلى أن كلمة "Agility" تأخذ عدة معان عند ترجمتها إلى اللغة العربية ومنها (الرشاقة، المرونة، خفة الحركة، التكيف)، فقد استخدمت لدى عدد من الباحثين وفق انسجامها مع أبحاثهم أو دراساتهم وحسب فهمهم لمعناها. وفي بحثي الحالي سأعتمد مصطلح الرشاقة.

1- لغة:

يعود أصل كلمة رشاقة في اللغة العربية إلى الفعل "رشق" بالضم، يقال للغلام والجارية إذا كانا في اعتدال: رشيق ورشيقة، وقد رشقا رشاقة. وناقة رشيقة: خفيفة وسريعة¹. أما كلمة Agility في اللغة الإنجليزية فتعني: سريع الخاطر، والصفة Agile تعني "الرشيق، خفيف الحركة أو ذكي"².

كما عرف الباحثون الذين أوجدوا مفهوم الرشاقة في معهد Locacco بجامعة ليهي Lehigh university بالولايات المتحدة الأمريكية مصطلح الرشاقة على أنه: "نظام تصنيعي مع قدرات التكنولوجيا المادية وغير المادية والموارد البشرية والإدارة المثقفة والمعلومات لتلبية الإحتياجات المتغيرة للسوق: السرعة، المرونة، الزبائن، المنافسين، الموردين، البنية التحتية والاستجابة، وهو نظام ينتقل بسرعة بين نماذج المنتجات أو بين خطوط الإنتاج من الناحية المثالية في الوقت الحقيقي ويستجيب لطلب الزبائن. ومن التعريفات التي تناولت مفهوم الرشاقة Agility في مؤسسات العمل تعريف verma and erande بأنها: القدرة على الإستجابة السريعة للتغيرات غير المتوقعة، وتحقيق الربحية للمؤسسة"³.

¹ ابن منظور: لسان العرب، المجلد الرابع، الجزء 36، القاهرة، دار المعارف، ص 117.

² منير بعلبيكي: المورد، بيروت، دار العلم للملايين، 1995، ص 34.

³ بن قنة سعيدة، قويسني نصر: العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرشاقة التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة المسيلة، 2021/2022، ص 55.

2-إصطلاحا:

يختلف مفهوم الرشاقة التنظيمية طبقا لنوع المؤسسة أو مجال العمل الذي يتبنى تطبيق هذا المفهوم، ومن تلك التعريفات نجد: تعريف Jin, Shan and Deliang بأنها: "مجموعة من القدرات التنظيمية التي تسمح للمؤسسة باستشعار التغييرات في بيئة العمل المضطربة بفعالية، والاستجابة لتلك التغييرات في الوقت المناسب، من خلال الموازنة المستمرة بين القدرات والموارد بفعالية، وتحقيق الكفاءة مع الأخذ في الاعتبار لعامل التكلفة".¹

وعرف كمال أحمد الرشاقة التنظيمية على أنها: "قدرات المنظمة على تعظيم مواردها وإمكاناتها والاستفادة من الفرص المتاحة لها بما يمكنها من معالجة أوجه القصور الداخلية ومواجهة التهديدات الخارجية بهدف استمرارية بقائها ومساعدتها على تحقيق ميزات تنافسية".²

كما عرفها Sharifi & Zhang بأنها: "قدرة المنظمة في التعامل مع التغييرات غير المتوقعة، وتسهيل التغلب على التهديدات وتمكينها من تحويل الفرص إلى مزايا في بيئة العمل.

ويعرفها Afei بأنها "قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها عن طريق تطوير منتجاتها وزيادة معرفتها بمواردها البشرية، مما يؤثر على تنمية المنظمة وسرعة تطورها في بيئة سريعة التغيير".³

في حين عرفها Yusuf بأنها "التطبيق الناجح لقواعد المنافسة (السرعة، المرونة، الابتكار، والجودة) من خلال وسائل التكامل بين الموارد وإعادة تشكيل أفضل الممارسات في بيئة المعرفة من أجل تقديم خدمات ومنتجات تقود الزبون في بيئة سريعة التغيير".

من جهة أخرى عرفها Prince بأنها: "القدرة على الإستجابة للتغييرات المفاجئة وتلبية متطلبات المستفيدين بطرق مختلفة وعلى نطاق واسع من حيث السعر والجودة والسماوات والكمية وموعد التسليم".⁴

3-التعريف الإجرائي للرشاقة التنظيمية

وبالاستناد إلى الخصائص البنائية والوظيفية للتعريفات السالفة الذكر وفي ضوء تحليلها واستنادا للموضوع محل البحث صاغت الدراسة التعريف الإجرائي التالي:

-الرشاقة التنظيمية هي: "كفاءة ومرونة المؤسسات الفندقية وقدرتها على استشعار التغييرات المفاجئة في بيئة العمل المضطربة، وسرعة الإستجابة لتلك التغييرات بفعالية والتكيف معها، ومن ثم تحويلها إلى فرص ومزايا تنافسية، اعتمادا على قواعد المنافسة

¹ Chen, Jin and Wang, Deliang and Pan, Shan L: Understanding Organizational Agility Development for Government- A Process Model of Resource Configuration", In (Pacific Asia Conference on Information Systems), Association for Information Systems , 9July 2011,p2.3.

² بن قنة سعيدة، قيسي نصير: مرجع سبق ذكره، ص 58.

³ رنا ناصر صير، سارة علي سعيد العامري، علي عبد الأمير عبد الحسين: دور الرشاقة التنظيمية في تعزيز سلوك مواطني الزبون، بحث ميداني مقارنة بين مصرف التنمية الدولي والمصرف العراقي للتجارة TBT، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 59، ص 186.

⁴ عبد الله دشه، علي دشه: دور الرشاقة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة التعليمية، دراسة عينة من أساتذة جامعة تبسة، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، السنة الجامعية 2024/2022، ص 5-6.

(السرعة، المرونة، الابتكار، الجودة)، وتعظيمها لمواردها البشرية بما يخدم متطلبات الزبائن، مامن شأنه أن يضمن لها الريادة والاستمرارية".

4- المؤسسة الفندقية: طبقا للمادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 19-158 المؤرخ في 24 شعبان عام 1440 الموافق لـ 30 أبريل سنة 2019، يعرف المؤسسات الفندقية ويحدد شروط وكيفيات استغلالها وتصنيفها واعتماد مسيرتها. يعرف المؤسسات بأنها: "كل مؤسسة ذات طابع تجاري تستقبل زبائن مابين أو مقيمين دون أن يتخذوها سكنا لهم، وتوفر لهم أساسا خدمات الإقامة مصحوبة بالخدمات المرتبطة بها. "يمكن أن تزود المؤسسة الفندقية بالنظر إلى نوعها ومكان وجودها بمرافق تقدم خدمات الإطعام والتسليّة والتنزه والتنشيط والتداوي والرفاهية والراحة والرياضة والمؤتمرات والجمع البحري (المارينا) وميناء الزهرة وجميع الأنشطة الأخرى المتعلقة بالسياحة.

-المادة 3: المؤسسات الفندقية موضوع هذا المرسوم هي:

* الفنادق؛

* المركبات السياحية أو قري العطل؛

* شقق الفنادق أو الإقامة السياحية؛

* الموتيلات أو نزل الطريق،

* المخيمات السياحية.¹

5- الزبائن: هم الأشخاص أو الجهات التي تقوم بحجز واستخدام خدمات المؤسسات الفندقية ويشملون السياح والمسافرون الذين يبحثون عن إقامة مؤقتة سواء للعمل أو الترفيه أو شؤون أخرى، بالإضافة إلى الزوار المحليين الذين يرغبون في الإستمتاع بتجربة فريدة في فندق أو منتج.

المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمات السياحية

1- تعريف الجودة

أ- لغة: يعود الأصل اللغوي لكلمة جودة في فعلها الثلاثي جاد ومصدره جودة، بمعنى صار جيدا، ويقال: جاد العمل أي أصبح جيدا، وجمعه جياذ أو جيائد، وأجاد الرجل أي أتى بالعمل الجيد من قول وعمل.²

ب- اصطلاحا:

لا يوجد تعريف واضح أو مفهوم محدد لكلمة الجودة، نظرا لأن مفهومها يتغير بتغير الفرد المحدد له، وعلى نقطة الإستناد أو الموضوع الذي يتحدث فيه الشخص المستخدم.

¹ المجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 33، 14 رمضان عام 1440 الموافق لـ 19 مايو سنة 2019، ص 5.

² المعجم العربي الحديث الروس، مكتبة الروس، باريس 1973، 201.

يعتمد التعريف التقليدي للجودة على وجهة النظر القائلة بأن المنتجات والخدمات يجب أن تفي بمتطلبات أولئك الذين يستخدمونها، ويعرف قاموس **oxford** الجودة بأنها "درجة التميز".¹

وقد عرفت الجودة بأشكال مختلفة حسب روادها فقد عرفها **Deming** بأنها "درجة التميز التي يمكن التنبؤ بها من خلال استعمال معايير أكثر ملائمة وأقل تكلفة، وهذه المعايير تشتق من المستهلك وينطبق هذا المبدأ على عملية الإنتاج والمنتج النهائي في نفس الوقت"²، أما الجودة عند **Fisher** فهي تعبر عن "درجة التألق والتميز عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور العميل".³

ج- التعريف الإجرائي للجودة:

بناءً على ماسبق يمكن تعريف الجودة بأنها "ما يرضي الزبون وتتكون من جميع خصائص ومكونات المنتج أو الخدمة التي تمنحه القدرة على تلبية الاحتياجات الصريحة أو الضمنية، كما تتضمن النظرة الشمولية للجودة تفاعل وتكامل جميع مكونات النظام وتركز على العنصر البشري في إرضاء المتطلبات الخاصة ب: الزبائن، المورد، المالكين، الميسرين، المستثمرين، المجتمع، والأفراد العاملين في المنظمة... الخ".

2-تعريف جودة الخدمات السياحية

عرفت جودة الخدمات السياحية على أنها: "مدى تلبية حاجات السياح والوفاء بتوقعاتهم بشكل مستمر واستخدام النظام بصورة أحسن لمقابلة تلك الاحتياجات".⁴

كما عرفت أيضاً: "بأنها: مجموعة من الأعمال والنشاطات توفر للسياح الراحة والتسهيلات عند شراء واستهلاك المنتجات السياحية خلال وقت سفرهم أو إقامتهم في المرافق السياحية بعيداً عن مكان سكنهم الأصلي".⁵

-التعريف الإجرائي لجودة الخدمات السياحية

تعرفها منظمة السياحة العالمية بأنها: "نتيجة لعملية تتضمن تلبية جميع احتياجات المستهلك ومتطلباته وتوقعاته المشروعة من المنتجات والخدمات بسعر مقبول، بحيث تكون مطابقة مع الشروط التعاقدية المتفق عليها ومحددات الجودة المشمولة بذلك مثل: السلامة والأمن والصحة والنظافة العامتين، وسهولة الوصول والشفافية، والأصالة، وتجانس النشاط السياحي المعني مع بيئته البشرية والطبيعية".⁶

¹ - Knowles. G, Quality Management, eBooks at bookboom.com, 2011, P: 10.

² بلية الحبيب، إدارة الجودة الشاملة: المفهوم - الأساسيات - شروط التطبيق، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، 2019، ص 9.

³ قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2006، ص 24.

⁴ جواد رحاب، تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في القطاع الفندقي، مذكرة ماجستير، كمية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2002، ص 2.

⁵ رنجي أمن، الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك - دراسة حالة مجموعة من الفنادق الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية،

فرع الإدارة التسويقية، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009، ص 72.

⁶ خطابات أمينة، خلف عثمان: أثر تطبيق التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر - دراسة على عينة من موظفي وضيوف الفنادق الجزائرية -

مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 22، العدد 2019، ص 235.

المبحث الثاني: العلاقة بين الرقابة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية

هناك أوجه كثيرة لعلاقة الرقابة التنظيمية بجودة الخدمات السياحية سأذكرها في بعض النقاط:

- 1- قدرة المنظمة على استشعار التغيرات في بيئة العمل الداخلية والخارجية يعزز من جودة الخدمات السياحية.
- 2- إن القدرة على التكيف والاستجابة بسرعة وفعالية للتغيرات في السوق له دور في تلبية احتياجات الزبائن المتوقعة؛
- 3- إن المنظمة التي تتبنى ثقافة الإبداع تكون أكثر قدرة على التغيير، مما يساهم في تقديم خدمات أفضل؛
- 4- إن تمتع الأفراد بالمنظمة بروح المبادرة في تقديم أفكارهم خاصة الجديدة والمبدعة منها تساهم في تطوير أساليب العمل بما يحقق الأفضل للمنظمة؛
- 5- إن قدرة القادة على تفعيل رقابة التطبيق يعكس قدرة المنظمة على استغلال مواردها المتاحة بكفاءة وفعالية وإعادة هيكلة عملياتها وعلاقاتها بالشكل الذي يساعد على تقديم منتجاتها بجودة وفي الوقت المناسب.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

أولاً: الدراسات السابقة

1-الدراسات المشابهة المتعلقة بمتغير الرقابة التنظيمية

أ-الدراسة الأولى

نايف غازي، حسين الريشي: درجة ممارسة أبعاد الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين جودة العمل لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية ببنبع، مشروع بحثي مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية، مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية، الرقم الجامعي 4108368.

ضمت هذه الدراسة مجموعة من التساؤلات منها التساؤل العام التالي:

مادرجة ممارسة أبعاد الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين جودة العمل لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية ببنبع؟، واندرج تحته التساؤلات الفرعية التالية:

1-ما درجة ممارسة أبعاد الرقابة التنظيمية لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية ببنبع؟

2-هل تختلف درجة ممارسة أبعاد الرقابة التنظيمية لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية ببنبع باختلاف

متغيرات النوع الاجتماعي لقائد المدرسة، والمرحلة التعليمية للمدرسة؟

3-ما سبل تحسين مستوى جودة العمل من خلال ممارسة الرقابة التنظيمية لدى قادة المدارس في الهيئة

الملكية ببنبع من وجهة نظرهم؟ وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة درجة ممارسة أبعاد الرقابة التنظيمية لدى قادة

المدارس في الهيئة الملكية بينبع ، معرفة الفروق حول درجة ممارسة أبعاد الرقابة التنظيمية لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية بينبع باختلاف متغيرات الدراسة (النوع الاجتماعي والمرحلة التعليمية)، معرفة سبل تحسين جودة العمل من خلال ممارسة الرقابة التنظيمية لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية بينبع.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي باستخدام الإستبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة المكون من (40) أربعون قائدا وقائدة ممن يعملون في مدارس التعليم التابعة للهيئة الملكية بينبع.

وخلصت إلى نتيجة مفادها: إن تطبيق أبعاد الرقابة التنظيمية لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية بينبع كان أعلاها تطبيقا بعد (التطبيق) بمتوسط حسابي بلغ (27،4)، يليها بعد (اتخاذ القرار) بمتوسط حسابي بلغ (22،4)، وأخيرا بعد (الإستشعار) بمتوسط حسابي بلغ (11،4)، وتبين عدم فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير النوع الاجتماعي لقائد المدرسة ومتغير المرحلة التعليمية. كما بينت الدراسة وجود اتفاق بين أفراد عينة الدراسة على ضرورة تطبيق أبعاد الرقابة التنظيمية في تحسين جودة الأداء المدرسي لدى قادة وقائدات المدارس بمتوسط حسابي بلغ (41،4) بدرجة عالية جدا.

ب- الدراسة الثانية

دينا حلمي عباس مُجد النشيلي: دور الرقابة التنظيمية في تحقيق الإلتزام التنظيمي، دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 40، العدد 3، سبتمبر (أيلول) 2020.

