



العلاقة الارتباطية بين اخلاقيات المهنة للعاملين في القطاع السياحي وبين المسؤولية الاجتماعية

(دراسة استطلاعية لعينة من شركات السياحة والسفر ، مدينة كربلاء المقدسة (نموذجاً))*

**Correlational relationship between professional ethics for workers in the
tourism sector and social responsibility**

**(An exploratory study of a sample of travel and tourism companies, the
holy city of Karbala as a model).**

أ.د. علاء كريم مطلق

Prof. Alaa Karim Mutlaq

كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية

snstalaa@uomustansiriyah.edu.iq

الباحث : حسين كاظم بجاي

Hussein Kazem Bejai

كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية

hsynalsydy009@gmail.com

المستخلص

يهدف البحث الى التحقق من علاقة وتأثير اخلاقيات المهنة للعاملين بالقطاع السياحي كمتغير مستقل في المسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع ، لعينة من شركات السياحة والسفر لمدينة كربلاء المقدسة ، اذ تمثلت مشكلة الدراسة في التأثير الكبير لأخلاقيات المهنة للعاملين في القطاع السياحي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية ، اذ اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إنجاز الدراسة التي شملت عينة بلغ عددها (300) عاملاً بواقع (13) شركة موزعة حسب نسب الاشغال فيها ، ثم جمعت البيانات من العينة المبحوثة ، وخلصت الدراسة لأبرز استنتاجاتها التي اظهرت صدق الفرضيات (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين اخلاقيات المهنة للعاملين في القطاع السياحي و المسؤولية الاجتماعية) . حيث إن استنتاجات الدراسة كائنت وجود تأثير قوي لأخلاقيات المهنة للعاملين في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ، اما اهم التوصيات كائنت التأكيد على الاهتمام بدراسة اخلاقيات المهنة للعاملين؛ لكونها تؤثر في تحقيق المسؤولية الاجتماعية .

البحث مستل من رسالة الماجستير الموسومة/اخلاقيات المهنة للعاملين في الشركات السياحية وتأثيرها في المسؤولية الاجتماعية (دراسة تطبيقية لشركات السياحة والسفر لمدينة كربلاء المقدسة)

Abstract

The research aims through its investigations to verify the relationship and impact of professional ethics for workers in the tourism sector as an independent variable in the dimensions of social responsibility as a dependent variable, for a sample of travel and tourism companies in the holy city of Karbala, as the study problem was represented in the great role of professional ethics in enhancing the dimensions of social responsibility, but it is not It is activated by the authorities responsible for the tourism sector, as the researcher adopted the descriptive analytical method in completing the study, which included a sample of (300) workers, with (13) companies distributed according to their occupancy rates. It showed the validity of the hypotheses (there is a statistically significant correlation between professional ethics and the dimensions of social responsibility). As the conclusions of the study, there was a strong impact of professional ethics for workers in achieving the dimensions of social responsibility. The most important recommendations were to emphasize the interest in studying professional ethics for workers; Because it affects the achievement of social responsibility dimensions.

المقدمة

احتلت اخلاقيات المهنة مكانة مهمة في الدراسات الاجتماعية والنفسية خلال السنوات الاخيرة حيث تؤدي تأثيرا مهما في المجالات كافة ، ولعل من ابرز هذه المجالات هو مجال الخدمات السياحية ، ومما لاشك فيه إنَّ لأخلاقيات المهنة للعاملين في القطاع السياحي تأثير اساسي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية . حيث تشكل اخلاقيات المهنة اهمية كبيرة في المسؤولية الاجتماعية ، كما إنَّ التوجه الحديث لأغلبية الشركات السياحية تهتم بأخلاقيات المهنة لمقدمي الخدمات السياحية والاتصال المباشر مع الزبائن ،وتعد الاخلاقيات من المواضيع التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في العلوم الادارية والسياحية ، حيث تسعى المنظمات السياحية من اجل الاستمرار والبقاء في الاسواق في ظل المتغيرات العالمية في مجال الابتكارات المتنوعة والسريعة على مختلف المجالات والاصعدة من اجل تلبية واشباع حاجات وميول واذواق مختلف شرائح السياح والضيوف بما ينسجم مع توقعاتهم ، فضلا عن إنَّ الاخلاقيات احد مؤشرات الجودة والخدمة والبرامج والشركات السياحية . حيث تم اعتمد على المنهج الوصفي في وصف متغيرات الدراسة والمنهج التحليلي في تحليل البيانات الواردة في الاستبيان . تضمن البحث مبحثين خصص المبحث الاول الى عرض متغيرات الدراسة الجائبة النظري ، وضم المبحث الثاني (الجائبة العملي) فرضيات الارتباط والتأثير بين اخلاقيات المهنة للعاملين في القطاع السياحي وبين المسؤولية الاجتماعية وتضمن اهم الاستنتاجات والتوصيات.

(المنهجية)

اولا: مشكلة الدراسة

لأخلاقيات المهنة تأثير كبير في ابعاد المسؤولية الاجتماعية للقطاع السياحي ، كما هناك مشكلة في تعزيز ابعاد المسؤولية الاجتماعية وعدم توفر قواعد محددة توجه اخلاقيات العاملين وتضمن معاملته للمستفيدين من الخدمات السياحية على مبدأ اخلاقيات المهنة .

