

السلوك الابداعي وتأثيره في رضا الضيف: دراسة تحليلية لعينة من مدراء فنادق الدرجة الاولى في اربيل

Innovation Behavior And Their Impact In Customer Satisfaction/An analytical study of a sample of managers of first-class hotels in Erbil

محمد عبد الحر علق
الجامعة المستنصرية/كلية العلوم السياحية
MOHAMMED ABDULHUR ALAQ
AL-Mustansiriyah University
College of Tourism Sciences
mohammed_alhur@mtu.edu.iq
الجامعة المستنصرية/كلية العلوم السياحية

أ.م.د.آمال كمال حسن البرزنجي
الجامعة المستنصرية/كلية العلوم السياحية
Asst. Prof. Dr. Amal Kamal Al-Barazanji
AL-Mustansiriyah University
College of Tourism Sciences
Abaraznjidr@gmail.com
الجامعة المستنصرية/كلية العلوم السياحية

المستخلص

تناولت الدراسة ابعاد السلوك الابداعي المتمثلة في (الاصالة والطلاقة والمرونة والادراك وحل المشكلات) في الارتقاء بمستوى رضا الضيف، وقد تمثل مجتمع الدراسة بفنادق الدرجة الاولى في اربيل والبالغ عددها (6) فنادق ، ومن اجل التحقق من صحة الفرضيات اختيرت العينة من مديري هذه الفنادق بوصفهم جزء من مجتمع البحث للتأكد من صحة الافتراضات أو عدمها اذ بلغ عدد المدراء (60) مدير، وتم اختيار (50) مدير كعينة ، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الضرورية ، وتضمنت الدراسة فرضيتين رئيسيتين ، جرى اخضاعها للتحليل الاحصائي ، وتم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد المتغير المستقل (الاصالة و ادراك التفاصيل) و رضا الضيف ، وبدورها كونت العلاقة بين السلوك الابداعي ورضا الضيف حسب آراء العينة، وهو ما قاد الى التوصية بضرورة التفكير بطرق مختلفة وعدم التعصب لفكرة أو طريقة مقيدة لضمان تحقيق وتوليد وتطوير الأفكار وتحديد المشكلات ومعرفة نقاط الضعف و معالجتها بمقترحات الضيوف عبر نظام لقياس ومراقبة رضا الضيف.

Abstract

The study dealt with the dimensions of creative behavior represented in (originality, fluency, flexibility, cognition and problem solving) In raising the level of guest satisfaction, the study community was represented by the first-class hotels in Erbil, which numbered (6) hotels, In order to verify the validity of the hypotheses, the sample was selected from the managers of these hotels, as they are part of the research community, to verify the validity of the assumptions or not, as the number of managers reached (60) managers, (50) managers were selected as a sample, The questionnaire was relied on as a tool for collecting the necessary data, and the study included two main hypotheses, which were subjected to statistical analysis, and a set of conclusions was reached, the most important of which is the existence of a significant correlation between the dimensions of the independent variable (originality and perception of details) and guest satisfaction, and in turn formed the relationship between the behavior Creative and guest satisfaction according to the opinions of the sample, which led to the recommendation to think in different ways and not to be intolerant of a restricted idea or method to ensure the achievement, generation and adaptation of ideas, identifying problems, identifying weaknesses and addressing them with guest suggestions through a system to measure and monitor guest satisfaction.

يُعد الاهتمام بالسلوك الابداعي من الوسائل الفعالة لتنمية القدرات الفكرية للعاملين، لضمان زيادة المرونة والتكيف في موقع العمل و المساهمة في حل المشكلات وتحمل المخاطر واستمرار التحديث لأنظمة العمل بما يتفق مع المتغيرات المحيطة وبالتالي التغلب على المنافسين من جهة ومعالجة المشاكل الوظيفية من جهة اخرى ، وهذا ما سيمثل فرصة اضافية لتعزيز الشعور الايجابي المتولد عند الضيف عند اشباع رغباته وتلبية احتياجاته من خدمات او منتجات ومقارنتها بما كان سيحصل عليه عند تجربة ذات الخدمات او المنتجات عند المنافسين، وبالتالي كسب رضا الضيف حيث لا يمكن تصور نجاح المنظمة الفندقية بدون تحقيق رضا الضيف كونه شرطاً أساسياً للاحتفاظ بالضيوف لأقصى فترة ممكنة، وانطلاقاً من دراسة العلاقة بين السلوك الابداعي ورضا الضيف سيتم تناول المفهوم و الاهميته والتعرف على ابعاد السلوك الابداعي وابرز طرق قياس رضا الضيف وصولاً لاختبار فرضيات الدراسة والتعرف على طبيعة علاقة المتغيرات ببعضها.

2.المبحث الاول: منهجية البحث

2.1. مشكلة البحث: يمكن بيان مشكلة البحث من خلال إثارة عدداً من التساؤلات وكالاتي:

- 1- ما مستوى السلوك الابداعي في المنظمات الفندقية قيد البحث؟
- 2- ما السلوك الابداعي الذي تتميز به المنظمات الفندقية قيد البحث ؟
- 3- ما مستوى رضا الضيف في الفنادق المبحوثة؟
- 4- هل للسلوك الابداعي للمنظمات الفندقية قيد البحث دور في رضا الضيف؟

2.2. أهمية البحث:

- 1- تزايد الاهتمام بمراقبة وتحليل وتفسير أدق الجوانب ذات العلاقة بالأنظمة الإدارية للمنظمات الفندقية.
- 2- تزويد الباحثين بدلالات رقمية لعلاقة السلوك الابداعي بتحقيق رضا الضيف.
- 3- إبراز أهمية متغيرات البحث لتطوير المنظمات الفندقية.
- 4- تشخيص واقع حال السلوك الابداعي ورضا الضيف في العينة المبحوثة.