ضمت هذه الدراسة التساؤل العام التالي:

هل تساهم الرقابة التنظيمية في تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين بشركة البويات والصناعات الكيماوية (باكين)؟، وندرج تحت هذا التساؤل الفرض الرئيس التالي:

-تؤثر أبعاد الرقابة التنظيمية (رقابة الإستشعار، رقابة اتخاذ القرار، رقابة الممارسة) تأثيرا ذات دلالة إحصائية في مدى تحقيق الإلتزام التنظيمي (الإلتزام العاطفي، الإلتزام المستمر والإلتزام المعياري) في المنظمة محل الدراسة، وتم التحقق من مدى صحة هذا الفرض من خلال قياس مدى إدراك العاملين في المنظمة محل الدراسة لمتغيرات البحث، وكذلك قياس العلاقات الإرتباطية والتأثيرية بين متغيرات البحث باستخدام مصفوفة ارتباط بيرسون وتحليل الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد التدريجي.

هدفت الدراسة إلى: تحديد مدى إدراك العاملين في المنظمة محل الدراسة لأبعاد الرقابة التنظيمية، تحديد مدى إدراك العاملين في المنظمة محل الدراسة لأبعاد الإلتزام التنظيمي، تحديد طبيعة واتجاه العلاقات بين الرقابة التنظيمية والإلتزام التنظيمي في المنظمة محل الدراسة وتقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات في ضوء نتائج الدراسة والتي قد تساعد المنظمة محل الدراسة على تحقيق الرقابة التنظيمية والتي تؤثر بدورها على بيئة العمل، وتحقيق الإلتزام التنظيمي. وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم قوائم استقصاء لجمع المعلومات على عينة قوامها (302) مفردة من جميع الأفراد العاملين في شركة البويات والصناعات الكيماوية (باكين) الذين بلغ عددهم 1409 مفردة.

وخلصت إلى نتيجة مفادها: تؤثر أبعاد الرقابة التنظيمية (رقابة الإستشعار، رقابة اتخاذ القرار) تأثيراً ذا دلالة إحصائية في مدى تحقيق الإلتزام التنظيمي (العاطفي، المستمر، المعيارى) في الشركة محل الدراسة، بينما لا توجد علاقة تأثيرية بين رقابة الممارسة والإلتزام التنظيمي.

ج-الدراسة الثالثة:

منى سليمان الذيباني: الرقابة التنظيمية مدخل لتحسين الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية-تصور مقترح-كلية التربية، جامعة حائل، المملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 110، إبريل 2020.

هدفت الدراسة لوضع تصور مقترح لتحسين الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية على ضوء الرقابة التنظيمية، وتمثلت عينة الدراسة في 52 قائد وقائدة بالمدارس الثانوية الحكومية والأهلية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي واستعانت الباحثة بالإستبانة لجمع بيانات الدراسة التي اشتملت على أربع محاور فرعية: (التخطيط، التنظيم، الرقابة، التقويم) وتضمنت على 12 موقفاً إدارياً. تم توزيع الإستبانة على عينة عشوائية من قائدي وقائدات المدارس الثانوية الحكومية والأهلية بمنطقة حائل والبالغ عددهم 52 قائد وقائدة، وأسفرت نتائج الدراسة الميدانية أنه من الضروري تطبيق أبعاد الرقابة التنظيمية لتحسين الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية من خلال المحاور الأربعة الرئيسية التي تتعلق بالوظائف الإدارية الأربع (التخطيط، التنظيم، الرقابة، التقويم) من خلال الثلاثة أبعاد الرئيسية التي تمثلت في (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)، وبين الوظائف الإدارية الأربع (التخطيط، التنظيم، الرقابة، التقويم) وذلك لتطوير الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية.

2-الدراسات المشابهة المتعلقة بمتغير جودة الخدمات السياحية

أ-الدراسة الأولى

خطابت أمينة، خلف عثمان: أثر تطبيق التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر-دراسة على عينة من موظفي وضيوف الفنادق الجزائرية-مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 02، 2019.

ضمت هذه الدراسة مجموعة من الفرضيات منها الفرضية العامة: لا يوجد أثر لتطبيق إجراءات التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر. واندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية: لا يوجد أثر للتوظيف في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر؛ لا يوجد أثر للتكوين في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر؛ لا يوجد أثر للإتصال الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر؛ لا يوجد أثر للتمكين في المنظمات السياحية على جودة الخدمات

السياحية في الجزائر.هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر،واستكشاف درجة تطبيق التسويق الداخلي في الفنادق الجزائرية،ومستوى جودة خدماتها السياحية التي تقدمها للضيوف،ومحاولة اقتراح توصيات بناءا على النتائج المتوصل إليها،إتبع الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي،تمثل مجتمع الدراسة في موظفي وضيوف الفنادق الجزائرية حيث تم تصميم وتوزيع استبيانين،الأولى موجهة إلى موظفي الفنادق الجزائرية،والثانية موجهة إلى ضيوف هذه الفنادق،وقد استرجعت 44 استبانة من مجموع ما وزع على موظفي الفنادق،و70 استبانة من مجموع ماوزع على ضيوف الفنادق وتم إجراء التحليلات الإحصائية واختبار الفرضيات بواسطة برنامج SPSS.V25 توصلت الدراسة إلى أن التسويق الداخلي يطبق في الفنادق المبحوثة بمستوى متوسط،وأن جودة الخدمات السياحية فيها تعتبر متوسطة،وأن كل بعد من أبعاد التسويق الداخلي (التوظيف، التكوين، التحفيز، الإتصال الداخلي، التمكين) يطبق بمستوى متوسط في الفنادق المبحوثة،كما توصلت إلى أن كل بعد من أبعاد التسويق الداخلي يؤثر في جودة الخدمات السياحية، وأنه يوجد أثر لتطبيق إجراءات التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر.

ب-الدراسة الثانية:

محجوب عرايبي حافظ،قاضي نجة:واقع جودة الخدمة السياحية في المؤسسة الفندقية،دراسة ميدانية حول آراء زبائن فندق ميرادور في ولاية الشلف، مجلة الإقتصاد الجديد،المجلد 14،العدد 01،2023.

ضمت هذه الدراسة التساؤل العام التالي: ما مدى تطبيق جودة الخدمة السياحية في المؤسسة الفندقية "ميرادور" بالشلف؟،واندرج تحته ثلاث فرضيات كالتالي: تطبيق جودة الخدمة السياحية على مستوى فندق " ميرادور" يؤدي إلى كسب رضا الزبائن؛يوجد ارتباط و دلالة إحصائية بين الأبعاد الخمسة (الملموسية، الإستجابة، المصدقية، التعاطف، الأمان) لجودة الخدمة السياحية لفندق "ميرادور"؛يقدم فندق "ميرادور" خدمات ذات جودة عالية للزبائن.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع جودة الخدمات السياحية وأبعادها بالمؤسسة الفندقية المقدمة من طرف فندق "ميرادور" بولاية الشلف،ومن أجل هذا الغرض إعتد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبيان على عينة من زبائن الفندق اختيرت بطريقة عشوائية (العينة المقصودة) شملت 30 فردا من الذين قدموا للمؤسسة السياحية "ميرادور".معطيات الاستبيان تم معالجتها بمختلف الأساليب الإحصائية باستعمال برنامج SPSS،وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من بينها:أن لجودة الخدمات السياحية دور مهم في تحقيق النجاح والتميز للمؤسسات السياحية؛يوجد تطبيق للأبعاد الخمسة لجودة الخدمات المقدمة من طرف فندق ميرادور حسب رأي غالبية الزبائن؛يوجد ترابط بين أبعاد جودة الخدمات السياحية في فندق "ميرادور".

ثانيا- أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

1-أوجه التشابه:

- ساهمت جميع الدراسات السابقة بشكل كبير في وضع الإطار العام للبحث الحالي، وتحديد المنهج والأدوات المستخدمة في البحث (المنهج الوصفي، استخدام الاستبيان).
- تتفق جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على أهمية الرقابة التنظيمية ودورها في إحداث التحسين و التطوير التنظيمي.
- وظفت الدراسة الحالية توصيات ومقترحات الدراسات السابقة في دعم مشكلة الدراسة وأهميتها.
- جميع الدراسات السابقة تتفق مع الدراسة الحالية في أن للرقابة التنظيمية ثلاثة أبعاد.
- تتفق جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في أن مفهوم الرقابة التنظيمية مفهوم حديث يعرف نقص في المراجع، بالإضافة إلى أنه لا توجد دراسات وبحوث عربية لغاية تاريخ إنجاز هذه الدراسة - على حد علم الباحثة - قد تناولت العلاقة بين الرقابة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية مايشكل فجوة معرفية وجب التصدي لها بتكثيف الدراسات والبحوث فيها.
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة أن العصر الحالي بتغييراته المفاجئة والمستمرة يفرض على المنظمات ضرورة التحول إلى منظمات رشيقة قادرة على التكيف والاستجابة للتغيرات لضمان بقائها.

2-أوجه الاختلاف:

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الربط بين المتغير الأول الرقابة التنظيمية و المتغير الثاني جودة الخدمات السياحية.
- إتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في المنهج المتبع إلا دراسة واحدة "درجة ممارسة أبعاد الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين جودة العمل لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية بينبع" التي اختلفت معها في اتباع المنهج الوصفي المسحي.
- أغلب الدراسات السابقة تمت في بيئات عربية تختلف عن ظروف العمل بالجزائر، وبذلك تظهر أهمية تطبيق الدراسة في البيئة الجزائرية والجنوبية تحديدا.
- نتائج الدراسات السابقة تختلف عن الدراسة الحالية باختلاف المجتمع والظروف والمنهجية المستخدمة.
- إختلفت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة ماعدا دراسة واحدة ل:خطابت أمينة،لخلف عثمان:أثر تطبيق التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر-دراسة على عينة من موظفي وضيوف الفنادق الجزائرية-.
- وعليه فالجوة البحثية والاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة يكمن في موضوع وإشكالية الدراسة وهو ما لم يسبق تناوله في الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية بذات الشكل، إذ ورغم توفر

دراسات تناولت متغيري الرشاقة التنظيمية و جودة الخدمات السياحية لكن لم يصادف الباحثة دراسة تناولت كلا المتغيرين مع بعض في نفس الدراسة وهو ما يجعل إشكالية هذه الدراسة مختلفة عن بقية الدراسات السابقة وبالتالي يمكن أن تقدم هذه الدراسة قيمة مضافة خصوصا للمنظمات السياحية بالجزائر، كما يمكن أن تكون هذه الدراسة أرضية ومنطلق لدراسات أخرى قد تتناول ذات الإشكالية باستفاضة وإلمام بجوانب أكثر.

ثالثا: المقاربة النظرية

1-المقاربة النظرية للرشاقة التنظيمية:نظرية النظم (النظام المفتوح)

لقد شارك في بلورة مفاهيم وعناصر نظرية النظم عدد من علماء الاجتماع والسياسة والإدارة، نذكر منهم:تالكوت بارسونز وديفيد إستون وكاتز وكان وشين،والمنظمة وفقا لهذه النظرية هي: نظام من النظم الفرعية المترابطة والمتفاعلة،فالمنظمات الفاعلة في مجتمع ما تعد مجموعة نظم تسهم في تكوين النظام العام.

كما ترى نظرية النظام المفتوح أن المنظمات تعمل كأنظمة مفتوحة متفاعلة مع بيئتها. والفكرة الأساسية لهذه النظرية تعتمد على مفهوم أن النظام هو: وحدة تتكون من أجزاء ذات علاقات متبادلة، ولهذا فإن دراسة أي جزء من هذه الأجزاء في معزل عن الأجزاء الأخرى لا يعطي الصورة الحقيقية المتكاملة للمنظمة.¹

وفق هذه النظرية تعتمد مقدرة المنظمة على الإستمرار والنمو على مقدرتها على خلق علاقة إيجابية متوازنة مع البيئة الخارجية،و يتشكل سلوك المنظمة بناء على المعطيات البيئية،حيث تفرض البيئة مجموعة من القيود و المطالب على المنظمة، تتباين هذه القيود و المطالب بتباين البيئة. و بالتالي تقسم نظرية النظم إلى نوعين: النظام المغلق و النظام المفتوح.

• النظام المفتوح موضوع دراستنا:

هو ذلك النظام الذي يتبادل العلاقات و الموارد مع ما يحيط به من بيئة، يتأثر و يؤثر في تلك المتغيرات،و تمثل المتغيرات و المعطيات التي لا يمكن للنظام المفتوح التحكم فيها القيود المفروضة عليه من البيئة المحيطة به و التي عليه أن يؤدي وظيفته في ظلها و من ثم تؤثر في أدائه و نتائجه.²

تدرس المنظمة وفقا لنظرية النظم (النظام المفتوح) من خلال العناصر الرئيسية التالية:

أ. المدخلات :

هي جملة الموارد التي تحصل عليها المنظمة من بيئتها الخارجية وتتمثل في مجموعة الطاقات البشرية والمادية والدعم المادي والمعنوي وماتقدمه النظم السياسية والإقتصادية والاجتماعية من مناخ وظروف ومتغيرات تؤثر على المنظمة.

¹ فؤاد الشيخ سالم و آخرون: المفاهيم الإدارية الحديثة ، مركز الكتب الأردني، الأردن، ط5، 1995، ص55.

² محمد نور عبد الله: تحليل و تصميم أنظمة المعلومات الحاسوبية ،مؤسسة الوراق ،عمان، 1998، ص 13.

ب. العمليات أو النشاطات:

هي مجموعة الأنشطة التي توظف الطاقة المتاحة لتحويل المدخلات إلى مخرجات. فالإنتاج والتمويل والصيانة والتدريب والتوظيف والتركييب كلها أنشطة تكمل العملية.¹

ج. المخرجات :

هي حصيلة العملية أو ناتج الأنشطة التحويلية التي جرت على المدخلات الذي تفرزه المنظمة للبيئة، و قد تكون معلومات أو سلع تامة الصنع أو خدمات أو إنتاج علمي الخ .

د. التغذية الراجعة :

تعني عملية تصحيح الانحرافات التي تعتري عمل النظام وهي أشبه ما تكون بالرقابة الذاتية للتأكد من مدى فاعلية وكفاءة النظام في تحقيق الأهداف وتلبية احتياجات البيئة.²

عمل كاتزوكان على تلخيص صفات النظام المفتوح بتسع خصائص هي:

إستقبال الطاقة، إخضاعها للعمليات، تحويلها إلى مخرجات، تنافس الأحداث وتداولها، التعرض للتقدم والإندثار، المدخلات المعلوماتية والتغذية الداخلية، الإستقرار والديناميكية، الإنتشار والإمتداد، ضمان الإنتهاء من حالة الإتزان.

و من خلال ماسبق يمكن أن نوجز أهم ماجاءت به نظرية النظام المفتوح في مايلي:

- إعتبار المنظمة نظام اجتماعي يعمل كوحدة واحدة، تتكون من أجزاء / نظم فرعية مترابطة، وهذا المنظور يجعل المدير ينظر إلى وحدته ودوره في إطار المنظور الكلي، وارتباطها مع الوحدات الأخرى، وهكذا يتحقق تنسيق أفضل في المنظمة .

- انطلاقا من الفكرة السابقة فإن أي تغيير في أي جزء من المنظمة يجب أن ينظر إليه من منظور أداء المنظمة ككل، وهذا يستدعي الأخذ في الاعتبار جميع جوانب / أجزاء المنظمة عند إدخال تغييرات في جانب أو أكثر في النظام .

- يتضمن منظور النظام المفتوح مفهوم التعاون، الذي يعني أن النتيجة والتأثير للتفاعل بين الأجزاء وهي تعمل معا، أكبر بكثير من تأثير الأجزاء منعزلة / منفردة، إذ أن كل جزء يؤدي دوره وهو في نفس الوقت يساعد الأجزاء الأخرى، وبالتالي الأداء الكلي للمنظمة.³

تتمثل أحد الأهداف الأولى لهذه النظرية، في قبول فكرة أن كل شيء لا يمكن دراسته بأسلوب جاد دون الأخذ في الحسبان التفاعلات المتعددة لذلك الشيء مع محيطه في المكان والزمان.⁴

¹ علي محمد عبد الوهاب، يس عامر: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، الطبعة الثانية، مركز وايد سيرفيس للإستشارات والتطوير الإداري، القاهرة، مصر، 1998، ص 11، 12.

