

أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية

هبة الله عاطف الاخرس

رشا أحمد محمد خليل

كلية السياحة والفنادق، جامعة قناة السويس

الملخص

يهدف هذا البحث إلى إلقاء الضوء على مفهوم جودة الحياة الوظيفية و أبعادها و معوقات تطبيقها بالشركات السياحية حيث أن جودة الحياه الوظيفية والاهتمام بأبعادها سيؤدي إلى زيادة الإنتاجية والارتقاء بمستويات ومعدلات الرضا والأداء الوظيفي في منظمات الأعمال وقد اعتمدت الدراسة الميدانية على توزيع استمارات استقصاء على عينه من العاملين بشركات السياحة المصريه فئه (أ) في القاهرة، وقد تبين من خلال نتائج البحث أن هناك معتقدات خاطئة لدى الإدارة العليا والعاملين في مدى إدراكهم لمفهوم جودة الحياة الوظيفية وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال التركيز على الأمان الوظيفي، فرص الترقية، الأجور والمكافآت ورفاهية العاملين، كما يجب وضع معايير واضحة في مجال نظم الأجور والحوافز وربط الأجر بالإنتاجية ومستوى الأداء والبعد عن التحيزات الشخصية.

الكلمات الدالة: جودة الحياة الوظيفية، أبعاد جودة الحياة الوظيفية، أداء العاملين، الشركات السياحية.

مقدمة

تعد جودة الحياة الوظيفية من القضايا الإدارية التي احتلت مكاناً متميزاً في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، نظراً لأن جودة الحياه الوظيفية مفهوم يحتوى على عديد من العناصر التي تمس أداء المنظمة بشكل مباشر وتؤثر عليها (رزيج ، 2016)، فهي أصبحت ضرورة من الضروريات التي تضمن بقاء المنظمة، كما أنها تعبر عن نوعية العلاقة بين العاملين والمنظمة وتهتم بالمناخ العام للعمل وتأثير ذلك على العاملين وأدائهم (Pugalandhi & et al., 2011)، وتسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة ، حيث أنها تمثل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة، كما تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل وأنشطة مستمره وتمثل جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها، ويلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل ويتمثل أهمها في المشاركة والجماعية وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة (المغربى، 2004)، ويعد الرضاء الوظيفي مصدر اهتمام بالنسبة لكثير من

المنظمات لما له من دور بارز على الأداء الوظيفي للعاملين في هذه المنظمات حيث يرتبط الرضا بزيادة انتاجية العمالة، فرفع مستوى الرضا يؤثر على أداء المنظمة ككل، وبالتالي يمكن القول بأن المنظمة الأكثر فعالية هي المنظمة التي تقوم بتوفير أكبر قدر من العوائد والرضا الوظيفي لأعضائها كما أن الإتجاهات النفسية للعاملين أو رضاهم عن العمل يؤثر على انتاجيتهم و أدائهم لأعمالهم الى جانب أنماط أخرى فى سلوكهم (يوسف، 2010)، فجودة الحياة الوظيفية لم تؤثر فقط على الرضا الوظيفي للعاملين بالمنظمة وإنما على نواحي أخرى مختلفة من رضاهم عن حياتهم مثل النواحي الأسرية والاجتماعية والترفيهية (Lee et al., 2015).

مشكلة البحث

ان التركيز والاهتمام بجودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى احداث تحولات جوهرية متمثلة فى زيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وزيادة الانتاجية. فعدم توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية يعتبر أحد العوامل التي تؤثر سلباً على أداء المنظمة ككل وفي ضوء ما سبق يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال التالي ما هو دور جودة الحياه الوظيفية فى تحسين أداء العاملين بالشركات السياحية وإلى أى مدى تتوافر أبعاد جوده الحياة الوظيفية داخل الشركات السياحية؟

أهداف البحث

- 1- إلقاء الضوء على ماهية جودة الحياة الوظيفية .
- 2- التعرف على مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية فى الشركات السياحية.
- 3- اختبار العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين بالشركات السياحية .

فرض البحث

يوجد تأثير معنوى ذو دلالة احصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين تحسين أداء العاملين بالشركات السياحية.

الاطار النظرى للبحث

أولاً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

اختلف الكتاب والباحثون و تعددت آرائهم و وجهات نظرهم حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية (Quality of working life) و الذى يطلق عليه اختصار (QWL) حيث يترجمه البعض بجودة حياة العمل و يمكن القول أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يجب أن يكون مفهوماً شاملاً يتضمن تحقيق أهداف و مصالح العاملين و أهداف ادارة المنظمة و التى تعكس بدورها

أهداف أصحاب رأس المال ، حيث أن زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين و الناتج عن مستويات عالية الجودة للحياة الوظيفية يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وتلبية مطالب العملاء و المجتمع (رزيج، 2016).

جدول 1: مفهوم جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر بعض الكتاب والباحثين

التعريف	السنة
تحقيق رضا العاملين بأشباع حاجاتهم من خلال استخدام الموارد و الأنشطة و نتائج الأعمال النابعة عن مشاركتهم في بيئة العمل.	M.Joseph (Sirgy,2001)
مدخل أو فلسفة للتطوير التنظيمي يستهدف تحقيق التنمية الشاملة للعاملين سواء تنظيمياً و اجتماعياً و صحياً و اقتصادياً ، و رفع مستوى العاملين مادياً و معنوياً مما ينعكس ذلك في النهاية على الولاء و الالتزام بالمنظمة و البقاء فيها و بالتالي تحسين مستوى الأداء و الانتاجية و الفاعلية التنظيمية للمنظمة.	(عارف ، 2011)
مجموعة من العمليات المتكاملة و المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية و التي تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها.	(جاد الرب ، 2008)
الظروف و البيئات الملائمة في مكان العمل التي تدعم و ترفع رضا الموظفين من خلال تزويدهم بالمكافآت و الأمن الوظيفي و فرص النمو و غيرها من العوامل .	(Lau,2000)
مجموعة من الأنظمة و البرامج المرتبطة بتحسين و تطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، و التي من شأنها أن تؤثر على الأفراد و بيئتهم الاجتماعية و الثقافية و الصحية، و الذي بدوره ينعكس إيجابياً على الحياة الوظيفية و مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، و من ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة و الفرد و الأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة .	(البربري ، 2016)
التغيرات التي تقوم بها المنظمة و التي من شأنها تحسين نوعية الحياة الوظيفية لمستخدميها، و هذه التغيرات تؤثر على البحث عن طرق أفضل لجعل بيئة العمل أكثر فائدة ، مما يؤدي إلى تخفيف القلق و الضغوط لدى العاملين .	(عبد العزيز ، 2005)
هي المدى الذي يكون فيه اعضاء المنظمه قادرين على اشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم في المؤسسة ، و هي تغطي مشاعر الشخص حول كل جانب من جوانب العمل بما في ذلك المكافآت الاقتصادية و الامانو العدالة الداخلية و الخارجية ، و شروط العمل و العلاقات التنظيمية و الشخصية الداخلية التي جميعها لها معاني كبيرة في حياة الاشخاص	(GargC.P.et al,2012)
هي مدخل يشتمل على مجموعة من قضايا المكافآت و الوقت الممتع الذي يقضيه العاملون في بيئة العمل	(Pizam,2010)

وبناء على ما سبق يمكن وضع التعريف التالي لجودة الحياة الوظيفية " بأنها مجموعة من الأنظمة المرتبطة بتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر في حياة العمل للأفراد و بيئتهم الاجتماعية و الثقافية و الصحية، و التي بدوره

ينعكس ايجابياً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ، ومن ثم يساهم فى تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات علاقه بالمنظمة".