2.3. أهداف البحث:

- 1- بيان العلاقة و اثر السلوك الابداعي في تحقق رضا الضيف.
- 2- تكوين رؤية مستقبلية لواقع حال رضا الضيف عند وجود السلوك الابداعي .
- 3- اظهار الدور الذي تلعبه متغيرات البحث في الارتقاء بمستوى اداء المنظمات الفندقية.

2.4. فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية للسلوك الابداعي ورضا الضيف)
الفرضية الرئيسية الثانية (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للسلوك الابداعي في رضا الضيف)

2.5. مجتمع وعينة البحث: تمثل مجتمع البحث بفنادق الدرجة الأولى في أربيل والبالغ عددها (6) فنادق ،وللتحقق من صحة الفرضيات اختيرت العينة من مدراء هذه الفنادق بوصفهم جزء من مجتمع البحث اذ بلغ عددهم (60) فرد، وتم اختيار (50) فرد للدراسة.

2.6. التحليل الوصفي للمعلومات الديموغرافية:

جدول (1) وصف أفراد عينة البحث فنادق مدينة أربيل

المتغيرات	الفئات المستهدفة	العدد	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكر	27	54%
	انثى	23	46%
المجموع			
العمر	21-30 سنة	18	36%
	31 - 40 سنة	18	36%
	41 - 50 سنة	7	14%
	51 سنة فأكثر	7	14%
المجموع			
	اعدادية	10	20%
	دبلوم	10	20%
	بكالوريوس	18	36%

22%	11	ماجستير	التحصيل العلمي
2%	1	دكتوراه	
100%	50	المجموع	
4%	2	أقل من 5 سنوات	سنوات العمل
32%	16	5 - 10 سنوات	
26%	13	11 - 15 سنة	
22%	11	16 - 20 سنة	
16%	8	21 سنة فأكثر	
100%	50	المجموع	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

3. المبحث الثاني: المفاهيم النظرية لمتغيرات البحث

3.1. السلوك الإبداعي: يتطلب نجاح المنظمات استخدام الاساليب المميزة عبر تنمية القدرات الفكرية لضمان زيادة التكيف مع متطلبات العمل و حل المشكلات واستمرار التحديث بما يتفق مع المتغيرات البيئية، وهذا ما يشجع على الاهتمام بالسلوك الإبداعي، وبناء على ذلك سيتم في هذا المبحث استعراض بعض وجهات نظر الباحثين ممن تناولوه، بالإضافة الى توضيح اهميته وابعاده وكالاتي:

3.1.1 مفهوم السلوك الإبداعي: تعددت الطروحات الفكرية للباحثين عند تناولهم للسلوك الإبداعي ، ويعرض جدول (2) أبرز تلك المفاهيم، وكما يلي:-

جدول (2) تعريف السلوك الإبداعي

المصدر: (اعداد الباحث)

ت	اسم الباحث	السنة والصفحة	التعريف
1	عبدالمعطي	1999:268	تصرف يهدف لتحقيق إنتاج يتميز بالملائمة وإمكانية التطوير .
2	Spence	2008:66	هو نتيجة مجموعة قرارات يتخذها الفرد تبدا بالإدراك ويليه الاهتمام وجمع المعلومات وتقييم البدال واخيرا يتم تبني فكرة او رفضها.
3	Dorner	2012:11	توليد وترويج وفهم الأفكار الجديدة من أجل الحصول على أداء افضل
4	jeroen	2014:20	كافة الأعمال الفردية الموجهة نحو توليد وتقديم، وتطبيق أشياء جديدة ومفيدة في أي مستوى تنظيمي.
5	محمدية	2016:38	هو توليد شيء جديد عبر التحفيز بواسطة التمكين والاستقلال للأفراد.

3.1.2 أهمية السلوك الإبداعي: تتجلى أهمية السلوك الإبداعي بما يمنحه من التحفيز عبر كسر الملل الذي قد يصاحب العمل ، وتظهر عبر الاتي (بوخضر، 2016:21) ، (العجلة، 2009:25):

- يسهم في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للموظفين، وذلك من خلال إتاحة الفرص لهم.
- استخدام أساليب علمية مواكبة للتطورات الحديثة لغرض الاستغلال الامثل للموارد المختلفة.
- القدرة على المرونة والتكيف في موقع العمل.
- المساهمة في حل المشكلات وادارة المخاطر والازمات و تلبية حاجات و رغبات العاملين.
- توظيف واستخدام الطرائق والاساليب الجديدة والمميزة و المبتكرة في العمل.

3.1.3 عناصر السلوك الإبداعي: تتمثل هذه العناصر بالاتي:

- الاصالة: وهي القدرة على انتاج افكار اصيلة وغير شائعة و توليد افكار جديدة ونادرة ومفيدة وغير مكررة وكذلك القدرة على استحضار النداعيات البعيدة المرتبطة بالفكرة (محمدية، 2019:29) .
- المرونة : هي القدرة على تغيير طريقة التفكير و وجهة النظر نحو المشكلة وعدم تبني طريقة تفكير موحدة، وعدم التعصب لفكرة معينة (الزعبي، 2009:48) ، وقد تتمثل في القدرة على إعادة تصوير المشكلات وحلها في ضوء التصوير الجديد (Slepian&Ambady,2012:3).