ثانياً: أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أهمية وتأثير اخلاقيات المهنة للعاملين في القطاع السياحي في التعاملات اليومية في مختلف جوانب الحياة وابعاد المسؤولية الاجتماعية تقتضي التعامل بالقيم الاجتماعية النبيلة والتي إن دلت على شيء فإنها تدل على الالتزام الاخلاقي للعاملين في القطاع السياحي تجاه السائح من حيث المصادقية في تقديم افضل الخدمات خلال الرحلات السياحية .

إن الشفافية في العمل السياحي تقتضي اتباع المعايير الاخلاقية للوصول الى ابعاد المسؤولية الاجتماعية بكافة أنواعها ومميزاتها كافة.

ثالثاً: اهداف الدراسة :

هناك جملة من الاهداف

1- بيان أهمية اخلاقيات المهنة للعاملين في القطاع السياحي في ابعاد المسؤولية الاجتماعية.

2- عرض مزايا اخلاقيات العمل وأثرها في جودة الخدمات السياحية

3- اضافة عملية في حقل المعرفة تمهد الطريق لدراسات اخرى في مجال اخلاقيات المهنة السياحية

4- تحديد النقاط الايجابية التي تتبعها الشركات السياحية في مجال اخلاقيات المهنة

5- بيان أثر تطبيق اخلاقيات المهنة على المحافظة على الحصة السوقية لشركات السياحة

رابعاً : منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة مجموعة من المناهج اهمها ما يأتي :

1. المنهج المكتبي بالاعتماد عليه في الجانب النظري من الكتب والاطاريح والرسائل الجامعية والتأثيريات والمصادر الاجنبية .

2. المنهج التحليلي من اجل تحليل المعطيات المتحصل عليها ومعالجة النتائج .

3. منهج المسح الميداني لغرض الحصول على البيانات من مصادرها الموثوقة .

خامساً: عينة الدراسة :

عينة عشوائية من شركات السياحة والسفر في مدينة كربلاء المقدسة .

المبحث الاول (الجانب النظري)**اولاً : مفهوم اخلاقيات المهنة**

إن مصطلح اخلاقيات المهنة ظهر سنة

1828، ثم جرى تعميجه خلال القرن 19 م أثر الثورة الفرنسية ، والتي جاءت بعدد من المفاهيم الكبرى ، حيث وصف

بول فيرود إنذاك الخصال الستة المرجوة في الموظف هي - الصدق - الطاعة - الاجتهاد - السرية - الاستقامة -

النزاهة (JULIE VICTOIRE,2011,p. 01.) . هذه الخصال هي نفسها معنى "اخلاقيات المهنة" وهي ترجمة واقعية

لاحترام الواجب المرتبط بممارسة الوظيفة (CLAUDE RENEE,2002,p08) فأخلاقيات المهنة هي بطريقة او

بأخرى هو " علم الواجبات " (طاهري, 2009 , 7).

أعطيت لأخلاقيات المهنة العديد من التعريفات ومع ذلك يبقى هنالك اختلاف حول مفهوم الاخلاقيات لدى العديد

من المختصين والدارسين لهذا الموضوع ، لكن من الافضل إن نورد بعضاً من هذه التعريفات لأصل معنى الاخلاق في

اللغة والاصطلاح ثم لبعض من تعريفات اخلاقيات المهنة في الادب الاداري لعنا نتوصل الى تعريف يتضمن معظم المعايير المختلفة (ابو الكاس , 2015 , 17).

يمكن تعريف اخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعاً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة ، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابياً او سلبياً (السكرانة , 2009 , 22). وكذلك تعرف بأنها : هي توجهات مستمرة من القيم والمبادئ تعنى بكيفية التصرف اللائق للممارس عند مزاولته المهنة (الجار الله , 2012 , 8) . وتعني ايضاً "مجموعة من المبادئ والقواعد التي تشكل معياراً للسلوك الفردي سواء في التنظيم الاداري ام الاجتماعي كما هو حلال مندوب واجب الاتباع او حرام مكروه واجب الابتعاد عنه ، فضلاً عن ما تمليه متطلبات كل وظيفة من شروط اخلاقية لا تتعارض مع هذه المعايير (ياغي , 2012 , 105).

تعد اخلاقيات المهنة من اعظم الامور التي يجب مراعاتها لمساسها بحياة الإنسان الاجتماعية ،والاخلاقية ولتأثيرها في تعظيم عملية التنمية الاقتصادية واستمرارها من خلال التوجيه السليم للموارد المالية وحسن إدارتها من دون اي فاقد او تسرب(العمر , 1999 , 60) فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لإن يكون مسؤولاً عن العمل الذي يقوم به . وقد تم تحديد مجموعة من الخطوات يمر فيها الموظف حتى يصل الى المستوى المقبول من اخلاقيات المهنة هذا ما يوضحه الشكل (1) وتكون على النحو الاتي :

1- الاحترام : فلا يمكن اداء اي عمل مع الاخرين اذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى او اقل منه في المستوى الوظيفي .

2- المظهر : بحيث إن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للوظيفة ، للمنظمة ، لزملائه الوظيفي ، للجهات العليا ، وللمستهلكين .