ثانياً: أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية

إن برامج جودة الحياه الوظيفية و التى تتبناها الكثير من كبرى المنظمات فى الدول المتقدمة إحدى أقوى عناصر الجذب والاحتفاظ بالعاملين حيث أن هذه البرامج تسهم فى اشباع حاجات العاملين وتساعدهم فى تحقيق أهدافهم إضافة إلى ما يحققه التنظيم من درجات عالية من الولاء والانتماء والمشاركة الفعالة نتيجة تطبيق هذه البرامج (رزيج، 2016) ، كما أنها تعمل على استقطاب و الحفاظ على العاملين الأكفاء ورأس المال الفكرى بالمنظمة ،تحفيز العاملين وزيادة انتاجيتهم، زيادة قدرة المنظمة على خلق ميزة تنافسية لها والحفاظ عليها لمدة طويلة، مشاركة أكبر من العاملين بالأفكار البناءة التى يمكن أن تؤدى إلى تحسينات فى العمل الوظيفى (اللقى، 2018)، بالإضافة الى زيادة درجة الرضاء الوظيفى، انخفاض معدلات الغياب بالمنظمة، بجانب استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية فى المنظمة (ماضى، 2014، علوش، 2016).

إن من أهم أهداف أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في تحسين الرضا الوظيفي، تحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين مما يخلق مشاعر إيجابية، تحسين إنتاجية العاملين ، تعزيز التعلم في بيئة العمل، بالإضافة إلى تكوين الصورة الأفضل للمنظمة في جذب والاحتفاظ بالعاملين وتحفيزه (البربرى، 2016) ، لذلك لا بد من توافر بيئة العمل المناسبة والملائمة للعاملين، سواء على الصعيد المادي أو المعنوي لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، ويرى جاد الرب (2008) أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل فى المشاركة فى اتخاذ القرار وتوفير بيئة عمل صحية وآمنة، ومشاركة النقابات العمالية، واطاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفى، إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، بينما يرى البعض أن قياس جودة الحياة الوظيفية تتمثل فى طبيعة العمل ذاته مثل الواجبات والاستقلالية، المحتوى الطبيعى للعمل مثل الرطوبة، الحرارة، الضوضاء، الإضاءة، والروائح، المحتوى النفسى والاجتماعى للعمل مثل الدعم الاجتماعى والعاطفى والاحترام وطبيعته القيادة وأخيراً المحتوى التنظيمى للقيادة مثل مستوى التخطيط وبرامج التدريب والدعم الفنى (عوض، 2012)

المعالجة الإحصائية للبيانات

تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS VER20 كأداة رئيسية لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من مجتمع الدراسة و قد تم اجراء العديد من العمليات الإحصائية على البيانات بما يتناسب مع أهداف و فرض الدراسة ، و التي تضمنت ما يلي :

- 1- استخدام مقياس كرونباخ الفا Cronbach's Alpha لإختبار الإعتدالية لقائمة الإستقصاء و تحديد الاتساق الداخلى لها .
- 2- حساب معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل ، و تحسين أداء العاملين فى شركات السياحة كمتغير تابع.
- 3- حساب قيمة معامل التحديد R2 لمعرفة القدرة التفسيرية للعلاقة بين المتغيرين .
- 4- تحليل الإنحدار الخطى البسيط و هو يهدف الى دراسة العلاقة بين المتغيرين .
- 5- إختبار (T-Test) بهدف التحقق من المعنوية النموذج .

أ- الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات البحث

معامل ثبات الفا كرونباخ Reliability

يقصد به استقرار المقياس و عدم تناقضه مع نفسه، أى أنه يعطى نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة و لإجراء اختبار الثبات لأسئلة الإستبانة تستخدم إحدى معاملات الثبات مثل معامل ألفا كرونباخ، و معامل الثبات يأخذ قيم تتراوح بين الصفر و الواحد الصحيح ، فإذا لم يكن هناك ثبات فى البيانات فإن قيمة هذا المعامل تساوى الصفر والعكس صحيح حيث إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوى الواحد الصحيح، وعليه فإنه كلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد الصحيح دل ذلك على وجود ثبات فى البيانات (استجابات مفردات العينة) .

معامل الصدق validity

يقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه و يمكن حسابه رياضياً من خلال الجذر التربيعى لمعامل الثبات ، وقد تم حساب معاملي الصدق والثبات للأسئلة الخاصة باستمارة استقصاء الدراسة لمعرفة إمكانية الإعتدال على هذه الأسئلة فى التحليل ومن ثم تعميم نتائجه على مجتمع الدراسة. وكانت قيم معاملي الصدق والثبات لمحور " تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين أداء العاملين فى الشركات السياحية " أن معامل الفاكرونباخ لهذا المحور قد بلغ (0.813) ، الأمر الذي انعكس أثره على الصدق الذاتى حيث بلغ (0.901). مما يدل على الثبات المرتفع لقياس ثبات المحتوى لمتغيرات الدراسة على مستوي عينة

البحث . أى أن معاملات الصدق والثبات مقبولة لأسئلة الاستبيان ككل ,لأن جميع قيم معاملي الصدق والثبات تجاوزت (0.5) و بالتالي يمكن الإعتماد عليها في التحليل مع عدم استبعاد أي عنصر من عناصر المتغيرات محل الدراسة.

ب-تحليل قائمة الاستقصاء الخاصة بالعاملين بشركات السياحة

أولاً : الفقرات التي تتعلق بالأبعاد التنظيمية والوظيفية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية:-
أ] البعد الخاص بالقيادة

جدول 2: تحليل الإحصاء الوصفي للبعد الخاص بالقيادة

الترتيب	مستوى الدلالة	معامل الاختلاف	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات [التكرار اسفلة النسبة]					الفقرة
					غير موافق تماماً	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق تماماً	
5	0.00	25.34 %	1.07	4.21	7	9	20	50	97	يتمتع المدير بقدرة عالية على تشجيع العاملين لبذل أقصى جهد ممكن
					4%	5%	%	%	53%	
7	0.00	26.52 %	1.11	4.17	8	9	24	45	97	يشجع المدير العاملين على إبداء وجهات النظر وتقديم الإقتراحات لتطوير الشركة
					4%	5%	%	%	53%	
3	0.00	24.49 %	1.03	4.22	5	10	22	49	97	يبدى المدير اهتماماً كبيراً برغبات العاملين.
					3%	5%	%	%	53%	
4	0.00	24.98 %	1.05	4.21	6	9	23	48	97	تلتزم الإدارة العليا العدالة في التعامل مع الموظفين
					3%	5%	%	%	53%	
2	0.00	23.74 %	1.01	4.25	5	8	22	50	98	تستخدم الإدارة العليا طرق النقد الإيجابي عند التعامل مع الموظفين في حال ارتكاب الأخطاء
					3%	4%	%	%	54%	
6	0.00	25.58 %	1.07	4.20	7	8	25	45	98	تعمل الإدارة العليا على إيجاد أساليب إدارية حديثة في العمل
					4%	4%	%	%	54%	
1	0.00	23.10 %	0.98	4.25	4	7	26	48	98	تمكن الإدارة العليا العاملين من اظهار مهاراتهم
					2%	4%	14	26	54%	