² محمد عبد الفتاح الصيرفي: مرجع سبق ذكره ، ص 98 .

³ حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط 1 ، 2006 ، ص 70.

⁴ C.P.Bruner :La théorie des systèmes est-elle une théorie ?" dans un recueil de L'I.S.M.E.A, série N° 06.1980, p 1149.

2- المقاربة النظرية للجودة: نموذج إدوارد ديمينج

يعد من أوائل رواد إدارة الجودة، قدم نظرية أسماها الرقابة الإحصائية على الجودة، حيث وظف الإحصاء وجعله أولوية في مجال مراقبة الجودة من خلال الاعتماد على العينات ورسومات وأشكال بسيطة يسهل استيعابها، تتلخص فلسفة ديمينج لإدارة الجودة في 14 مبدأ ومن أهمها مايلي:

- تبني فلسفة جديدة تنص على التخلص من الأساليب التقليدية المتوارثة في العمل توجه نحو تحسين الجودة
- السعي دائما نحو تحسين نظام الخدمة وعدم التوقف عند نقطة معينة؛
- التعليم والتدريب المستمر وهذا باستعمال التقنيات والطرق الحديثة كالكمبيوتر؛
- تشجيع العمل بروح فريق واحد، بإزالة العوائق بين الأقسام والإدارات وفتح قنوات الإتصال بينهم؛
- الإشراف على العاملين باستخدام طرق حديثة ومساعدتهم على تحسين أدائهم والعمل مع العملاء من أجل تحسين صورة المؤسسة والحصول على مقترحاتهم ورغباتهم في منتج معين.

حلقة ديمينج: صمم هذه الحلقة لربط عمليات الإنتاج وحاجات الزبون وعمليات تركيز الموارد في الأقسام المختلفة (البحوث، التصميم، الإنتاج والتسويق) وبجهود متداخلة للتلاقي مع تلك الحاجات هذه الحلقة تأخذ المسار الآتي:

- إقامة دراسات وبحوث عن الزبون واستخدام نتائجها للمنتج (خطط) P؛
 - القيام بإنتاج المنتج (افعل) Do ؛
 - فحص المنتج للتأكد من أنه قد أنتج في نطاق الخطة (افحص) Check؛
 - تسويق المنتج (نفذ) Act؛
 - تحليل الكيفية التي تم استقبال المنتج بها في السوق في إطار الجودة ومعايير أخرى (حلل) Analyze .
- كما حذر من عدة أمور تنظيمية من أهمها:
- عدم استقرار وثبات هدف المؤسسة اتجاه التحسين؛
 - عدم بناء الجودة في المنتج من الوهلة الأولى.

خلاصة:

تطرق في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للرشاقة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية، وتوصلت إلى أن الرشاقة التنظيمية تعد مدخل وفلسفة ونهج حديث للإدارة المعاصرة ، يهدف إلى جعل المنظمات السياحية سريعة الإستجابة والتكيف مع التغيرات والتحولات التي تحدث في بيئتها سواء الداخلية أو الخارجية وسرعة اتخاذ قرارات صائبة تطبقها مما يسهم في تحسين جودة خدماتها وتحقيق أهدافها بضمان الريادة والإستمرارية باعتبار أن هذه الأخيرة هي الهدف الأساسي لكل منظمة، وسيتم توضيح كل هذا بشكل أدق في الفصل الثاني الذي يتطرق للجانب الميداني لهذه الدراسة.



الفصل الثاني
الدراحة الميدانية
التطبيقية.

تمهيد :

بعد عرض الإطار النظري الخاص بمتغيري الرقابة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية، سأطرق في هذا الفصل إلى عرض الإجراءات المنهجية المعتمدة في دراستي الحالية، والتي تتضمن المنهج المتبع، عينة الدراسة ومواصفاتها، معرفة مدى كفاءة أدوات القياس المعتمدة في الدراسة عن طريق الدراسة الاستطلاعية، وكذلك إجراءات الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية المعتمدة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

أولاً: الطريقة:

1- مجتمع وعينة الدراسة :

يقصد بمجتمع الدراسة جميع العناصر التي تشكل هذا المجتمع والتي يسعى الباحث أن يعمم عليها نتائج دراسته، وتحدد عناصر هذه الدراسة بجميع موظفي وزبائن المؤسسات الفندقية الجزائرية.

1-1 مجتمع الدراسة: المؤسسات الفندقية عينة الدراسة

- فندق العلمي El-Almi hôtel :

يقع فندق العلمي بحي سيدي عبد الله بلدية الوادي. مؤسسة فندقية ذات ملكية خاصة، لصاحبها السيد: حليلو أحمد، المسيرة من طرف السيد: سالم ياسين، تم تأسيسها بتاريخ: 2017/01/29 مصنف من فئة نجمتين (2*). يضم الفندق 52 غرفة بطاقة استيعاب تقدر بـ 150 سرير، مزودة بكل المرافق و التجهيزات: (تلفاز، مكيف، هاتف، واي فاي) التي تضمن إقامة ممتعة للزبائن، يوجد به مطعم يقدم أنواع من المأكولات العصرية وقاعة محاضرات.¹

1-2 عينة الدراسة:

تعتبر خطوة اختيار عينة البحث من الخطوات الأساسية في البحث العلمي فهي تساعد على جمع المعلومات و البيانات حول مجتمع الدراسة الأصلي، حيث تعرف العينة بأنها: فئة تمثل مجتمع البحث أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو جميع الأفراد و الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون مشكلة البحث.² تم الاعتماد في هذه الدراسة على العينة القصدية عن طريق المسح الشامل بالنسبة للموظفين، حيث تم اختيار موظفي فندق العلمي بالوادي وبلغ عددهم 31 موظف، في حين تم اختيار 47 زبون من زبائن نفس الفندق من خلال الاعتماد على العينة الصدفية لأن عدد الزبائن غير ثابت متغير بشكل يومي.

2- تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

إن كل دراسة مبنية على مجموعة من المتغيرات التي بتفكيكها وفهم أبعادها ومؤشراتها يستطيع الباحث معرفة الأدوات التي تسهل عليه جمع البيانات وتحليلها وبالتالي الوصول الى نتائج علمية. وعليه فإن متغيرات موضوعي هذا تتمثل في:

أ- المتغير المستقل: يتمثل في الرضاقة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة).

ب- المتغير التابع: يتمثل في جودة الخدمات السياحية بأبعادها الأربعة (الموثوقية، الاعتمادية، الإستجابة، التعاطف، الملموسية) لأبعاد الرضاقة التنظيمية.

¹ المصدر: فندق العلمي.

² رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي وأساسياته النظرية وممارساته العلمية، الطبعة الأولى، 2000، دار الفكر، دمشق، ص 305.

ج- المتغير الديموغرافي: يتمثل في: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، مجال التوظيف، الخبرة المهنية، طبيعة عقد العمل، الجنسية، بلد الإقامة، سبب الزيارة، تكرار الزيارة.

ثانيا: الأدوات

1- أدوات جمع البيانات:

تعرف الأداة بأنها الوسيلة المستخدمة في جميع البيانات والمعلومات وتصنيفها وجدولتها، واللافت أن هناك كثير من الأدوات والوسائل التي تستخدم للحصول على البيانات كما يمكن استخدام عدد من الأدوات معا في البحث الواحد وذلك لتجنب عيوب أو قصور إحداها، وأيضا للتمكن من دراسة الظاهرة بطريقة علمية ومن كافة الجوانب.¹ وللإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة ومن ثم فحص فرضياتها إتمدت على:

- الإستبيان:

"يعرف الإستبيان بأنه: "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية".² تمت صياغة أسئلة الإستبانتين وتضمنت (21) سؤالا بالنسبة للإستبانة الموجهة للموظفين والتي قسمت إلى 06 محاور كالتالي:

- المحور الاول: البيانات الشخصية : وتضمن (06) أسئلة.

- المحور الثاني: تطبيق بعد الوثوقية لأبعاد الرشاقة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) وتضمن 03 أسئلة [09-07]

- المحور الثالث : تطبيق بعد الإعتمادية لأبعاد الرشاقة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) وتضمن 03 أسئلة [12-10]

- المحور الرابع: تطبيق بعد الإستجابة لأبعاد الرشاقة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) وتضمن 03 أسئلة [15-13]

- المحور الخامس: تطبيق بعد التعاطف لأبعاد الرشاقة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) وتضمن 03 أسئلة [18-16]

- المحور السادس: تطبيق بعد الملموسية لأبعاد الرشاقة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) وتضمن 03 أسئلة [21-19]

¹ طلعت ابراهيم لطفي: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر مصر، 1995، ص 85.

² أنجرس مورييس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية- تدريبات عملية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة للنشر، الجزائر، ص 204.

بينما تضمنت الإستبانة الموجهة للزبائن (22) سؤالاً وقسمت إلى 06 محاور كالتالي:

- المحور الاول: البيانات الشخصية : وتضمن (07) أسئلة .

- المحور الثاني: تطبيق بعد الموثوقية لأبعاد الرشاقة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) وتضمن 03 أسئلة [10-08]

- المحور الثالث : تطبيق بعد الإعتمادية لأبعاد الرشاقة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) وتضمن 03 أسئلة [13-11]

- المحور الرابع: تطبيق بعد الإستجابة لأبعاد الرشاقة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) وتضمن 03 أسئلة [16-14]

- المحور الخامس: تطبيق بعد التعاطف لأبعاد الرشاقة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) وتضمن 03 أسئلة [19-17]

- المحور السادس: تطبيق بعد الملموسية لأبعاد الرشاقة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) وتضمن 03 أسئلة [22-20]

كما تم تقسيم الإستبيان وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي بإعطاء بدائل على النحو التالي :

- أتفق تماماً، أتفق ، محايد ، لا أتفق ، لا أتفق تماماً.

وتم تحكيم هذا الإستبيان من طرف الأساتذة الآتي أسماؤهم:

- الأستاذ: سالم يعقوب

- الأستاذة: بالنور سلمى

● مرحلة صدق وثبات إستمارة الإستبيان:

أولاً: المدى: لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في استبيان الدراسة تم حساب المدى:

(أعلى درجة في المقياس - أدنى درجة في المقياس) = (5-1) = 4 ، وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم

بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على النحو التالي: $0.8 = 5/4$ ، وبإضافة هذه القيمة

في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه

العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة حيث:¹

جدول رقم 01: توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

البدائل	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
الدرجة	05	04	03	02	01

¹ طويطي مصطفى و وعيل ميلود: أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية - منظور الإحصائي، جامعة البويرة، 2014، ص، 110-111.

جدول رقم 02 : ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

الإستجابة	المتوسط المرجح بالأوزان	طول الفترة	المستوى
لا أتفق تماما	1 - 1.80	0.8	منخفضة جدا
لا أتفق	1.81 - 2.60	0.8	منخفضة
محايد	2.61 - 3.40	0.8	متوسطة
أتفق	3.41 - 4.20	0.8	عالية
أتفق تماما	4.21 - 5.00	0.8	عالية جدا

المصدر: إعداد الطالبة بالإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Scale Likert)

- ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالإعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.
- ثانيا: مرحلة صدق وثبات الإستمارتين:

أ- صدق الإستمارة الموجهة للموظفين

جدول رقم 03: يبين نتائج صدق الإستمارة الموجهة للموظفين

البيان	الصدق الذاتي
الإستمارة	0.988

من خلال نتائج الجدول رقم 03 المبين أعلاه يتبين لنا أن الإستمارة تتمتع بصدق عال جدا، حيث قدر معامل الصدق الذاتي المحسوب من جذر الثبات المستخرج من معادلة ألفا كرونباخ = 0.988

$$0.988 = \sqrt{0.978} = \sqrt{\text{كرونباخ}} = \text{الصدق الذاتي}$$

- معاملات ثبات الإستمارة:

جدول رقم 04 : نتائج معاملات ثبات الإستمارة الموجهة للموظفين

البيان	معامل ألفا كرونباخ	معامل التجزئة النصفية	معامل التصحيح الذاتي لسيرمان براون	معامل جتمان
الإستمارة	0.978	0.979	0.989	0.989

من خلال الجدول رقم 04 يبين لنا أن الإستمارة تتمتع بمعامل ثبات عال جدا، حيث قدرت قيمة معامل ألفا كرونباخ ب : 0.978، ومعامل التجزئة النصفية ب : 0.979، ومعامل التصحيح الذاتي لسيرمان براون المكمل لمعامل التجزئة النصفية ب 0.989، ومعادلة جتمان لحساب الثبات ب : 0.989

ب - صدق الإستمارة الموجهة للزبائن

جدول رقم 05 : يبين نتائج صدق الإستمارة الموجهة للزبائن

البيان	الصدق الذاتي
الإستمارة	0.985

من خلال نتائج الجدول رقم 05 المبين أعلاه يتبين لنا أن الإستثمار تتمتع بصدق عال جدا، حيث قدر معامل الصدق الذاتي المحسوب من جذر الثبات المستخرج من معادلة ألفا كرونباخ = 0.985

$$0.985 = \sqrt{0.972} = \sqrt{\text{كرونباخ}} = \text{الصدق الذاتي}$$

- معاملات ثبات الإستثمار:

جدول رقم 06: نتائج معاملات ثبات الإستثمار الموجهة للزبائن

البيان	معامل ألفا كرونباخ	معامل التجزئة النصفية	معامل التصحيح الذاتي لسيرمان براون	معامل جتمان
الإستثمار	0.972	0.918	0.957	0.957

من خلال الجدول رقم 06 يبين لنا أن الإستثمار تتمتع بمعامل ثبات عال جدا، حيث قدرت قيمة معامل ألفا كرونباخ بـ 0.972 ومعامل التجزئة النصفية بـ 0.918، ومعامل التصحيح الذاتي لسيرمان براون المكمل لمعامل التجزئة النصفية بـ 0.957، ومعادلة جتمان لحساب الثبات بـ 0.957 .

2- الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة :

تم استخدام الأساليب التالية:

- التكرارات

- المتوسط الحسابي

- النسبة المئوية

- الانحراف المعياري

- مقياس ليكرت الخماسي

- معامل ألفا كرونباخ.

- التجزئة النصفية.

- معامل التصحيح الذاتي لسيرمان براون.

- معامل جتمان.

- معاملات Tests du Khi-deux

3- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

تم الإعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروفة اختصارا ببرنامج (SPSS) ، وذلك بغرض اختبار مدى صدق وثبات الفرضيات واستخلاص النتائج.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أولاً: النتائج

• النتائج المتعلقة بالموظفين

1- خصائص عينة الدراسة التطبيقية:

أ-الجنس : توزيع أفراد العينة على حسب الجنس:

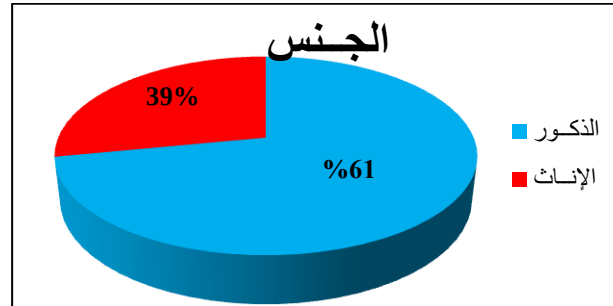
جدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	نسبة %
ذكور	19	61 %
إناث	12	39 %
المجموع	31	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس، أن نسبة الذكور فاقت نسبة الإناث، حيث كانت نسبة الذكور 61 % ونسبة الإناث 39 %. ويعود تفوق الذكور على الإناث في هذه الدراسة نظراً لطبيعة نشاط المؤسسات الفندقية، وكذلك إلى عقلية المنطقة التي تعتبر محافظة نوعاً ما حول توجه الإناث لدراسة تخصصات الفندقية والسياحة والعمل بالمؤسسات الفندقية، كما أن الموقع الجغرافي له دور من ناحية تنقل الإناث من الولايات الشمالية بكثرة للعمل. وهذا يتوافق مع نتائج الدراسات السابقة.