- c. الطلاقة : وهي القدرة على تقديم مجموعة متعددة ومتنوعة من الأفكار في فترة زمنية محددة (سلامة، 2019: 23) ، ويرى (McCarthy, 2006:2) أن الطلاقة تشير الى القابلية على التحدث مطولاً و بشكل متماسك ،بالاضافة للتقائية والقابلية على استرجاع الصور اللغوية .
- d. حل المشكلات : وتعني مدى قدرة الفرد على تقديم حلول ابداعية للمشكلات التي تمر بها المنظمة ، واتخاذ القرارات المناسبة لحلها في الوقت المناسب وايضا محاولة توقع المشكلات ومحاولة تجنبها.
- e. ادراك التفاصيل : حيث تتضمن هذه القابلية الإبداعية تقديم تفصيلات متعددة لأشياء محدودة مثل- توضيح أو تفسير موضوع غامض (بو خضر ، 2019 : 22) .
- 3.2. رضا الضيف:** يُعد رضا الضيف شرطاً أساسياً إذا ما ارادت المنظمة الاحتفاظ بضيوفها، وسنتعرف على بعض وجهات نظر الباحثين ممكن تناولوه ،وكذلك توضيح اهميته و ابرز طرق قياسه:
- 3.2.1 مفهوم رضا الضيف:** تعددت الطروحات الفكرية للباحثين عبر تناولهم للعديد من الجوانب التي تقود الى تحقيق رضا الضيف، ويعرض جدول (3) أبرز تلك التعريفات، وكما يلي:

جدول (3) مفاهيم رضا الضيف

ت	الباحث	السنة والصفحة	التعريف
1	الطائي والعبادي	2009:220	الشعور الذي يوحى للضيف السرور أو عدم السرور الذي ينتج عنه مقارنة المنتوج مع توقعات الضيف.
2	wie	2020:10	شعور ناتج عن مقارنة أداء المنتج مع توقعات الضيف
3	Kim et. Al.	2012:83	عبارة عن توافق بين مخرجات الخدمة و التوقعات لضيف وهو العامل الرئيس الذي يجعل أي منظمة تعمل على نحو فعال ودائمي لتحقيق أهداف المنظمة
4	خثير و مرايمي	2017:23	احساس الضيف بالمتعة او خيبة الامل الناتجة عن مقارنته لأداء المنتج او الخدمة المقدمة له مع توقعاته السابقة
5	Kotler	2018:343	حكم الضيف بالنظر الى الخبرة الاستهلاكية او الاستعمال الناتج عن توقعاته بالنسبة للمنتج والاداء المدرك

المصدر : (اعداد الباحث)

- 3.2.2 اهمية رضا الضيف :** وهي الآتي (kotler:2000:351) , (السليفاني، 2013:88):-
- a. يحسن من سمعة الشركة مما يؤدي إلى جذب ضيوف جدد وتقليص المصروفات التسويقية.
- b. يقلل من احتمالية توجه الضيوف إلى المنظمات السياحية المنافسة.
- c. إذا كان الضيف راضيا عن أداء المؤسسة فإنه سيحدث الآخرين مما يولد زبائن جدد .
- d. يساعد على دراسة مقترحات الضيوف وشكاويهم وانتقاداتهم.
- 3.2.3 اساليب قياس رضا الضيف:** يتأثر رضا الضيف بالعديد من المتغيرات لذا يستلزم وضع نظام لقياسه ومراقبته على نحو دقيق ومستمر، والأقلن تحقق المنظمة اهدافها، ومن اساليب قياس الآتي:-
- a. **نظم الشكاوي والمقترحات:** وهي مجموعة وسائل اتصال لمعرفة مقترحاتهم وشكاويهم، او الاستثمارات التي تقدمها بعض المنظمات لضيوفها ليثبتوا ما يحبون وما يكرهون، او صناديق الشكاوي او المقترحات التي تضعها على شبكة الانترنت والبريد الالكتروني لتسهيل الاتصال ، اذان هذه المعلومات المتدفقة للمنظمات بالعديد من الافكار الجيدة تمكنها من الرد السريع لحل المشكلات(شيت، 2015:255).
- b. **مسوحات رضا الضيف:** تتمكن المنظمات من الحصول على مقاييس مباشرة لرضا الضيف عبر اجراء مسوحات بين مدة واخرى، وذلك بإرسال استبانة او اجراء اتصالات هاتفية لعينة عشوائية من الضيوف الحاليين، كما تتمكن من رؤية وجهة نظر الضيوف تجاه خدمات المنافسين من خلال جمع بيانات عن رضاهم بطرح اسئلة اضافية لقياس نية اعادة شراء الخدمة لديهم(قراوي، 2015: 54).
- c. **التسويق الخفي:** عبارة عن توظيف افراد يتقصون دور المشتريين المحتملين ويعدون تقاريرهم على ما يجدونه من نقاط قوة وضعف في خدمات المنظمة ومنافسوها ، ويعتمد هؤلاء الافراد احيانا افتعال بعض المشاكل لاختبار قدرة العاملين بالمنظمة على التعامل مع تلك، وفي ضوء ذلك تتوضح نقاط القوة والضعف في تقييم الاداء(hoyue2013:46).
- d. **تحليل خسارة الضيف:** ينبغي على المنظمات ان تتصل بالضيوف الذين توقفوا عن شراء الخدمات او الذين تحولوا الى مقدم خدمة اخرى لمعرفة سبب حصول ذلك، وقد لا يكفي مجرد القيام بمقابلات لهؤلاء الضيوف، ولكن من

الضروري ايضا مراقبة معدلات خسارة الضيوف فاذا ما تزايدت هذه المعدلات يعد ذلك دليلا على فشل تلك المنظمات في ارضاء زبائنه(ابو فزع،2015:20).

4.المبحث الثالث (الجانب العملي)

سيتم في هذا المبحث تحليل المعلومات الديموغرافية والوصفية لمتغيرات البحث واختبار فرضيات الارتباط والتأثير بينهما على ضوء اجابات عينة البحث :

4.1 أهمية متغيرات البحث (السلوك الابداعي، ورضا الضيف):

4.1.1 تحليل استجابات عينة البحث عن المتغير المستقل (السلوك الابداعي):

تضمنت استبانة البحث في محورها الخاص بقياس السلوك الابداعي (25) سوآلا موزعة على (5) من الأبعاد ، لايجاد مدى توافر مقومات السلوك الابداعي في المنظمات الفندقية (عينة البحث) ، و كانت نتائج اجابات العينة لمحاو (السلوك الابداعي) كما يأتي :

a. الاصالة : بلغت قيمة الأهمية النسبية (84.16%) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور ، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (4.21) الذي يقع ضمن الفترة (4.20 إلى 5) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق بشدة ، وانحراف معياري (0.774)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (الاصالة) كما في الجدول (4) .