								وابداعاتهم في العمل	
-	0.00	22.44 %	0.96	4.27	4	5	27	49	98
					2%	3%	15	27	54%

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي و الموضح بالجدول رقم (2) عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن البعد الخاص بالقيادة وقد تبين من خلال الإجابات أن 81% من اجمالي مفردات العينة توافق علي هذه الفقرات وجاءت نسبة 15% من العينة إجاباتهم محايدة، بينما أكدت نسبة 5% من حجم العينة عدم الموافقة على هذه الفقرات، أيضاً بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي القيم (4.27) وجاءت قيمة الانحراف المعياري لإجمالي القيم (0.96) مما يعني عدم وجود فروق أو إنحرافات في اجابات مفردات العينة عن قيمة المتوسط الحسابي بشكل كبير ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف (مقياس التشتت النسبي) 22.44% أي بما يعادل نسبة إتفاق 77.56% بين إجابات مفردات العينة مما يؤكد صحة بيانات العينة ، وقد تم ترتيب الأهمية النسبية للفقرات من خلال قيم معامل الاختلاف لكل فقرة وكان أكثر الفقرات أهمية أقلها في قيمة معامل الاختلاف أي أقلها تشتتاً و جاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.000) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات علي المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي و هذا يدل على أن أغلب المديرين بالشركات السياحية لديهم الرغبة في مشاركة العاملين صلاحية اتخاذ القرارات و تشجيع العاملين على إبداء وجهات نظرهم و تقديم الإقتراحات لتطوير الشركة كما أنها تساعدهم على إظهار مهاراتهم و إبداعاتهم في العمل و هذا ما يؤيده كل من(جاد الرب، 2008 و البربري، 2006).

ب] البعد الخاص بالمشاركة في اتخاذ القرارات

جدول 3: تحليل الإحصاء الوصفي للبعد الخاص بالمشاركة في اتخاذ القرارات

الترتيب	مستوى الدلالة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات [التكرار اسفلة النسبة]				
					غير موافق تماماً	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق تماماً
2	0.00	24.11 %	1.02	4.23	5	8	25	47	98
					3%	4%	14	26	54%

1	0.00	23.09 %	0.98	4.25	4	6	29	46	98	تقوم الشركة بإشراك العاملين في وضع الأهداف المستقبلية للشركة
					2%	3%	%	%	54%	
3	0.00	25.46 %	1.07	4.20	7	8	24	46	98	يتمتع العاملون بقدرات عالية تمكنهم من المشاركة بفاعلية في اتخاذ القرار وحل مشكلات العمل
					4%	4%	%	%	54%	
4	0.00	25.58 %	1.07	4.19	6	10	25	44	98	يفوض الرئيس المباشر جزءاً من صلاحياته للمرؤوسين
					3%	5%	%	%	54%	
-	0.00	24.49 %	1.04	4.23	6	8	22	48	99	المتوسط العام
					3%	4%	%	%	54%	

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول رقم (3) عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن البعد الخاص بالمشاركة في اتخاذ القرارات وقد تبين من خلال الإجابات أن 80% من إجمالي العينة يوافق على هذه الفقرات مجتمعة وجاءت نسبة 12% من العينة إجاباتهم محايدة، بينما أكدت نسبة 7% من حجم العينة عدم الموافقة على هذه الفقرات. أيضاً بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي القيم (4.23) و جاءت قيمة الانحراف المعياري لإجمالي القيم (1.04) مما يعنى عدم وجود فروق أو إنحرافات في إجابات مفردات العينة عن قيمة المتوسط الحسابي بشكل كبير، وبلغت قيمة معامل الإختلاف (مقياس التشتت النسبي) 24.49% أى بما يعادل نسبة اتفاق 75.51% بين إجابات مفردات العينة مما يؤكد صحة بيانات العينة ، وقد تم ترتيب الأهمية النسبية للفقرات من خلال قيم معامل الإختلاف لكل فقره وكان أكثر الفقرات أهمية أقلها فى قيمة معامل الإختلاف أى أقلها تشتتاً و جاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.000) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات على المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي و هذا يدل على تمتع الإدارة العليا بشركات السياحه بإشراك العاملين فى وضع الأهداف المستقبلية للشركة و تمكنهم أيضاً من المشاركة بفاعلية فى اتخاذ القرار و حل مشكلات العمل مما ينعكس بشكل إيجابى على أداء العاملين بالشركات السياحية.

ج] البعد الخاص بالتكنولوجيا

جدول 4: تحليل الإحصاء الوصفي للبعد الخاص بالتكنولوجيا

الترتيب	مستوى الدلالة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات [التكرار اسفلة النسبة]					الفقرة
					موافق تماماً	موافق	إلى حد ما	موافق	موافق تماماً	
2	0.00	22.18 %	0.95	4.28	4	5	25	50	99	الشركة لا تستخدم أدوات تكنولوجياه حديثة .
					2%	3%	%	%	54%	
1	0.003	21.08 %	0.91	4.30	2	5	29	48	99	الشركة لا تمتلك الكوادر البشرية القادرة على استخدام التكنولوجيا.
					1%	3%	%	%	54%	
3	1.33	22.39 %	0.96	4.27	4	4	30	47	99	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في التقليل من الجهد وإنجاز العمل بسرعة وفي الوقت المحدد.
					2%	2%	%	%	54%	
-	0.00	24.98 %	1.05	4.21	6	10	20	50	97	المتوسط العام
					3%	5%	%	%	53%	

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول رقم 4 عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن البعد الخاص بالتكنولوجيا. وقد تبين من خلال الإجابات أن الغالبية العظمى من مفردات العينة بنسبه 80 % لا توافق على هذه الفقرات وجاءت نسبة 11% من العينة إجاباتهم محايدة , بينما أكدت نسبة 8% من حجم العينة موافقتها على هذه الفقرات. أيضاً بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي القيم (4.21) و جاءت قيمة الإنحراف المعياري لإجمالي القيم (1.05) مما يعني عدم وجود فروق أو إنحرافات في اجابات مفردات العينة عن قيمة المتوسط الحسابي بشكل كبير، وبلغت قيمة معامل الإختلاف (مقياس التشتت النسبي) 24.98% أي بما يعادل نسبة اتفاق 75.02% بين إجابات مفردات العينة مما يؤكد صحة بيانات العينة . ويتضح مما سبق على عدم رضاء العاملين بشركات السياحة على التجهيزات التكنولوجية الحديثة بالشركة على الرغم من أهميتها في تقليل الجهد و الوقت لإنجاز الوقت و العمل في الوقت

المحدد ، وهذا ما يؤيده برسي (2011) عن مدى أهمية استخدام الشركة للتكنولوجيا الحديثة سواء في عملياتها أو الاتصالات التنظيمية.

د] البعد الخاص بالإستقرار والأمن الوظيفي

جدول 5: تحليل الإحصاء الوصفي للبعد الخاص بالإستقرار والأمان الوظيفي

الترتيب	مستوى الدلالة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات [التكرار اسفلة النسبة]				
					موافق تماماً	غير موافق تماماً	إلى حد ما	موافق	موافق تماماً
2	0.003	21.77 %	0.93	4.28	3	7	22	55	96
					2%	4%	12 %	30 %	52%
1	0.003	20.21 %	0.87	4.28	1	3	35	48	96
					1%	2%	19 %	26 %	52%
3	0.003	24.11 %	1.02	4.22	5	9	22	52	95
					3%	5%	12 %	28 %	52%
4	0.00	27.52 %	1.13	4.11	8	10	30	40	95
					4%	5%	16 %	22 %	52%
-	0.00	25.29 %	1.05	4.16	5	8	35	40	95
					3%	4%	19 %	22 %	52%

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي والموضح بالجدول رقم 5 عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن البعد الخاص بالاستقرار والأمن الوظيفي. وقد تبين من خلال الإجابات أن 74%