3- الإنضباط : بحيث إن الغياب والتأخر بعد من اهم العوامل المؤثرة على الاداء السليبي للموظف ويمكن للموظف الوصول الى اعلى درجات الإنضباط بجعله وظيفته من اهم اولوياته ، معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها ، ضبط الوقت ، اعطاء لنفسه الراحة الكافية ، واعلام الجهات المعنية في حالة غيابة .

4- فرق العمل : بحيث تضمن فرق العمل إنجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر ، تحقيق أهداف المنظمة واهداف الموظف من خلال كسبة لمعارف ومهارات جديدة ، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل ، الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق ، روح التضحية، فتح فرص التعلم واعطاء مجال للأخرين للتعلم ، التوجه نحو المستهلك وتحقيق اهداف المنظمة ، التحلي بالسلوكيات الايجابية في علاقته مع اعضاء فريق العمل ، والثقة في الاخرين .

5- التعاون : من علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الادوار والحل الجماعي المشكلات العمل .

6- الاتصال : فعلى الموظف إن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الاخرين سواء كإن الاتصال لفظياً او غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالأخرين.

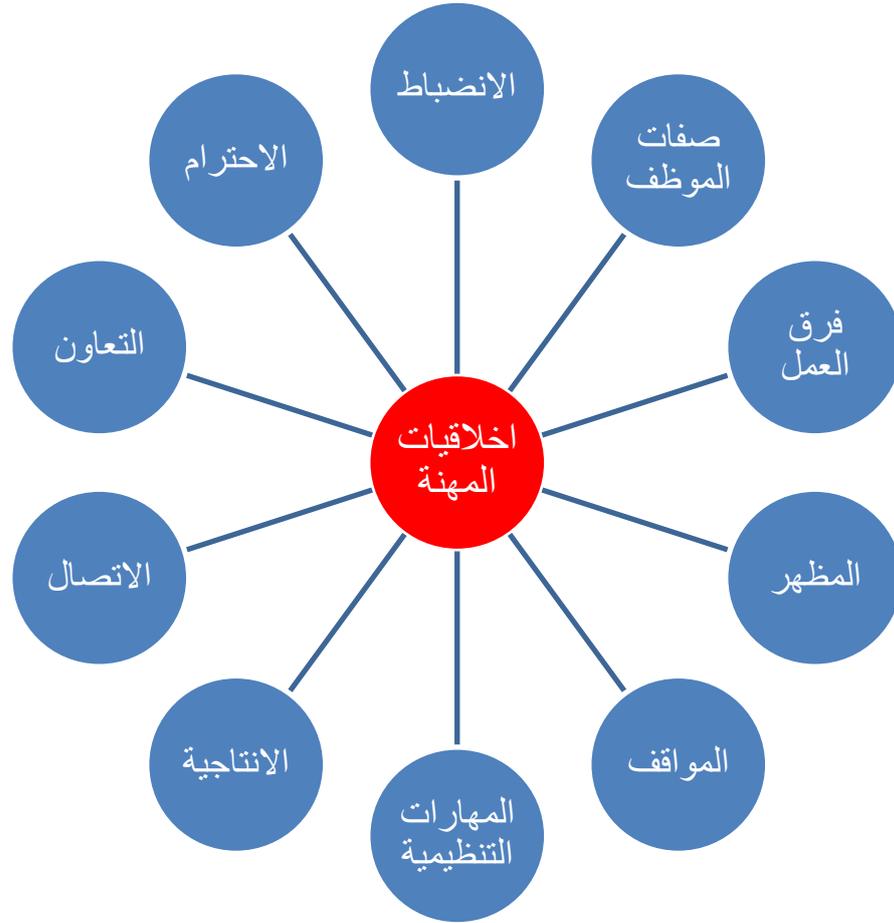
7- المواقف : فيجب إن تكون للموظف مواقف ايجابية تعكس ثقته في نفسه .

8- المهارات التنظيمية : اذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته نفسه اداء مهامه في المنظمة .

9- صفات الموظف : فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الموظف إن يحسن علاقته بالمنظمة ، بالوظيفة ، وبزملاء العمل ، ومن بين الصفات التي يجب إن تتوفر في الموظف ، الولاء ، الصدق ، الثقة ، المتبادلة ، التبادل والتعاون في إنجاز المهام ، الامانة ، وروح المسؤولية .

10- الإنتاجية : حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته احترام اجراءات العمل ، اجراءات السلامة ، وطرق استخدام موارد المنظمة .

شكل(1) يبين الخطوات التي يمر بها الموظف حتى يصل الى المستوى المقبول من اخلاقيات المهنة (جوهرة, 2012, 8)



ثانياً : مفهوم المسؤولية الاجتماعية

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم قديم في ممارسته ووجوده ، جديد في اطلاقه وكثير ما يخلط بينه وبين العمل الخيري ، مع إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية اشمل واعم من مفهوم العمل الخيري ، حيث إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية اصبح اكثر اتساعاً ويركز على جوانب تحسين نوعية الحياة بشكل عام وتوفير الاستقرار الاجتماعي وزيادة التكافل الاجتماعي والعناية بشرائح المجتمع كافة دون تمييز ، إن المسؤولية تعني اقرار الفرد بما يصدر عنه من افعال وباستعداده لتحمل نتائج تلك الافعال فهي القدرة على الزام الفرد نفسه اولاً ، والقدرة على الايفاء بعد ذلك بالتزاماته من طريق جهوده الخاصة وإرادته الحرة ، حيث تقوم المسؤولية على الحرية ولا يكلف بها مجنون ، وتسقط عن صاحب الارادة المسلوبة (المغربي ، 2006 ، 558)،

