أثر التفكير السياحي في سعادة الضيف -دراسة تطبيقية على الأقسام التشغيلية في فنادق القطاع المختلط في بغداد

أ. إلهام خضير عباس* محمد عبد زيد عبدعون**

المستخلص

نظراً لما تمتاز به المنظمات الفندقية عن غيرها من المنظمات الأخرى وكونها جزءً مهماً في قطاع السياحة ووفقاً لطبيعة عملها الخدمي والمتضمن تفاعل وإتصال بالضيوف وبشكل مستمرومباشروبالذات من خلال الأقسام التشغيلية لذا يجب أن يكون لدى العاملون فيها عقلية منفتحة ومرنة وتتكيف في التعامل مع مختلف انواع الضيوف وتحقق سعادتهم وبشكل دائم في هذا المجال، ومن هذا المنطلق قد أنبثق هذا البحث ليبين مستوى التفكير السياحي لدى العينة المبحوثة لمن هم بدرجة مدير ومسؤول نشاط في الأقسام التشغيلية وللتعرف على أمكاناتهم في تحقيق سعادة الضيف بالفندق، وعلى ضوء هذا تم إعداد إستمارة الإستبانة لجمع البيانات والمعلومات من العينة والبالغ عددها (50) فرداً كما تم أستخدام عدة أساليب إحصائية بهدف تحليل إجاباتها وتضمنت (معامل الإرتباط لسبيرمان ، والوسط الحسابي ،والإنحراف المعياري ، ومعامل الإختلاف ، والأهمية النسبية والإنحدار الخطي البسيط) وقد كان نتاج هذا البحث هو التوصل الى مجموعة من الإستنتاجات والتوصيات المهمة بصدد ذلك.

Abstract

According to the Features of the hotels organization within other organization in addition to their being an important part of tourism sector and according to their natures working is contain the interaction and communication with guests continues through operational department this case needed an opening minded and lean to deal with different guests to secure their happiness ensured (mean, standard deviation , and coefficient of variation to determine the homogeneity of the sample, and the relative important of the statement variables level , and the coefficient of correlation rank (spear- man) to measure the nature of the correlation between variables , the coefficient of simple linear in order to arrival to some results to us that .

المقدمة

أدى التطوروالتقدم المهني على صعيد قطاع السياحة فضلاً عن الهيمنة المعلوماتية والمعرفية التي طرأت على أفكار العاملون في الأقسام التشغيلية بالمنظمات الفندقية الى تطوير أساليب فكرية للتعامل مع مختلف أنواع الضيوف بمهنية وعناية كبيرتين وهذا مرهون بطبيعة وادوات التفكير السياحي ومدى الكفاءة والمعرفة في إستخدامها من اجل تحقيق سعادة الضيف داخل الفندق،وبهذا يتمحور هذاالبحث نحوتسليط الضوء على مستوى تفكير العاملون في الأقسام التشغيلية في فنادق العينة إضافة الى مقدار تطبيقهم لأدوات التفكير السياحي بالفندق والذي بدوره سوف يؤدي وبشكل نهائي الى تحقيق سعادة الضيف في الفندق إذ هي غاية المطالب الإنسانية في الحياة الدنيا وعلى أساس ماتقدم

* الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية .
** باحث .
تأريخ استلام البحث 2015/5/19
تأريخ قبول النشر 2015/6/30
مستل من اطروحة دكتوراه

فقد جاء هذا البحث ليتكون من أربعة مباحث ، فالمبحث الأول تضمن الإطارالمنهجي للبحث والدراسات السابقة ، أما المبحث الثاني فقد تضمن تأطير معرفي لمتغيرات البحث ، والمبحث الثالث إختص بعرض مستوى متغيرات البحث ونتائج إختبار فرضيات البحث ، أما المبحث الرابع فقد جاء بالإستنتاجات والتوصيات والتي تم التوصل اليها ومن ثم المصادر .

المبحث الأول
منهجية البحث ودراسات سابقة

أولاً- الإطار المنهجي للبحث:

1-مشكلة البحث :

إنبثق هذا البحث بهدف معالجة مشكلة معرفية تتعلق بعدم وجود دراسات سابقة وعلى مستوى قطاع السياحة تختص(بالتفكير السياحي)، إضافة الى كونه إحدى الدراسات الحديثة والتي يتم فيها التطرق الى أعلى المطالب الإنسانية وأقصاها وهي (سعادة الضيف)، ومن هذا الأساس تم تسليط الضوء على العاملون في الاقسام التشغيلية ومن هم بدرجات عليا في ادارة هذه الأقسام (مدراء ومسؤولي أنشطة) وبقصد التعرف على مستوى تفكيرهم السياحي فضلاً عن مدى نجاحهم في التعامل مع مختلف انواع الضيوف وفق آليات التفكير السياحي وادواته علماً ان جميع المنظمات الفندقية الحالية لا تخرج من موضوع ارضاء الضيف فقط وتحقيق الارباح وفي تصوراتهم ان هذه النتائج هي أفضل ما يمكن تحقيقه في حين التوجه الحالي تجاوز ذلك وبدأ بتحقيق سعادة الضيف وهي اقصى الغايات الإنسانية واسماها، وختاماً لما تم عرضه فقد تمخض عن مشكلة البحث مجموعة من التساؤلات تلخصت بالآتي : هل يوجد تأثير للتفكير السياحي في سعادة الضيف ؟هل توجد علاقة إرتباط بين التفكير السياحي وسعادة الضيف ؟ وما هي درجتها ؟ماهو مستوى تفكير العاملون في الأقسام التشغيلية وبشكل عام ؟

2-أهمية البحث :

تتضح من خلال المناحي التالية :-

أ- يعد هذا أول إضافة علمية وإثرائية لقطاع السياحة بشكل عام وذلك لندرة وجود مثل هكذا دراسة متخصصة بهذا الجانب العلمي .

ب- يسهم هذا البحث في تكوين إطار معرفي فلسفي يدعم قدرات وإمكانات العاملون بالأقسام التشغيلية من أجل التعامل مع مختلف أنواع الضيوف بفعالية.

ت- يعد هذا البحث بداية طريق لإرشاد العاملون بالأقسام التشغيلية وإدارة الفندق ككل لكيفية تحقيق سعادة الضيف وماهي السُبل الكفيلة للوصول اليها وتحقيقها للضيوف في الفندق .

ث- يعد هذاالبحث أداة تشخيصية لمعرفة إلاتجاهات الفكرية لدى العاملون بالأقسام التشغيلية ومدى نجاحهم في إستخدام أدوات التفكيرالسياحي بالشكل الذي يسهم في تحقيق سعادة الضيف .

3-أهداف البحث :

تتمثل بالنقاط الآتية :-

أ- تشكيل إطار معرفي وفلسفي يختص بهذا البحث فضلاً عن تعريف عينة البحث بالمفاهيم الرئيسة ذات العلاقة وتزويدهم بالمعلومات لرفع مستوياتهم المعرفية بخصوص المتغيرات الرئيسة والاسترشاد بمبادئها لتطوير واقع الخدمات الفندقية.

ب- التعرف على طبيعة ونوع العلاقات الإرتباطية بين التفكير السياحي وسعادة الضيف.

ت- إيضاح الطرق والممارسات العملية لفنادق عينة البحث بكيفية تحقيق سعادة الضيف داخل الفندق وبالشكل الأمثل لتحقيق التميز عن باقي الفنادق الأخرى .

ث- تقديم بعض التوصيات المهمة والغاية منها توجيه المنظمات الفندقية نحو أهمية تحقيق سعادة الضيف في الفندق .

4-فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسةالإولى:

(توجد علاقة إرتباط ذات دلالة معنوية بين التفكير السياحي وسعادة الضيف)، وقد تفرعت عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

أ- توجد علاقة إرتباط ذات دلالة معنوية بين مضمون التفكير السياحي وسعادة الضيف.

ب- توجد علاقة إرتباط ذات دلالة معنوية بين أدوات التفكير السياحي وسعادة الضيف.

الفرضية الرئيسة الثانية :

(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتفكير السياحي في سعادة الضيف) وقد تفرعت عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

أ- يوجد تأثير ذا دلالة معنوية لمضمون التفكير السياحي في سعادة الضيف .

ب-يوجد تأثير ذا دلالة معنوية لأدوات التفكير السياحي في سعادة الضيف .

5-منهج البحث :

إعتمد البحث على المنهج التطبيقي والذي يستخدم في العديد من الحقول العلمية المتنوعة كالإدارة والإقتصاد والإجتماع والسياحة وغيرها من العلوم الإخرى كما تم إستخدام المنهج الوصفي وذلك من خلال جمع ووصف بيانات عينة البحث بوساطة الإستبانة كما تم إستخدام مجموعة من الاساليب الأحصائية بغية دقة وصف وتحليل إجابات عينة البحث.

6-أساليب جمع البيانات :

لقد تم الإعتماد على عدد من الأساليب بهدف جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة وبهدف تحليلها ومن هذه الأساليب مايلي :

أ- الخاصة بالجانب النظري:-(المصادروالمراجع)وقد تم الإعتمادعلى عدد من الكتب والمجلات والأطاريح والرسائل والمقالات والبحوث وبكلا اللغتين(العربية والأنكليزية) فضلاً عن شبكة المعلومات الدولية (الأنترنت).

ب- الخاصة بالجانب التطبيقي :- (الإستبانة) وتعد الأساس في الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بالجانب الميداني وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المترابطة والمنسقة والتي يتم صياغتها بشكل علمي دقيق وطبقاً لمتغيرات الدراسة وعلى ضوء محتوى مشكلتها .

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

اعتمدت الدراسة على مجموعة من المقاييس والاساليب الاحصائية في عملية تحليل ومعالجة واختبار الفرضيات وصولا إلى اهداف الدراسة،إذ استخدمنا في البحث المقاييس والاساليب الاحصائية ادناه،ومن خلال تطبيق برنامج التحليل الإحصائي { Statistical Package for the Social Science} (spss) ، وفيما يلي عرض لبعض أهم الأساليب المعتمدة في البحث وكانت كالاتي :

أ- النسبة المئوية (Percentage) :- هو تعبير رياضي يستخدم للمقارنة بين كميتين او اكثر من نفس النوع، ويساوي حاصل قسمة الجزء على الكل مضروبا في مئة.

ب- الوسط الحسابي المرجح (Weighted Mean) :-هي قيمة تعطي مدلول اولي لطبيعة البيانات وتستخدم لتحديد مستوى اجابات افراد العينة لفقرات الاستبيان ويعبر عنه بالمعادلة التالية:-

$\bar{x} = (\sum xiwi)/(\sum wi)$

∑ wi , = حجم العينة = حاصل جمع (ضرب كل مشاهده * الوزن الخاص بها)

ت- الانحراف المعياري (Standard deviation):- يستخدم لقياس مدى تشتت اجابات عينة الدراسة عن وسطها الحسابي ، ويعبر عنه بالمعادلة الاتية:

$$S = \sqrt{\sum_{i=1}^{n} \frac{(X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

ث- معامل الاختلاف المعياري(Coefficient of Variation) :- يقيس مدى تجانس اجابات عينة الدراسة ونحصل عليه من قسمة قيمة (الانحراف المعياري مضروبا في مئة)على قيمة الوسط الحسابي. $c.v=s/\bar{x}$ *100

ج- الاهمية النسبية (The relative importance) :- هي الوزن النسبي للمتوسط، ونحصل عليه من قسمة الوسط الحسابي لكل عبارة على أعلى درجة يأخذها المقياس.