من مفردات العينة توافق علي هذه الفقرات وجاءت نسبة 19% من العينة إجابتهم محايدة، بينما أكدت نسبة 7% من حجم العينة عدم موافقتهم على هذه الفقرات. أيضاً بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي القيم (4.16) وجاءت قيمة الانحراف المعياري لإجمالي القيم (1.05) مما يعني عدم وجود فروق أو انحرافات في إجابات مفردات العينة عن قيمة المتوسط الحسابي بشكل كبير ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف (مقياس التشتت النسبي) 25.29% أي بما يعادل نسبة إتفاق 74.71% بين إجابات مفردات العينة مما يؤكد صحة بيانات العينة، وقد تم ترتيب الأهمية النسبية للفقرات من خلال قيم معامل الاختلاف لكل فقرة وكان أكثر الفقرات أهمية أقلها في قيمة معامل الاختلاف أي أقلها تشتتاً وجاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.000) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات علي المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي.و هذا يدل على عدم إحساس العاملين بالإستقرار والأمان الوظيفي بشركات السياحة على الرغم من أن شعور العاملين بالأمان الوظيفي يجعلهم أكثر ارتباطاً لوظائفهم ومنظماتهم ويجعل جودة الحياة الوظيفية تأخذ شكلاً أفضل، وهذا ما يؤيده جاد الرب (2009) .

هـ] البعد الخاص بالترقية والتقدم

جدول 6: تحليل الإحصاء الوصفي للبعد الخاص بالترقية والتقدم

الترتيب	مستوى الدلالة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات [التكرار اسفلة النسبة]					
					موافق تماماً	موافق	إلى حد ما	موافق	موافق تماماً	
7	0.003	29.94%	1.22	4.06	10	16	22	40	95	عدم وجود نظام واضح وملائم للترقيات في الشركة
					5%	9%	%	%	52%	
5	0.00	26.84%	1.11	4.14	7	10	30	40	96	لا يعمل العاملون في وظائف تناسب طموحاتهم وأهدافهم.
					4%	5%	%	%	52%	
4	0.00	25.55%	1.07	4.17	6	8	31	42	96	عدم توافر أسس ومعايير إدارية واضحة لأنظمة الترقية والتقدم الوظيفي تتسم بالعدالة
					3%	4%	%	17	23	

والإنصاف										
1	0.00 3	19.48 %	0.84	4.30	1	3	30	55	94	لا توجد فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي للعاملين داخل الشركة
					1%	2%	%	%	51%	
2	0.00	20.66 %	0.89	4.32	2	7	20	55	99	إدارة الشركة لا تعطى اهتماماً كبيراً لبرامج التدريب وتعليم العاملين
					1%	4%	%	%	54%	
6	0.00	27.11 %	1.13	4.17	9	10	20	45	99	لا يوجد توافق بين المؤهل العلمي للعامل وقدراته العملية ودرجته الوظيفية
					5%	5%	%	%	54%	
3	0.00 3	25.35 %	1.07	4.21	7	8	23	46	99	التقدم لا يتم من خلال التميز في الأداء.
					4%	4%	%	%	54%	
-	0.00	26.86 %	1.12	4.15	8	8	30	39	98	المتوسط العام
					4%	4%	%	%	54%	

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول رقم 6 عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم حول البعد الخاص بالترقية والتقدم. وقد تبين من خلال الإجابات أن 75% من مفردات العينة توافق على هذه الفقرات مجتمعة وجاءت نسبة 16% من العينة إجاباتهم محايدة، بينما أكدت نسبة 8% من حجم العينة عدم الموافقة على هذه الفقرات. أيضاً بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي القيم (4.15) وجاءت قيمة الانحراف المعياري لإجمالي القيم (1.12) مما يعنى عدم وجود فروق أو إنحرافات في إجابات مفردات العينة عن قيمة المتوسط الحسابي بشكل كبير، وبلغت قيمة معامل الاختلاف (مقياس التشتت النسبي) 26.86% أى بما يعادل نسبة إتفاق 73.14% بين إجابات مفردات العينة مما يؤكد صحة بيانات العينة، وقد تم ترتيب الأهمية النسبية للفقرات من خلال قيم معامل الاختلاف لكل فقرة وكان أكثر الفقرات أهمية أقلها في قيمة معامل الاختلاف أى أقلها تشتتاً وجاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.000) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات على المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي وهذا يدل على عدم قدرة الشركة على تطوير قدرات العاملين وإظهار مهاراتهم لعدم وجود نظام واضح وملائم للترقيات في الشركة بالإضافة إلى

عدم وجود توافق بين المؤهل العلمي للعامل وقدراته العملية ودرجته الوظيفية، على الرغم من أهمية هذا البعد في إظهار مهارات العاملين وهذا ما يؤيده البربرى (2016).

و] البعد الخاص الأجور والمكافآت والحوافز

جدول 7: تحليل الإحصاء الوصفي بالبعد الخاص الأجور والمكافآت والحوافز

الفرقة	المستويات [التكرار اسفلة النسبة]					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الدلالة	الترتيب
	موافق تماماً	موافق	إلى حد ما	غير موافق تماماً	غير موافق					
عدم توافر نظام أجور مناسب وملائم للوضع الإقتصادي للبلد	98	45	21	10	9	4.16	1.13	27.22 %	0.00	6
	54%	25 %	11 %	5%	5%					
لا يتناسب الراتب مع الخبرة والمؤهلات العلمية ومع المهام الموكلة له.	98	50	18	9	8	4.21	1.09	25.83 %	0.00	5
	54%	27 %	10 %	5%	4%					
عدم توافر نظام مكافآت عادل يرتبط مع الأداء	98	51	20	9	5	4.25	1.01	23.87 %	1.33	4
	54%	28 %	11 %	5%	3%					
لا يعتبر الراتب مناسباً للموظف عند مقارنته بنظرائه العاملين في نفس المجال في شركات أخرى.	98	60	18	5	2	4.35	0.85	19.50 %	0.00	2
	54%	33 %	10 %	3%	1%					
عدم كفاية الأجور لإشباع احتياجات العاملين وطلباتهم	98	62	19	3	1	4.38	0.78	17.79 %	0.00	1
	54%	34 %	10 %	2%	1%					
عدم شعور العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنوياً.	94	50	26	9	4	4.21	1.00	23.84 %	0.00	3
	51%	27 %	14 %	5%	2%					
المتوسط العام	94	54	29	5	1	4.28	0.87	20.21 %	0.00	-
	51%	30 %	16 %	3%	1%					

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول رقم 7 عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم حول البعد الخاص الأجور والمكافآت والحوافز. وقد تبين من خلال الإجابات أن هناك عدد كبير من مفردات العينة لا يوافق علي هذه الفقرات مجتمعة بنسبة 81 % وجاءت نسبة 16% من العينة إجابتهم محايدة ، بينما أكدت نسبة 4% من حجم العينة موافقتهم على هذه الفقرات. أيضاً بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي القيم (4.28) وجاءت قيمة الانحراف المعياري لإجمالي القيم (0.87) مما يعنى عدم وجود فروق أو إنحرافات فى إجابات مفردات العينة عن قيمة المتوسط الحسابي بشكل كبير، وبلغت قيمة معامل الإختلاف (مقياس التشتت النسبي) 20.21% أى بما يعادل نسبة إتفاق 79.79 % بين إجابات مفردات العينة مما يؤكد صحة بيانات العينة ، وقد تم ترتيب الأهمية النسبية للفقرات من خلال قيم معامل الإختلاف لكل فقره وكان أكثر الفقرات أهمية أقلها فى قيمة معامل الإختلاف أى أقلها تشتتاً وجاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.000) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات علي المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي. وهذا يدل على عدم رضا العاملين على الأجور حيث أن الأجور الحالية لا تكفى لاشباع احتياجاتهم بالإضافة إلى عدم توافر نظام مكافآت عادل يرتبط مع الأداء ، ولذلك يلزم تجديد الأسس العلمية فى تحديدها اعتماداً على تحديد طبيعة الاعمال المختلفة فى الشركة من جهة وكذلك تقييم أداء العاملين من جهه أخرى وهذا ما يؤيده رزيح (2016).