حيث تشير فكرة المسؤولية الاجتماعية الى إنه تقع على المنظمة مسؤولية تجاه مجتمعها والتي تسعى الى ابعاد نقطة لتحقيق الارباح وإن اثار القرار الاستراتيجي تمتد الى خارج المنظمة ، بحيث إن الخطة الاستراتيجية التي تضعها الادارة العليا يجب عليها إن تعكس مسؤولية المنظمة تجاه البيئة الخارجية(جواد ، 2000 ، 61)

حيث اهمية المسؤولية الاجتماعية بكونها العنصر المهم في صناعة الاستراتيجية الشاملة للمنظمات ، حيث إن المسؤولية الاجتماعية باتجاهاتها المختلفة ترتبط بالنشاط الرئيسي للمنظمة وإن مدى ادراك العاملين للمسؤولية الاجتماعية كفيل في تحقيق العنصر الفاعل في تنفيذ المهام الموكلة اليهم (A.Sharplin,1985,p.25) . إن المنظمات يمكن إن تحقق فوائد مالية مريحة تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، فالمنظمة اذا لم تلتزم بمبادئ المسؤولية الاجتماعية فإنها تتكبد تكاليف باهضة ويجري دفعها على شكل تعويضات من قبل المنظمة للمتضررين من اصحاب المصالح ومن ضمنهم حماة البيئة ، والذين من الممكن إن يطالبوا المنظمة بدفع تكاليف الضرر ، وإن المستهلكين في قراراتهم الشرائية يأخذون بنظر الحسبان مدى التزام المنظمات المصنعة للمنتجات بمبادئ المسؤولية الاجتماعية(الحمدي ,2003, 42) . ويرى الباحث إنه يمكن للمنظمات تحقيق العديد من الفوائد جراء التزامها بمبادئ المسؤولية الاجتماعية ، سوى كائت تلك الفوائد مادية او معنوية ,وإن عدم التزامها بتلك المبادئ سوف تكلفها تكاليف باهضة .

أبعاد المسؤولية الاجتماعية

أ- المسؤولية الاقتصادية : وتعني إن قطاع الاعمال عليه الالتزام بإن يكون إنتاجيا مربحا ويلبي الحاجات الاستهلاكية للمجتمع ، وفي هذا الاطار إن البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية يستند الى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي اي إنه يشتمل على مجموعة من عناصر المسؤولية الاجتماعية ، ومنها المنافسة العادلة التي تدعو الى منع الاحتكار وعدم الاضرار بالمستهلكين واحترام قواعد المنافسة وعدم الضرر بالمنافسين ، ويستند هذا النوع للمسؤولية الاجتماعية على وجهة النظر التي تركز فيها منظمات الاعمال نقطة الهدف وهي تحقيق الربح.

ب- المسؤولية القانونية : إن اسناد هذه المسؤولية هي القوانين والتشريعات, حيث يتناول اهتمام قطاع الاعمال بالمسؤولية الاجتماعية عدة مواضيع والتي تتمثل في حماية البيئة وحماية المستهلك والمشاركة في حل مشكلات المجتمع ، تمتلك المسؤولية الاجتماعية عدد كبير من العناصر ، مثل قوانين حماية المستهلك وقوانين حماية البيئة من التلوث ومنع الاستخدام التعسفي للموارد وتأمين العدالة والسلامة للأفراد بعدم التمييز بينهم على اساس الجنس والعرق او الدين وغيرها . ج- المسؤولية الاخلاقية : تهدف المسؤولية الاخلاقية الى القيام بما هو صحيح وعادل وعدم الحاق الضرر بالآخرين ، وتتضمن عدم إنتهاك المبادئ المتفق عليها والتي تحدد الصح والخطأ عند توجيهها لأعمالها واعطاء السلوك الاخلاقي الاولوية من اجل إن تلتزم المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية فإن عليها اعطاء السلوك الاخلاقي الاولوية . حيث تستند المسؤولية الاخلاقية الى المبادئ والمعايير الاخلاقية والقيم الاجتماعية واحترام حقوق الإنسان والعادات والتقاليد .

د- المسؤولية الخيرية : وهي المسؤولية الاختيارية في طبيعتها ومن ثم يصعب الحكم والتحقيق منها ، ويندرج تحت هذه المسؤولية المساهمات الكبيرة لأغلب المنظمات المحلية والعالمية ، مثل ما تقوم به منظمة " بل جيست " للأعمال الخيرية ويرتبط هذا النوع من المسؤولية بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام ، وما يتفرغ عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق ونوعيته ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس وسكن وتعليم وصحة ونقل وغيرها من العناصر التي تزيد من رفاهية الفرد (الغالبي , 2008, 65) .