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات البعد(الاصالة) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q1) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.34) وبانحراف معياري (0.772) ، واهمية نسبية شكلت (86.80 %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة ، بما يرجح (توليد وتكامل وترابط الافكار)، بينما الفقرة (Q4) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (الاصالة) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.08) وكان الانحراف المعياري قد سجل (0.853) ، وأهمية نسبية شكلت (81.60%) ليؤكد ذلك معظم افراد عينة البحث على أن (ادارة الفنادق تعمل على البحث عن الافكار المبدعة الخلاقة).

جدول (4) وصف إجابات العينة لفقرات البعد الأول للسلوك الابداعي فنادق مدينة أربيل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	X ₁ الاصالة		
86.80	0.772	4.34	50.0	25	36.0	18	12.0	6	2.0	1	-		-	Q1
84.40	0.708	4.22	36.0	18	52.0	26	10.0	5	2.0	1	-		-	Q2
84.40	0.737	4.22	40.0	20	42.0	21	18.0	9	-	-	-		-	Q3
81.60	0.853	4.08	34.0	17	46.0	23	14.0	7	6.0	3	-		-	Q4
83.60	0.800	4.18	40.0	20	40.0	20	18.0	9	2.0	1	-		-	Q5
84.16	0.774	4.21	الأجمالي											

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

b. المرونة : بلغت قيمة الأهمية النسبية (83.92%) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (4.20) الذي يقع ضمن الفترة (4.2 إلى 5) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق بشدة ، وانحراف معياري (0.743)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (المرونة) كما في الجدول (5) الآتي:

جدول (5) وصف إجابات العينة لفقرات البعد الثاني للسلوك الابداعي فنادق مدينة أربيل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	f	X ₂ المرونة		
82.80	0.808	4.14	36.0	18	46.0	23	14.0	7	4.0	2	-		-	Q6
83.60	0.691	4.18	32.0	16	56.0	28	10.0	5	2.0	1	-		-	Q7
84.40	0.648	4.22	34.0	17	54.0	27	12.0	6	-	-	-		-	Q8
86.80	0.65	4.3	44.0	22	46.0	23	10.0	5	-	-	-		-	Q9

	8	4				3							
82.00	0.90	4.1	40.0	20	36.0	1	18.0	9	6.0	3	-	-	Q10
83.92	0.743	4.20	الأجمالي										

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات بعد (المرونة) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q9) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.34) وبانحراف معياري (0.658) ، واهمية نسبية شكلت (86.80 %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة ، بما يرجح (مواجهة ادارة الفنادق للمسؤوليات المترتبة بشكل جدي)، بينما الفقرة (Q10) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (المرونة) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.10) وكان الانحراف المعياري قد سجل (0.909) ، واهمية نسبية شكلت (82.00 %) ليؤكد ذلك اتفاق بعض افراد عينة البحث أن ادارة الفندق تعمل على تلافي الاخطاء بما يتناسب وطبيعة العمل).

c. **الطلاقة:** بلغت قيمة الأهمية النسبية (84.56%) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (4.23) الذي يقع ضمن الفترة (4.20 إلى 5) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق بشدة ، وانحراف معياري (0.752)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (الطلاقة) كما في الجدول (6) .

d.

جدول (6) وصف إجابات العينة لفقرات البعد الثالث للسلوك الابداعي لفنادق مدينة أربيل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد					
			1					2						3				
			4					5						اجابات العينة والنسب المئوية				
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		%	f			
86.40	0.713	4.32	46.0	23	40.0	20	14.0	7	-	-	-	-	Q11	X ₃ الطلاقة				
83.20	0.817	4.16	38.0	19	44.0	22	14.0	7	4.0	2	-	-	Q12					
84.40	0.764	4.22	38.0	19	50.0	25	8.0	4	4.0	2	-	-	Q13					
83.60	0.661	4.18	32.0	16	54.0	27	14.0	7	-	-	-	-	Q14					
85.20	0.803	4.26	46.0	23	36.0	18	16.0	8	2.0	1	-	-	Q15					
84.56	0.752	4.23	الأجمالي															

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات بعد (الطلاقة) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q11) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.32) وبانحراف معياري (0.713) ، واهمية نسبية شكلت (86.40 %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة ، بما يرجح (الاسترسال بالكلام وبشكل متماسك ومبسط)، بينما الفقرة (Q12) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (الطلاقة) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.16) وكان الانحراف المعياري قد سجل (0.817) ، واهمية نسبية شكلت (83.20 %) ليؤكد ذلك اتفاق بعض افراد عينة البحث على (انتاج واختيار الالفاظ المناسبة ذات المعنى الواحد).

ث- ادراك التفاصيل: بلغت قيمة الأهمية النسبية (85.84%) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (4.29) الذي يقع ضمن الفترة (4.20 إلى 5) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق بشدة ، وانحراف معياري (0.713)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (ادراك التفاصيل) كما في الجدول (7)

جدول (7) وصف إجابات العينة لفقرات البعد الرابع للسلوك الابداعي لفنادق مدينة أربيل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد					
			1					2						3				
			4					5						اجابات العينة والنسب المئوية				
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		%	f			
86.00	0.735	4.30	46.0	23	38.0	19	16.0	8	-	-	-	-	Q16	X ₄				

85.60	0.67 1	4.2 8	40.0	20	48.0	24	12.0	6	-	-	-	-	Q17	ادراك التفاصيل
87.60	0.63 5	4.3 8	46.0	23	46.0	23	8.0	4	-	-	-	-	Q18	
87.20	0.69 3	4.3 6	48.0	24	40.0	20	12.0	6	-	-	-	-	Q19	
82.80	0.83 3	4.1 4	38.0	19	42.0	21	16.0	8	4.0	2	-	-	Q20	
85.84	0.713	4.29	الأجمالي											

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات بعد (ادراك التفاصيل) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q18) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.38) وبانحراف معياري (0.635) ، واهمية نسبية شكلت (87.60 %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة ، بما يرجح على (تنظيم الافكار وتطويرها)، بينما الفقرة (Q20) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (ادراك التفاصيل) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.14) وكان الانحراف المعياري قد سجل (0.833) ، وأهمية نسبية شكلت (82.80 %) ليؤكد ذلك اتفاق بعض افراد عينة البحث على (ايجاد الحلول للمشاكل ووضع البدائل).