ثانياً: الفقرات التى تتعلق بالأبعاد النفسية والإجتماعية لجودة الحياة الوظيفية

[أ] البعد الخاص بالتوازن بين العمل والحياة الخاصة

جدول 8: تحليل الإحصاء الوصفي بالبعد الخاص بالتوازن بين العمل والحياة الخاصة

الترتيب	مستوى الدلالة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات [التكرار اسفلة النسبة]					
					دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً	
4	0.004	25.34%	1.07	4.21	7	9	20	50	97	تراعي الشركة ظروف العاملين الشخصية وتمنحهم تسهيلات لتحقيق التوافق بين الحياة الوظيفية وحياتهم الشخصية
					4%	5%	11%	27%	53%	

6	0.00	26.52 %	1.11	4.17	8	9	24	45	97	يمكن للعامل بالشركة أخذ إجازة للعناية بأحد أفراد أسرته
					4%	5%	%	%	53%	
2	0.00	24.49 %	1.03	4.22	5	10	22	49	97	تسمح الشركة لبعض العاملين ببدء العمل متأخرين على أن يعوضوا في نهاية العمل أو في أيام أخرى
					3%	5%	%	%	53%	
3	0.00	24.98 %	1.05	4.21	6	9	23	48	97	تمكن الشركة موظفيها من تأدية بعض أعمالهم الرسمية في المنزل
					3%	5%	%	%	53%	
1	0.00	23.74 %	1.01	4.25	5	8	22	50	98	توفر الشركة للعاملين خدمات متنوعة (مالية، استشارية، قانونية، صحية)
					3%	4%	%	%	54%	
5	0.00	25.58 %	1.07	4.20	7	8	25	45	98	تراعى الشركة الظروف الشخصية للعاملين عند النظر لتقييم أدائهم.
					4%	4%	%	%	54%	
-	0.00	23.10 %	0.98	4.25	4	7	26	48	98	المتوسط العام
					2%	4%	%	%	54%	

يعبر الجدول رقم 8 عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن البعد الخاص بالتوازن بين العمل والحياة الخاصة وقد تبين من خلال الاجابات ان 82% من مفردات العينة لا يوافق علي هذه الفقرات مجتمعة وجاءت نسبة 14% من العينة إجابتهم محايدة , بينما أكدت نسبة 6% من حجم العينة موافقتها على هذه الفقرات. أيضاً بلغ المتوسط الحسابي العام لاجمالي القيم (4.25) و جاءت قيمة الانحراف المعياري لاجمالي القيم (0.98) مما يعنى عدم وجود فروق أو انحرافات فى اجابات مفردات العينة عن قيمة المتوسط الحسابي بشكل كبير ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف (مقياس التشتت النسبي) 23.10% اي بما يعادل نسبة اتفاق 79.9% بين اجابات مفردات العينة مما يؤكد صحة بيانات العينة , وقد تم ترتيب الأهميه النسبيه للفقرات من خلال قيم معامل الاختلاف لكل فقره وكان أكثر الفقرات أهميه أقلها فى قيمة معامل الاختلاف أى أقلها تشتتاً وجاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا

للمتوسط العام أقل من 5% (0.000) ليثبت أن نسبة توزيع الاجابات علي المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي. وهذا يدل على عدم مراعاة الشركة لظروف العاملين الشخصي.

ب] البعد الخاص بالعلاقات الاجتماعية

جدول 9: تحليل الاحصاء الوصفي بالبعد الخاص بالعلاقات الاجتماعية

الترتيب	مستوى الدلالة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات [التكرار اسفلة النسبة]					الفقرة
					موافق تماما	موافق	الى حد ما	غير موافق	غير موافق تماما	
3	0.00	23.10 %	0.98	4.25	98	48	26	7	4	عدم توافر الشركة لموظفيها فرصة العمل والتعاون كفريق الواحد، وهناك تناسق وتعاون بين الموظفين في العمل .
					54%	26 %	14 %	4%	2%	
1	0.00	22.44 %	0.96	4.27	98	49	27	5	4	لا يتبادل العاملون الزيارات الاجتماعية في المناسبات وتوجد صداقات طيبة بين العاملين وبين زملائهم في العمل
					54%	27 %	15 %	3%	2%	
4	0.00	24.11 %	1.02	4.23	98	47	25	8	5	علاقة الموظفين بالمرؤوسين غير جيدة وليست مبنية على الاحترام بينهما والثقة المتبادلة
					54%	26 %	14 %	4%	3%	
2	0.00	23.09 %	0.98	4.25	98	46	29	6	4	عدم إتاحة الشركة فرص التفاعل والإتصال مع العاملين في المستويات المختلفة
					54%	25 %	16 %	3%	2%	
5	0.00	25.46 %	1.07	4.20	98	46	24	8	7	لا تقوم ثقافة الشركة على احترام الأزمات العائلية وتلبية احتياجات
					54%	25 %	13 %	4%	4%	

العمل معاً.										
										المتوسط العام
		25.58	1.07	4.19	6	10	25	44	98	
-	0.00	%			3%	5%	14	24	54%	

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول رقم 9 عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن البعد الخاص بالعلاقات الإجتماعية وقد تبين من خلال الإجابات أن 78% من اجمالي العينة يوافق علي هذه الفقرات مجتمعة) وجاءت نسبة 14% من العينة إجابتهم محايدة , بينما أكدت نسبة 8% من حجم العينة عدم الموافقة على هذه الفقرات. أيضاً بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي القيم (4.19) و جاءت قيمة الانحراف المعياري لإجمالي القيم (1.07) مما يعنى عدم وجود فروق أو إنحرافات فى إجابات مفردات العينة عن قيمة المتوسط الحسابي بشكل كبير ، وبلغت قيمة معامل الإختلاف (مقياس التشتت النسبي) 25.58% أى بما يعادل نسبة إتفاق 74.42% بين إجابات مفردات العينة مما يؤكد صحة بيانات العينة , وقد تم ترتيب الأهمية النسبية للفقرات من خلال قيم معامل الإختلاف لكل فقرة وكان أكثر الفقرات أهميه أقلها فى قيمة معامل الإختلاف أى أقلها تشتتاً و جاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.000) ليثبت أن نسبة توزيع الاجابات علي المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي.