المبحث الثاني: الجانب العملي

أولاً: اختبارات الصدق والثبات للاستبيئة

يستفيد الباحث من اختبارات الصدق والثبات في بيان مدى كفاءة ودقة فقرات الاستبيئة في تمثيل موضوع الدراسة التي مفادها (العلاقة الارتباطية بين اخلاقيات المهنة للعاملين في القطاع السياحي وبين المسؤولية الاجتماعية) خير تمثيل، إذ سيطبق الباحث طريقة معامل ثبات (Cronbach's Alpha) واختبار الاتساق الداخلي لبرهنة ذلك.

يستخلص من جدول (1) إن قيمة معامل الثبات لمجمل فقرات أخلاقيات المهنة قد بلغت (0.939) ولمجمل فقرات المسؤولية الاجتماعية فقد سجل معامل ثبات (Cronbach's Alpha) (0.881) بما يؤكد وجود ثبات مرتفع في فقرات أخلاقيات المهنة وفقرات المسؤولية الاجتماعية، فيما بلغت قيمة معامل الثبات لمجمل فقرات الاستبيئة (0.923) وهي أكثر من (0.700) بما يثبت تحطي فقرات الاستبيئة لاختبار الثبات بنجاح.

جدول (1) نتائج اختبار الثبات

متغيرات الدراسة	معامل ثبات Cronbach's Alpha	مستوى الثبات	تعليق الباحث
X1	0.878	عال	وجود ثبات عال في فقرات عناصر أخلاقيات المهنة
X2	0.896	عال	عوامل أخلاقيات المهنة
X	0.939	عال	أخلاقيات المهنة
Y1	0.826	عال	مكونات المسؤولية الاجتماعية
Y2	0.769	عال	أبعاد المسؤولية الاجتماعية
Y	0.881	عال	المسؤولية الاجتماعية
	0.957	عال	مجمل فقرات الاستبيئة

المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج برنامج SPSS V25

يستفاد من تحليل الاتساق الداخلي في بيان درجة وضوح وشفافية الاستبانة بفقراتها و أبعادها المستقلة والتابعة ومتغيراتها المستقلة والتابعة بحيث تكون مفهومة لأفراد العينة ومدى توافق فقرات الاستبانة للتحليل الاحصائي الذي يعتمد في تحليل النتائج. ويكون ذلك من الاتساق الداخلي الذي يثبت وجود ارتباط معنوي بين الفقرات الموجودة ضمن البعدين المستقلين (عناصر أخلاقيات المهنة ، عوامل أخلاقيات المهنة) وبين البعد العائدة له من جهة، وفي ذات الوقت اثبات وجود ارتباط معنوي بين الفقرات الموجودة ضمن هذين البعدين والمتغير المستقل أخلاقيات المهنة الذي يضم البعدين ذاتهما. يليه برهنة وجود ارتباط معنوي بين الفقرات الموجودة ضمن البعدين التابعين (مكونات المسؤولية الاجتماعية ، أبعاد المسؤولية الاجتماعية) وبين البعد الذي يضم هذه الفقرات من جهة، ومن جهة اخرى اثبات وجود ارتباط معنوي بين الفقرات الموجودة ضمن هذين البعدين والمتغير التابع يضم البعدين ذاتهما وكأنت مخرجات اختبار الاتساق الداخلي الموثقة في جدول (2) على النحو الآتي:

جدول (2) نتائج الاتساق الداخلي بوساطة مصفوفة الارتباط لفقرات أخلاقيات المهنة

الرمز	الفقرات	الأبعاد	قيمة معامل الارتباط بين الفقرات و أخلاقيات المهنة	قيمة معامل الارتباط بين الفقرة والبعد الذي يضمها
Q01	احترام القوانين والإتظمة	عناصر أخلاقيات المهنة	0.703**	0.719**
Q02	احترام قيم وعادات المجتمع		0.562**	0.591**
Q03	العدالة وعدم التحيز		0.739**	0.728**
Q04	احترام الوقت والالتزام بالادام		0.719**	0.734**
Q05	الولاء والإنتماء للمؤسسة		0.567**	0.647**
Q06	حب العمل		0.672**	0.685**
Q07	الكياسة والأداب		0.656**	0.667**
Q08	الاتقارن والسرعة		0.676**	0.715**
Q09	الحفاظ على الممتلكات		0.650**	0.690**
Q10	الإنتاجية		0.694**	0.719**
Q11	القائون الاداري	عوامل أخلاقيات المهنة	0.620**	0.633**
Q12	العدالة		0.695**	0.716**
Q13	الاتقارن		0.682**	0.689**
Q14	الوقت		0.667**	0.686**

0.765**	0.787**		السرية	Q15
0.752**	0.768**		الامانة	Q16
0.667**	0.729**		المسؤولية	Q17
0.623**	0.653**		العمل كفريق	Q18
0.741**	0.749**		حسن المعاملة والاحترام	Q19
0.762**	0.809**		النزاهة والشفافية	Q20
قيمة معامل الارتباط بين الفقرة و أخلاقيات المهنة	قيمة معامل الارتباط بين الفقرة والبعد الذي يضمها	الأبعاد	الفقرات	الرمز
0.684**	0.726**	مكونات	الاهتمام	Q21
0.744**	0.769**	المسؤولية الاجتماعية	الفهم	Q22
0.631**	0.713**		المشاركة	Q23
0.764**	0.811**		التعاون	Q24
0.755**	0.816**		الالتزام	Q25
0.786**	0.803**	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	المسؤولية الإنسائية	Q26
0.699**	0.752**		المسؤولية الاخلاقية	Q27
0.698**	0.765**		المسؤولية القانونية	Q28
0.681**	0.760**		المسؤولية الاقتصادية	Q29

المصدر: إعداد الباحث على وفق معطيات برنامج SPSS V25.