رسم توضيحي رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج spss

ب-السن : توزيع أفراد العينة حسب السن:

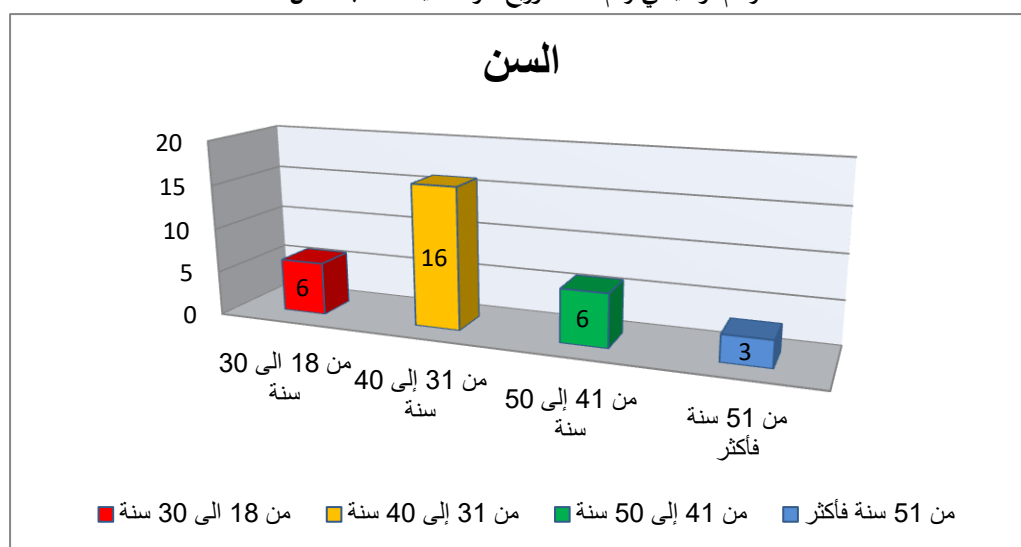
جدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة %
من 18 إلى 30 سنة	6	19 %
من 31 إلى 40 سنة	16	52 %
من 41 إلى 50 سنة	06	19 %
من 51 سنة فأكثر	03	10 %
المجموع	31	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن، أن الفئة العمرية من 31 الى 40 سنة تحصلت على أكبر عدد من الأفراد وذلك بنسبة 52 %، تليها الفئة من 18 الى 30 سنة و الفئة من 41 إلى 50 سنة تباعا بنسبة 19%، ثم الفئة من 51 سنة فأكثر بنسبة 10 %، وهذا يدل على أن الفئة الشبانية هي الأكثر توجها للعمل بالمؤسسات الفندقية، وهذا يدل على وعي الشباب بالتخصصات السياحية المتوفرة على مستوى الجامعات و المعاهد ومراكز التكوين من جهة ومن جهة أخرى يفسر الخصائص التي يمتلكها الشباب من نشاط، ولياقة بدنية... الخ جعلت المؤسسات الفندقية تختار هذه الفئة لما يجنبها من حوادث العمل كما تساعدها على تطبيق استراتيجياتها بشكل كبير. وهذا يتوافق مع نتائج الدراسات السابقة.

رسم توضيحي رقم 02: توزيع افراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

ج-المستوى التعليمي : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

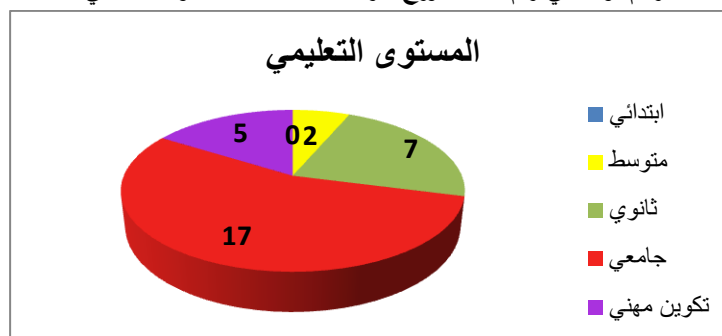
النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
00 %	00	ابتدائي
6 %	2	متوسط
23 %	7	ثانوي
55 %	17	جامعي
16 %	5	تكوين مهني
100 %	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، أن المستوى الجامعي تحصل على أعلى نسبة بـ 55 %، تليها المستوى الثانوي بنسبة 23 %، فمستوى التكوين المهني بنسبة 16 % ليليها

مستوى المتوسط بنسبة 6 % وأخيرا المستوى الابتدائي الذي لم يسجل أي نسبة. وهذا يدل على أن المؤسسات الفندقية توظف الكفاءات ذو المستوى التعليمي الجامعي بنسبة كبيرة في إطار تحقيقها لجودة الخدمات السياحية. وهذا يتوافق مع الدراسات السابقة.

رسم توضيحي رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

د- مجال التوظيف: توزيع أفراد العينة حسب مجال التوظيف:

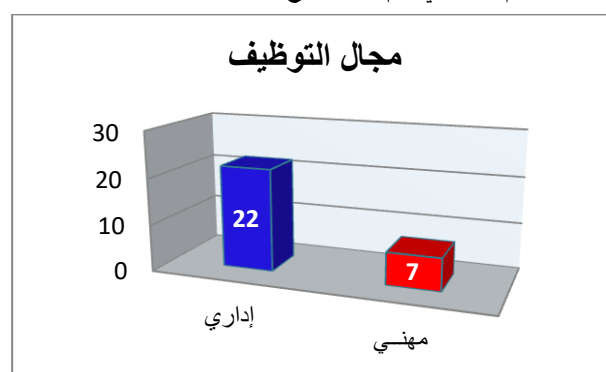
جدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب مجال التوظيف

النسبة %	التكرار	مجال التوظيف
45 %	14	إداري
55 %	17	مهني
100 %	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أن المهنيين في المرتبة الأولى بنسبة 55% يليها الإداريين بنسبة 45%، وهذا يعود لعدة أسباب: 1- الإحتياجات العملية التي تفرض وجود المهنيين بشكل دائم، 2- الهيكل التنظيمي الذي يميل إلى توظيف المهنيين لتلبية الخدمات المباشرة للضيوف، 3- التوجه الإستراتيجي للمؤسسات الفندقية التي تسعى لضمان جودة الخدمة وفق توقعات الزبون، وهذا ما يتوافق مع الدراسات السابقة.

رسم توضيحي رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب مجال التوظيف



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

هـ- الخبرة المهنية: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية بالعمل:

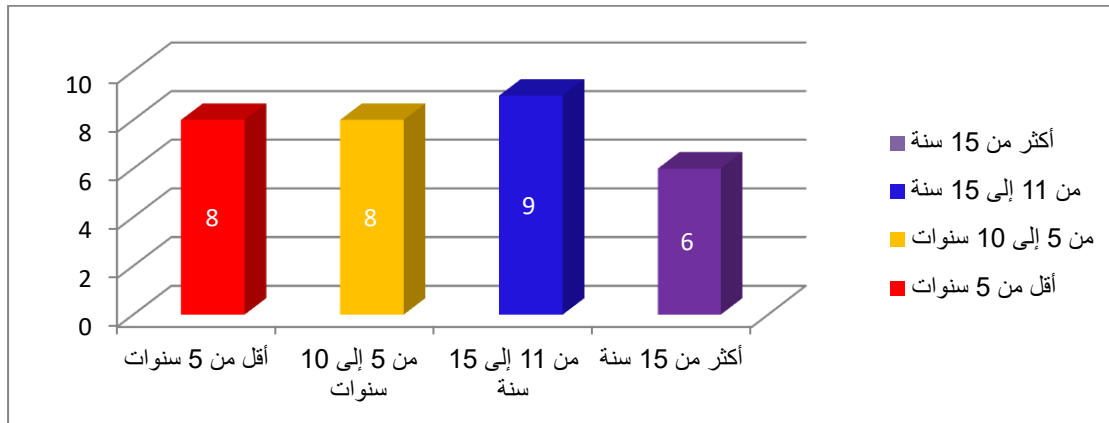
جدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	8	26 %
من 5 إلى 10 سنوات	8	26 %
من 11 إلى 15 سنة	9	29 %
أكثر من 15 سنة	6	19 %
المجموع	31	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أن الفئة من 11 إلى 15 سنة أتت في المرتبة الأولى بنسبة 29%، تليها الفئة من 5 إلى 10 سنوات والفئة أقل من 5 سنوات بنسبة 26%، وفي الأخير الفئة أكثر من 15 سنة بنسبة 19%. وهذا يدل على أن هذه الفئة هي المرشح الأول للعمل بالمؤسسات الفندقية لما تمتلكه من خصائص ك: المرونة في العمل، الخبرة والمهارات العميقة في إدارة الفنادق، كما يعكس استعداد المؤسسات الفندقية في الحفاظ على مستوى عال من الأداء والجودة في الخدمات السياحية. وهذا يتوافق مع الدراسات السابقة.

رسم توضيحي رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

و- طبيعة عقد العمل: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل:

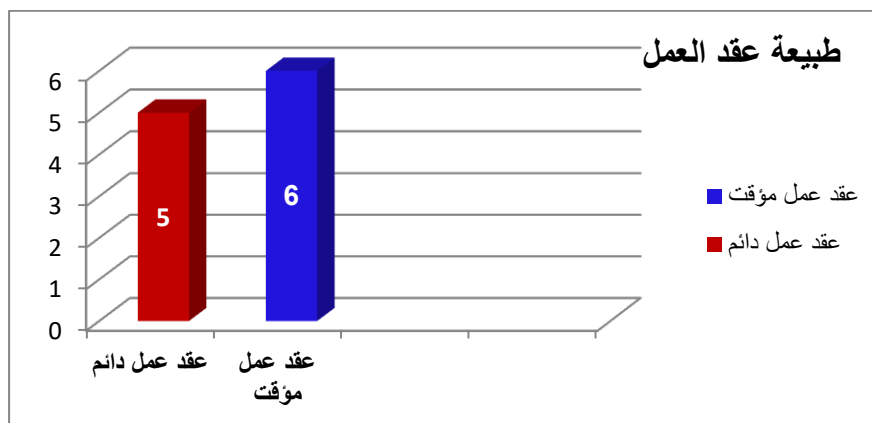
جدول رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل

طبيعة عقد العمل	التكرار	النسبة %
دائم	5	16 %
مؤقت	26	84 %
المجموع	31	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أن طبيعة عقد العمل المؤقت أتت في المرتبة الأولى بنسبة 84% مقابل نسبة 16 % لطبيعة عقد العمل الدائم، وهذا راجع إلى عدة أسباب من أهمها: 1. مرونة العمل فلا حاجة لعقد دائم في ظل غياب الطلب، 2. تغييرات السوق المفاجئة التي تجعل العقود المؤقتة أكثر ملائمة لها، 3. تكلفة العقود المؤقتة أقل تكلفة مقارنة بالدائمة.

رسم توضيحي رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

ثانيا: تفسير وتحليل اتجاهات الاستبيانين

أ- الاستبيان الموجه للموظفين

1- تفسير وتحليل اتجاهات المحور الثاني

جدول رقم 13: المحور الثاني تطبيق بعد الموثوقية لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

رقم العبارة	تطبيق بعد الموثوقية لـ	العبارة	أتفق تماما		أتفق		محايد		لا أتفق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد				
07	الإستشعار	تمتيز المؤسسة الفندقية بالسرعة في اكتشاف التغيرات الحاصلة في رغبة الزبون بالنسبة للخدمات المقدمة	14	45 %	16	52 %	1	3 %	0	0 %	4.42	0.564	3	عالي
08	اتخاذ القرار	تمتلك المؤسسة الفندقية طاقما إداريا ومهنيا يتمتع بالكفاءة والخبرة لتلبية طلبات الزبائن	20	65 %	11	35 %	0	0 %	0	0 %	4.65	0.486	1	عالي جدا
09	الممارسة	تمتاز المؤسسة الفندقية بالمرونة بالعمل وفق التغيرات الحاصلة في البيئة وبالوقت المناسب.	20	65 %	10	32 %	1	3 %	0	0 %	4.61	0.558	2	عالي جدا
المحور الثاني: تطبيق بعد الموثوقية لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)														
											13.67	1.49		عالي جدا

بالاعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم 13 نلاحظ أن ترتيب العبارات كالتالي:

- **العبارة 08 :** والتي تنص على (تمتلك المؤسسة الفندقية طاقما إداريا ومهنيًا يتمتع بالكفاءة والخبرة لتلبية طلبات الزبائن) إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.65 ، أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.
- **العبارة 09 :** والتي تنص على (تمتاز المؤسسة الفندقية بالمرونة بالعمل وفق التغيرات الحاصلة في البيئة وبالوقت المناسب) إحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.61 ، أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.
- **العبارة 07 :** والتي تنص على (تتميز المؤسسة الفندقية بالسرعة في اكتشاف التغيرات الحاصلة في رغبة الزبون بالنسبة للخدمات المقدمة) إحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.42 ، أي أن اتجاه العبارة عالي .
- فيما تحصل المحور ككل على متوسط حسابي قدره 13.67 أي أن اتجاهه "عالي جدا" .

2- تفسير وتحليل اتجاهات المحور الثالث

جدول رقم 14: المحور الثالث تطبيق بعد الاعتمادية لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

رقم العبارة	تطبيق بعد الاعتمادية لـ	العبارة	أُتفق تماما		أُتفق		محايد		لا أُتفق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد				
10	الإستشعار	المؤسسة الفندقية مواكبة ومطلعة على التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال اختصاصها.	62 %	16	48 %	15	0 %	0	0 %	0	4.52	0.508	1	عالي جدا
11	اتخاذ القرار	تنفذ المؤسسة الفندقية خطة عمل لمواجهة المنافسين وتحركاتهم بسرعة.	13 %	4	64 %	20	23 %	7	0 %	0	3.94	0.574	3	عالي
12	الممارسة	تحاول المؤسسة الفندقية الابتعاد عن الروتين في أداء عملها.	48 %	15	39 %	12	13 %	4	0 %	0	4.35	0.709	2	عالي جدا
المحور الثالث: تطبيق بعد الاعتمادية لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)														
			1.62	12.80	عالي جدا									

بالاعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم 14 نلاحظ أن ترتيب العبارات كالتالي:

- **العبارة 10 :** والتي تنص على (المؤسسة الفندقية مواكبة ومطلعة على التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال اختصاصها) إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.52 أي أن اتجاه العبارة عالي جدا .
- **العبارة 12 :** والتي تنص على (تحاول المؤسسة الفندقية الابتعاد عن الروتين في أداء عملها.) إحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.35 ، أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 11 :** والتي تنص على (تنفذ المؤسسة الفندقية خطة عمل لمواجهة المنافسين وتحركاتهم بسرعة) احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.94 أي أن اتجاه العبارة عالي. فيما تحصل المحور ككل على متوسط حسابي قدره 12.80 أي أن اتجاهه "عالي جدا".