ج] البعد الخاص بظروف العمل المادية

جدول 10: تحليل الإحصاء الوصفي بالبعد الخاص بظروف العمل المادية

الترتيب	مستوى الدلالة	معامل الإختلاف	الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات [التكرار اسفلة النسبة]					الفقرة
					غير موافق تماماً	غير موافق	الى حد ما	موافق	موافق تماماً	
2	0.00	22.18%	0.95	4.28	4	5	25	50	99	لا توفر الشركة تصميمات مكتبية (ألوان الطلاء ، التصميمات الهندسية) مريحة ومناسبة.
1	0.00	21.08	0.91	4.30	2	5	29	48	99	عدم توافر كافة

		%								المستلزمات والأدوات
						16	26	54%	الضرورية للعمل داخل الشركة .	
						1%	3%			
3	0.00	22.39%	0.96	4.27	4	4	30	47	99	عدم توافر بيئة عمل آمنة وصحية داخل الشركة .
						2%	2%	16%	26%	54%
-	0.00	21.77%	0.93	4.28	3	7	22	55	96	المتوسط العام
						2%	4%	12%	30%	52%

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي للجدول رقم 10 عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن البعد الخاص بظروف العمل المادية. وقد تبين من خلال الإجابات أن نسبة 82% من مفردات العينة يوافق على هذه الفقرات وجاءت نسبة 12% من العينة إجاباتهم محايدة ، بينما أكدت نسبة 6% من حجم العينة عدم الموافقة على هذه الفقرات. أيضاً بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالي القيم (4.28) و جاءت قيمة الإنحراف المعياري لإجمالي القيم (0.93) مما يعنى عدم وجود فروق أو إنحرافات فى إجابات مفردات العينة عن قيمة المتوسط الحسابي بشكل كبير ، وبلغت قيمة معامل الاختلاف (مقياس التشتت النسبي) 21.77% أى بما يعادل نسبة اتفاق 78.23% بين اجابات مفردات العينة مما يؤكد صحة بيانات العينة ، وقد تم ترتيب الأهمية النسبية للفقرات من خلال قيم معامل الاختلاف لكل فقره وكان أكثر الفقرات أهمية أقلها فى قيمة معامل الاختلاف أى أقلها تشتتاً و جاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.000) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات علي المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي.و هذا يدل على عدم ايجاد بيئة عمل صحية و آمنة لتجعل العاملون يعملون فيها بثقة بالإضافة إلى عدم توافر المستلزمات و الأدوات الضرورية للعمل مما يؤثر سلباً على أداء العاملين ، وهذا ما يتفق مع الهيئتي (2005) فى وجود تخوف للمرؤوسين فى تحمل المسؤولية لعدم الثقة والإطمئنان للرئيس.

ثالثاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتحسين أداء العاملين بالشركة

جدول 11: أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتحسين أداء العاملين بالشركة

الترتيب	مستوى الدلالة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستويات [التكرار اسفلة النسبة]				
					موافق تماماً	موافق	الى حد	غير موافق	غير موافق

المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة - تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم،
المجلد (12)، العدد (1/2) سبتمبر 2018

			ي		تماماً	ما				
3	0.00	19.50 %	0.85	4.35	2	5	18	60	98	عدم التزام العاملين بتنفيذ تعليمات وتوجيهات مدرائهم بدقة وبكفاءة وفاعلية
					1%	3%	10 %	33 %	54%	
2	0.00	17.79 %	0.78	4.38	1	3	19	62	98	عدم تكيف وتأقلم العاملين مع أى تغييرات قد تطرأ فى الشركة والعمل مع الحالات الطارئة
					1%	2%	10 %	34 %	54%	
2	0.00	23.84 %	1.00	4.21	4	9	26	50	94	لا يبذل العاملون الجهد الكافى لإنجاز المهام الوظيفية والمعاملات فى الوقت المحدد لها
					2%	5%	14 %	27 %	51%	
1	0.00	20.21 %	0.87	4.28	1	5	29	54	94	عدم تنفيذ العاملين العمل والمهام المطلوبه وفقاً للخطط المعدة مسبقاً
					1%	3%	16 %	30 %	51%	
3	0.00 3	24.34 %	1.02	4.20	5	10	21	55	92	عدم رضاء العاملين عن أبعاد ومكونات جودة الحياة الوظيفية وعن الشركة بوجه عام
					3%	5%	11 %	30 %	50%	
3	0.00	26.11 %	1.08	4.13	6	10	30	45	92	لا يتمتع العاملون بالروح المعنوية العالية والعمل ضمن فريق عمل واحد .
					3%	5%	16 %	25 %	50%	
1	0.00	20.92 %	0.89	4.27	2	5	28	55	93	عدم المام العاملين بطبيعة الأعمال
					1%	3%	15 %	30 %	51%	

الموكله إليهم.										
5	0.00	19.94 %	0.86	4.32	1	4	30	49	99	ارتفاع عدد حالات
							16	27		الشركاوى
					1%	2%	%	%	54%	والتظلمات.
3	0.00	19.80 %	0.86	4.32	2	3	26	55	97	لا يتميز دور الفرد
							14	30		فى الشركة دائماً
					1%	2%	%	%	53%	بالجودة والإتقان .
1	0.00	22.29 %	0.95	4.25	2	6	35	42	98	المتوسط العام
							19	23		
					1%	3%	%	%	54%	

يتضح من نتائج التحليل الإحصائى والموضح بالجدول رقم 11 عن إجابات عينة الدراسة عند سؤالهم عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتحسين أداء العاملين بالشركة. وقد تبين من خلال الإجابات أن 77% من مفردات العينة توافق على هذه الفقرات مجتمعة وجاءت نسبة 19% من العينة إجاباتهم محايدة ، بينما أكدت نسبة 4% من حجم العينة عدم الموافقة على هذه الفقرات. أيضاً بلغ المتوسط الحسابي العام لإجمالى القيم (4.25) وجاءت قيمة الإنحراف المعياري لإجمالى القيم (0.95) مما يعنى عدم وجود فروق أو إنحرافات فى اجابات مفردات العينة عن قيمة المتوسط الحسابي بشكل كبير ، وبلغت قيمة معامل الإختلاف (مقياس التشتت النسبي) 22.29% أى بما يعادل نسبة اتفاق 77.71% بين اجابات مفردات العينة مما يؤكد صحة بيانات العينة، وقد تم ترتيب الأهمية النسبية للفقرات من خلال قيم معامل الإختلاف لكل فقرة وكان أكثر الفقرات أهميه أقلها فى قيمة معامل الإختلاف أى أقلها تشتتاً و جاءت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.000) ليثبت أن نسبة توزيع الإجابات على المستويات الخمسة تعبر عن توزيع عشوائي. وهذا يدل على عدم إحساس العاملين بجودة الحياه الوظيفيه مما ينعكس بشكل سلبى على مستوى أدائهم.

ثانياً: أساليب الإحصاء الإستدلالي

أ- اختبار صحة العلاقات باستخدام معامل الارتباط بيرسون:-

تم اختبار الفرض الرئيسي " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين تحسين أداء العاملين فى الشركات السياحية " من خلال معامل ارتباط بيرسون واستخدام أسلوب تحليل الإنحدار الخطي البسيط كما يلي:

جدول 12: معامل الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية

المتغيرات	معامل الارتباط (r)	مستوى المعنوية
العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية	**0.539	**0.05

** دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

من الجدول السابق يتضح أنه توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية"، حيث بلغ معامل الارتباط 0.539 بمستوى معنوية أقل من 0.05. وكانت إشارة معامل الارتباط موجبة أى أن العلاقة طردية فكما توافرت أبعاد جودة الحياة الوظيفية كلما أدى ذلك إلى تحسين أداء العاملين بالشركات السياحية وعليه نقبل الفرض الإحصائي القائل بوجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و بين أداء العاملين بالشركات السياحية.