ج - حل المشكلات: بلغت قيمة الأهمية النسبية (83.84%) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (4.19) الذي يقع ضمن الفترة (3.40 إلى 4.19) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق ، وانحراف معياري (0.790)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (حل المشكلات) كما في الجدول (8) الآتي:

جدول (8) وصف إجابات العينة لفقرات البعد الخامس للسلوك الابداعي فنادق مدينة أربيل

C.V %	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
				5		4		3		2		1			
				اجابات العينة والنسب المئوية											
				%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
15.6 3	83.2 0	0.65 0	4.1 6	30.0	15	56.0 0	28	14.0 0	7	-	-	-	-	Q2 1	X5 حل المشكلات
18.3 5	86.0 0	0.78 9	4.3 0	48.0	24	36.0 0	18	14.0 0	7	2.0	1	-	-	Q2 2	
17.2 2	83.6 0	0.72 0	4.1 8	34.0	17	52.0 0	26	12.0 0	6	2.0	1	-	-	Q2 3	
19.6 4	83.2 0	0.81 7	4.1 6	40.0	20	38.0 0	19	20.0 0	10	2.0	1	-	-	Q2 4	
23.4 6	83.2 0	0.97 6	4.1 6	46.0	23	34.0 0	17	10.0 0	5	10.0 0	5	-	-	Q2 5	
	83.8 4	0.790	4.19	الأجمالي											

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات بعد (حل المشكلات) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q22) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.30) وبانحراف معياري (0.789) ، واهمية نسبية شكلت (86.00 %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة ، بما يرجح (وضع الحلول الاستباقية) ، بينما الفقرة (Q25) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (حل المشكلات) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (4.16) وكان الانحراف المعياري قد سجل (0.976) ، وأهمية نسبية شكلت (83.20 %) وبأعلى معامل اختلاف (23.46%)، ليؤكد ذلك اتفاق بعض افراد عينة البحث على (دراسة الحاجات في البيئة المحيطة).

ويتضح من الجدول (9) أن قيمة الوسط الحسابي الموزون لمتغير (السلوك الابداعي) بلغت (4.22) الذي يقع ضمن الفترة (4.20 إلى 5) وهذا يعني بان اجابات العينة متجه نحو الاتفاق بشدة ، وبانحراف معياري (0.754) ، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات العينة بخصوص هذا المتغير، في حين سجلت الأهمية النسبية (84.46%) وهي نسبة عالية تؤكد الاتفاق على معظم فقرات (السلوك الابداعي).

جدول (9) مستوى أهمية المتغير المستقل الثاني للسلوك الابداعي لفنادق مدينة أربيل

الترتيب	مستوى استجابة أفراد العينة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي الموزون	المتغيرات	الرمز
الثالث	مرتفع	84.16	0.774	4.21	الإصالة	X1
الرابع	مرتفع	83.92	0.743	4.20	المرونة	X2
الثاني	مرتفع	84.56	0.752	4.23	الطلاقة	X3
الأول	مرتفع	85.84	0.713	4.29	ادراك التفاصيل	X4
الخامس	مرتفع	83.84	0.790	4.19	حل المشكلات	X5
المستقل الثاني	مرتفع	84.46	0.754	4.22	السلوك الابداعي	X

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

ان قياس مستوى الاهمية والوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل (السلوك الابداعي) بينت أن الحصة الأكبر من الاجابات لعينة البحث كانت لـ (ادراك التفاصيل) ، وهذا يدل على أهمية (تقديم تفاصيل متعددة كتوضيح استراتيجية أو تفصيل موضوع غامض) من خلال (تنظيم الأفكار وتطويرها) و(تقديم التفاصيل المحددة وتفسير المواقف الغامضة) ، ثم (الطلاقة) والتي تتمثل بـ(التحدث مطولا بشكل متماسك واستخدام اللغة بصورة مبدعة وخلاقة بالإضافة للقدرة على تصوير الأفكار) من خلال (الاسترسال بالكلام وبشكل متماسك وبمبسطة) و (القابلية الابداعية لتقديم تفاصيل متعددة).

وللمقارنة بين محاور (السلوك الابداعي) من حيث الأهمية النسبية يلاحظ أن (ادراك التفاصيل) حصل على أعلى مستوى أهمية بواقع (85.84 %) ، و سجلت (حل المشاكل) أدنى مستوى بواقع (83.84 %) .

4.2 تحليل استجابات عينة البحث عن المتغير المعتمد (رضا الضيف) :

تضمنت استبانة البحث في محورها الخاص بقياس رضا الضيف (20) سؤالاً موزعة على (4) أبعاد ، لايجاد مدى توافر رضا الضيف (عينة البحث) ، وكانت نتائج اجابات العينة لهذا المحور كما يأتي :

a. نظام الشكاوي: بلغت قيمة الأهمية النسبية (76.64 %) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (3.83) الذي يقع ضمن الفترة (3.40 إلى 4.19) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق ، وانحراف معياري (0.904)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (نظام الشكاوي) كما في الجدول (10).