ثانياً: التحليل الوصفي وأخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية.

يوثق جدول (3) قيمة المتوسط الحسابي الموزون لأخلاقيات المهنة بصفتها المتغير المستقل سجلت (3.989) وهي ضمن الفئة ما بين (من 3.4 إلى أقل من 4.2) في مصفوفة قوة استجابة أفراد العينة، بما يؤكد إن الإجابة اتجهت نحو الاتفاق وبمستوى استجابة مرتفع، وبأحرف معياري لأخلاقيات المهنة بلغت قيمته (1.226)، والذي يبين مدى تشتت نوعاً ما في اجابات عينة الدراسة بخصوص فقرات أخلاقيات المهنة ، بينما سجلت الأهمية النسبية لأخلاقيات المهنة (79.78%) ، بما يوضح اتفاق أكثر من ثلاثة أرباع افراد عينة الدراسة على فقرات أخلاقيات المهنة ، ومنه نستخلص إن الإدارة في شركات السياحة والسفر في محافظة كربلاء المقدسة المبحوث مهتمة وبشكل ملحوظ بأخلاقيات المهنة ببعديها المستقلين المتمثلة بـ (عناصر أخلاقيات المهنة، عوامل أخلاقيات المهنة) ولكن الاهتمام كإن بنسب متقاربة نوعاً ما.

جدول (3) : مستوى أهمية المتغير المستقل أخلاقيات المهنة

الرمز	المتغيرات	المتوسط الحسابي الموزون	الإتحراف المعياري	الأهمية النسبية %	مستوى استجابة أفراد العينة	الترتيب
X1	عناصر أخلاقيات المهنة	3.951	1.229	79.01%	مرتفع	الثاني
X2	عوامل أخلاقيات المهنة	4.027	1.223	80.54%	مرتفع	الأول
X	أخلاقيات المهنة	3.989	1.226	79.78%	مرتفع	المستقل

المصدر : اعداد الباحث على وفق نتائج برنامج SPSS V25

يوثق جدول (4) قيمة المتوسط الحسابي الموزون للمسؤولية الاجتماعية بصفته المتغير التابع سجلت (4.015) وهي سكنت ضمن الفئة ما بين (من 3.4 إلى أقل من 4.2) في مصفوفة قوة استجابة أفراد العينة، ليؤشر ذلك إن مستوى استجابة أفراد العينة على معظم فقرات المسؤولية الاجتماعية اتجهت نحو الاتفاق و بمستوى مرتفع، وبإتحراف معياري للمتغير التابع بلغت قيمته (1.197)، والذي يبين وجود تشتت نوعا ما في اجابات عينة الدراسة بخصوص فقرات المسؤولية الاجتماعية، بينما سجلت الأهمية النسبية للمسؤولية الاجتماعية (80.28%) ، بما يوضح اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على فقرات المسؤولية الاجتماعية ، ومنه نستخلص إن الإدارة في شركات السياحة والسفر في محافظة كربلاء المقدسة المبحوث مهتمة وبشكل ملحوظ بالمسؤولية الاجتماعية ببعديها والمتمثلة بـ (مكونات المسؤولية الاجتماعية، أبعاد المسؤولية الاجتماعية) ولكن الاهتمام كان بنسب متقاربة.

جدول (4) مستوى أهمية المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية

الرمز	المتغيرات	المتوسط الحسابي الموزون	الإتحراف المعياري	الأهمية النسبية %	مستوى استجابة أفراد العينة	الترتيب
Y1	مكونات المسؤولية الاجتماعية	3.958	1.212	79.15%	مرتفع	الثاني
Y2	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	4.071	1.181	81.41%	مرتفع	الأول
Y	المسؤولية الاجتماعية	54.01	71.19	80.28%	مرتفع	التابع

المصدر : اعداد الباحث على وفق نتائج برنامج SPSS V25

ثالثاً: اختبار الارتباط بين أخلاقيات المهنة ببعديها المستقلين وبين المسؤولية الاجتماعية.

يهتم الباحث باستعمال اختبار (Z - TEST) لاختبار فرضيات الارتباط بين أخلاقيات المهنة ببعديها المستقلين (عناصر أخلاقيات المهنة، عوامل أخلاقيات المهنة) وبين المسؤولية الاجتماعية، كما سيوظف الباحث معامل الارتباط بين المتغيرات لتفسير قوة واتجاه الارتباط بين أخلاقيات المهنة ببعديها المستقلين وبين المسؤولية الاجتماعية، وسيختبر الباحث في هذا المبحث الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة:

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية) وتنبتق منها الفرضيتين التائويتين على النحو الآتي:

- أ- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين عناصر أخلاقيات المهنة وبين المسؤولية الاجتماعية .
- ب- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين عوامل أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية.