ب- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear regression لقياس تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية علي تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية
جدول 13: نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية علي تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية

معامل التحديد R2	قيمة "ف" F. test		قيمة "ت" t. test		المعلمت المقدره β_i	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
29 %	0.00**	73.943	**0.00	7.322	1.911	الجزء الثابت
			**0.00	8.599	0.536	معامل الانحدار

1- من جدول تحليل التباين ANOVA لإختبار معنوية النموذج الإجمالي كانت قيمة مستوي الدلالة لإختبار (F) اقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) مما يعنى إمكانية الإعتماد على النموذج الإجمالي وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

2- كانت قيمة معامل التحديد الإجمالي $R2 = 29\%$ وهذا يعنى أن المتغير المستقل (أبعاد جودة الحياة الوظيفية) مسئول عن تفسير ما نسبته 29% من التغير الكلي في المتغير التابع

(تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية) وباقي النسبة ترجع إلى حد الخطأ العشوائي في المعادلة random error أو عدم وجود متغيرات أخرى لم تؤخذ في الاعتبار .

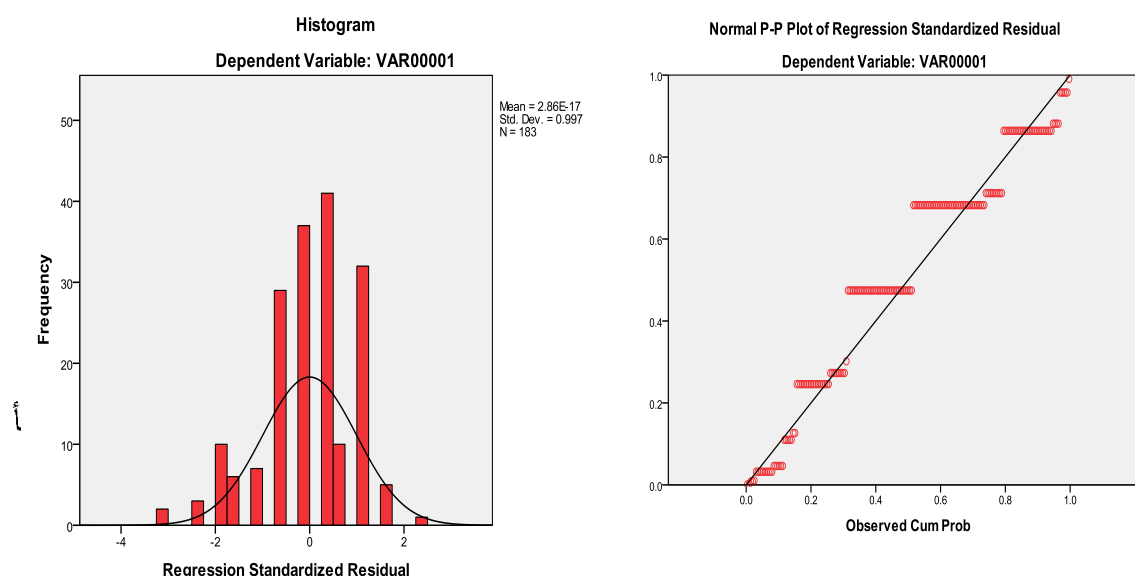
3- كانت قيمة مستوى الدلالة الخاص باختبار تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين أداء العاملين بالشركات السياحية أقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) مما يعنى وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين أداء العاملين.
4- كانت إشارة معامل الإنحدار إشارة موجبة وهذا يعنى وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتحسين أداء العاملين بالشركات السياحية.

5- قيمة إختبار (F-test) هي (73.943) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.05) ، مما يدل على وجود تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية علي تحسين أداء العاملين بشركات السياحة.

6- باستخدام إختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل (أبعاد جودة الحياة الوظيفية)، ذو تأثير معنوي على المتغير التابع (تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية)، حيث بلغت قيمة "ت" (8.599) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

7- إختبار اعتدالية المتغير التابع من فروض الإنحدار أن الأخطاء تتوزع توزيعاً طبيعياً معيارياً بمتوسط حسابي (صفر) وانحراف معيارى 0.99، وهذا كما هو واضح عند رسم المدرج التكرارى للأخطاء المعيارية للإنحدار الخطى . كما يلي فى المدرج التكرارى .

شكل 1: إختبار اعتدالية المتغير التابع



5 - معادلة النموذج

$$Y = 1.911 + 0.536 X$$

حيث أن:

X تعبر عن المتغير المستقل وهو أبعاد جودة الحياة الوظيفية

Y تعبر عن المتغير التابع وهو تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية

من نموذج العلاقة الإنحداريه السابق ، يمكن التنبؤ بدرجات تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية ، من خلال قياس مؤشرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية ، وتطبيق ذلك النموذج ، وهو يدل على أن كل زيادة في مؤشرات أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمقدار واحد صحيح . تؤدي إلى زيادة في تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية قدرها (0.536)، ومن خلال نموذج الإنحدار السابق نجد أن معامل تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية (R2)، يفسر نسبة بلغت (29%) على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية.

من التحليلات الإحصائية السابقة تبين الآتي

صحة الفرض الرئيسي للبحث ، حيث أثبت التحليل الإحصائي معنوية صحة هذا الفرض سواء بالتحليل الوصفي أو باستخدام اختبار تحليل التباين ، أيضاً تم دراسة العلاقة الخاصة بالفرض الرئيسي وتحليلها سواء باستخدام الإنحدار الخطي البسيط أو بمعامل الارتباط الخطي البسيط حيث أوضحت التحليلات أن العلاقة ذات ارتباط معنوي و أن نموذج الإنحدار الخطي بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية معنوي علي مستوي المجتمع ككل، كما تم قياس القدرة التفسيرية للنموذج باستخدام معامل التحديد، أيضاً تضمنت الدراسة تحليل وصفي لأغلب أسئلة البحث من حيث عشوائية الإجابة . كما أوضحت أيضاً الدراسة مدى ثبات و صدق الإجابات على استمارات الإستقصاء.

نتائج البحث

1. إن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية تعمل على الحفاظ على العاملين الأكفاء و رأس المال الفكري بالشركة بالاضافة إلى مشاركة أكبر عدد من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في العمل الوظيفي و انخفاض معدلات الغياب بالشركة السياحية.
2. إن تحسين جودة الحياة الوظيفية و الإهتمام بأبعادها سيؤدي إلى زيادة الانتاجية و الإرتقاء بمستويات و معدلات الرضا و الأداء الوظيفي بشركات السياحة بالإضافة إلى اشباع

- حاجات العاملين بكافة أشكالها المادية و الإجتماعية و المعنوية و حاجات الأمان و الإستقرار الوظيفي.
3. إن تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى تحسين الصحة النفسية و الجسدية للموظفين مما يخلق مشاعر إيجابية و تحسين إنتاجية العاملين.
4. إن جودة الحياة الوظيفية هي عملية واعية مخططة و طويلة الأجل جماعية و هادفة إلى التغيير و تقوم على العدالة الإجتماعية و الحفاظ على كرامة العاملين بما يتفق مع الإستراتيجية العليا للشركة و ثقافتها السائدة.
5. تمتع الإدارة العليا بشركات السياحة بإشراك العاملين في وضع الأهداف المستقبلية للشركة و حل مشكلات العمل.
6. عدم إحساس العاملين بالإستقرار و الأمان الوظيفي بشركات السياحة مما يقلل الإرتباط بوظائفهم مما يؤثر سلباً على أدائهم.
7. عدم قدرة الشركة على تطوير قدرات العاملين و غظهار مهاراتهم لعدم وجود نظام واضح و ملائم للترقيات بالشركة و عدم وجود توافق بين المؤهل العلمي للعامل و قدراته العملية و درجته الوظيفية مما يؤثر بالسلب على أداء الشركة.
8. عدم رضا العاملين على الأجور الحالية حيث انها لا تكفي لإشباع رغباتهم بالإضافة إلى عدم وجود نظام مكافآت عادل يرتبط مع الأداء.
9. عدم رضا العاملين بالشركة على التجهيزات التكنولوجية الحديثة المستخدمة و المستلزمات و الأدوات الضرورية للعمل بالشركة مما يساهم في زيادة الوقت و الجهد لإنجاز العمل في الوقت المحدد.
10. عدم ايجاد بيئة عمل صحية و عدم توافرها مما يؤثر بشكل سلبي على أدائهم.
11. عدم اهتمام شركات السياحة بوضع برامج تدريبية لموظفيها مما ينعكس بشكل سلبي على أداء العاملين.