جدول (10) وصف إجابات العينة لفقرات البعد الاول لرضا الضيف فنادق مدينة أربيل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	Y ₁ نظام الشكاوي		
77.6	0.849	3.88	24.0	12	46.0	23	24.0	12	6.0	3	-		-	Q26
77.6	0.746	3.88	20.0	10	50.0	25	28.0	14	2.0	1	-		-	Q27
75.2	0.938	3.76	24.0	12	38.0	19	28	14	10.0	5	-		-	Q28
73.6	1.019	3.68	22.0	11	42.0	21	18.0	9	18.0	9	-		-	Q29
79.2	0.968	3.96	32.0	16	44.0	22	12.0	6	12.0	6	-		-	Q30
76.64	0.904	3.83	الأجمالي											

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات بعد (نظام الشكاوي) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q30) بوسط حسابي بلغت قيمته (3.96) وبانحراف معياري (0.968) ، وأهمية نسبية شكلت (79.2%) ليؤكد ذلك اتفاق كل افراد عينة البحث على هذه الفقرة ، بما يرجح (ان المنظمة تعمل على تلبية كل رغبات ضيوفها) ، بينما الفقرة (Q29) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (نظام الشكاوي) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.68) وكان الانحراف المعياري قد سجل (1.019) ، وأهمية نسبية شكلت (73.6%) ليؤكد ذلك اتفاق أغلب افراد عينة البحث على أن (المنظمة تقدم خدمات جودة عالية لكسب رضا ضيوفها).

b. مسوحات رضا الضيف: بلغت قيمة الأهمية النسبية (79.04 %) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (3.95) الذي يقع ضمن الفترة (3.40 إلى 4.19) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق ، وانحراف معياري (0.906)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (مسوحات رضا الضيف) كما في الجدول (11) الآتي:

c.

جدول (11) وصف إجابات العينة لفقرات البعد الثاني لرضا الضيف فنادق مدينة أربيل

C.V %	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات								الأبعاد		
				5		4		3		2			1	
				اجابات العينة والنسب المئوية										
				%	f	%	f	%	f	%	f			
21.02	80.40	0.845	4.02	34.0	17	36.0	18	28.0	14	2.0	1	-	-	Q31
21.83	79.60	0.869	3.98	30.0	15	44.0	22	20.0	10	6.0	3	-	-	Q32
23.31	78.00	0.909	3.90	30.0	15	36.0	18	28.0	14	6.0	3	-	-	Q33
21.62	80.40	0.869	4.02	30.0	15	50.0	25	12.0	6	8.0	4	-	-	Q34
27.01	76.80	1.037	3.84	28.0	14	46.0	23	8.0	4	18.0	9	-	-	Q35
	79.04	0.906	3.95	الأجمالي										

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات بعد (مسوحات رضا الضيف) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q31) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.02) وانحراف معياري (0.845) ، واهمية نسبية شكلت (80.40 %) وبمعامل اختلاف (21.02%) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة ، بما يرجح (أن ادارة الفندق تجمع المنظمة المعلومات والبيانات وتستخدم الاستبانة كمقياس لرضاهم) ، بينما الفقرة (Q35) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (مسوحات رضا الضيف) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.84) وكان الانحراف المعياري قد سجل (1.037) ، وأهمية نسبية شكلت (76.80 %) ليؤكد ذلك اتفاق بعض افراد عينة البحث على أن (ادارة الفندق تجري مسوحات دورية لمقياس رضا الضيف).

d. التسويق الخفي : بلغت قيمة الأهمية النسبية (76.96 %) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (3.85) الذي يقع ضمن الفترة (3.40 إلى 4.19) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق ، وانحراف معياري (0.883)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (التسويق الخفي) كما في الجدول (12) التالي:

جدول (12) وصف إجابات العينة لفقرات البعد الثالث لرضا الضيف في فنادق مدينة أربيل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات								الأبعاد		
			5		4		3		2			1	
			اجابات العينة والنسب المئوية										
			%	f	%	f	%	f	%	f			
71.60	0.859	3.58	12.0	6	44.0	22	36.0	18	6.0	3	2.0	1	Q36
76.40	0.983	3.82	28.0	14	38.0	19	22.0	11	12.0	6	-	-	Q37
76.40	0.850	3.82	18.0	9	56.0	28	16.0	8	10.0	5	-	-	Q38
80.40	0.820	4.02	32.0	16	40.0	20	26.0	13	2.0	1	-	-	Q39
80.00	0.904	4.00	32.0	16	44.0	22	16.0	8	8.0	4	-	-	Q40
76.96	0.883	3.85	الأجمالي										

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات بعد (التسويق الخفي) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q39) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.02) وانحراف معياري (0.820) ، واهمية نسبية شكلت (80.40 %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة ، بما يرجح (أن الادارة تهتم بضيوفها حال توقفهم عن الاتصال وتبذل جهودا لاستعادتهم)، بينما الفقرة (Q36) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (التسويق الخفي) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.58) وكان الانحراف المعياري قد سجل (0.859) ، وأهمية نسبية شكلت (71.60 %) ليؤكد ذلك اتفاق بعض افراد عينة البحث على (أن هناك فريق مختص يتقصد دور الضيف للاطلاع على اسلوب العمل داخل الفندق).

e. تحليل خسارة الضيف : بلغت قيمة الأهمية النسبية (79.2 %) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق عينة البحث على معظم فقرات هذا المحور، حيث سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (3.96) الذي يقع ضمن الفترة (3.40 إلى 4.19) وهذا يعني بأن اجابات العينة متجه نحو الاتفاق ، وانحراف معياري (0.898)، مما يشير الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (تحليل خسارة الضيف) كما في الجدول (13) الآتي:

جدول (13) وصف إجابات العينة لفقرات البعد الرابع لرضا الضيف فنادق مدينة أربيل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد
			5		4		3		2		1		
			اجابات العينة والنسب المنوية										
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	
81.60	0.778	4.08	30.0	15	52.0	26	14.0	7	4.0	2	-	-	Q41
80.40	0.795	4.02	28.0	14	50.0	25	18.0	9	4.0	2	-	-	Q42
78.40	0.986	3.92	30.0	15	46.0	23	10.0	5	14.0	7	-	-	Q43
78.40	0.900	3.92	30.0	15	38.0	19	26.0	13	6.0	3	-	-	Q44
77.20	1.030	3.86	34.0	17	30.0	15	24.0	12	12.0	6	-	-	Q45
79.2	0.898	3.96	الاجمالي										