ح- معامل ارتباط الرتب لسبيرمان (Spearman) :- يستخدم لقياس درجة العلاقة بين متغيرات الدراسة ويعبر عنه بالمعادلة التالية: $r=1-(6\sum[di]^2)/(n(n^2-1))$ حيث ان $_{di}^2$ =مربع حاصل طرح رتبة المتغير الاول من رتبة المتغير الثاني للمشاهدة i وn= حجم العينة

خ- الانحدار الخطي البسيط (SIMPLE LINEAR REGRESSION):- يستخدم لتقدير العلاقة الخطية بين متغيرين احدها مستقل والاخر معتمد (الراوي:1995 : 106).

8-مجتمع وعينة البحث:

إعتمد البحث في إنجازه على عدد من المنظمات الفندقية ومن الدرجة الإولى والممتازة في بغداد كونها الأكبر حجماً ومساحة وأكثر تنوعاً من حيث الخدمات المقدمة للضيوف مقارنة بالفنادق الإخرى فضلاً عن خبرتها المهنية في مجال إدارة الفنادق وتضمنت (فندق بغداد- وفندق المنصور - وفندق بابل- وفندق عشتار) ، وبهدف إجراء هذا البحث التطبيقي تم إختيارعدد من المديرين ومسؤولي الأنشطة العاملون في أقسامها التشغيلية (المكتب الأمامي،الاطعمة والمشروبات ،التدبير الفندقي)،والبالغ عددهم (60) فرداً،وعلى هذا الأساس تم توزيع الإستبانة على هذه العينة القصدية بهدف جمع المعلومات وتحليلها إحصائياً للتوصل الى الحلول الملائمة لمشكلة البحث وبصورة منطقية علمية رصينة.

ثانياً - الدراسات السابقة

أ- الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغير البحث الأول(التفكير السياحي):-

بالرغم من عدم وجود دراسات متخصصة (بالتفكير السياحي) لذا فقد إعتمد الباحث على مجموعة متخصصة بأنماط التفكير السياحي ولكنها إجريت في بيئات وأوقات مختلفة وظروف مختلفة كذلك، وعلى هذا الأساس إعتمدها الباحث لتمثل دراسات سابقة في هذا الجانب كما تم الإستفادة منها لدعم الدراسة الحالية وكانت كالآتي:-

1. سلوم ،يسرى حسن. التفكير الأبداعي وعلاقته بالمكانة الإجتماعية لدى طلبة المرحلة الإعدادية (2004).
تهدف هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين التفكير الإبداعي وعناصره والمكانة الإجتماعية وعناصرها وقد كانت عينة الدراسة تتضمن طلبة الصف الخامس الإعدادي بفرعيه ومن كلا الجنسين والبالغ عددهم (33466) موزعين على المديريات العامة في تربية محافظة بغداد وأهم ماتوصلت إليه الدراسة هو وجود علاقة بين التفكير الإبداعي وعناصره والمكانة الإجتماعية لدى طلبة المرحلة الإعدادية .
2. دراسة / (2007):phlips,Virginia& .bond,carol خبرات الطلبة غير المتخرجون في التفكير الناقد .
تهدف هذه الدراسة الى إكساب الطلبة الجامعيون غير المتخرجون المعرفة والمهارة بالتفكير الناقد فضلاً عن إقامة ورش عمل متخصصة في هذا المجال ودراسة وتحليل سلوك الإنسان في بيئة العمل وبلغت عينة الدراسة (13) من طلبة المرحلة الثانية في الكلية وتكونت من (6) إناث ،(7) ذكور وكان معدل أعمارهم يتراوح بين (19 -31) سنة وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو تمكن الطلبة الجامعيون من ممارسة مهارات التفكير الناقد في مجالين هما: تحليل النصوص الجاهزة من خلال القراءة المشتركة كالجرائد والمجلات ، تحليل ومناقشة مواضيع أو عناوين رئيسية عن طريق مشاهدة فديوهات لأحداث معينة أو الإصغاء لسماعها
3. دراسة / الدوري، زكريا ، صالح، أحمدعلي، (2009) الفكر الإستراتيجي وإنعكاساته على نجاح منظمات الأعمال .
تهدف هذه الدراسة الى إبراز دور بناء السيناريوهات في تنشيط التفكير الإستراتيجي في منظمات الأعمال وتحديد المنهجية المفاهيمية للتفكير الإستراتيجي ،إذ إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد معطياتها وأهم ماتوصلت إليه الدراسة ظهور التفكير الإستراتيجي على إنه يمثل إسلوب تفكير راق لمنظمات الأعمال كونه يملك خصائص ومعطيات صناعة المستقبل كما إنه جاء كرد فعل لإسلوب التخطيط الإستراتيجي الذي عجز عن الإجابة على تساؤلات بيئية وأكتنفته أخطاء وأوهام عديدة.
4. دراسة / خان، شيماء جاني حيدر،(2012) التفكير العقلاني وعلاقته بأساليب التعامل مع ضغوط الحياة .
5. تهدف هذه الدراسة الى قياس التفكير العقلاني لدى طلبة الجامعة والتعرف على أساليب التعامل مع ضغوط الحياة لديهم إذ بلغت عينة الدراسة (400) طالب وطالبة وأهم ماتوصلت إليه الدراسة هو إن عينة الدراسة تتصف بالتفكير العقلاني كما إن الطلبة يلجؤون الى إستخدام الأساليب المركزة على المشكلة ويميلون الى الإبتعاد عن الأساليب التي تركزعلى الإنفعال .

ب- الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغير البحث الثاني (سعادة الضيف):

1- دراسة / جودة ، آمال ، (2007) الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن مستويات الذكاء الإنفعالي والسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى وكذلك العلاقة بين هذه المتغيرات ، إذ بلغت عينة الدراسة (231) طالب وطالبة وقد كان عدد الذكور (85) ، وعدد الإناث (146) ، وأهم ما توصلت إليه هو : وجود علاقة إرتباطية موجبة بين كل من :- الذكاء الإنفعالي والسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى .

2- دراسة / venhoven , rutt (2007) المقاييس الإجمالية للسعادة الوطنية .

تهدف هذه الدراسة الى قياس معدلات السعادة في (95) بلد في العالم ومن خلال عدة متغيرات منها : العوامل الإقتصادية والإجتماعية كالثروة والدخل والحرية والأمن الإجتماعي والعدالة وغيرها ، اما بيانات الدراسة فقد تم جمعها من خلال (قاعدة بيانات العالم عن السعادة لعام 2006) ، وأهم ما توصلت إليه الدراسة : إن تحقيق السعادة يتم من خلال التركيز على الحرية والعدالة وإحترام حقوق المدنيين ، كما اظهرت الدراسة البلدان العشرة الأكثر سعادة في العالم وهي (سويسرا ، السويد ، الولايات المتحدة الأميركية ، الأرجنتين ، إيطاليا ، المانيا ، فرنسا ، الفلبين ، اليابان ، بولندا) إذ كانت (سويسرا) في المركز الأول عالمياً أما البلد الأقل سعادة عالمياً فهي (زمبابوي) .

3- دراسة / أبوجراد، حمدي، جودة، آمال ، (2011) . التنبوء بالسعادة في ضوء الأمل والتفاؤل لدى عينة من طلبة جامعة القدس المفتوحة

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن حجم العلاقة الإرتباطية بين السعادة والأمل والتفاؤل والتّعرف على الأهمية النسبية لكل من الأمل والتفاؤل في التنبوء بالسعادة ، وقد تألفت عينة الدراسة من (187) طالب وطالبة وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو: وجود إرتباط قوي موجب بين متغير السعادة مع كل من (الأمل والتفاؤل).

4- دراسة / أبو عمشة ، إبراهيم باسل ، (2013) الذكاء الإجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتهما بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة .
تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاءالإجتماعي والذكاء الوجداني والشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة وقد بلغ حجم عينة الدراسة (603) طالب وطالبة ، وأهم ما توصلت إليه الدراسة هو: دور كلٍ من المساندة الأجتماعية وإشباع حاجات التقدير الإجتماعي فضلاً عن أنشطة وتدريبات إخرى في تنمية وزيادة الشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة.

المبحث الثاني
تأطير معرفي لمتغيرات البحث

أولاً : مفهوم التفكير :(thinking concept)

إن مصطلح التفكير في اللغة هو مشتق من كلمة التفكر أي إعمال الخاطر في الشيء (العلايلي:1956: 65). وبذلك فقد تباينت وجهات نظر العلماء والباحثين التربويين حول التعريف العام للتفكير إذ قدموا تعريفات مختلفة إستناداً الى أسس وإتجاهات نظرية متعددة فمنهم من يراه :بأنه عملية سلوكية خارجية ، وآخرون يرونه إنه عملية معرفية داخلية وبهذا سوف يتم إ ستعراض عدد من التعريفات التي تناولت التفكير ومن عدة جوانب وكالآتي : فقد عرفه (السيد : 1956: 130) بأنه سلسلة متتابعة محددة لمعانٍ أو مفاهيم رمزية تثيرها مشكلة وتهدف الى غاية والتتابع مظهر من مظاهر الحركة وضرب من ضروب التطور والحركة العقلية الفكرية التي تنساب من المعاني الجزئية الى الكلية. ويعرف التفكير بأنه :مظهر من مظاهر النشاط مثله في ذلك كمثل أي نشاط سلوكي آخر يمارسه الكائن الحي في موقفٍ ما (صالح :1972: 175).كما يعرف التفكير :بانه تلك النشاطات العقلية التي تستخدم للتنظيم وحل المشكلات باتجاهات متعددة (forgus:1976: 3).ويصفه (wittig :1977: 191) بأنه عملية داخلية شخصية عادةً مرتبط بنشاطات وتفاصيل عقلية . وكذلك أوضحه (رزوق : 1977: 82) بمفهومه العام كل نشاط ذهني أو عقلي يختلف عن الإحساس والإدراك الحسي أو يتجاوز الإثنين الى الأفكار المجردة وبمعناه الضيق والصارم هو كل سيل أو مجرى من الأفكار تبعثه وتثيره مشكلة أو مسألة قيد الحل . وعرفه (جروان:2011: 40) بأنه عبارة عن سلسلة من النشاطات العقلية التي يقوم بها الدماغ عندما يتعرض لمثير يتم إستقباله عن طريق واحدة أو أكثر من الحواس الخمسة :اللمس والبصر والسمع والشم والذوق .في حين بينه كل من (رضا والعامري :2013: 28) بأنه :عملية منظمة تهدف الى إكساب الفرد معرفةٍ ما.. وتأسياً على ماتقدم يعرف الباحثان التفكير بشكل مهم على إنه:(نشاط عقلي معرفي تفاعلي داخلي يهدف الى التوصل للمعارف والحقائق وحل المشكلات بأتجاهات متعددة لتحقيق اهداف واقعية متنوعة) .