3- تفسير وتحليل اتجاهات المحور الرابع

جدول رقم 15: المحور الرابع تطبيق بعد الإستجابة لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

رقم العبارة	تطبيق بعد الإستجابة لـ	العبارات	أُتفق تماما		أُتفق		محايد		لا أُتفق تماما		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد				
13	الإستشعار	تعتمد المؤسسة الفندقية سياسات وإجراءات عمل مرنة تساعد على مواكبة التغيرات المفاجئة	45 %	14	13 %	4	42 %	13	0 %	0	4.32	0.702	2	عالي جدا
14	اتخاذ القرار	تأخذ المؤسسة الفندقية بعين الاعتبار آراء الشركاء الداخليين والخارجيين في اتخاذ القرارات	13 %	4	20 %	6	64 %	19	0 %	1	3.84	0.779	3	عالي
15	الممارسة	تمتلك المؤسسة الفندقية القدرة على تنفيذ القرارات في وقتها المحدد دون تأخير.	58 %	18	13 %	42 %	0	0 %	0 %	0	4.58	0.502	1	عالي جدا
المحور الرابع: تطبيق بعد الإستجابة لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)														
											12.74	1.76		عالي جدا

بالإعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم 15 نلاحظ أن ترتيب العبارات كالتالي:

● **العبارة 15 :** والتي تنص على (تمتلك المؤسسة الفندقية القدرة على تنفيذ القرارات في وقتها المحدد دون تأخير) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.58 ، أي أن اتجاه العبارة هو عالي جدا.

● **العبارة 13:** والتي تنص على (تعتمد المؤسسة الفندقية سياسات وإجراءات عمل مرنة تساعد على مواكبة التغيرات المفاجئة) احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.32 أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 14:** والتي تنص على (تأخذ المؤسسة الفندقية بعين الاعتبار آراء الشركاء الداخليين والخارجيين في اتخاذ القرارات) احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.84 ، أي أن اتجاه العبارة عالي.

فيما تحصل المحور ككل على متوسط حسابي قدره 12.74 أي أن اتجاهه "عالي جدا"

4- تفسير وتحليل اتجاهات المحور الخامس

جدول رقم 16: المحور الخامس تطبيق بعد التعاطف لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

رقم العبارة	تطبيق بعد التعاطف لـ	العبارة	أُتفق تماماً		أُتفق		محايد		لا أُتفق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب العام
			النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد			
16	الإستشعار	تقوم المؤسسة الفندقية بإعداد دراسات حول المنافسين وقدراتهم واتجاهاتهم	6%	2	20%	8	26%	0	0%	1	3.71	0.739	3
17	اتخاذ القرار	تمتلك المؤسسة الفندقية قاعدة بيانات تساعد في اتخاذ القرارات.	61%	19	12%	0	0%	0	0%	0	4.61	0.495	1
18	الممارسة	تمتلك المؤسسة الفندقية كفاءة عالية في التنفيذ سواء على مستوى الإداريين أو المهنيين.	58%	18	12%	1	3%	0	0%	0	4.55	0.568	2
المحور الخامس: تطبيق بعد التعاطف لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)													
		عالي جدا	1.668		12.87								

بالإعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم 16 نلاحظ أن ترتيب العبارات كالتالي:

● **العبارة 17:** والتي تنص على (تمتلك المؤسسة الفندقية قاعدة بيانات تساعد في اتخاذ القرارات)

إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.61 أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 18 :** والتي تنص على (تمتلك المؤسسة الفندقية كفاءة عالية في التنفيذ سواء على مستوى

الإداريين أو المهنيين) إحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.55 ، أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 16:** والتي تنص على (تقوم المؤسسة الفندقية بإعداد دراسات حول المنافسين وقدراتهم

واتجاهاتهم) إحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.71 أي أن اتجاه العبارة عالي .

فيما تحصل المحور ككل على متوسط حسابي قدره 12.87 أي أن اتجاهه "عالي جدا"

5- تفسير وتحليل اتجاهات المحور السادس

جدول رقم 17: المحور السادس تطبيق بعد الملموسية لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

رقم العبارة	تطبيق بعد الملموسية لـ	العبارات	أُتفق تماماً		أُتفق		محايد		لا أُتفق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد				
19	الإستشعار	تمتلك المؤسسة الفندقية القدرة على تطوير خدماتها الحالية لبلوغ آفاق التجديد والتطوير السريع	58 %	18	39 %	12	0 %	0	3 %	1	4.52	0.677	1	عالي جدا
20	اتخاذ القرار	تقوم المؤسسة الفندقية بدمج الزبون في عملية اتخاذ القرار الخاص بالمنتجات المخصصة له.	29 %	9	46 %	14	23 %	7	0 %	1	3.97	0.912	3	عالي
21	الممارسة	تحرص المؤسسة الفندقية على الإبداع في تقديم خدماتها	55 %	17	35 %	11	6 %	2	0 %	1	4.39	0.882	2	عالي جدا
المحور السادس: تطبيق بعد الملموسية لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)														
			2.362		12.87		عالي جدا							

بالاعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم 17 نلاحظ أن ترتيب العبارات كالتالي:

● **العبارة 19:** والتي تنص على (تمتلك المؤسسة الفندقية القدرة على تطوير خدماتها الحالية لبلوغ آفاق

التجديد والتطوير السريع) إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.52 ، أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 21:** والتي تنص على (تحرص المؤسسة الفندقية على الإبداع في تقديم خدماتها) إحتلت المرتبة

الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.39 ، أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 20:** والتي تنص على (تقوم المؤسسة الفندقية بدمج الزبون في عملية اتخاذ القرار الخاص

بالمنتجات المخصصة له) إحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.97 ، أي أن اتجاه العبارة عالي.

فيما تحصل المحور ككل على متوسط حسابي قدره 12.87 أي أن اتجاهه عالي جدا.

• النتائج المتعلقة بالزبائن

1- خصائص عينة الدراسة التطبيقية:

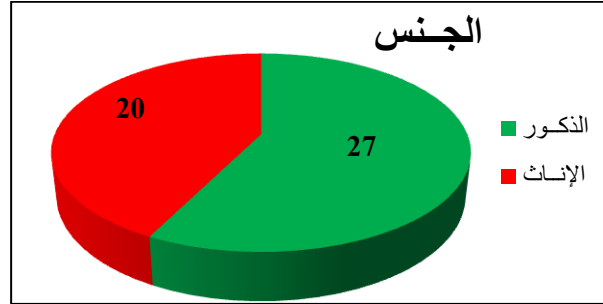
أ-الجنس : توزيع أفراد العينة على حسب الجنس:

جدول رقم 18: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكور	27	57 %
إناث	20	43 %
المجموع	47	100 %

يتضح من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس، أن النسب متقاربة بين الذكور والإناث، إذ أن نسبة الذكور تقدر بـ 57 % ونسبة الإناث بـ 43 %. وهذا يعود لعدة أسباب من بينها: 1. غرض السفر فالذكور قد يختارون المؤسسات الفندقية القريبة من أماكن عملهم والتي تتوفر على متطلبات الراحة، 2. كما أن الذكور يستطيعون السفر بمفردهم في كثير من المرات عكس الإناث. وهذا يتوافق مع نتائج الدراسات السابقة.

رسم توضيحي رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



ب-الجنسية : توزيع أفراد العينة حسب الجنسية:

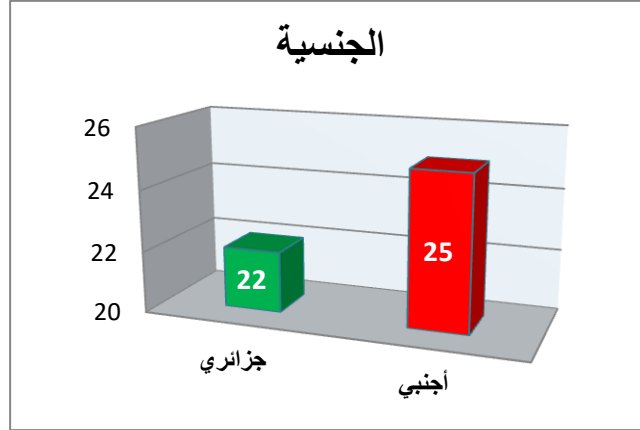
جدول رقم 19: توزيع أفراد العينة حسب الجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة %
جزائري	22	47 %
أجنبي	25	53 %
المجموع	47	100 %

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسب متقاربة بين الجنسيتين، حيث نلاحظ أن نسبة الزبائن الأجانب تقدر بـ 53 % بينما يأتي في المرتبة الثانية الزبائن الجزائريين بنسبة تقدر بـ 47 %. وهذا يفسر رغبة الأجانب في اكتشاف المقومات السياحية التي يزخر بها الوطن، والعروض المقدمة للأجانب وجودة الخدمات

السياحية التي تقدمها المؤسسات الفندقية، إضافة إلى أن الفترة تتزامن مع موسم السياحة الصحراوية الذي يعرف إقبالا كبيرا للأجانب على المنطقة، كما لانسى جهود الدولة الجزائرية في ترويج الوجهة السياحية الصحراوية من خلال تأشيرة التسوية التي خففت وسهلت دخول السياح إلى الجزائر.

رسم توضيحي رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب الجنسية



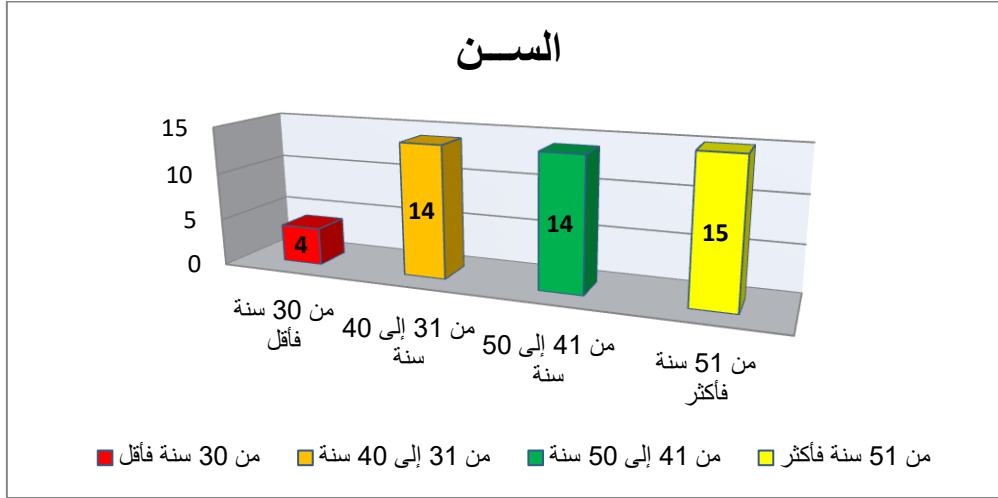
ج-السن : توزيع أفراد العينة حسب السن:

جدول رقم 20: توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
8 %	4	من 30 سنة فأقل
30 %	14	من 31 إلى 40 سنة
30 %	14	من 41 إلى 50 سنة
32 %	15	من 51 سنة فأكثر
100 %	47	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن الفئة العمرية من 51 سنة فأكثر تحصلت على أكبر عدد من الأفراد بنسبة 32 %، تليها الفئة من 41 إلى 50 سنة و الفئة من 31 إلى 40 سنة معا بنسبة 30 %، ثم الفئة من 30 سنة فأقل بنسبة 8 %، وهذا يرجع لعدة أسباب من بينها أن هذه الفئة تكون مرتاحة ماديا وأغلبهم متقاعدین عن العمل مما يعني وجود مساحة من الوقت للتفكير في السياحة، ضف إلى ذلك الأفراد الذين تجاوزوا سن الخمسين سنة أكثر حاجة للراحة والترفيه وهذا يدل على جودة الخدمات السياحية المتوفرة على مستوى المؤسسات الفندقية عينة الدراسة.

رسم توضيحي رقم 09: توزيع افراد العينة حسب السن



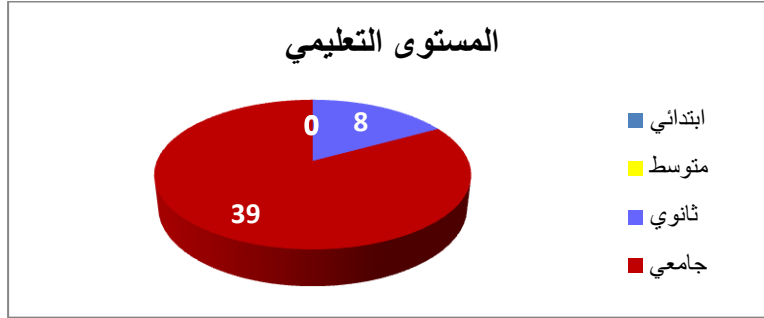
د-المستوى التعليمي : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم 21: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
00 %	0	ابتدائي
6 %	0	متوسط
17 %	8	ثانوي
0 %	0	تكوين مهني
83 %	39	جامعي
100 %	47	المجموع

يتضح من خلال الجدول الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، أن المستوى الجامعي للزبائن تحصل على أعلى نسبة بـ 83 %، يليها المستوى الثانوي بنسبة 17 %، فالمستوى المتوسط بنسبة 6 % ثم مستوى التكوين المهني ومستوى الابتدائي بنسبة 0 % . ما يعني اهتمام الزبائن الجامعيين بالسياحة الفاخرة أي توافق الخدمات مع توقعاتهم واحتياجاتهم، وجودة الخدمات السياحية وهذا يدل على أن المؤسسات الفندقية عينة الدراسة تمتلك هذه المواصفات. وهذا يتوافق مع الدراسات السابقة.

رسم توضيحي رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



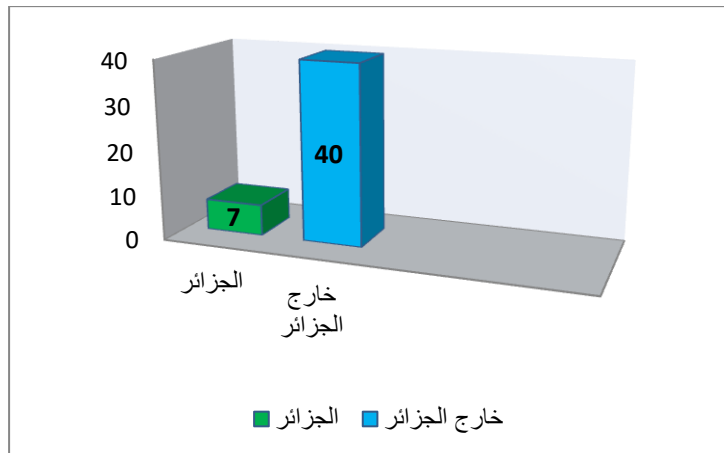
هـ- بلد الإقامة : توزيع أفراد العينة حسب بلد الإقامة:

جدول رقم 22: توزيع أفراد العينة حسب بلد الإقامة

النسبة %	التكرار	بلد الإقامة
15 %	7	الجزائر
85 %	40	خارج الجزائر
100 %	47	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الزبائن المقيمين خارج الجزائر جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 85 %، بينما في المرتبة الثانية تقدر نسبة الزبائن المقيمين بالجزائر بـ 15 %، هذا مايفسر رغبة الأجانب في اكتشاف المقومات السياحية التي يزخر بها الوطن، و العروض المقدمة للأجانب وجودة الخدمات السياحية التي تقدمها المؤسسات الفندقية خاصة من طرف الموظفين، كما يمكن أن يكون من بين الزبائن من هم من أصل جزائري جاؤوا لزيارة الأهل وقضاء عطلة بالوطن، إضافة إلى أن الفترة تتزامن مع موسم السياحة الصحراوية الذي يعرف إقبالا كبيرا للزبائن المقيمين خارج الجزائر على المنطقة، كما لانسى جهود الدولة الجزائرية في ترويج الوجهة السياحية الصحراوية من خلال تأشيرة التسوية التي خففت وسهلت دخول السياح إلى الجزائر. وهذا يتوافق مع الدراسات السابقة.