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

وقد توزعت مستويات أهمية فقرات بعد (تحليل خسارة الضيف) بين اعلى مستوى اجابة حققته الفقرة (Q41) بوسط حسابي بلغت قيمته (4.08) وانحراف معياري (0.778) ، واهمية نسبية شكلت (81.60%) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على هذه الفقرة ، بما يرجح (التحدث بشكل مباشر مع الضيوف لاستطلاع وجهات نظرهم بالخدمات المقدمة) ، بينما الفقرة (Q45) حققت ادنى مستوى اجابة بين فقرات (تحليل خسارة الضيف) اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.86) وكان الانحراف المعياري قد سجل (1.030) ، وأهمية نسبية شكلت (77.20 %) ليؤكد ذلك اتفاق بعض افراد عينة البحث على (أن تقديم الخدمات يتم وفق مقترحات ومتطلبات الضيوف). وعليه يتضح من الجدول (14) أن الوسط الحسابي الموزون ل(رضا الضيف) بلغ(3.90) والذي يقع ضمن الفترة (3.40 إلى 4.19) وهذا يعني بان اجابات العينة متجه نحو الاتفاق بشدة، وانحراف معياري (0.898) ، والذي يشير الى مدى تجانس في اجابات العينة بخصوص هذا المتغير، في حين سجلت الأهمية النسبية (77.96%) وهي نسبة عالية تؤكد اتفاق العينة على معظم فقرات(رضا الضيف).

جدول (14) مستوى أهمية المتغير التابع رضا الضيف فنادق مدينة أربيل

الترتيب	مستوى استجابة أفراد العينة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي الموزون	المتغيرات	الرمز
الرابع	جيد	76.64	0.904	3.83	نظام الشكاوي	Y1
الثاني	جيد	79.04	0.906	3.95	مسوحات رضا الضيف	Y2
الثالث	جيد	76.96	0.883	3.85	التسويق الخفي	Y3
الأول	جيد	79.20	0.898	3.96	تحليل خسارة الضيف	Y4
التابع	جيد	77.96	0.898	3.90	رضا الضيف	Y

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

ان قياس مستوى الأهمية والوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع (رضا الضيف) بينت أن الحصة الأكبر من الاجابات لعينة البحث كانت لـ (تحليل خسارة الضيف) ، وهذا يدل على أهمية (التواصل مع الضيوف الذين توقفوا عن شراء الخدمات للتعرف على الاسباب) من خلال (تقديم الخدمات وفق مقترحات ومتطلبات الضيوف)، ثم (مسوحات رضا الضيف) والتي تتمثل بـ (ارسال استبانة أو اجراء اتصالات هاتفية لعينة عشوائية لمعرفة وجهة نظرهم اتجاه الخدمات المقدمة) من خلال (جمع المنظمة للمعلومات لقياس رضا الضيوف) وللمقارنة بين محاور (رضا الضيف) من حيث الأهمية النسبية يلاحظ أن محور(تحليل خسارة الضيف) حصل على أعلى مستوى أهمية نسبية بواقع (79.20%) ، و سجل محور (نظام الشكاوي) أدنى مستوى بواقع (76.64%) ،

ثانياً: اختبار فرضيات الارتباط والتأثير :

لاختبار الفرضيات بين(السلوك الإبداعي) وأبعاده مع (رضا الضيف) وابعاده، تم اختبار (Z - TEST) و اختبار معامل الارتباط بين المتغيرات لتفسير قوة واتجاه الارتباط بين متغيرات الفرضية، فاذا كان قيمة معامل الارتباط محصورة بين (0.50) و(1)الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة الارتباطية ، وظهور العلامة (***) أو (*) في نتائج برنامج التحليل الاحصائي SPSS v24 ليؤكد معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين عند مستوى دلالة (0.01)و(0.05)على التوالي، وسيختبر في هذه الفقرة الفرضيات الاتية:

1. فرضيات الارتباط :

الفرضية الرئيسية الأولى: (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين السلوك الابداعي و رضا الضيف) وتتنبثق منها خمس فرضيات ثانوية و على النحو الآتي:

- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الاصاله و رضا الضيف.
 - توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين المرونة و رضا الضيف.
 - توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الطلاقه و رضا الضيف.
 - توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ادراك التفاصيل و رضا الضيف.
 - توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين حل المشكلات و رضا الضيف.
- كانت نتائج اختبار فرضيات الارتباط بين السلوك الابداعي بأبعاده المستقلة (الاصالة، المرونة، الطلاقه و ادراك التفاصيل وحل المشكلات) وبين المتغير التابع المتمثل بـ(رضا الضيف) وفق الجدول (15) وكالاتي
- a. قبول الفرضية الثانوية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الاولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الاصاله و رضا الضيف) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (2.646) وهي معنوية كونها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (2.58) ، بينما سجلت قيمة معامل الارتباط (0.378**) ليرسخ ذلك الارتباط الطردي بين الاصاله و رضا الضيف على وفق اراء عينة البحث.
- b. رفض الفرضية الثانوية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الاولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين (المرونة و رضا الضيف) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (1.463) وهي غير معنوية كونها أصغر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) ، وسجلت قيمة معامل الارتباط (0.209) ليرسخ ذلك الارتباط الضعيف بين المرونة و رضا الضيف على وفق اراء عينة البحث.
- c. رفض الفرضية الثانوية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الاولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الطلاقه و رضا الضيف) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (1.043) وهي غير معنوية كونها أصغر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96) ، وسجلت قيمة معامل الارتباط (0.149) ليرسخ ذلك الارتباط الضعيف بين الطلاقه و رضا الضيف على وفق اراء عينة البحث.
- d. قبول الفرضية الثانوية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الاولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ادراك التفاصيل و رضا الضيف) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (2.912) وهي معنوية كونها أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (2.58) ، وسجلت قيمة معامل الارتباط (0.416**) ليرسخ ذلك وجود ارتباط طردي بين ادراك التفاصيل و رضا الضيف على وفق اراء عينة البحث.
- e. رفض الفرضية الثانوية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الاولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين حل المشكلات و رضا الضيف) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (1.071) وهي غير معنوية كونها أصغر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.65) ، وسجلت قيمة معامل الارتباط (0.153) ليرسخ ذلك الارتباط الضعيف بين حل المشكلات و رضا الضيف على وفق اراء عينة البحث.
- f. قبول الفرضية الرئيسية الاولى (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين السلوك الابداعي و رضا الضيف) ، إذ بلغت Z المحتسبة (3.402) وهي معنوية كونها أكبر من Z الجدولية البالغة (2.58) ، بينما سجلت قيمة معامل الارتباط بين (0.486**) ليرسخ ذلك ارتباط السلوك الابداعي و رضا الضيف.