ثانياً : أدوات التفكير :

1- أللغة :(language)

هي التعبير أوإيصال الأفكار والأحاسيس عن طريق الأصوات اللفظية ومن مجموعة هذه الاصوات وماتنتجه من معان تتكون لغة الإنسان .فاللغة هي الواسطة الرئيسية التي عن طريقها يتفاهم الإنسان مع أخيه وتعتبر صمام الأمان لإنفعالات الفرد وللتواصل (الكيال :1966: 10).وبهذا نجد إن الفيلسوف اليوناني (أرسطو ومنذ 2500ق.م) يقرر إن اللغة تعتمد الى درجة كبيرة على التفكير فهو يرى إن التفكير وفناته هي التي تحدد البناءات اللغوية فالتفكير يصوغ اللغة ويؤثر فيها فلازال العديد من علماء النفس وحسب وجهة نظرهم إن اللغة تنشأ لتتلائم مع الأفكارالتي يسعى الفرد بنقلها للأخرين لذا فان اللغة هي نظام من الأصوات اللفظية الإصطلاحية التي تستخدم في الإتصال المتبادل بين جماعة من الناس بحيث يمكن من خلاله تسمية الاشياء والاحداث وتصنيفها (الزغلول والزغلول :2009 : 222، 260) .

2- التصور أو التخيل :(imagination)

يبدي علماء النفس المعرفيون إهتماماً بموضوع التخيل أو التصور بأعتباره نوعاً من العمليات العقلية ذات العلاقة بالعديد من الانشطة كالأحلام والتفكير والتذكر وغيرها فالتصورهو صور الأشياء المادية التي تنطبع وتسجل في دماغ الفرد حيث إن كل صورة حسية عبارة عن عدد كبير من العناصر التي توجد في علاقة محددة من التشابه والإتساق وتتميز بعمومية مبدأ إنتظامها الزمني والمكاني وتظهر في وعي الفرد كموضوعات للمعرفة وبهذا فأن التخيل هو صورة إنعكاسية يتم تشكيلها للأشياء والمواضيع التي يتم خزنها على نحوٍ حسي وهو أحد الإستراتيجيات المعرفية في عملية التفكير(أبو جادو ونوفل :2010: 38).

3- الرموز والإشارات: (symbols and signs)

وهي اسماء مقررة أو إصطلاحات تعرف بها ألأشياء و الظواهر والعمليات كأسماء الأشياء والأرقام فالرمز هو إشارة إصطنعها الأنسان لتحل محل حدث أوحالة وتستخدم الرموز في عملية تكوين المفاهيم ومن امثلتها :إشارات المرور وإشارات سكة الحديد واجراس المدرسة كلها أشكال تقود الى تعابير رمزية تحفز التفكير وهي التي تخبرنا ماذا نفعل حيال شيءٍ ما وكيف نفعله .

4-النشاطات العضلية : (muscle activities)

يؤدي التفكير في كثير من الحالات الى تحريك مجموعة من عضلات الجسم فمثلاً عندما يفكر شخص في كلمة معينة يلاحظ وجود إستجابات عضلية تشبه الى حدٍ كبير الحركات التي يحدثها الفرد عندما ينطق بصوت مرتفع وفي

هذا المجال يؤكد (مانجل) إن الدراسات أشارت الى وجود علاقة وطيدة ما بين التفكير والأنشطة العضلية للشخص الذي يفكر فكلما إنغمس في التفكير زادت التقلصات العضلية .(توفل والريماوي :2010: 28-29).

5-المفاهيم : (concepts)

تؤدي المفاهيم دوراً مهماً في التعامل مع الاشياء التي يزخر بها هذا العالم الذي نعيش فيه وتمثيلها في الذهن : فهي فئات ذهنية للأشياء المتشابهة .(ربيع :2011: 432).لذا فلا يمكن أن يفكر الفرد دون إستخدام ألفاظ ومعانٍ تعبر عن مفاهيم معينة والمفهوم لايشير الى شيء محدد بالذات بل يشير الى فئة تتضمن افراد يشتركون في خاصية أو مجموعة خصائص أوعلاقات معينة،فالمثلث كمفهوم لايشير الى مثلث معين بزوايا واطوال معينة بل يشير الى مفهوم التثليث(الداهري :2011: 211-212).وبذلك فأن المفاهيم :قاعدة معرفية توجد على شكل خطة تعمل على توجيه السلوك نحو نمط معين من ألتصنيف يتم بناءً عليه وضع الافراد أو الاشياء أو الموضوعات في فئات بناءاً على الخصائص المشتركة بينها وبالتالي تساهم المفاهيم في إكساب الفرد عملية الفهم لما يجري حوله من احداث كما تعتبر الشبكة المفاهيمية كأداة تساعد الفرد على التفكير في إتجاهات معينة بطريقة منتظمة (نوفل وابو جادو: 2010: 38).

ثالثاً : مفهوم التفكير السياحي :(tourism thinking concept)

بالرغم من وجود العديد من البحوث والدراسات العلمية والتي تناولت أنماط عديدة من التفكير إلا إنه لا توجد دراسة خاصة بالتفكير السياحي وعلى ضوء هذا وبالإستناد الى مفهوم التفكير وموضوعاته بشكل عام وأيضاً من خلال المراجعة الحثيثة والمستمرة من قبل الباحثين ولكافة البحوث والدراسات الخاصة بهذا الحقل العلمي لذا يقترحان وفي ضوء ذلك إبتكار نمط جديد من انماط التفكير وهو (التفكير السياحي)وعن طريق الإسلوب الإستنتاجي وكخلاصة للمراجعات والتحليلات النظرية وبالاطلاع على البحوث والدراسات العلمية المختصة بمجال التفكير بشكل عام وعلى ضوء ماتقدم يمكن توضيح (مفهوم التفكير السياحي):بأنهُ عبارة عن نشاط عقلي إدراكي يستند الى خبرة العاملين بالقطاع السياحي وذو إتجاهات متعددة أهمها إبتكار وتقديم خدمات سياحية متنوعة وبأعتماد آلية معينة في التعامل مع مختلف انواع الضيوف بهدف تلبية وإشباع كافة حاجاتهم ورغباتهم وتحقيق سعادتهم،ومن هذا يؤكد الباحثان على ضرورة أن يتحلى العاملون في القطاع السياحي بتفكير مرن ومتنوع ومؤثر منبثق من معلومات وخبرة عملية لكي يمكنهم من حل المشكلات الحرجة التي تواجههم أثناء العمل فضلاً عن إتخاذهم القرارات الصائبة والحكيمة وفي الحالات المختلفة بالفندق .

رابعًا : مفهوم السعادة:

إن السعادة غاية لاتدرك ولايمكن الحصول عليها مباشرةإلا نادراً إن لم يكن معدوماً فالسعيد من يبحث عن السعادة لذاتها بل هو بالأحرى الشخص المشغول بعمل شيءٍ ما يظن إنه يستحق العمل فهو قد يعمل في الحديقة أو يرسم صورة أو يساعد الناس أو أي عمل آخر ، فهو الشخص الذي نسي نفسه في غمار شيء يعتقد إنه أكثر أهمية من نفسهِ .(برنهارت: 1984: 266). فالسعادة ليست مادة يمكن لمسها وليس لها وجود مستقل قائم بذاته أي إنها خارج نفوسنا وقلوبنا بل هي في أعماق كل منا وفي قرارة نفسه.(نجار : 1979: 54) .لذا فالسعادة هي الغاية الأخيرة للحياة وهي غاية الغايات للأنسان ويشير معناها الى اللذة والخلو من الألم واللذة هي مقياس العمل فالعمل خير بمقدار ما فيه من اللذة وشر بمقدار ما فيه من الألم .(أمين : 1921: 69) . وكما يمكن القول بان السعادة أعظم من السرور لأن السرور يتيح التعبير عن غريزة واحدة أما السعادة فتتيح التعبير عن الذات كلها والذات تتألف آخر الأمر من جميع الغرائز .(هادفيلد: 1953: 120). ومن خلال ماتقدم نرى إن السعادة من الإمور التي شغلت فكر الإنسان منذ القدم وهام بها ولايزال يبحث عن حقيقتها الآن بأعتبارها من أهم الإمور التي ترتبط بسعي الإنسان سواء في علمهِ أو عملهِ.(أبو زيد: 1994: 191). وبذلك فقد تباينت آراء ووجهات نظر الفلاسفة وعلماء النفس في تعريف(السعادة) لغةً وإصطلاحاً . فالسَعادة لغوياً/ عند أهل اللغة أو لغوياً :- بالفتح ضد الشقاوة – وصلاح الحال بتغلب طيبات العيش على مكارهه . (اللبناني : 1927: 1063) . والسعادة :- مشتقة من فعل " سَعُد" أي فرح وإستبشر والسعادة هي اليمن وهي نقيض النحس والشقاوة .(إبن منظور : 1955: 121) .أما السعادة / إصطلاحاً :- فقد عرفها (بن محمد: 1329هج: 66) بأنها خيرما وهي تمام الخيرات وغاياتها والتمام هو الذي إذا بلغنا إليه لم نحتج معه الى شيءآخر فلذلك نقول إن السعادة هي أفضل الخيرات وكذلك يعرفها (كرسون : 1946: 37) بأنها ما هي إلا الإنسجام بين رغبات الإنسان وظروفه وكلما قلت الرغبات كثر إمكان الوصول إليها فيما بينها (هادفيلد : 1953: 117- 123) بأنها الصبغة الوجدانية التي تصاحب التعبير الإنفعالي عن أية غريزة من الغرائزأو هي : كيفية من كيفيات النفس وحالة وجدانية تصاحب التعبير عن الغرائز كلها وهي مستقلة الى حدٍ كبير عن الظروف الخارجية ويصفها (موسى : 1963: 311) بأنها : الحب الروحاني لله سبحانه وتعالى وأيضاً عرفها (الحنفي: 1975: 347) بأنها شعور بالعافية والهناء والسرور وعرفها (أبوزيد :1994: 195) بانها الخير الحقيقي للإنسان وهي الغاية الحقيقية التي يسعى إليها كل إنسان من وراء علمهِ أو عملهِ فهي الغاية المطلقة وهي ليست وسيلة لغاية أخرى ، وهي العيش بفضيلة الى منتهى العمر والتمام والراحة.وعرفها (هابرد: 2008: 7) بأنها حالة إنسانية يكون فيها الشخص قانعاً مطمئناً مبتهجاً، أو هي ردة فعل الإنسان عند حدوث أمر سار لهُ ، وعلى أساس ماتقدم نضع تعريفاً إجرائياً للسعادة وكالآتي :السعادة