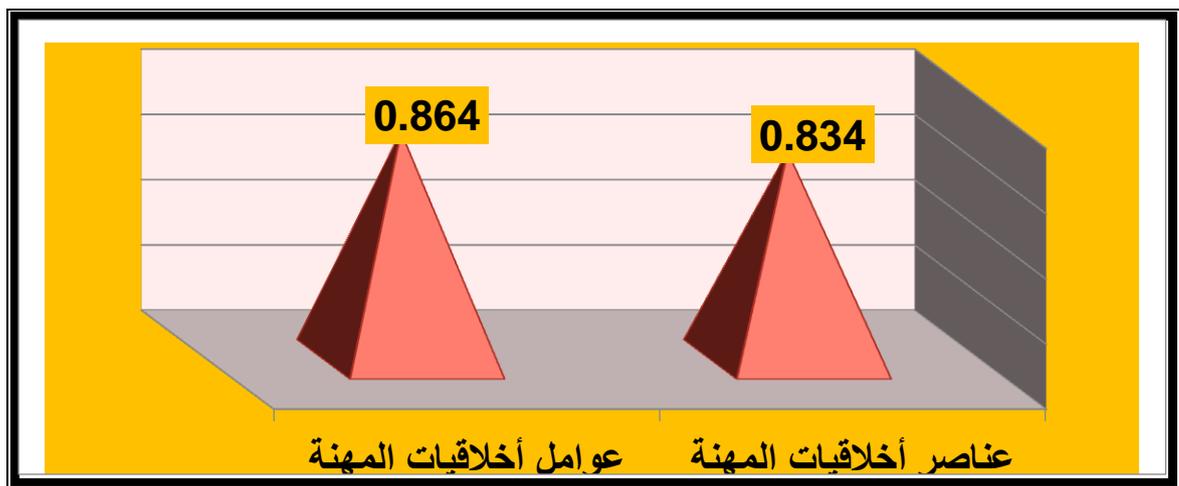
يحقق جدول (5) قبول الفرضية التائوية التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين عناصر أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية) وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (13.653) وهي معنوية، بينما سجلت قيمة معامل الارتباط بين عناصر أخلاقيات المهنة وبين المسؤولية الاجتماعية (0.834) (** ليرسخ ذلك وجود ارتباط طردي قوي بين عناصر أخلاقيات المهنة وبين المسؤولية الاجتماعية على وفق اراء عينة الدراسة. ويستخلص من جدول (5) قبول الفرضية التائوية التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين عوامل أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية) وبنسبة ثقة (95 %)، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (14.144) وهي معنوية، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط بين البعد المستقل عوامل أخلاقيات المهنة وبين المسؤولية الاجتماعية (**0.864) بما يوضح وجود ارتباط طردي قوي بين عوامل أخلاقيات المهنة وبين المسؤولية الاجتماعية حسب لأراء أفراد عينة الدراسة. كما يوثق الجدول قبول الفرضية الرئيسة الي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية) وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (14.439) وهي معنوية، ، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (**0.882) ليرسخ ذلك وجود ارتباط طردي قوي بين أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية، ويحقق جدول (5) قبول جميع الفرضيات التائوية المنبتقة عن الفرضية الرئيسة الأولى، كما يشخص الجدول وشكل (1) البعد المستقل أخلاقيات المهنة سجل أعلى معامل ارتباط مع المسؤولية الاجتماعية وبواقع (0.864)، بينما سجل البعد المستقل عناصر أخلاقيات المهنة أدنى قيمة معامل ارتباط مع المسؤولية الاجتماعية وبواقع (0.834)).

جدول (5) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

نتيجة الاختبار	اختبار Z		معامل الارتباط بين متغيرين	الفرضية	المتغير التابع	المتغير المستقل	
	قيمة Z المحتسبة	القيمة الاحتمالية				أبعاد المتغير المستقل	عناصر أخلاقيات المهنة
قبول الفرضية	0.00	13.653	0.834	الثانوية الأولى	المسؤولية الاجتماعية	عناصر أخلاقيات المهنة	أبعاد المتغير المستقل
قبول الفرضية	0.00	14.144	0.864	الثانوية الثانية	المسؤولية الاجتماعية	عوامل أخلاقيات المهنة	أبعاد المتغير المستقل
قبول الفرضية	0.00	14.439	0.882	الرئيسة الأولى	المسؤولية الاجتماعية	أخلاقيات المهنة	أبعاد المتغير المستقل
* العلاقة معنوية بين المتغيرين عند مستوى معنوية 0.05							
وجود ارتباط طردي قوي بين أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية ومن ثم قبول الفرضية الرئيسية الأولى في ظل وجود ارتباط طردي قوي بين عناصر أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية ومن ثم قبول الفرضية الثانوية الأولى مع وجود ارتباط طردي قوي بين عوامل أخلاقيات المهنة والمسؤولية الاجتماعية ومن ثم قبول الفرضية الثانوية الثانية							التفسير

المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج اختبار الفرضيات بوساطة برنامج SPSS V25

شكل (1) توزيع معامل ارتباط أبعاد أخلاقيات المهنة مع المسؤولية الاجتماعية



(الاستنتاجات والتوصيات)