رسم توضيحي رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب بلد الإقامة



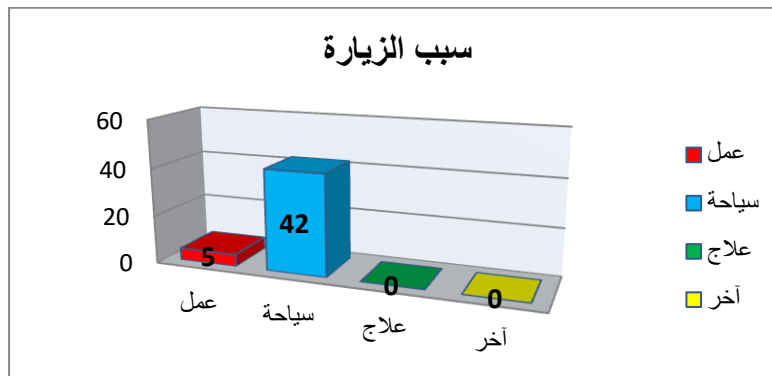
و-سبب الزيارة : توزيع أفراد العينة حسب سبب الزيارة:

جدول رقم 23: توزيع أفراد العينة حسب سبب الزيارة

النسبة %	التكرار	سبب الزيارة
11 %	5	عمل
89 %	42	سياحة
00 %	0	علاج
00 %	0	أخرى
100 %	47	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن سبب الزيارة من أجل السياحة جاء في المرتبة الأولى بنسبة 89 %، يليها بسبب العمل بنسبة 5 %، في حين سبب الزيارة لأجل العلاج ولسبب آخر تحصلا على نسبة 00 % . ما يعني أن هناك مقومات سياحية بالمنطقة ترافقها جودة في الخدمات السياحية وعروض ترويجية مناسبة تستقطب الزبائن لأجل السياحة بنسب مرتفعة إلى هذه المؤسسات الفندقية.

رسم توضيحي رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب سبب الزيارة



ي-تكرار الزيارة : توزيع أفراد العينة حسب تكرار الزيارة:

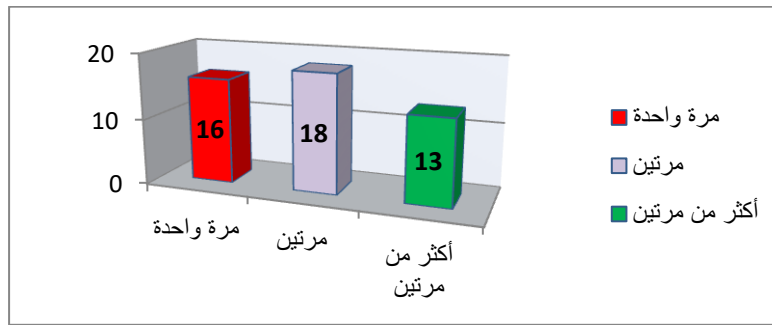
جدول رقم 24: توزيع أفراد العينة حسب تكرار الزيارة

النسبة %	التكرار	تكرار الزيارة
34 %	16	مرة واحدة
38 %	18	مرتين
28 %	13	أكثر من مرتين
100 %	47	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرار الزيارة لمرتين جاء في المرتبة الأولى بنسبة 38 %، يليها مرة واحدة بنسبة 34 %، وفي الأخير لأكثر من مرتين بنسبة 28 % . ما يعني أن هناك مقومات سياحية بالمنطقة ترافقها

جودة في الخدمات السياحية وعروض ترويجية مناسبة تستقطب الزبائن لأجل السياحة بنسب مرتفعة إلى هذه المؤسسات الفندقية. نلاحظ أن النسبة متقاربة، فالزبائن الذين زاروا الفندق لمرة واحدة قد يكون أغلبهم شاركوا في نشاطات علمية أو عائلية أو عابرين، بينما قد يكون سبب تكرار الزيارة لمرتين أو أكثر يعود لتوافق وجودة الخدمات السياحية والعلاقات الطيبة مع مقدمي الخدمة بالمؤسسات الفندقية عينة الدراسة.

رسم توضيحي رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب تكرار الزيارة



ب- الإستبيان الموجه للزبائن

1- تفسير و تحليل اتجاهات احوال الثاني

جدول رقم 25: احوال الثاني تطبيق بعد الموثوقية لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

رقم العبارة	تطبيق بعد الموثوقية لـ	العبارة	أففق تماماً		أففق		محايد		لا أففق		لا أففق تماماً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد				
08	الإستشعار	أشعر بالأمان أثناء تواجدني بالمؤسسة الفندقية	44	94 %	3	6 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	4.94	0.247	1	عالي جدا
09	اتخاذ القرار	هناك استعداد دائم لتقديم الخدمة السياحية	39	83 %	8	17 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	4.83	0.380	2	عالي جدا
10	الممارسة	هناك إلمام شامل لدى الموظفين بالإجابة على مختلف الأسئلة	23	49 %	22	47 %	2	4 %	0	0 %	0	0 %	4.45	0.583	3	عالي جدا
الاحوال الثاني: تطبيق بعد الموثوقية لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)																
		عالي جدا											14.2128	0.93102		

بالاعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم. 25 نلاحظ أن ترتيب العبارات كالتالي:

● العبارة 08: والتي تنص على (أشعر بالأمان أثناء تواجدني بالمؤسسة الفندقية) إحتلت المرتبة الأولى

بمتوسط حسابي قدره 4.94 أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 09 :** والتي تنص على (هناك استعداد دائم لتقديم الخدمة السياحية) إحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.83 أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 10:** والتي تنص على (هناك إلمام شامل لدى الموظفين بالإجابة على مختلف الأسئلة) إحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.45 أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

فيما تحصل المحور ككل على متوسط حسابي قدره 12.2128 أي أن اتجاهه "عالي جدا"

2- تفسير و تحليل اتجاهات المحور الثالث

جدول رقم 26: المحور الثالث تطبيق بعد الإعتمادية لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

رقم العبارة	تطبيق بعد الإعتمادية لـ	العبارة	أُتفق تماما		أُتفق		محايد		لا أُتفق		لا أُتفق تماما		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد				
11	الإستشعار	تتوافق الخدمات السياحية بالمؤسسة الفندقية مع رغباتي واحتياجي	36	77 %	8	17 %	2	4 %	1	2 %	0	0 %	4.68	0.663	1	عالي جدا
12	اتخاذ القرار	الموظفون على معرفة بطريقة تقديم الخدمة بالشكل الصحيح	24	51 %	20	43 %	2	4 %	1	2 %	0	0 %	4.43	0.683	2	عالي جدا
13	الممارسة	عند مواجهتي لأي مشكلة فإنه يتم حلها بكل اهتمام وصدق	15	32 %	24	51 %	8	17 %	0	0 %	0	0 %	4.15	0.691	3	عالي
المحور الثالث: تطبيق بعد الإعتمادية لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)																
		عالي جدا	1.79937		13.2553											

بالإعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم. 26 نلاحظ أن ترتيب العبارات كالتالي:

● **العبارة 11:** والتي تنص على (تتوافق الخدمات السياحية بالمؤسسة الفندقية مع رغباتي واحتياجي) إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.68 ، أي أن اتجاه العبارة هو عالي جدا.

● **العبارة 12 :** والتي تنص على (الموظفون على معرفة بطريقة تقديم الخدمة بالشكل الصحيح) إحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.43، أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 13:** والتي تنص على (عند مواجهتي لأي مشكلة فإنه يتم حلها بكل اهتمام وصدق) إحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.15 ، أي أن اتجاه العبارة عالي .

فيما تحصل المحور ككل على متوسط حسابي قدره 13.2553 أي أن اتجاهه "عالي جدا".

3- تفسير و تحليل اتجاهات المحور الرابع

جدول رقم 27: المحور الرابع تطبيق بعد الإستجابة لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

رقم العبارة	تطبيق بعد الإستجابة لـ	العبارات	أُتفق تماماً		أُتفق		محايد		لا أُتفق تماماً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة				
14	الإستشعار	يتم إنجاز الخدمة السياحية بالدقة المطلوبة وفي الوقت المناسب	21	45 %	22	47 %	3	6 %	1	2 %	4.34	0.700	3	عالي جدا
15	اتخاذ القرار	أشجع معارفي على تجربة الإقامة بهذه المؤسسة الفندقية	30	64 %	13	28 %	3	6 %	1	2 %	4.53	0.718	2	عالي جدا
16	الممارسة	الموظفون لا يتأخرون أبدا عن تلبية الطلبات	31	66 %	11	23 %	5	11 %	0	0 %	4.55	0.686	1	عالي جدا
المحور الرابع: تطبيق بعد الإستجابة لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)														
			1.95320		13.4255		عالي جدا							

بالإعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم 27 نلاحظ أن ترتيب العبارات كالتالي:

● **العبارة 16:** والتي تنص على (الموظفون لا يتأخرون أبدا عن تلبية الطلبات) إحتلت المرتبة الأولى

بمتوسط حسابي قدره 4.55 ، أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 15:** والتي تنص على (أشجع معارفي على تجربة الإقامة بهذه المؤسسة الفندقية) إحتلت المرتبة

الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.53 ، أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 14:** والتي تنص على (يتم إنجاز الخدمة السياحية بالدقة المطلوبة وفي الوقت المناسب) إحتلت

المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.34 أي أن اتجاه العبارة عالي جدا .

فيما تحصل المحور ككل على متوسط حسابي قدره 13.4255 أي أن اتجاهه " عالي جدا "

4- تفسير و تحليل اتجاهات المحور الخامس

جدول رقم 28: المحور الخامس تطبيق بعد التعاطف لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

رقم العبارة	تطبيق بعد التعاطف لـ	العبارة	أُتفق تماماً		أُتفق		محايد		لا أُتفق		لا أُتفق تماماً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد				
17	الإستشعار	أشعر بأن الموظفين يولون الإهتمام الشخصي عند تعاملهم مع زبائن المؤسسة الفندقية	13	28 %	26	55 %	7	15 %	1	2 %	0	0 %	4.11	0.667	2	عالي
18	اتخاذ القرار	يلعب أداء الموظفون دورا كبيرا في إقبالي على خدمات المؤسسة الفندقية المعروضة لديها	26	55 %	19	40 %	1	2 %	1	2 %	0	0 %	4.49	0.655	1	عالي جدا
19	الممارسة	إن مزيج الإهتمام والإحترافية لدى الموظفين ساعد على تقديم خدمات سياحية ذو جودة بالنسبة لي	13	28 %	28	60 %	3	6 %	3	6 %	0	0 %	4.06	0.791	3	عالي
المحور الخامس: تطبيق بعد التعاطف لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)																
		عالي	1.91421		12.6596											

بالإعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم 28 نلاحظ أن ترتيب العبارات كالتالي:

● **العبارة 18:** والتي تنص على (يلعب أداء الموظفون دورا كبيرا في إقبالي على خدمات المؤسسة الفندقية

المعروضة لديها) إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.49 أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 17:** والتي تنص على (أشعر بأن الموظفين يولون الإهتمام الشخصي عند تعاملهم مع زبائن

المؤسسة الفندقية) إحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.11 أي أن اتجاه العبارة عالي.

● **العبارة 19:** والتي تنص على (إن مزيج الإهتمام والإحترافية لدى الموظفين ساعد على تقديم خدمات

سياحية ذو جودة بالنسبة لي) إحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.06، أي أن اتجاه العبارة عالي .

فيما تحصل المحور ككل على متوسط حسابي قدره 12.6596 أي أن اتجاهه عالي.

5- تفسير و تحليل اتجاهات المحور السادس

جدول رقم 29: المحور السادس تطبيق بعد الملموسية لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

رقم العبارة	تطبيق بعد الملموسية لـ	العبارة	أُتفق تماماً		أُتفق		محايد		لا أُتفق تماماً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
			نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد				
20	الإستشعار	المظهر الداخلي والخارجي للمؤسسة الفندقية متناسب مع الخدمات السياحية المقدمة	36	77 %	7	15 %	2	4 %	2	4 %	4.64	0.764	2	عالي جدا
21	اتخاذ القرار	يحرص مقدموا الخدمات السياحية بالمؤسسة الفندقية على الإبداع والإتقان في تقديم الخدمة	15	32 %	23	49 %	7	15 %	2	4 %	4.09	0.803	3	عالي
22	الممارسة	تتوفر المؤسسة الفندقية على معدات وأدوات متطورة تساهم في تعزيز تجربة السائح	33	70 %	10	21 %	1	2 %	3	6 %	4.55	0.829	1	عالي جدا
المحور السادس: تطبيق بعد الملموسية لأبعاد الرضاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)														
												2.23317	13.2766	عالي جدا

بالإعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم 29 نلاحظ أن ترتيب العبارات كالتالي:

● **العبارة 22 :** والتي تنص على (تتوفر المؤسسة الفندقية على معدات وأدوات متطورة تساهم في تعزيز

تجربة السائح) إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.55، أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 20:** والتي تنص على (المظهر الداخلي والخارجي للمؤسسة الفندقية متناسب مع الخدمات

السياحية المقدمة) إحتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.64 أي أن اتجاه العبارة عالي جدا.

● **العبارة 21:** والتي تنص على (يحرص مقدموا الخدمات السياحية بالمؤسسة الفندقية على الإبداع

والإتقان في تقديم الخدمة) إحتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.09 ، أي أن اتجاه العبارة عالي.

فيما تحصل المحور ككل على متوسط حسابي قدره 13.2766 أي أن اتجاهه عالي جدا.

ثانياً: المناقشة

1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى

بغرض معالجة الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: "يوجد دور لتطبيق الموثوقية لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي". وللتحقق من ذلك قمت بتطبيق اختبار **Tests du Khi-deux** والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 30: مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الأولى

البيان	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
يوجد دور لتطبيق الموثوقية لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي	62.000	6	0.000

من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ أن القيمة قدرت بـ 62.000، ودرجة الحرية بـ 6، أما مستوى الدلالة فقدر بـ (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05) بالتالي تأكيد الفرضية: هناك دور لتطبيق الموثوقية لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.

2- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية

بغرض معالجة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: "يوجد دور لتطبيق الإعتمادية لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي". وللتحقق من ذلك قمت بتطبيق اختبار **Tests du Khi-deux** والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 31: مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الثانية

البيان	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
يوجد دور لتطبيق الإعتمادية لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي	62.000	10	0.000

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن القيمة قدرت بـ 62.000، ودرجة الحرية بـ 10، أما مستوى الدلالة فقدر بـ (0.000) وهي قيمة أقل من (0.05) بالتالي تأكيد الفرضية: هناك دور لتطبيق الإعتمادية لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.

3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة

بغرض معالجة الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: "يوجد دور لتطبيق الإستجابة لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي". وللتحقق من ذلك قمت بتطبيق اختبار **Tests du Khi-deux** والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 32: مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة

البيان	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
يوجد دور لتطبيق الإستجابة لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي	93.000	18	0.000

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن القيمة قدرت بـ 93.000، و درجة الحرية بـ 18، أما مستوى الدلالة فقد بـ 0.000 وهي قيمة أقل من (0.05) بالتالي تأكيد الفرضية: هناك دور لتطبيق الإستجابة لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.

4- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة

بغرض معالجة الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: "يوجد دور لتطبيق التعاطف لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي". وللتحقق من ذلك قمت بتطبيق اختبار **Tests du Khi-deux** والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 33: مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة

البيان	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
يوجد دور لتطبيق التعاطف لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي	31.000	5	0.000

من خلال الجدول رقم (33) نلاحظ أن القيمة قدرت بـ 31.000، و درجة الحرية بـ 5، أما مستوى الدلالة فقد بـ 0.000 وهي قيمة أقل من (0.05) بالتالي تأكيد الفرضية: هناك دور لتطبيق التعاطف لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.

5- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الخامسة

بغرض معالجة الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه: "يوجد دور لتطبيق الملموسية لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي". وللتحقق من ذلك قمت بتطبيق اختبار **Tests du Khi-deux** والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 34: مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الخامسة

البيان	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
يوجد دور لتطبيق الملموسية لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي	93.000	18	0.000

من خلال الجدول رقم (34) نلاحظ أن القيمة قدرت بـ 93.000 ، و درجة الحرية بـ 18 ، أما مستوى الدلالة فقدر بـ 0.000 وهي قيمة أقل من (0.05) بالتالي تأكيد الفرضية: هناك دور لتطبيق الملموسية لأبعاد الرشاقة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي .

ثانياً: المناقشة

بناءً على التحليل الإحصائي لبيانات البحث يمكن استخلاص مجموعة من النتائج، وهي لا تختلف كثيراً عن نتائج الدراسات السابقة، حيث تم التوصل إلى:

- تحقق الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه " يوجد دور لتطبيق الموثوقية لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الملموسية) بفندق العلمي بالوادي " بمستوى عال جداً.
- تحقق الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه " يوجد دور لتطبيق الإعتدالية لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الملموسية) بفندق العلمي بالوادي ".
- تحقق الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه " يوجد دور لتطبيق الإستجابة لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الملموسية) بفندق العلمي بالوادي ".
- تحقق الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أنه " يوجد دور لتطبيق التعاطف لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الملموسية) بفندق العلمي بالوادي ".
- تحقق الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على أنه " يوجد دور لتطبيق الملموسية لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الملموسية) بفندق العلمي بالوادي ".

ومن خلال تحقق الفرضيات الفرعية يمكن القول بأن الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على أنه " يوجد دور للرشاقة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات السياحية بفندق العلمي بالوادي " قد تحققت باعتبار:

- مستوى تطبيق الرشاقة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الإستشعار، اتخاذ القرار، الملموسية) بالمؤسسة الفندقية عينة الدراسة عال جداً.
- مستوى تطبيق جودة الخدمات السياحية بأبعادها الخمسة (الموثوقية، الإعتدالية، الإستجابة، التعاطف، الملموسية) بالمؤسسة الفندقية عينة الدراسة عال.
- المؤسسات الفندقية تعطي أهمية كبيرة لتحسين جودة خدماتها السياحية من خلال تطبيق الرشاقة التنظيمية ضمن خطط عملها.
- يرتبط تحسين جودة الخدمات السياحية بشكل إيجابي مع الرشاقة التنظيمية، أي أن المنظمات السياحية كلما تبنت الرشاقة التنظيمية في أعمالها من شأنه أن يزيد في تحسين وتحقيق مستويات عالية من جودة الخدمات السياحية.

- هناك تباين في مفهوم الرقابة التنظيمية و أبعادها وهذا راجع لاختلاف منظور الباحثين لهذا المفهوم الجديد من حيث اختلاف البيئة وزاوية البحث إضافة إلى مجتمع الدراسة.
 - تبين أن المؤسسات الفندقية الجزائرية تطبق الرقابة التنظيمية لأجل تحسين جودة خدماتها السياحية.
 - إن الوصول لإرضاء أغلب الزبائن باختلاف أجناسهم وأعمارهم و... الخ يؤكد على تبني المؤسسة الفندقية عينة الدراسة لأبعاد الرقابة التنظيمية.
 - إن المؤسسات الفندقية الناجحة هي التي توفق بين أبعاد الرقابة التنظيمية وأبعاد الجودة.
 - إن النسبة الغالبة لموظفي المؤسسة الفندقية عينة الدراسة ذو مستوى تعليمي جامعي مايدل على اهتمامها بالكفاءات ضمن طاقمها البشري الذي من شأنه أن يعمل باستمرار على تحسين جودة الخدمات السياحية بالمؤسسة وبالتالي الحفاظ على الريادة والإستمرارية.
 - تبين أن هناك اهتمام كبير لمتغيري: السن والخبرة المهنية في التوظيف بالمؤسسة الفندقية عينة الدراسة.
 - تبين أن هناك إقبال كبير من طرف السياح الأجانب، ذو مستوى تعليمي عالي لأكثر من مرة ما يدل على جودة الخدمات السياحية المقدمة.
- وهذه النتائج جاءت متوافقة مع الدراسات السابقة لكل من:
- 1- نايف غازي، حسين الريشي: درجة ممارسة أبعاد الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين جودة العمل لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية ببنبع.
 - 2- دينا حلمي عباس محمد النشيلي: دور الرقابة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي، سبتمبر 2020.
 - 3- منى سليمان الذبياني: الرقابة التنظيمية مدخل لتحسين الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية، إبريل 2020.
 - 4- خطابت أمينة، خلف عثمان: أثر تطبيق التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر، 2019.
 - 5- محجوب عرابي حافظ، قاضي نجا: واقع جودة الخدمة السياحية في المؤسسة الفندقية، 2023.

خلاصة الفصل:

بعد تحليل نتائج الإستمارتين الموجهتين للموظفين والزبائن بالمؤسسات الفندقية عينة الدراسة، وبعد تفريغها وتحليلها من خلال برنامج (spss)، وضحت هذه الدراسة مدى أهمية تطبيق وتبني فلسفة الرقابة التنظيمية في المنظمات السياحية تحديدا المؤسسات الفندقية، بغية تحسين جودة الخدمات السياحية من وجهة نظر الموظفين والزبائن معا، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى تطبيق الرقابة التنظيمية بمستوى عال جدا بالمؤسسات الفندقية الجزائرية، ما يدل على وعيها بإدراكات الزبائن وسعيها الدائم لاستشعار المتغيرات المفاجئة بمحيطها لاتخاذ قرارات من شأنها تحقيق ملموسية في تحسين جودة الخدمات السياحية.



خاتمة:

من خلال ما تم دراسته وتحليله يمكن القول بأن الرقابة التنظيمية من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها، باعتبارها ركيزة أساسية لعمل ونجاح أي منظمة في ظل بيئة تنافسية شديدة أصبح الحفاظ على الزبائن فيها مرادفا لقدرتها على التحسين المستمر لجودة خدماتها، فأساس قرار الزبون بالبقاء، مقرون بمستوى القيمة التي تمنح له.

فالرقابة التنظيمية بأبعادها المختلفة يبرز أثرها بكسب المنظمة السياحية لنظام يحقق التوافق والتكامل بين مقدرات مواردها البشرية وإدراكات زبائنهم.

ولأن كل دراسة ميدانية تنطلق من إشكال يتطلب الإجابة عنه، انطلقت في دراستي هذه من تساؤل رئيسي حاولت من خلاله الكشف على دور الرقابة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات السياحية بفندق العلمي بالوادي؟

لأضع بعدها أهداف وفرضيات الدراسة باعتبارها الموجهة لمسار أي دراسة والتي توضح الأداة وتحدد المنهج الملائم للدراسة، فانطلقت من الفرضيات الآتية:

- يوجد دور لتطبيق الموثوقية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي؛
- يوجد دور لتطبيق الاعتمادية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي؛
- يوجد دور لتطبيق الإستجابة لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي؛
- يوجد دور لتطبيق التعاطف لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي؛
- يوجد دور لتطبيق الملموسية لأبعاد الرقابة التنظيمية بفندق العلمي بالوادي.

والتي تم اختبارها ميدانيا بفندق العلمي ، فكانت نتائج هذه الفرضيات محققة بمستوى عال جدا، وهذا توافق مع الدراسات السابقة التي تناولتها الدراسة.

إلا أنه ولضمان استمرارية الجودة وبلوغ القدرة على المنافسة إقليميا وحتى عالميا ليس محليا فقط ، كان لزاما على هذه الدراسة الخروج بتوصيات من أجل دعم سيرورة الريادة و الإدراك الدائم لتوقعات الزبائن في حينها ما يساهم في التحسين المستمر لجودة الخدمات السياحية وتمثلت أهم التوصيات فيما يلي:

-التوصيات:

- على المؤسسات الفندقية الجزائرية تبني فلسفة الرقابة التنظيمية كمنهجية عمل؛
- ضرورة إنشاء معاهد وطنية أو مدرسة عليا للسياحة بالولايات الجنوبية، لتسهيل ولوج أبناء المنطقة التخصصات السياحية، وبالتالي توفر المورد البشري الكفؤ ما يساهم في خفض جلب اليد العاملة الأجنبية.

- تشجيع الموظفين بالمؤسسات الفندقية على استقبال التغذية العكسية من الزبائن لتقييم مستوى جودة الخدمة السياحية بشكل مستمر؛
 - توفير أساليب مختلفة لتقديم التغذية العكسية من طرف الزبائن وتقييم مستوى جودة الخدمة السياحية؛
 - العمل على صياغة رؤية استراتيجية مرنة وواضحة لتحسين جودة الخدمات السياحية في ظل الإمكانيات المتاحة؛
 - تعزيز نظم المعلومات وإنشاء قواعد بيانات يتم تحيينها دوريا؛
 - على المؤسسات الفندقية الجزائرية تسهيل الإجراءات على الباحثين الراغبين في إجراء دراسات حول مؤسساتها للإستفادة من نتائج الدراسة؛
 - لا بد من مراعاة التوازن في تطبيق أبعاد الرشاقة التنظيمية؛
 - إستثمار أدوات التواصل الإجتماعي الملائمة وتوظيفها الصحيح من أجل التواصل الدائم مع الزبائن وبالتالي إدراك مستوى توقعاتهم حول جودة الخدمة السياحية.
 - إجراء بحوث ودراسات موسعة حول متغيري الدراسة معا: الرشاقة التنظيمية وجودة الخدمات السياحية.
 - على المؤسسات الفندقية الجزائرية إخضاع موظفيها لبرامج تكوينية مستمرة وهادفة، من أجل الإلمام بالطرق الحديثة لتقديم الخدمات الفندقية، والتعرف على ثقافات العالم المختلفة؛
- وأخيرا أتمنى أن تكون هذه الدراسة منطلقا لعرض مناقشات ووجهات نظر جديدة بدراسات أكثر تعمقا من هذه الدراسة في موضوع الرشاقة التنظيمية والتي يمكن أن تسهم في إثراء المحتوى النظري العربي وتطويع البحث العلمي ما يعود بالنفع على منظماتنا.



قائمة المراجع

والصادر

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

أ- الكتب:

- 1- أنجوس موريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر.
- 2- بلية الحبيب، إدارة الجودة الشاملة: المفهوم - الأساسيات - شروط التطبيق، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، مصر، 2019.
- 3- حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006.
- 4- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيقية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2000.
- 5- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي وأساسياته النظرية وممارساته العلمية، الطبعة الأولى، دار الفكر، دمشق، سوريا، 2000.
- 6- طلعت إبراهيم لطفي: أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة والنشر، مصر، 1995.
- 7- عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الطبعة الثالثة، الكويت، 1977.
- 8- علي محمد عبد الوهاب، يس عامر: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، الطبعة الثانية، مركز وايد سيرفيس للإستشارات والتطوير الإداري، القاهرة، مصر، 1998، ص 11، 12.
- 9- فؤاد الشيخ سالم و آخرون: المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني، الطبعة الخامسة، الأردن، 1995.
- 10- قاسم نايف علوان المياوي، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.
- 11- محمد عبد الفتاح الصيرفي: مبادئ التنظيم والإدارة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 12- محمد نور عبد الله: تحليل و تصميم أنظمة المعلومات الحاسوبية، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 1998.
- 13- منير بعلبكي: المورد، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 1995.

ب- الأطروحات والرسائل:

- 1- بن فنة سعيدة، قويسى نصير: العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرشاقة التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2021/2022.

2- جواد رحاب، تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في القطاع الفندقي، مذكرة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2002.

3- رنجي أيمن، الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك- دراسة حالة مجموعة من الفنادق الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، فرع الإدارة التسويقية، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009.

4- عبد الله دشه، علي دشه: دور الرقابة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة التعليمية، دراسة عينة من أساتذة جامعة تبسة، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشيخ العربي التبسي، تبسة، السنة الجامعية 2024/2022.

ج-المعاجم:

1- ابن منظور: لسان العرب، المجلد الرابع، الجزء 36، دارالمعارف، القاهرة، مصر.

2- المعجم العربي الحديث الروس، مكتبة الروس، باريس، فرنسا، 1973.

د-المطبوعات والمجلات:

1- خطابت أمينة، خلف عثمان: أثر تطبيق التسويق الداخلي في المنظمات السياحية على جودة الخدمات السياحية في الجزائر-دراسة على عينة من موظفي وضيوف الفنادق الجزائرية-مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 22، العدد 02، 2019 .

2- دينا حلمي عباس محمد النشيلي: دور الرقابة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 40، العدد 3، سبتمبر (أيلول) 2020.

3- رنا ناصر صبر، سارة علي سعيد العامري، علي عبد الأمير عبد الحسين: دور الرقابة التنظيمية في تعزيز سلوك مواطنة الزبون، بحث ميداني مقارنة بين مصرف التنمية الدولي والمصرف العراقي للتجارة TBT، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 59.

4- طويطي مصطفى و وعيل ميلود: أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية - منظور الإحصائي، جامعة البويرة، 2014 .

5- محجوب عرايبي حافظ، قاضي نجا: واقع جودة الخدمة السياحية في المؤسسة الفندقية، دراسة ميدانية حول آراء زبائن فندق ميرادور في ولاية الشلف، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 14، العدد 01، 2023.

6- منى سليمان الديباني: الرقابة التنظيمية مدخل لتحسين الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية-تصور مقترح-كلية التربية، جامعة حائل، المملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 110، إبريل 2020.

- 7- موسى بن ابراهيم حريزي، صبرينة غربي، دراسة نقدية لبعض المناهج الوصفية وموضوعاتها في البحوث الاجتماعية والتربوية والنفسية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 13، ديسمبر 2013.
- 8- نايف غازي، حسين الريشي: درجة ممارسة أبعاد الرشاقة التنظيمية ودورها في تحسين جودة العمل لدى قادة المدارس في الهيئة الملكية بينبع، مشروع بحثي مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية، مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية، الرقم الجامعي 4108368.
- د- الوثائق الرسمية:

- 1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 14، 33 رمضان عام 1440 الموافق لـ 19 مايو سنة 2019.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Chen, Jin and Wang, Deliang and Pan, Shan L: Understanding Organizational Agility Development for Government- A Process Model of Resource Configuration", In (Pacific Asia Conference on Information Systems), Association for Information Systems , 9July 2011.
- 2- Knowles. G, Quality Management, eBooks at bookboom.com, 2011.





الملحق رقم 01: الإستبيان الموجه للموظفين
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمدة لخضر الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

الرشاقة التنظيمية ودورها في تحسين جودة الخدمات السياحية بالجزائر

دراسة حالة على عينة من موظفي وزبائن فندق العلمي بالوادي

مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

ملاحظة

يهدف هذا الإستبيان للتعرف على دور الرشاقة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات السياحية بالجزائر من وجهة نظر الموظفين، ليوفر لهم الفرصة للتعبير عن آرائهم حول عدد من القضايا بما يحقق نمو قطاع الخدمات السياحية. إن تعاونكم معنا هو دعم للبحث العلمي وتنمية قطاع الخدمات السياحية بالمنطقة، مع العلم أن معلومات هذا الإستبيان سرية و لا تستعمل إلا لأغراض علمية، أرجو تفضلكم بالإجابة على أسئلة هذا الإستبيان بكل صدق وموضوعية، وذلك عن طريق وضع العلامة (X) في المكان المناسب خدمة لمسيرة هذا البحث العلمي. تقبلوا مني فائق التقدير وجزيل الشكر، لتخصيصكم جزءا من وقتكم لتعبئة هذه الإستبانة.

إشراف الأستاذ:

عبد الله رقيق

الطالبة:

مريم أيمن

السنة الجامعية 2023-2024

المحور الأول: البيانات الشخصية

01- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

02- السن :

من 18 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐ من 51 سنة فأكثر ☐

03- المستوى التعليمي

إبتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ تكوين مهني ☐

04- مجال التوظيف:

إداري ☐ مهني ☐

05- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐
من 11 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

06- طبيعة عقد العمل:

دائم ☐ مؤقت ☐

المحور الثاني: تطبيق بعد الموثوقية لأبعاد الرشاقة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

الرقم	العبارة	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
07 الإستشعار	تتميز المؤسسة الفندقية بالسرعة في اكتشاف التغيرات الحاصلة في رغبة الزبون بالنسبة للخدمات المقدمة					
08 اتخاذ قرار	تمتلك المؤسسة الفندقية طاقما إداريا ومهنيا يتمتع بالكفاءة والخبرة لتلبية طلبات الزبائن					
09 الممارسة	تمتاز المؤسسة الفندقية بالمرونة بالعمل وفق التغيرات الحاصلة في البيئة وبالوقت المناسب.					