(هي سلسلة من التفاعلات الإيجابية الداخلية التي تحدث لدى الفرد جراء قيامه بأعمال ونشاطات وبلوغه أهداف تحقق له الإستمتاع والمزاج المعتدل)

خامساً : شروط (طرق) السعادة :-

إن السعادة تعتمد الى حدٍ ما على الفرد كما تعتمد على المجتمع الذي يعيش فيه المرء والذي يحيا في مجتمع سعيد تتاح له فرص لبلوغ (السعادة) أكثر مما يتاح لفرد يحيا في مجتمع شقي ومن ناحية أخرى نجد إن في وسع مجموعة محددة من الأفراد المتقدمين في التفكير أن يخلقوا أمة سعيدة.(عبدالفتاح : بدون سنة: 198)،لذا فقد لخص كل من (أبوعمشة:2013: 72) و(هابرد:2008: 103-108) بعض الشروط وهي كسبل أو طرق للوصول الى السعادة وتحقيقها ومنها:

1- أن تكون السعادة نابعة من داخل الإنسان أي إن السعادة تنبع من الداخل وليس من الخارج وانت من يصنعها ويبنيها ويطورها وأنت أيضاً من يهدمها ومن هنا يجب ان تُفرغ من عقلك الباطن والواعي مشاعر الغضب والقلق وبد لها بالطمأنينة والهدوء.
2- أن تكون السعادة رغبة أكيدة لديك فالإنسان الذي يحرص على إسعاد الآخرين لابد أن يكون سعيداً لان فاقد الشيء لايعطيه .
3- السعادة مهارة تكتسب أي أن الإنسان لايولد سعيداً او تعيساً بل يولد على الفطرة والبيئة المحيطة به هي التي تشكله فإذا أردت (السعادة) فلا بد أن تتعلم السعادة وطرقها ثم تكتسب مهارتها وتُطبقها حتى تصبح جزءاً منك .
4- أنت المسؤول عن إسعاد نفسك أي بيدك أن تكون سعيداً في الحياة وبيدك أن تكون تعيساً فيها فعندما تعترف إنك المسؤول عن ذلك يعني إنك نتاج فكرك وما تفكر به يقع لك .
5- إعتن بنفسك من خلال نظافة الجسم والأسنان والتغذية الجيدة وخذ قسطاً من الراحة .
6- إن الطريق الى(السعادة) يتطلب من الإنسان أن يكون مثالاً صالحاً وقدوة حسنة للآخرين .
7- حافظ على بيئتك وإعمل على تحسينها.
8- كن جديراً بالثقة إذ إن طريق السعادة يمكن إجتيازه بسهولة أكبر مع من هم جديرون بالثقة.
9- كن كفوءاً وأوف بإلتزاماتك .
10- كن مجداً في عملك فالسائح الذي تغريه وكالات السفر بالدعوات الى الراحة والإستجمام قد يصبح سائحاً متذمراً خصوصاً إذاوجد إن مرشدالرحلة لا يعمل على إلهائه بشيء يمكنه القيام به.
11- إحترام المعتقدات الدينية للآخرين .
12- طبق المبدأ القائل " حاول أن تعامل الناس كما تحب أن يعاملوك" .

المبحث الثالث

مستوى متغيرات البحث وإختبار الفرضيات

أولاً : مستوى متغيرات البحث:

1-مستوى التفكير السياحي :

بتضمن هذا المتغير متغيرات فرعية هي (مضمون التفكير السياحي وأدوات التفكير السياحي) وبهذا فقد إتجهت إجابات العاملون في الأقسام التشغيلية لمستوى (مضمون التفكير السياحي) بوسط حسابي (4.24) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وبانحراف معياري (0.42) ومعامل اختلاف معياري (9.90%) والذي يشير الى تجانس في اجابات عينة الدراسة بخصوص فقرات هذا المتغير، في حين كانت الاهمية النسبية (84.8) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات مضمون التفكير السياحي ، كما بينت نتائج التحليل الإحصائي إجابات عينة الدراسة بخصوص فقرات هذا المتغير إن أعلى نسبة وسط حسابي (4.58) وإنحراف معياري (0.55) للفقرة (تُطبق أخلاقيات المهنة في التعامل مع كافة أنواع الضيوف) ، وأقل قيمة كانت للفقرة (تشعر بالضيف الذي يقول الحقيقة فقط أو لا يقول الحقيقة دون أن يفصح عن ذلك بنفسه) وبوسط حسابي (3.81) وبأنحراف معياري (0.98) ، نستنتج من ذلك إن كافة المديرين ومسؤولي الأنشطة العاملون في الأقسام التشغيلية وهم (عينة الدراسة) يطبقون أخلاقيات وقواعد المهنة وبشكل كبير في التعامل مع كافة أنواع الضيوف دون تمييز فضلاً عن تحليهم بالمهنية السياحية العالية أثناء تقديم كافة الخدمات الفندقية بهدف تلبية حاجات ورغبات الضيوف بشكل مثالي و لتحقيق سعادة الضيوف بالفندق ، وكما مبين في الجدول (1) وكالآتي :

جدول (1)
الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإختلاف والأهمية النسبية لفقرات التفكير السياحي

	فقرات مضمون التفكير السياحي	لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	محايد %	اتفق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبي %
1	تجد نفسك واعياً بأفكارك وأعمالك داخل الفندق .	3	0	7	50	40	4.24	0.83	19.57	84.8
2	تنظر الى الأمور والأحداث والمسائل ومن زوايا متعددة.	1	4	10	51	34	4.13	0.82	19.85	82.6
3	التأني عند اتخاذ القرارات المهمة والتي تتعلق بخدمة الضيوف.	1	3	8	32	56	4.39	0.84	19.13	87.8
4	تطبق أخلاقيات المهنة في التعامل مع كافة أنواع الضيوف.	0	0	3	36	61	4.58	0.55	12.01	91.6
5	تتعامل مع الضيوف على أساس فهم مشاعرهم وعواطفهم وتلبي رغباتهم.	0	1	5	41	53	4.46	0.64	14.35	89.2
6	تمتلك القدرة على تنظيم الأفكار عند حدوث مشاكل أثناء تقديم الخدمات للضيوف	1	1	9	49	40	4.26	0.74	17.37	85.2
7	تعطي للضيوف معلومات صحيحة بهدف تحقيق أرباح للفندق.	1	4	17	34	44	4.16	0.92	22.11	83.2
8	تحرص أن تكون حذراً في عملية تفكيرك سياحياً.	2	2	4	60	32	4.18	0.77	18.42	83.6
9	تتبع قدراتك العلمية والعملية في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالضيوف.	2	3	10	45	40	4.18	0.88	21.05	83.6
10	تشعر بالضيف الذي يكذب أو يقول الحقيقة دون أن يفصح عن ذلك بنفسه .	3	5	26	40	26	3.81	0.98	25.72	76.2
	التحليل العام						4.24	0.42	9.90	84.8

المصدر إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

2- ادوات التفكير السياحي :

فقد تضمنت:(اللغة ،الرموز والإشارات ، التصور ، المفاهيم ،النشاطات العضلية)

أ- اللغة :

حققت إجابات عينة الدراسة إتجاه فقرات هذا المتغير وسط حسابي عام وبنسبة (4.28) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغ (3) وإنحراف معياري بقيمة (0.52) وبمعامل إختلاف(12.15) وبأهمية نسبية (85.6) وهذا يشير الى اتفاق عينة الدراسة على فقرات اللغة كما في جدول (2) وكالآتي :

جدول (2)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات اللغة

	فقرات اللغة	لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	محايد %	اتفق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1	تستخدم التعابير والكلمات السياحية أثناء التعامل مع الضيوف وتقديم الخدمات لهم ومنها شكراً – عفواً .	0	1	0	30	69	4.67	0.53	11.35	93.4
2	ينادى الضيف دائماً باسمه وبصيغة لطيفة أثناء تواجده بالفندق	1	14	9	33	43	4.03	1.09	27.05	80.6
3	يُستقبل الضيف بلطافة وكياسة أثناء دخوله الفندق ولأول وهلة .	1	4	4	35	56	4.41	0.83	18.82	88.2
4	يعتمد العاملون على اللغة التنظيمية الخاصة بالفندق في التعامل مع الضيوف والمؤسسات الأخرى ككل .	1	2	7	48	42	4.28	0.77	17.99	85.6
5	يمتلك العاملون بالأقسام التشغيلية القدرة على التكلم بلغات متعددة وبما يحقق التفاهم المشترك مع الضيوف.	4	8	7	43	38	4.03	1.07	26.55	80.6
	التحليل العام						4.28	0.52	12.15	85.6

المصدر:إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

وبهذا حققت الفقرة الإولى من فقرات هذا المتغير والتي هي (تستخدم التعابير والكلمات السياحية أثناء التعامل مع الضيوف وتقديم الخدمات لهم ومنها (شكراً – عفواً) أعلى قيمة وسط حسابي وكانت (4.67) وبأنحراف معياري (0.53) ، في حين حصلت الفقرة الخامسة (يمتلك العاملون في الأقسام التشغيلية القدرة على التكلم بلغات متعددة وبما يحقق التفاهم المشترك مع الضيوف) أقل وسط حسابي وقد كانت قيمته (4.03) وبأنحراف معياري بلغ (1.07) ويلحظ من ذلك إستخدام المدراء ومسؤولي الأنشطة العاملون في الأقسام التشغيلية لكلمات ومصطلحات سياحية وبشكل جيد أثناء التخاطب والتعامل مع كافة أنواع الضيوف حيث إن هذا يدل على تطبيق عينة الدراسة لأساسيات الأتكيت السياحي أي (آدآب المحادثة وفن التعامل) وكما يبرر هذا إن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى جيد من الذكاء السياحي والموظف في خدمة الضيوف من أجل تحقيق سعادتهم بالفندق .