التوصيات

1. العمل على تحسين نظم الأجور، وتعزيز مبدأ المكافآت ، والتفكير المستمر في تغيير أنماط القيادة وأنماط الاشراف المتبعة في الشركة السياحية.
2. ضرورة الإهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في الشركات السياحية، من خلال الانتظام في صرف الرواتب والتركيز على الأمان والإستقرار الوظيفي.

3. ضرورة القيام بتعزيز الرضا عن الوظيفة من خلال العمل على تحسين نظام الأجور ووضع نظام للحوافز، وإعادة صياغة نظام الترقيات المطبق ، بالإضافة إلى وضع نظام عادل لتقييم الموظفين، والعمل على تطوير قدرات ومهارات العاملين.
4. العمل على وجود بيئة عمل صحية مع ضرورة توافر المستلزمات و الأدوات الضرورية والتجهيزات التكنولوجية للعمل مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائهم.
5. تحقيق الامان الوظيفي للعاملين و ضمان شعورهم بالاستقرار في المؤسسة لاكتساب ولائهم و الحصول على اقصى اداء لهم
6. ضروره الإهتمام بالتدريب و وضع برامج تدريبية مناسبة طبقاً للاحتياجات المدروسة لتحسين أداء العمل و بالتالي تحقيق الرضا الوظيفي و إنتماء العاملين بالشركة .
7. الحرص على تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية لعاملها لتجنب ضغوط العمل
8. الاهتمام برفاهية العاملين بما يتناسب و طبيعة العمل داخل الشركة و قدراتها المالية (رحلات ترفيهية - اشتراك في النوادي)

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- البربري، مروان حسن (2016) دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والغنتاج الفني ، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والادارة جامعة الأقصى بغزه .
- النفقى ، ادهم محمد رشدى (2018) ، جودة الحياه الوظيفية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمى ، دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك الحكوميه ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس
- المغربى، عبد الحميد عبد الفتاح(2004) : جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي ، دراسة ميدانية ، مجلة البحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، المجلد السادس والعشرون ، العدد الثانى .
- الهيتى ، خالد عبد الرحيم(2005): ادارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجى متكامل،عمان .
- برسي، محمد حسين صالح عبد الغفور(2011): نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين فى شركات مصر للطيران ، رساله دكتوراه غير منشوره، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس .
- جاد الرب ، سيد محمد (2008) : جودة الحياة الوظيفية OWL فى منظمات الأعمال العصرية ، دار الكتب المصرىة للنشر ،القاهرة .
- جاد الرب ، سيد محمد(2009): ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجى لتعظيم القدرات التنافسية ، دار الكتب المصرية للنشر ، القاهرة .

- حامد ، هند محمد (2002) ، تقييم دور التجارة الالكترونية فى الشركات السياحية ، رسالة ماجستير ، كلية السياحة و الفنادق ، جامعة حلوان ، القاهرة
- رزيج ، رعد جاسم (2016): جودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة المنتجات العراقية دراسة ميدانية بالتطبيق على بعض شركات وزارة الصناعة و المعادن العراقية ، رساله ماجستير غير منشوره ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس.
- عابدين ، ابراهيم عبد سليم(2015): تقييم استراتيجيات التوظيف بهدف زيادة كفاءة الأداء (دراسة ميدانية بالتطبيق على الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، رسالة دكتوراه غير منشوره، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس.
- عارف، محمد عارف عبده (2011): جودة الحياة الوظيفية ودورها فى تطبيق معايير الجودة الشاملة، دراسة تطبيقية فى المستشفيات الحكومية ببورسعيد، رساله ماجستير غير منشوره، كليه التجارة، جامعة قناة السويس
- عبد العزيز، أحمد عزمى زكى (2005): دور النقابات العمالية فى تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، دراسة ميدانية، رساله ماجستير غير منشوره، كليه التجارة، جامعة قناة السويس.
- علوش، صباح ابراهيم حمد (2016): نموذج مقترح لاستخدام جوده الحياة الوظيفية فى تخفيض ضغوط العمل، دراسه ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس، رسالة دكتوراه غير منشوره، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- عوض، حسن منصور السيد (2012): تقييم جودة الحياة الوظيفية فى بيئة العمل الجامعية دراسة ميدانية مقارنة، رسالة دكتوراه غير منشوره، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- ماضى، خليل اسماعيل ابراهيم (2014) :جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس.
- يوسف، أحمد محمد محمد (2010): تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

- C.P.Garg, Neetu Munjal, Preeti Bansal and Akshay Kiriti Singhal(2012), Quality of Working life :an Overview, International Journal of physical and social science . volume 2 Issue3.
- Hair , J.F.Black W.C., Babin, B.J.& Anderson,R.E.(2010) Multivariate Data analysis ,AGlobal Perspective , NewJersey,Pearson Prentice Hall .
- Jain Vineet C. , Nayak Bhavesh S. , Shah Biren N. &Shan Dhiren P.(2010) Textbook of Pharmaceutical Industrial Management . India,New Delhi,Elsevier.
- Lau,R.S.M (2000) :Quality of work life and performance – An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model, International Journal of Service Industry Management, Vol. 11 Issue:
- Mjoseph sergy (2001): A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories", social indicators, vol 55.
- Pickard, Quentin (2005) , The architects handbook. Blackwellscience Ltd.

- Pizam , A (Ed.) , (2010), International encyclopedia of hospitality management (2nd ed.) Burlington,USA: ElsevierLtd.
- Pugalendhi, Subburethina Bharathi, M, Umaselvi, and Nakkeeran, Senthil kumar (2011): Quality of work life: Perception of college teachers, Hallamark Business School, Trichy, Tamilnadu, India, Majan University College, Muscat, Sultanate of Oman, Anna University Chennai, Munich Personal RePEc Archive, MPRA Paper No. 27868, posted 6. UTC.
- Sheel Shalini, Sindhvani, Bhawna Khosla, Goel, Shashank, Pathak, Sunil (2012): Quality of Work Life, Employee Performance and Career Growth Opportunities: A literature Review, International Journal of Multidisciplinary Research Vol.2 Issue 2, February 2012, ISSN 2231 5780.
- Soo Lee, Jin, Joon Back, Ki, and Chan, Eric S.W. (2015): Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees: A self-determination and need satisfaction theory approach, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 27 Issue: 5.

Abstract

Dimensions of the Quality of Work life and its Impact on improving employees' performance in Travel Agencies

The research aims at highlighting the concept of Quality of work- life and the difficulties in applying it to travel agencies. In fact, caring about career life and its dimensions will increase productivity and raise the standard of satisfaction and job performance in business organizations.

The field study was conducted by distributing questionnaires to a sample of Egyptian travel agencies class "A" in Cairo from January to March 2018. The results indicated that there is a misconception about the notion of quality of work life at the management level and employees as well. The study recommends to enhance the concept of quality of work life through focusing on job safety, promotion opportunities, salary, bonus and employees' entertainment. Definite criteria should be put for the salary and incentives system, linking between salary and productivity, performance level, and avoiding personal bias.

Keywords: Quality of Work life, Dimensions of work life quality, Employees' performance, Travel agencies