المحور الثالث: تطبيق بعد الاعتمادية لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)					
الرقم	العبارات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق تماماً
10 الإستشعار	المؤسسة الفندقية مواكبة ومطلعة على التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال اختصاصها.				
11 اتخاذ القرار	تنفذ المؤسسة الفندقية خطة عمل لمواجهة المنافسين وتحركاتهم بسرعة.				
12 الممارسة	تحاول المؤسسة الفندقية الابتعاد عن الروتين في أداء عملها.				
المحور الرابع: تطبيق بعد الإستجابة لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)					
13 الإستشعار	تعتمد المؤسسة الفندقية سياسات وإجراءات عمل مرنة تساعدها على مواكبة التغيرات المفاجئة				
14 اتخاذ القرار	تأخذ المؤسسة الفندقية بعين الإعتبار آراء الشركاء الداخليين والخارجيين في اتخاذ القرارات				
15 الممارسة	تمتلك المؤسسة الفندقية القدرة على تنفيذ القرارات في وقتها المحدد دون تأخير.				
المحور الخامس: تطبيق بعد التعاطف لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)					
16 الإستشعار	تقوم المؤسسة الفندقية بإعداد دراسات حول المنافسين وقدراتهم واتجاهاتهم				
17 اتخاذ القرار	تمتلك المؤسسة الفندقية قاعدة بيانات تساعدها في اتخاذ القرارات.				
18 الممارسة	تمتلك المؤسسة الفندقية كفاءة عالية في التنفيذ سواء على مستوى الإداريين أو المهنيين.				
المحور السادس: تطبيق بعد الملموسية لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)					
19 الإستشعار	تمتلك المؤسسة الفندقية القدرة على تطوير خدماتها الحالية لبلوغ آفاق التجديد والتطوير السريع				
20 اتخاذ القرار	تقوم المؤسسة الفندقية بدمج الزبون في عملية اتخاذ القرار الخاص بالمنتجات المخصصة له.				
21 الممارسة	تحرص المؤسسة الفندقية على الإبداع في تقديم خدماتها				



الملحق رقم 02: الإستبيان الموجه للزبائن
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

الرشاقة التنظيمية ودورها في تحسين جودة الخدمات السياحية بالجزائر

دراسة حالة على عينة من موظفي وزبائن فندق العلمي بالوادي

مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

ملاحظة

أخي الكريم/أختي الكريمة:

يهدف هذا الإستبيان للتعرف على دور الرشاقة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات السياحية بالجزائر من وجهة نظر الزبائن، ليوّفر لهم الفرصة للتعبير عن آرائهم حول عدد من القضايا بما يحقق مصلحتهم وبالتالي نمو قطاع الخدمات السياحية. إن تعاونكم معنا هو دعم للبحث العلمي وتنمية قطاع الخدمات السياحية بالمنطقة، مع العلم أن معلومات هذا الإستبيان سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية، أرجو تفضلكم بالإجابة على أسئلة هذا الإستبيان بكل صدق وموضوعية، وذلك عن طريق وضع العلامة (X) في المكان المناسب خدمة لمسيرة هذا البحث العلمي. تقبلوا مني فائق التقدير وجزيل الشكر، لتخصيصكم جزءا من وقتكم لتعبئة هذه الإستبانة.

إشراف الأستاذ:

عبد الله رقيق

الطالبة:

مريم أيمن

السنة الجامعية 2023-2024

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 01- الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى
- 02- الجنسية: ☐ جزائري ☐ أجنبي
- 03- السن : ☐ من 30 سنة فأقل ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐ من 51 سنة فأكثر
- 04- المستوى التعليمي ☐ إبتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ تكوين مهني ☐ جامعي
- 05- بلد الإقامة: ☐ الجزائر ☐ خارج الجزائر
- 06- سبب الزيارة: ☐ عمل ☐ سياحة ☐ علاج ☐ أخرى
- 07- تكرار الزيارة: ☐ ☐ ☐

المحور الثاني: تطبيق بعد الموثوقية لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)

الرقم	العبارات	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
08 الإستشعار	أشعر بالأمان أثناء تواجدي بالمؤسسة الفندقية					
09 اتخاذ القرار	هناك استعداد دائم لتقديم الخدمة السياحية					
10 الممارسة	هناك إلمام شامل لدى الموظفين بالإجابة على مختلف الأسئلة					

المحور الثالث: تطبيق بعد الاعتمادية لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)					
الرقم	العبارة	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق
11 الإستشعار	تتوافق الخدمات السياحية بالمؤسسة الفندقية مع رغباتي واحتياجاتي				
12 اتخاذ القرار	الموظفون على معرفة بطريقة تقديم الخدمة بالشكل الصحيح				
13 الممارسة	عند مواجهتي لأي مشكلة فإنه يتم حلها بكل اهتمام وصدق				
المحور الرابع: تطبيق بعد الإستجابة لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)					
14 الإستشعار	يتم إنجاز الخدمة السياحية بالدقة المطلوبة وفي الوقت المناسب				
15 اتخاذ القرار	أشجع معارفي على تجربة الإقامة بهذه المؤسسة الفندقية				
16 الممارسة	الموظفون لا يتأخرون أبدا عن تلبية الطلبات				
المحور الخامس: تطبيق بعد التعاطف لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)					
17 الإستشعار	أشعر بأن الموظفين يولون الإهتمام الشخصي عند تعاملهم مع زبائن المؤسسة الفندقية				
18 اتخاذ القرار	يلعب أداء الموظفون دورا كبيرا في إقبالي على خدمات المؤسسة الفندقية المعروضة لديها.				
19 الممارسة	إن مزيج الإهتمام والإحترافية لدى الموظفين ساعد على تقديم خدمات السياحية ذو جودة بالنسبة لي				
المحور السادس: تطبيق بعد الملموسية لأبعاد الرقابة التنظيمية (الإستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة)					
20 الإستشعار	المظهر الداخلي والخارجي للمؤسسة الفندقية متناسب مع الخدمات السياحية المقدمة				
21 اتخاذ القرار	يحرص مقدموا الخدمات السياحية بالمؤسسة الفندقية على الإبداع والإتقان في تقديم الخدمة.				
22 الممارسة	تتوفر المؤسسة الفندقية على معدات وأدوات متطورة تساهم في تعزيز تجربة السائح				

الملحق رقم 03: مخرجات spss الخاص بالموظفين

معامل الفاكرونباخ

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	31	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,978	15

الجدول التكرارية والنسب المئوية للمعلومات الشخصية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	19	61,3	61,3	61,3
أنثى	12	38,7	38,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
30 الى 18 من	6	19,4	19,4	19,4
40 الى سنة 31 من	16	51,6	51,6	71,0
سنة 50 الى سنة 41 من	6	19,4	19,4	90,3
فأكثر سنة 51 من	3	9,7	9,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
متوسط	2	6,5	6,5	6,5
ثانوي	7	22,6	22,6	29,0
جامعي	17	54,8	54,8	83,9
مهني تكوين	5	16,1	16,1	100,0
Total	31	100,0	100,0	

التوظيف مجال

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
إداري	14	45,2	45,2	45,2
مهني	17	54,8	54,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

المهنية الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 من أقل	8	25,8	25,8	25,8
سنوات 10 الى 5 من	8	25,8	25,8	51,6
سنة 15 الى 11 من	9	29,0	29,0	80,6
سنة 15 من أكثر	6	19,4	19,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

العمل طبيعة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دائم	5	16,1	16,1	16,1
مؤقت	26	83,9	83,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للمحور الثاني

Statistiques descriptives

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الثاني_ المحور	31	13,6774	1,49191
7س	31	4,42	,564
8س	31	4,65	,486
9س	31	4,61	,558
N valide (listwise)	31		

الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للمحور الثالث

Statistiques descriptives

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الثالث_ المحور	31	12,8065	1,62110
10س	31	4,52	,508
11س	31	3,94	,574
12س	31	4,35	,709
N valide (listwise)	31		

الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للمحور الرابع

Statistiques descriptives

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
13س	31	4,32	,702
14س	31	3,84	,779
15س	31	4,58	,502
الرابع_ المحور	31	12,7419	1,76951
N valide (listwise)	31		

الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للمحور الخامس

Statistiques descriptives

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
16س	31	3,71	,739
17س	31	4,61	,495
18س	31	4,55	,568
الخامس_ المحور	31	12,8710	1,66817
N valide (listwise)	31		

الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للمحور السادس

Statistiques descriptives

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
19س	31	4,52	,677
20س	31	3,97	,912
21س	31	4,39	,882
السادس_ المحور	31	12,8710	2,36279
N valide (listwise)	31		

التجزئة النصفية

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	31	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	31	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,958
		Nombre d'éléments	8 ^a
	Partie 2	Valeur	,950
		Nombre d'éléments	7 ^b
		Nombre total d'éléments	
Corrélation entre les sous-échelles			,979
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,989
	Longueur inégale		,990
Coefficient de Guttman split-half			,989

a. Les éléments sont : 7, 9, 11, 13, 15, 17, 19, 21.

b. Les éléments sont : 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20.

Tests du Khi-deux معامل

7س * الثاني_المحور

Tests du Khi-deux			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	62,000 ^a	6	,000
Rapport de vraisemblance	50,291	6	,000
Association linéaire par linéaire	23,176	1	,000
Nombre d'observations valides	31		

a. 9 cellules (75,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,03.

11س * الثالث_المحور

Tests du Khi-deux			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	62,000 ^a	10	,000
Rapport de vraisemblance	52,446	10	,000
Association linéaire par linéaire	21,494	1	,000
Nombre d'observations valides	31		

a. 16 cellules (88,9%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,13.

14س * الرابع_المحور

Tests du Khi-deux			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	93,000 ^a	18	,000
Rapport de vraisemblance	60,486	18	,000
Association linéaire par linéaire	23,656	1	,000
Nombre d'observations valides	31		

a. 27 cellules (96,4%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,03.

س17 المحور_الخامس * Tableau croisé

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	31,000 ^a	5	,000
Rapport de vraisemblance	41,381	5	,000
Association linéaire par linéaire	24,629	1	,000
Nombre d'observations valides	31		

a. 10 cellules (83,3%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,39.

س20 *المحور_السادس Tableau croisé

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	93,000 ^a	18	,000
Rapport de vraisemblance	72,221	18	,000
Association linéaire par linéaire	26,582	1	,000
Nombre d'observations valides	31		

a. 28 cellules (100,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,03.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية والبنود الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س7	31	3	5	4,42	,564
س9	31	3	5	4,61	,558
س11	31	3	5	3,94	,574
س13	31	3	5	4,32	,702
س15	31	4	5	4,58	,502
س17	31	4	5	4,61	,495
س19	31	2	5	4,52	,677
س21	31	1,00	5,00	4,3871	,88232
س8	31	4	5	4,65	,486
س10	31	4	5	4,52	,508
س12	31	3	5	4,35	,709
س14	31	1	5	3,84	,779
س16	31	1	5	3,71	,739
س18	31	3	5	4,55	,568
س20	31	1	5	3,97	,912
الكلية_درجة	31	40,00	75,00	64,9677	8,61194
N valide (listwise)	31				

الملحق رقم 04: مخرجات spss الخاص بالزبائن

معامل الفا كرونباخ

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	47	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	47	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,972	15

الجدول التكرارية والنسب المئوية للمعلومات الشخصية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	27	57,4	57,4	57,4
أنثى	20	42,6	42,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الجنسية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide جزائري	22	46,8	46,8	46,8
أجنبي	25	53,2	53,2	100,0
Total	47	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide فأقل سنة 30 من	4	8,5	8,5	8,5
40 الى سنة 31 من	13	27,7	27,7	36,2
سنة 50 الى سنة 41 من	14	29,8	29,8	66,0
فأكثر سنة 51 من	16	34,0	34,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	8	17,0	17,0	17,0
جامعي	39	83,0	83,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

بلد الإقامة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide الجزائر	7	14,9	14,9	14,9
خارج الجزائر	40	85,1	85,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الزيارة سبب

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عمل	5	10,6	10,6	10,6
سياحة	42	89,4	89,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

تكرار الزيارة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
واحدة مرة	16	34,0	34,0	34,0
مرتين	18	38,3	38,3	72,3
مرتين من أكثر	13	27,7	27,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للمحور الثاني الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الثاني_المحور	47	14,2128	,93102
س8	47	4,94	,247
س9	47	4,83	,380
س10	47	4,45	,583
N valide (listwise)	47		

الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للمحور الثالث الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الثالث_المحور	47	13,2553	1,79937
س11	47	4,68	,663
س12	47	4,43	,683
س13	47	4,15	,691
N valide (listwise)	47		

الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للمحور الرابع الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرابع_المحور	47	13,4255	1,95320
س14	47	4,34	,700
س15	47	4,53	,718
س16	47	4,55	,686
N valide (listwise)	47		

الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للمحور الخامس الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخامس_المحور	47	12,6596	1,91421
س17	47	4,11	,667
س18	47	4,49	,655
س19	47	4,06	,791
N valide (listwise)	47		

الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي للمحور السادس الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
س20	47	4,64	,764
س21	47	4,09	,803
س22	47	4,55	,829
الساحس_المحور	47	13,2766	2,23317
N valide (listwise)	47		

التجزئة النصفية

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	47	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	47	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,935
		Nombre d'éléments	8 ^a
	Partie 2	Valeur	,963
		Nombre d'éléments	7 ^b
		Nombre total d'éléments	15
Corrélation entre les sous-échelles			,918
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,957
	Longueur inégale		,958
Coefficient de Guttman split-half			,957

a. Les éléments sont : س9, س11, س13, س15, س17, س19, س21, س8.

b. Les éléments sont : س8, س10, س12, س14, س16, س18, س20, س22.

معامل Tests du Khi-deux

9س * الثاني_المحور Tableau croisé

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	42,280 ^a	3	,000
Rapport de vraisemblance	39,066	3	,000
Association linéaire par linéaire	19,905	1	,000
Nombre d'observations valides	47		

a. 5 cellules (62,5%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,51.

13س * الثالث_المحور Tableau croisé

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	94,000 ^a	12	,000
Rapport de vraisemblance	94,855	12	,000
Association linéaire par linéaire	32,696	1	,000
Nombre d'observations valides	47		

a. 19 cellules (90,5%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,17.

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	141,000 ^a	18	,000
Rapport de vraisemblance	84,562	18	,000
Association linéaire par linéaire	43,009	1	,000
Nombre d'observations valides	47		

a. 24 cellules (85,7%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,02.

Tableau croisé س17 * الخامس المحور

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	90,159 ^a	12	,000
Rapport de vraisemblance	89,761	12	,000
Association linéaire par linéaire	37,034	1	,000
Nombre d'observations valides	47		

a. 18 cellules (85,7%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,17.

Tableau croisé س20 * السادس المحور

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	141,000 ^a	18	,000
Rapport de vraisemblance	71,113	18	,000
Association linéaire par linéaire	42,797	1	,000
Nombre d'observations valides	47		

a. 26 cellules (92,9%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,04.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية وجميع بنود الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س9	47	4	5	4,83	,380
س11	47	2	5	4,68	,663
س13	47	3	5	4,15	,691
س15	47	2	5	4,53	,718
س17	47	3	5	4,11	,667
س19	47	2	5	4,06	,791
س21	47	2	5	4,09	,803
س8	47	4	5	4,94	,247
س10	47	3	5	4,45	,583
س12	47	2	5	4,43	,683
س14	47	2	5	4,34	,700
س16	47	3	5	4,55	,686
س18	47	2	5	4,49	,655
س20	47	2	5	4,64	,764
س22	47	2	5	4,55	,829
الكلية الدرجة	47	42,00	75,00	66,8298	8,56768
N valide (listwise)	47				



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