ب- الرموز والإشارات :

يظهر الجدول (3) إن إجابات المدراء ومسؤولي الأنشطة العاملون في الأقسام التشغيلية بخصوص فقرات هذا المتغير حققت وسط حسابي عام قيمته (4.27) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبانحراف معياري بلغ (0.50)، ومعامل اختلاف معياري(11.71 %) و باهمية نسبية (85.32) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات الرموز والاشارات ، وكما أوضحت نتائج التحليل الإحصائي حصول الفقرة الخامسة من فقرات هذا المتغير وهي (تضع إدارة الفندق إشارات ورموز لإيضاح الأماكن الخدمية الخاصة بالضيوف كالمطاعم والنوادي وغيرها) قد حصلت على أعلى وسط وبنسبة (4.60) وإنحراف معياري بلغت قيمته (0.51) ، أما الفقرة الثانية والتي هي (تضع إدارة الفندق خارطة تعريفية للمؤسسات الحكومية الموجودة في البلد كجزء من الإشارات والرموز المهمة لدلالة الضيف عن مواقعها) قد حصلت على أقل وسط حسابي وكانت نسبته (4) وإنحراف معياري قد بلغ (0.94) وهذا يشير الى أن إدارات الأقسام التشغيلية في فنادق العينة تستخدم وبشكل جيد الرموز والإشارات داخل الفندق وفي جميع اماكنه العامة ومن أجل إرشاد الضيف اليها ولتوفير الراحة والسهولة له أثناء تنقله من مكان لآخر داخل أروقة الفندق وهذا موضح في جدول (3) الآتي:

جدول (3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية للرموز والإشارات

	فقرات الرموز والإ شارات	لا اتفق بشدة %	لا أتفق %	محايد %	اتفق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1	تضع إدارة الفندق خارطة تعريفية للمؤسسات الحكومية الموجودة في البلد كجزء من الإشارات والرموز المهمة لدلالة الضيف عن مواقعها	4	3	11	53	29	4	0.94	23.5	80
2	تستخدم إدارة الفندق رموز وإشارات (علامات) لبيان الأماكن العامة الموجودة بالفندق	1	3	4	54	38	4.25	0.76	17.88	85
3	توفر إدارة الفندق رموز وإشارات للدلالة على وجود أماكن خطرة الإقتراب والدخول فيه	2	6	12	43	37	4.07	0.96	23.59	81.4
4	تتوفر بالفندق رموز وإشارات تتعلق باجراءات السلامة والأمان للضيوف داخل الفندق	0	2	6	41	51	4.41	0.70	15.87	88.2
5	تضع إدارة الفندق إشارات ورموز لإيضاح الأماكن الخدمية الخاصة بالضيوف كالمطاعم والنوادي وغيرها	0	0	1	38	61	4.60	0.51	11.09	92
	التحليل العام						4.27	0.50	11.71	85.32

المصدر:إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

ت- التصور :

جاءت إجابات عينة الدراسة إتجاه فقرات هذا المتغير بوسط حسابي عام بلغ (4.03) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبانحراف معياري (0.62)، ومعامل اختلاف معياري (15.38%) ، في حين كانت الاهمية النسبية (80.64) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات التصور، كما موضح في جدول (4) وكالآتي :

جدول (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لفقرات التصور

	فقرات التصور	لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	محايد %	اتفق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1	إمكانية العاملون بالأقسام التشغيلية على تصور الأحداث والمواقف بصورة جيدة وقبل وقوعها أثناء تقديم الخدمات للضيوف	1	3	12	52	32	4.11	0.80	19.46	82.2
2	تمتع العاملون بالأقسام التشغيلية بخيال واسع وخلاق بما يحقق التغيير والتجديد للخدمات المقدمة للضيوف	3	9	13	45	30	3.90	1.02	26.15	78
3	إدراك العاملون بالأقسام التشغيلية لتصورات جودة الخدمة وبما يفوق توقعات الضيوف	4	1	20	43	32	3.98	0.96	24.12	79.6
4	يتنبأ العاملون بالاقسام التشغيلية بالمستوى الثقافي والإنضباط السلوكي للضيف بمجرد تفوهه بكلمة واحدة	1	3	15	48	33	4.09	0.83	20.29	81.8
5	إمتلاك العاملون بالأقسام التشغيلية لتصورات ذهنية عن كيفية التفاعل والتعامل مع مختلف أنواع الضيوف المحتملين	2	2	17	44	35	4.08	0.88	21.57	81.6
	التحليل العام						4.03	0.62	15.38	80.64

المصدر:إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

وتبين نتائج التحليل الإحصائي لفقرات التصور أن أعلى وسط حسابي بلغ (4.11) وإنحراف معياري كان (0.80) للفقرة الإولى والتي هي (إمكانية العاملون في الأقسام التشغيلية على تصور الأحداث والمواقف بصورة جيدة وقبل وقوعها أثناء تقديم الخدمات للضيوف) وأقل نسبة وسط حسابي بلغت (3.90) وبإنحراف معياري (1.02) ، كانت للفقرة الثانية (تمتع العاملون بالإقسام التشغيلية بخيال واسع وخلاق بما يحقق التغيير والتجديد للخدمات المقدمة للضيوف) وهذا يدل على إمتلاك (عينة الدراسة) لأفق واسع وإدراك عالٍ فضلاً عن خبرة كبيرة في التصور أو التخيل

للأحداث والمواقف بشكل مستمر قبل وقوعها وذلك يعودالى الممارسة والمتابعة للضيوف ولسير العمل يومياً بشكل مركز وتحليلهم بالخبرة للتعامل وبموضوعية مع كافة سلوكيات الضيوف بإختلاف أنواعهم وثقافاتهم المتنوعة و ذلك لمنع حدوث إية مشاكل ولتحقيق سعادة الضيف في الفندق.

ث- المفاهيم :

تشير إجابات عينة الدراسة الى هذا المتغير بوسط حسابي عام بلغت قيمته (4.13) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبانحراف معياري بلغ (0.53)، ومعامل اختلاف معياري (12.83%) ، في حين كانت الاهمية النسبية (82.64) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات المفاهيم كما مبين في جدول (5)الآتي:-

جدول (5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات المفاهيم

	فقرات المفاهيم	لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	محايد %	اتفق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1	يستخدم العاملون في الأقسام التشغيلية لمفاهيم عملية (مهنية) تخصصية وضمن إطار تقديم الخدمات المتنوعة للضيوف	1	3	10	53	33	4.14	0.79	19.08	82.8
2	يستعمل العاملون في الأقسام التشغيلية مفاهيم وألفاظ مهنية متنوعة وحسب طبيعة كل قسم بهدف ضمان انسيابية سير الخدمات المقدمة للضيوف	0	1	9	60	30	4.19	0.63	15.03	83.8
3	إلمام العاملون بالأقسام التشغيلية بكافة أنواع المفاهيم المستخدمة في عملهم وخاصة ما يتعلق بخدمات الطعام والشراب	0	3	9	60	28	4.13	0.69	16.71	82.6
4	إتقان العاملون بالأقسام التشغيلية لفظياً ولغوياً لكافة المفاهيم الفلكلورية المهنية والمنحدرة من ثقافات أخرى وبما يخص الطعام والشراب	2	4	20	41	33	3.99	0.94	23.56	79.8
5	استعمال العاملون في الأقسام التشغيلية لمفاهيم واصطلاحات تدل على إنجاز أو إتمام تلبية الخدمة المطلوبة من قبل الضيوف	2	2	5	55	36	4.21	0.79	18.76	84.2
	التحليل العام						4.13	0.53	12.83	82.64

المصدر:إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

ومن خلال الجدول (5) السابق أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المفاهيم إن أعلى وسط حسابي كان (4.21) وإنحراف معياري (0.79) هو للفقرة الخامسة والتي هي (إستعمال العاملون في الأقسام التشغيلية لمفاهيم وإصطلاحات تدل على إنجاز أو إتمام تلبية الخدمة المطلوبة من قبل الضيوف) ، أما أقل نسبة كانت للفقرة الرابعة والتي هي (إتقان العاملون بالأقسام التشغيلية لفظياً ولغوياً لكافة المفاهيم الفلكلورية المهنية والمنحدرة من ثقافات إخرى وبما يخص الطعام والشراب) وبوسط حسابي (3.99) وإنحراف معياري (0.94) وهذا يشير الى تطبيق العاملون في الأقسام التشغيلية بفنادق العينة للمفاهيم المهنية السياحية والمعمول بها عالمياً والتي تبين إتمام أو تلبية طلبات الضيوف من خدمات الطعام والشراب بالإضافة الى تأشير آلية تسديدها أو مايتعلق بجهوزيتها عملياً وبيعياً ومثال ذلك الرموز المستخدمة في تسجيل الضيوف أثناء عملية الحجز أو إلرموز التي تستخدم في العمليات الحسابية وترحيل القيود فضلا عن رموز قسم التدبير الفندقي أثناء إعداد التقرير اليومي الى المكتب الأمامي وغيرها من الأمور الخدمية الإخرى وبهذا يُرى إن الأداء المهني لأفراد عينة الدراسة جيد بشكل عام.

ج- النشاطات العضلية :

أسفرت إجابات المدراء ومسؤولي الأنشطة العاملون في الأقسام التشغيلية الدراسة إتجاه فقرات هذا المتغير عن وسط حسابي عام بلغت نسبته (3.96) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبانحراف معياري بلغ (0.67)، ومعامل اختلاف معياري (16.9%) والذي يشير الى تجانس في اجابات عينة البحث بخصوص هذا المتغير، في حين كانت الاهمية النسبية (79.28) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات النشاطات العضلية،و كما تجدر الإشارة الى نتائج التحليل الإحصائي التي أوضحت إن إجابات عينة الدراسة جاءت متفقة على إعطاء أعلى قيمة للفقرة الثانية والتي هي (يتهيأ العاملون بالأقسام التشغيلية ذهنياً (فكرياً) وجسدياً لإستقبال الضيوف والإستجابة لطلباتهم وتلبيتها بكفاءة ونشاط) وبوسط حسابي جيد جداً بلغ (4.14) وبإنحراف معياري قيمته (0.84) وبأهمية نسبية بلغت (82.8) ، أما أقل قيمة كانت للفقرة الرابعة من فقرات المتغير والتي هي (يشعر العاملون بالأقسام التشغيلية بالملل والتذمر جراء إزدياد النشاطات العضلية نتيجة للإستجابة السريعة للضيوف) وبوسط حسابي بلغت قيمته (3.48) وبإنحراف معياري بلغ (1.19) وبأهمية نسبية مقدارها (69.6) ، ويشير هذا الى إستعداد كافة العاملون في الأقسام التشغيلية وفي جميع فنادق العينة وبشكل كامل الى تقديم كافة الخدمات للضيوف وبدون أي مشاكل تذكر وطبقاً لما وعدت به إدارة الفندق بأن تقدمه لضيوفها أثناء تواجدهم داخل الفندق كما تدل إجابات الضيوف على مهنية العاملون كافة في فنادق العينة وسعيهم الحثيث من أجل سعادة الضيوف وتلبية كافة حاجاتهم ورغباتهم من الخدمات ويتفوق على الفنادق الأخرى المنافسة ولتحقيق أهم هدف هو سعادة الضيوف ويمكن إيضاح ماتقدم على وفق ماجاء في الجدول (6) وكما يلي :

جدول (6)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات النشاطات العضلية

	فقرات النشاطات العضلية	لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	محايد %	اتفق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1	ترتفع النشاطات العضلية لدى العاملون بالأقسام التشغيلية جراء تلبية طلبات الضيوف وخاصة في موسم الذروة.	1	4	15	43	37	4.11	0.87	21.17	82.2
2	يتهيأ العاملون بالأقسام التشغيلية ذهنياً(فكرياً) وجسدياً لاستقبال الضيوف والاستجابة لطلباتهم وتلبيتها بكفاءة ونشاط	2	2	11	50	35	4.14	0.84	20.29	82.8
3	تزداد مستويات النشاطات العضلية لدى العاملون بالأقسام التشغيلية بهدف تقديم الخدمات للضيوف وبالوقت المحدد وبدون تأخير	3	1	17	40	39	4.11	0.93	22.63	82.2
4	يشعر العاملون بالأقسام التشغيلية بالملل والتذمر جراء إزدياد النشاطات العضلية نتيجة للأستجابة السريعة للضيوف	6	17	23	31	23	3.48	1.19	34.19	69.6
5	إتباع العاملون بالأقسام التشغيلية لنشاطات أو حركات عضلية ومهارات منتظمة معمول بها مهنياً ومتعارف عليها دولياً في تقديم الخدمات (كطرق الخدمة)	4	4	13	48	31	3.98	0.98	24.62	79.6
	التحليل العام						3.96	0.67	16.92	79.28