أولاً: الاستنتاجات

- 1- يعد الاسلام الوعاء الحضاري والإسبائي الذي يطرح مفاهيم اخلاقية راقية خاصة بالفرد والمجتمع .
- 2- وجود اهتمام ملحوظ من قبل شركات السياحة والسفر في محافظة كربلاء المقدسة بالمسؤولية الاجتماعية.
- 3- تعد دراسة اخلاقيات المهنة ضرورة لفهم ما هي المسؤولية الاجتماعية في المنظمات السياحية .
- 4- هناك عدة تعاريف لأخلاقيات المهنة بسبب اختلاف المدارس التي حاولت تفسير الشخصية .
- 5- زيادة الاهتمام بأخلاقيات المهنة مع الزيادة الحاصلة بالطور الحاصل للمجتمعات .
- 6- تشكل اخلاقيات المهنة أهمية في رسم سياسات وبرامج معظم المنظمات السياحية باعتبارها عنصر فعال لزيادة الربحية .
- 7- هناك تعدد كبير لمصادر أخلاقيات المهنة قد ساهم إغناء المنظمات السياحية بالقيم الفريدة التي جعلتها على شكل مدونات أخلاقية أصبحت لها مجال للفخر والتأثير .

ثانياً: التوصيات

- 1- وضع الية لاعتماد اخلاقيات المهنة في المنظمات السياحية لجعلها كسب للخدمة السياحية وتعظيم للعوائد المادية .
- 2- الاهتمام بدراسة اخلاقيات المهنة كونها تؤثر في المسؤولية الاجتماعية .
- 3- تفعيل نظام المكافآت والحوافز للعاملين إلى مستوى عالٍ من الأداء المستند وهذا ما يعزز المسؤولية عند العاملين .
- 4- تبني ثقافة الشراكة والمشاركة لرفع قدرة العاملين على تحمل المسؤوليات والقرارات المتخذة من قبلهم التي تؤكد على مدى التزامهم بأخلاقيات المهنة .
- 5- تعزيز العاملين في المنظمات السياحية والاعتماد بصورة اكبر على الخريجين المهنيين وزيادة عدد المنظمات التدريبية الخاصة بالمجال السياحي .
- 6- العمل على حث معاهد السياحة وكلياتها على ادخال مادة اخلاقيات المهنة السياحية في المناهج الدراسية لتكون منهجاً اساسياً في اغلب الجامعات لما توفره من غرس الثقافة في نفوس الطلبة وتطوير قدراتهم ومدى شعورهم بالمسؤولية الاجتماعية .
- 7- توعية المسؤولين والعاملين في القطاع السياحي لأهمية المشاركة في الفعاليات الثقافية والاجتماعية , لما لها من أهمية كبيرة في العمل على إنتمائهم واخلاصهم لمجتمعهم ووطنهم .
- 8- الترفع عن المحسوبيات وجعل النزاهة والشفافية منطلق لإبقاء المنظمة في دائرة التنافس والنمو من الحفاظ على الواجبات والمسؤوليات الوظيفية دون محاباة هذا ما يجعله الى الوصول الى مرحلة الرقي .

المصادر

1. ابو الكاس ، المعتصم بالله ، اخلاقيات المهنية وتأثيرها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، رسالة ماجستير ، جامعة الاقصى ، 2015 .
2. جواد ، شوقي ناجي ، إدارة الاستراتيجية ، عملاً ، دار الحامد ، 2000 .
3. جوهره ، اقطي ، فوزية ، مفرش ، أثر حوكمة المستشفيات على اخلاقيات المهنة الطبية . حوكمة الشركات كاليه للحد من الفساد المالي والاداري ، جامعة محمد خضير ، الجزائر ، 7 مايو ، 2012 .
4. السكارنة ، بلال خلف ، اخلاقيات العمل ، عملاً : دار النشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، 2009 .
5. طاهري ، حسين ، اخلاقيات المهنة لأمناء الضبط ، ط 2 ، دار الهومة ، الجزائر ، 2009 .

6. العمر ، فواد عبد الله ، اخلاقيات العمل وسلوك العاملين في الخدمة العممة والرقابة عليها من منظور إسلامي ، البنك الاسلامي للتنمية ، الطبعة الاولى ، 1999 .
7. الغالبي ، طاهر محسن والعامري ، صالح مهدي ، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال ،مصدر سابق ، 2008 .
8. الحمدي ،فؤاد محمد حسين ، الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك رسالة ماجستير ، الجامعة المستنصرية ، كلية الادارة والاقتصاد ، 2003..
9. المغربي ، عبد الحميد عبد الفتاح ، الادارة – الاصول العلمية والتوجهات المستقبلية ، المنصورة ، المكتبة العصرية ، 2006 .
10. ياغي ،محمد عبد الفتاح ،الاخلاقيات في الادارة، عمانٌ ، دار وائل النشر والتوزيع ، ط1 ، 2012 .
- 11.JULIE VICTOIRE ,La deontologie dans la fonction publique , Seminaire,Deontologie ,organiserpar:institute regional d admiuistration de Nantes,Dubie,30juin – 01 juillet, 2011,p. 01.
12. A. Sharplin, (1985), “Strategic Management”, McGraw–Hill Book Co., P. 25.
13. CLAUDE RENEE,lefonctionnaire,la deontologie etiq loi de mo deruisation de la fonction publique,Carrieres publique,Carrieres publique ,Mai–juin,2002,p08..