المصدر:إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

3-مستوى شروط تحقيق السعادة :

سجلت إجابات عينة الدراسة بخصوص فقرات هذا المتغير وسط حسابي عام بلغت قيمته (4.17) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي والبالغ (3) وبانحراف معياري بلغ (0.85)، ومعامل اختلاف معياري(20.41%) والذي يشير الى تجانس في اجابات العينة حول هذا المتغير، في حين كانت الاهمية النسبية (83.3) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة الدراسة على فقرات شروط تحقيق السعادة كما في الجدول (7) :

جدول (7)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لفقرات شروط تحقيق السعادة

	فقرات شروط تحقيق السعادة	لا اتفق بشدة %	لا اتفق %	محايد %	اتفق %	اتفق بشدة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
1	إلتزام الضيف ووعيه بضرورة الحفاظ على البيئة والعمل على إستدامتها وإحترامها	3	2	12	50	33	4.08	0.89	21.82	81.6
2	إتصاف الضيف بكونهِ جديراً بالثقة والمصداقية العالية وفي جميع مفاصل حياته كشرط لإكمال طريق السعادة	1	4	12	39	44	4.21	0.88	20.9	84.2
3	تمسك إدارة الفندق بكافة وعودها وإلتزاماتهاإتجاه الضيوف ومنها مايتعلق بالخدمات المقدمة فضلاً عن الجوانب القانونية والإدارية وغيرها	2	4	13	37	44	4.17	0.94	22.54	83.4
4	إحترام الضيف للطقوس والمعتقدات الدينية ولجميع الأفراد داخل الفندق	1	5	9	39	46	4.24	0.89	20.99	84.8
5	تعمل إدارة الفندق بجد وإجتهاد من اجل إستقطاب وإغراء الضيوف وإشراكهم بنشاطات لجعلهم يشعرون بالسعادة	4	3	12	47	34	4.04	0.97	24.01	80.8
6	يطبق الضيف المبدأ القائل "حاول أن تعامل الناس كما تحب ان يعاملوك" خلال مكوثه بالفندق وحصوله على الخدمات فيه.	3	2	7	43	45	4.25	850.	21.18	85
	التحليل العام						4.17	850.	20.41	83.3

المصدر : إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

تبين نتائج التحليل الأحصائي لفقرات شروط تحقيق السعادة الإهتمام العالي لعينة الدراسة بالفقرة الرابعة وهي (يطبق الضيف المبدأ القائل "حاول ان تعامل الناس كما تحب أن يعاملوك "طيلة فترة مكوثه بالفندق وحصوله على الخدمات فيه) إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي (54.2) وبإنحراف معياري بلغ(0.90) وكان إهتمام أقل بالفقرة الرابعة وهي (تعمل إدارة الفندق بجد وإجتهاد من أجل أستقطاب وإغراء الضيوف وإشراكهم بنشاطات لجعلهم يشعرون بالسعادة) وبوسط حسابي بلغت قيمته (4.04) وبإنحراف معياري بلغ (0.97) ويلحظ من هذا بان معظم ضيوف عينة الدراسة من النوع الودود المتزن إجتماعياً والمتعاون والمتعاطف مع جميع العاملون بالفندق بشكل عام ويشكلون مصدر ثقة وإرتياح نفسي لعينة الدراسة عند تقديم الخدمة لهم.

ثانياً: إختبار فرضيات البحث : علاقات الإرتباط

- **علاقة الإرتباط بين التفكير السياحي وسعادة الضيف :**

1. يظهر من خلال جدول (8)، وجود علاقة ارتباط طردي دون المتوسط بين مضمون التفكير السياحي وسعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط سبيرمان بين المتغيرين (0.40) وهذا يبرر قبول الفرضية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مضمون التفكير السياحي وسعادة الضيف) ، بمعنى كلما زاد التفكير السياحي لدى عينة الدراسة وبمستويات أعلى وبإتجاهات متعددة إزدادت سعادة االضيف في الفندق وبشكل أكبر ايضاً.
2. نلاحظ من خلال جدول (8) ، وجود علاقة ارتباط طردي متوسط بين ادوات التفكير السياحي وسعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.57) وهذا يفسر قبول الفرضية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات التفكير السياحي وسعادة الضيف) ،وهذا يوضح إستخدام عينة الدراسة لغالبية أدوات التفكير السياحي و بشكل متوسط وكلما إزداد هذا المستوى إزدادت سعادة الضيف
3. يتبين من خلال جدول (8) ، وجود علاقة ارتباط طردي دون المتوسط بين اللغة وسعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبير مان بين المتغيرين (0.44) وهذا يتفق مع الفرضية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اللغة وسعادة الضيف) ، ويدل هذاعلى إستخدام عينة الدراسة لجميع الممصطلحات المتعلقة بالجانب السياحي وبشكل متوسط وخاصة أثناء التعامل مع الضيف فضلاً عن إستخدامهم للغة تنظيمية واضحة وبمستوى متوسط أيضاً فكلما زادت هذه المستويات إزدادت سعادة الضيف
4. نرى من خلال جدول (8) ، وجود علاقة ارتباط طردي متوسط بين الرموز والاشارات وسعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.48) وهذا يعني قبول الفرضية(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الرموز والاشارات وسعادة الضيف)، وهذا مؤشر واضح على إستخدام عينة الدراسة وإدارة الفندق ككل لإشارات ورموز وبمستوى متوسط أيضاً لتوفير السهولة والحرية في تّنقل وإرشاد الضيف الى الأماكن الخدمية في الفندق وبما يسهم في تحقيق سعادته في الفندق
5. يكشف لنا جدول (8) ، عن وجود علاقة ارتباط طردي دون المتوسط بين التصور وسعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.42) وهذا يؤكد قبول الفرضية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التصور وسعادة الضيف) ، إذ يمكن القول بأنه كلما إتسعت آفاق عينة الدراسة على توقع وتصور الأحداث والمواقف قبل حدوثها مع الضيوف في الفندق إزدادت سعادة الضيف على أساس وجود بيئة فندقية سليمة ناجحة ومتفهمة للمواقف والمشكلات وكافة القضايا الإخرى وبشكل واع .
6. تشير معطيات جدول (8) ، على وجود علاقة ارتباط طردي متوسط بين المفاهيم وسعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.50) وهذا يتفق مع الفرضية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المفاهيم وسعادة الضيف) ،وهذا يبرهن إنه كلما إزداد وتطور إستخدام عينة الدراسة لمصطلحات أولكلمات سياحية ومهنية أثناء التعامل وتلبية خدمات الضيف إزداد مستوى سعادة الضيف وبشكل ملحوظ جراء ذلك.
7. بينت نتائج جدول (8) ، عن وجود علاقة ارتباط طردي متوسط بين النشاطات العضلية وسعادة الضيف، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.54) وهذا ينسجم مع الفرضية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النشاطات العضلية وسعادة الضيف) ، وهذا مؤشر على إنه كلما إزدادت سرعة تلبية الخدمة للضيف من قبل أقسام عينة الدراسة وبالوقت المحدد إرتفعت مستويات سعادة الضيف في الفندق .

جدول (8)
معامل الإرتباط لسبيرمان للعلاقة بين التفكير السياحي وسعادة الضيف

المتغيرات المستقلة		المتغيرالمعتمد	قيمة معامل الارتباط سبيرمان	التفسير
مضمون التفكير السياحي		سعادة الضيف	0.40*	يوجد ارتباط معنوي طردي دون المتوسط
ادوات التفكير السياحي		سعادة الضيف	0.57**	يوجد ارتباط معنوي طردي متوسط
ادوات التفكير السياحي	اللغة	سعادة الضيف	0.44**	يوجد ارتباط معنوي طردي دون المتوسط
	الرموز والإشارات	سعادة الضيف	0.48**	يوجد ارتباط معنوي طردي دون المتوسط
	التصور	سعادة الضيف	0.42**	يوجد ارتباط معنوي طردي دون المتوسط
	المفاهيم	سعادة الضيف	0.50*	يوجد ارتباط معنوي طردي متوسط
	النشاطات العضلية	سعادة الضيف	0.54**	يوجد ارتباط معنوي طردي متوسط

عند مستوى معنوية (0.05)* عند مستوى معنوية (0.01)**
-المصدر إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

- **علاقة الإرتباط بين التفكير السياحي وشروط تحقيق السعادة :**

1. **يوضح جدول (9) وجود علاقة ارتباط طردي ضعيف بين مضمون التفكير السياحي وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.38) وهذا يعني قبول الفرضية توجدعلاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مضمون التفكير السياحي وشروط تحقيق السعادة .**
2. **يظهرمن خلال جدول (9) وجود علاقة ارتباط طردي ضعيف بين ادوات التفكير السياحي وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.32) وهذا يعني قبول الفرضية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادوات التفكير السياحي وشروط تحقيق السعادة) .**
3. **يبين جدول (9) وجودعلاقة ارتباط طردي ضعيف بين اللغة وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.28) وهذا يعني قبول الفرضية(توجد علاقةارتباط ذات دلالة معنوية بين اللغة وشروط تحقيق السعادة) .**
4. **يشير جدول (9) الى وجود علاقة ارتباط طردي ضعيف بين الرموز والاشارات وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.28) وهذا يعني قبول الفرضية القائلة (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الرموز والاشارات وشروط تحقيق السعادة) .**
5. **نفهم من خلال جدول (9) ، وجود علاقة ارتباط طردي ضعيف بين التصور وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.28) وهذا يعني قبول الفرضية القائلة (توجدعلاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التصور وشروط تحقيق السعادة) .**
6. **كشفت نتائج جدول (9)عن وجود علاقة ارتباط طردي ضعيف بين المفاهيم وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.29) وهذا يعني قبول الفرضية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المفاهيم وشروط تحقيق السعادة) .**

جدول (9)
معامل الارتباط لسبيرمان للعلاقة بين التفكير السياحي وشروط تحقيق السعادة

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة معامل الإرتباط	التفسير
مضمون التفكير السياحي	شروط تحقيق السعادة	*0.38	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
مضمون التفكير السياحي	شروط تحقيق السعادة	*0.32	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
اللغة	شروط تحقيق السعادة	*0.28	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
الرمز والاشارات	شروط تحقيق السعادة	*0.28	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
التصور	شروط تحقيق السعادة	*0.28	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
المفاهيم	شروط تحقيق السعادة	*0.29	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف
النشاطات العضلية	شروط تحقيق السعادة	*0.02	يوجد ارتباط معنوي طردي ضعيف

عند مستوى معنوية (0.05)* عند مستوى معنوية (0.01) **
المصدر : إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

7. يؤكد جدول (9) وجود علاقة ارتباط طردي ضعيفة جداً بين النشاطات العضلية وشروط تحقيق السعادة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط لسبيرمان بين المتغيرين (0.02) وهذا يعني قبول الفرضية توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النشاطات العضلية وشروط تحقيق السعادة .

إتجاهات التأثير

- **تأثير التفكير السياحي في سعادة الضيف:-**

لاختبار تأثير كل من المتغيرات المستقلة المتمثلة بمتغيرات التفكير السياحي والتي تضم (مضمون التفكير السياحي، أدوات التفكير السياحي) على المتغير المعتمد (سعادة الضيف)، فقد تم استخدام معادلة الانحدار الخطي البسيط واختبار F لمعرفة تأثير المتغيرالمستقل (التفكير السياحي) في المتغير المعتمد (سعادة الضيف) ، فإذا كانت قيمة F المحتسبة أكبر من قيمة F الجدولية دل ذلك على وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المستقل على المتغير المعتمد، والعكس صحيح، وكذلك تم احتساب قيمة معامل التحديد (R^2) والتي تبين نسبة تأثير المتغير المستقل على الظاهرة المدروسة والمتمثلة (سعادة الضيف) ، وكانت النتائج كما يأتي :

أ- تأثير التفكير السياحي في سعادة الضيف:-

- يتبين من جدول (10) ان قيمة F المحتسبة بلغت (11.97) وهي معنوية عند مستوى دلالة(0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92) ، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بمضمون التفكير السياحي في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (10.89%) ، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بمضمون التفكير السياحي في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف . وهذا يتفق مع الفرضية (يوجد تأثير ذا دلالة معنوية لمضمون التفكير السياحي في سعادة الضيف) . وهذا يدل على إن عينة الدراسة تتمتع بمستوى من التفكير السياحي وكلما زاد هذا المستوى إزدادت سعادة الضيف في الفندق .

جدول (10)
نتائج اختبار F و معامل التحديد بين مضمون التفكير السياحي وسعادة الضيف

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة معامل التحديد R^2 %	قيمة F المحتسبة	التفسير
مضمون التفكير السياحي	سعادة الضيف	10.89	11.97	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (98 ،1) يساوي (3.92)
المصدر : إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي .

ت- تأثير أدوات التفكير السياحي في سعادة الضيف:-

- يكشف جدول (11) ان قيمة F المحتسبة بلغت (20.95) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، ما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بأدوات التفكير السياحي في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (17.60 %)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بأدوات التفكير السياحي في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف وهذا ينسجم مع الفرضية (يوجد تأثيرذو دلالة معنوية لأدوات التفكير السياحي في سعادة الضيف) . وهذا يؤكد أن هنالك قدرات وإمكانات لدى عينة الدراسة في إستخدام أدوات التفكير السياحي بالشكل الصحيح إذ كلما زادت هذه القدرات زادت سعادة الضيف في الفندق .

- يتضح من جدول (11) ان قيمة F المحتسبة بلغت (14.05) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92) ، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل باللغة في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (16.03 %)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل باللغة في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف . وبذلك نقبل الفرضية { يوجد تأثير ذا دلالة معنوية للغة في سعادة الضيف} نستدل من هذا على إن إستخدام الأمثل للغة وهي مؤطرة بمفاهيم سياحية سليمة من قبل العينة وبشكل دائم ومرتفع من شانه أن يزيد من مستوى تحقيق سعادة الضيف في الفندق.

جدول (11)

نتائج إختبار F ومعامل التحديد بين أدوات التفكير السياحي وسعادة الضيف

المتغيرات المستقلة	المتغير المعتمد	قيمة معامل التحديد R^2 %	قيمة F المحتسبة	التفسير
ادوات التفكير السياحي	سعادة الضيف	17.60	20.95	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
اللغة	سعادة الضيف	16.03	14.05	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
الرموز والإشارات	سعادة الضيف	20.38	17.21	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
التصور	سعادة الضيف	14.03	12.52	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
المفاهيم	سعادة الضيف	18.91	22.86	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد
النشاطات العضلية	سعادة الضيف	22.55	3.03	لا يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير المعتمد

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (5 0.0) ودرجة حرية (1.98) يساوي (92. 3)

المصدر : إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

- من خلال جدول (11) نلاحظ ان قيمة F المحتسبة بلغت (17.21%) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لاسيما أنها أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.92)، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالرموز والاشارات في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2(20.38 %)، بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالرموز والاشارات في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف وهذا يتفق مع الفرضية {هناك تأثير ذو دلالة معنوية للرموز والا شارات في سعادة الضيف} . يؤكد هذا إن توظيف وإستخدام عينة الدراسة للرموز والإشارات بشكل واضح وفعال يُسهم في راحة الضيوف أثناء التنقل والإستدلال على الأماكن الخدمية والترفيهية فكلما زاد إستخدام عينة الدراسة للرموز والإشارات وبشكل مكثف زادت سعادة الضيف بالفندق .
- يتضح من جدول (11) ان قيمة F المحتسبة بلغت (12.52) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالتصور في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (14.03 %)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالتصور في المتغير المعتمد سعادة الضيف وبذلك نقبل الفرضية (يوجد تأثير ذا د لالة معنوية للتصور في سعادة الضيف) . هذا يبين إن لدى عينة الدراسة تصورات وآفاق واسعة لتوقع الأحداث والمواقف والتعامل معها بموضوعية نتيجة لمهنيتهم فكلما زادت هذه التصورات زادت سعادة الضيف في الفندق وكنتيجة للتعامل المهني أزائها ومن قبل عينة الدراسة.
- يظهر جدول (11) ان قيمة F المحتسبة بلغت (22.86) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05)لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92) ، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالمفاهيم في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (18.91 %)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالمفاهيم في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف وهذا ينسجم مع الفرضية { يوجد تأثيرذو دلالة معنوية للمفاهيم في سعادة الضيف} . ويفصح هذا عن مستوى معقول لدى عينة الدراسة في إستخدام المفاهيم والإصطلاحات السياحية وفي جميع النشاطات اليومية الخاصة بالعمل وكلما زاد الإستعمال للمفاهيم وبما يتعلق بالخدمات زادت السعادة للضيوف.
- من خلال جدول (11) نلاحظ ان قيمة F المحتسبة بلغت (3.03) وهي غير معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أقل من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، مما يؤكد عدم وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالنشاطات العضلية في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (22.55 %) لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالنشاطات العضلية في المتغير المعتمد المتمثل بسعادة الضيف .وبذلك ترفض الفرضية (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للنشاطات العضلية في سعادة الضيف) . طبقا لإجابات العينة يتضح إن النشاطات العضلية والسرعة في تلبية الخدمات للضيوف وبالوقت المحدد مع مراعاة الدقة في ذلك لا تحقق السعادة للضيف في الفندق و يرى الباحث عكس ذلك فالسرعة في التلبية والإستجابة السريعة هي إحدى النقاط الحرجة والمهمة للحكم على الخدمة المقدمة وجودتها .

ت- تأثير التفكير السياحي في شروط تحقيق السعادة:-

- **يبين جدول (12) ان قيمة F المحتسبة بلغت (16.65) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بمضمون التفكير السياحي في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة ، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (0.15%)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بمضمون التفكير السياحي في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة لذا نقبل الفرضية القائلة { يوجد تأثير ذا دلالة معنوية لمضمون التفكير السياحي في شروط تحقيق السعادة }.**
- **يفصح لنا جدول (12) بأن قيمة F المحتسبة بلغت (11.26) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بأدوات التفكير السياحي في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (0.10%)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بأدوات التفكير السياحي في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة . وبذلك نقبل الفرضية { يوجد تأثيرذودلالة معنوية لأدوات التفكير السياحي في شروط تحقيق السعادة } .**
- **من خلال جدول (12) نلاحظ ان قيمة F المحتسبة بلغت (8.44) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل باللغة في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (% 0.08)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل باللغة في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة . وهذا يتفق مع مضون الفرضية { يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للغة في شروط تحقيق السعادة } .**
- **من خلال جدول (12) نلاحظ ان قيمة F المحتسبة بلغت (8.21) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05) لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالرموز والارشادات في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (0.08%)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالرموز والارشادات في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة . وبذلك نقبل الفرضية القائلة (هناك تأثيرذودلالة معنوية للرموز والاشارات في شروط تحقيق السعادة }.**
- **يؤكد جدول (12) ان قيمة F المحتسبة بلغت (8.27) وهي معنوية عند مستوى دلالة (0.05)لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالتصور في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (0.08%)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالتصور في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة . وبذلك نقبل الفرضية القائلة { يوجد تأثيرذودلالة معنوية للتصور في شروط تحقيق السعادة }.**
- **يظهر جدول (12) ان قيمة F المحتسبة بلغت (9.16) وهي معنوية عند مستوى دلالة(0.05)لاسيما أنها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، مما يؤكد وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالمفاهيم في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (% 0.09)، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالمفاهيم في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة وبذلك نقبل الفرضية { يوجد تأثيرذو دلالة معنوية للمفاهيم في شروط تحقيق السعادة }.**
- **يبين جدول (12) ان قيمة F المحتسبة بلغت (0.03) وهي غير معنوية عند مستوى دلالة(0.05)لاسيما أنها أقل من قيمة F الجدولية البالغة (3.92)، مما يؤكد عدم وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمتغير المتمثل بالنشاطات العضلية في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة، كما سجلت قيمة معامل التحديد R^2 (0.001%) ، لتمثل بذلك نسبة تأثير المتغير المستقل المتمثل بالنشاطات العضلية في المتغير المعتمد المتمثل بشروط تحقيق السعادة . وبذلك ترفض الفرضية القائلة { يوجد تأثير ذا دلالة معنوية للنشاطات العضلية في شروط تحقيق السعادة } .**

جدول (12)
نتائج اختبارF ومعامل التحديد بين التفكير السياحي ومتغيرات سعادة الضيف

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	الحد الثابت ألفا	قيمة بيتا	معامل التحديد R^2	قيمة F المحتسبة	التفسير
مضمون التفكير السياحي	شروط تحقيق السعادة	1.51	0.62	0.15	16.65	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المعتمد
أدوات التفكير السياحي	شروط تحقيق السعادة	1.79	0.57	0.10	11.26	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المعتمد
اللغة	شروط تحقيق السعادة	2.55	0.37	0.08	8.44	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المعتمد
الرموز والإشارات	شروط تحقيق السعادة	2.51	0.38	0.08	8.21	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المعتمد
التصور	شروط تحقيق السعادة	2.88	0.31	0.08	8.27	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المعتمد
المفاهيم	شروط تحقيق السعادة	2.56	0.38	0.09	9.16	يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المعتمد
النشاطات العضلية	شروط تحقيق السعادة	4.07	0.02	0.001	0.03	لا يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المعتمد

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (98 .1) يساوي (3.92)
المصدر : إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي .

المبحث الرابع
الاستنتاجات والتوصيات

أولاً :الإستنتاجات :

1. **التفكير بوجه عام يمثل قمة الأبعاد أو السمات الشخصية العليا التي يمتلكها الإنسان والتي يفترض إستثمارها وبشكل مثالي في مختلف نواحي الحياة العملية وبشكل غالباً مستمر .**
2. **التفكير السياحي نشاط عقلي يتفرع الى عدة إتجاهات معرفية يختص كل منها بمعالجة معينة للمواقف والأحداث التي تواجه العاملون في القطاع السياحي للوصول الى الحلول المثلى الممكنة.**
3. **التفكير السياحي متعدد الإنماط ومرن التفاعل مع الحقول العلمية الإخرى المتنوعة لذا فهو شمولي الجوهر ينصب نحو تحقيق أهداف ونتائج متنوعة .**
4. **إتضح أن السعادة أعلى الغايات والمطالب الشخصية لدى كل ضيف عليه ينبغي من إدارات الفنادق التخطيط والإنتباه لها وتهيئة الأرضية الملائمة لتحقيقها وبلوغها وبشكل دائم .**
5. **تعتبر سعادة الضيف من الأمور ذات العلاقة بنفسية الضيف وتحقيقها له في الفندق يمثل نقطة إرتكاز وقوة للفندق إذ إنها مفهوم حديث ومعاصرعلى صعيد المنظمات الفندقية .**
6. **تبيَّن إن سعادة الضيف تعتمد على شقين الأول يتعلق بالضيف شخصياً وماجرى عليه من ظروف في حياته الشخصية ،اما الشق الآخر فيعتمد على الخدمات الفندقية المقدمة وقدرات وإستعدادات هذه المنظمة وإدراكاتها تجاه تحقيق السعادة وبشكلاً واقعياً.**
7. **تباينت علاقات الإرتباط بين متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير المعتمد فقد كانت تتراوح بين (ضعيف - ومتوسط) وعلى المستوى العام والفرعي وكان ذلك طبقاً لإجابات عينة الدراسة.**
8. **إتضح وجود تأثيرمعنوي محدود جداً لمضمون التفكيرالسياحي في سعادة الضيف وعلى المستويين الفرعي والرئيسي .**

ثانياً : التوصيات :

1. **يجدر بإدارات المنظمات الفندقية إستثمار تفكيرها وبشكل جاد من اجل الإرتقاء بالواقع المهني للخدمات الفندقية المقدمة .**
2. **يستلزم نجاح المنظمات الفندقية إتباعها للتفكير السياحي وبشكل صحيح من اجل زيادة قدراتها على مواجهة وتفّهم معظم المشكلات والمواقف المتنوعة ووضع حلول ملائمة لها وبصورة دقيقة.**
3. **يفضل إتباع العاملون في المنظمات الفندقية لأنماط التفكير المتنوعة الإخرى من اجل تحقيق وبلوغ الأهداف المخطط لها .**
4. **ضرورة إستخدام العاملون في المنظمات الفندقية وبشكل صحيح مسبق بفهم وإستيعاب لأدوات التفكير السياحي وإعتمادها ضمن آلية عمل الفندق.**
5. **ضرورة تعّرف المنظمات الفندقية وبكافة مستوياتها الإدارية على مفهوم السعادة بإعتباره أرقى الأهداف السامية التي يروم الإنسان تحقيقها وبشكل دائم ومن خلال الخدمات الفندقية المقدمة.**

6. يجب على إدارات الأقسام التشغيلية والفندق بشكل عام إدراك أهمية توفير بيئة مدعمة بتسهيلات وخدمات ووسائل متنوعة توصل الضيف الى حالة السعادة فهذا التوجه يعد فريد من نوعه على صعيد الفنادق .
7. أن من مسؤولية إدارات المنظمات الفندقية فهم تأثير الظروف الحياتية لكل ضيف على مدى تحقق سعادته في الفندق ومقابل هذا مطلوب من الأدارة الفندقية تحشيد وجمع كافة قدراتها وإمكاناتها المتاحة لها نحو تأطير فترة مكوث الضيف بالفندق في اجواء مفعمة بالسعادة والمَسرة والإستمتاع.
8. حث العاملون في الأقسام التشغيلية على دراسة وملاحظة سلوك جميع الضيوف وبتركيز عالٍ بهدف الأستفادة من كيفية التعامل معهم وفق انماط واسس ومنطلقات التفكير السياحي .

المصادر

أ- الكتب العربية:

1. الكيال ، دحام ، دراسات في علم النفس ، الطبعة الإولى ، مطبعة الإرشاد لنشر والتوزيع ، بغداد، 1966.
2. أمين ، أحمد ، الأخلاق ، الطبعة الثانية ، دار الكتب للطباعة والنشر ، 1921 .
3. إبن منظور ، لسان العرب ، دار صادر للنشر والتوزيع ، بيروت – لبنان ، 1955.
4. أبو جادو ، صالح محمد ونوفل ، محمد بكر ، تعليم التفكير النظرية والتطبيق ، الطبعة الثالثة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان – الإردن ، 2010.
5. أبو زيد، منى أحمد ، الإنسان في الفلسفة الإسلامية – دراسة مقارنة في فكر العامري ، الطبعة الأولى ، مطبعة المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، لبنان، 1994.
6. ةبرنهارت ، علم النفس في حياتنا العملية ، الطبعة الرابعة ، ترجمة إبراهيم عبد الله محي ، مكتبة أسعد للطباعة والنشر ، بغداد – العراق ، 1984.
7. بن محمد ، أبي علي ، تهذيب الأخلاق وتطهير الأعراق، الطبعة الأولى ، المطبعة الحسينية المصرية ، 1329هجرية .
8. جروان ، فتحي عبد الرحمن ، تعليم التفكير – مفاهيم وتطبيقات ، الطبعة الخامسة ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان – الإردن ، 2011.
9. الحنفي ، عبد المنعم ، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي ، الجزء الأول ، مكتبة مدبولي للطباعة والنشر ، 1975 .
10. الداهري ، صالح حسن أحمد ، أساسيات علم النفس التربوي ونظريات التعلم ، الطبعة الإولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان – الإردن ، 2011.
11. ربيع، محمد شحاتة ، المرجع في علم النفس التجريبي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2011 .
12. رزوق ، أسعد، موسوعة علم النفس ، الطبعة الإولى ، المؤسسة العربية للطباعة والنشر ، لبنان – بيروت ، 1977.
13. الزغلول ، عماد عبد الرحيم والزغلول ، رافع النصير ، علم النفس المعرفي ، الطبعة الإولى ، دار الشروق للنشر والتوزيع 2009.
14. السيد ، فؤاد البهي ، الأسس النفسية للنمو ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي للطباعة والنشر ، مصر ، 1956.
15. صالح ، أحمد زكي ، علم النفس التجريبي ، الطبعة الإولى ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، 1972 .
16. العامري ، ماهر محمد ورضا ، كاظم كريم ، التفكير- دراسة نفسية تفسيرية ، الطبعة الإولى ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013.
17. عبد الفتاح ، سيد صديق ، السعادة كما يراها المفكرون، مؤسسة عز الدين للطباعة والنشر ، بيروت – لبنان ، بدون سنة .
18. العلايلي ، إبن منظور عبد الله ، المحيط ، المجلد الأول ، دار لسان العرب للطباعة والنشر ، لبنان – بيروت ، 1956 .
19. كرسون ، إندريه ، المشكلة الأخلاقية والفلسفة ، ترجمة عبد الحليم محمود ، أبو بكر زكري ، دار إحياء الكتب العربية للطباعة والنشر ، 1946.
20. اللبناني ، عبد الله البستاني ، معجم البستان ، الجزء الأول ، المطبعة الأميركانية للنشر والتوزيع ، بيروت – لبنان ، 1927.
21. موسى ، محمد يوسف ،فلسفة الاخلاق في الإسلام وصلاتها بالفلسفة الإغريقية مع مقالة في الأخلاق الجاهلية والإسلام قبل عصر الفلسفة ، الطبعة الثالثة ، مؤسسة الخانجي للنشر والتوزيع ، القاهرة – مصر ، 1963.
22. نجار ، فريد، طريق السعادة ، دار النشر العربية ، بيروت – لبنان، 1979 .
23. نوفل ،محمد بكر والريماوي ، محمد عودة ، تطبيقات عملية في تنمية التفكير بإستخدام عادات العقل ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2010 .
24. هابرد ، ل. رون، الطريق الى السعادة – طريقة منطقية للحصول على حياة أفضل ، الناشر مؤسسة الطريق الى السعادة الدولية ، مكتبة ل.رون هابرد ، الموزعون دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2008.
25. هادفيلد ، ج. أ، علم النفس والأخلاق ، ترجمة ، محمد عبد ا لحميد أبو العزم ، مراجعة ، عبد العزيز القوضي ، دار مصر للطباعة والنشر ، 1953.
26. الراوي،خاشع،الأساليب الإحصائية،مطبعة جامعة الموصل للنشر،الموصل – العراق،1995.

ب - البحوث والدراسات العربية:

1. أبو جراد ، حمدي وجودة ، آمال ، التنبوء بالسعادة في ضوء الأمل والتفاؤل لدى عينة من طلبة جامعة القدس المفتوحة ، مجلة جامعة القدس ، العدد(26)، 2011.
2. أبو عمشة ، إبراهيم باسل ، الذكاء الإجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتهما بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الازهر، 2013 .
3. جودة ، آمال ، الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، المجلد 21، العدد 3، 2007.
4. خان ، شيماء جاني حيدر ، التفكير العقلاني وعلاقته بأساليب التعامل مع ضغوط الحياة ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الآداب ، جامعة بغداد، 2012.

5. الدوري ، زكريا وصالح ، أحمد علي، الفكر الإستراتيجي وإنعكاساته على نجاح منظمات الأعمال ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، 2009.
6. سلوم، يسرى حسن ، التفكير الإبداعي وعلاقته بالمكانة الإجتماعية (السوسيومترية) لدى طلبة المرحلة الإعدادية ، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية التربية للبنات، جامعة بغداد،2004 .

ت- الكتب الأجنبية :

1. forgus,Ronald h. & melamed, lawer nce .e, perception acognitive stage approach, mcgraw-hill book comany .
2. wittig, arno f,theory and problem of introduction to psychology , library of congress, 1970.

ث- البحوث والدراسات الأجنبية

1. Philip , Virginia & bond , carol , under graduates experiences of critical thinking , university OF OTAGO – NEWZEALAND, 2007.
2. VEE NHOVEN , RUTT, MEASURES OF GROSSS NATIONAL HAPPINESSS , PRESENTATION AT OCED CONFERENCE ON MEASURABILITY AND POLICY RELEVANCE OF HAPPINESS ERASMUS UNIVERSITY ROTTERDAM THE NETHERLAND 2007 .

……

……..

……