جدول (15) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى لفنادق مدينة أربيل

التفسير	اختبار Z			معامل الارتباط بين متغيرين	المتغير التابع	المتغير المستقل
	Sig.	قيمة Z الجدولية	قيمة Z المحتسبة			
وجود ارتباط طردي معنوي بين الاصاله و رضا الضيف مع قبول الفرضية الثانوية الاولى	0.007	2.58	2.646	0.378**	رضا الضيف	الاصالة
عدم وجود ارتباط معنوي بين المرونة و رضا الضيف مع رفض الفرضية الثانوية الثانية	0.145	1.96	1.463	0.209		المرونة
عدم وجود ارتباط معنوي بين الطلاقه و رضا الضيف مع رفض الفرضية الثانوية الثالثة	0.301	1.96	1.043	0.149		الطلاقه

وجود ارتباط طردي معنوي بين ادراك التفاصيل ورضا الضيف مع قبول الفرضية الثانوية الرابعة	0.003	2.58	2.912	0.416**		ادراك التفاصيل
عدم وجود ارتباط معنوي بين حل المشكلات ورضا الضيف مع رفض الفرضية الثانوية الخامسة	0.290	1.96	1.071	0.153		حل المشكلات
وجود ارتباط طردي بين السلوك الابداعي ورضا الضيف مع قبول الفرضية الرئيسية الاولى	0.000	2.58	3.402	0.486**		السلوك الابداعي
* تشير إلى أن العلاقة معنوية بين المتغيرين عند مستوى معنوية 0.05						
** تشير إلى أن العلاقة معنوية بين المتغيرين عند مستوى معنوية 0.01						

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

2. اختبار فرضيات التأثير: تم تطبيق اختبار F (F-test) لمعرفة معنوية التأثير للمتغير المستقل (السلوك الابداعي) في المتغير المعتمد (رضا الضيف) ، فاذا كانت القيمة الاحتمالية Sig. أقل من مستوى المعنوية البالغ (0.05) يدل ذلك على وجود تأثير ذو دلالة معنوية، والعكس صحيح ، واذا كانت القيمة المحسوبة لـ(F) أكبر من قيمتها الجدولية الاحتمالية يدل على وجود تأثير ذو دلالة احصائية ، وكذلك تم استخراج معامل التحديد (R^2) التي تبين نسبة تفسير (المتغير المستقل) بمتغير (رضا الضيف).

الفرضية الرئيسية الثانية: (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للسلوك الابداعي في رضا الضيف) وتنبثق منها الفرضيات الثانوية وعلى النحو الاتي:

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للاصالة في رضا الضيف.
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للمرونة في رضا الضيف.
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للطلاق في رضا الضيف.
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لادراك التفاصيل في رضا الضيف.
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لحل المشكلات في رضا الضيف.

أما نتائج الفرضية الرئيسية الثانية يبينها الجدول (14) كالاتي :

a. وجود تأثير ذي دلالة احصائية ل(الاصالة) في (رضا الضيف) ، اذ بلغت قيمة F المحتسبة (8.009) وهي معنوية ، كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0848) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يعني قبول الفرضية (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ل(الاصالة) في(رضا الضيف) وبلغت قيمة معامل التحديد (0.143 %) التي تشير الى تأثير ومساهمة (الاصالة) بـ(رضا الضيف).

$$\hat{Y} = 1.866 + 0.482 x_1$$

b. **عدم وجود تأثير** ذي دلالة احصائية ل(المرونة) في(رضا الضيف)، اذ بلغت F المحتسبة(2.196) وهي **غير معنوية** ، كونها **أصغر** من F الجدولية البالغة (4.0848) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يعني **رفض** الفرضية (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمتغير (المرونة) في (رضا الضيف) وبلغت قيمة معامل التحديد (0.044 %) التي تشير الى نسبة تأثير (المرونة) بـ (رضا الضيف).

$$\hat{Y} = 2.779 + 0.266 x_2$$

c. **لا يوجد تأثير** ذي دلالة احصائية ل (الطلاق) في(رضا الضيف)، اذ بلغت قيمة F المحتسبة (1.094) وهي **غير معنوية** ، كونها **أصغر** من قيمة F الجدولية البالغة (4.0848) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يعني **رفض** الفرضية (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ل(الطلاق) في(رضا الضيف) وبلغت قيمة معامل التحديد (0.022 %) التي تشير لتأثير (الطلاق) بـ (رضا الضيف).

$$\hat{Y} = 3.007 + 0.210 x_3$$

d. يوجد تأثير ذي دلالة احصائية ل (ادراك التفاصيل) في(رضا الضيف)، اذ بلغت F المحتسبة (10.047) وهي معنوية ، كونها أكبر من F الجدولية البالغة (4.0848) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يعني قبول الفرضية (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ل(ادراك التفاصيل) في(رضا الضيف)) وبلغ معامل التحديد (0.173%) مما يشير لنسبة تأثير (ادراك التفاصيل) بـ (رضا الضيف).

$$\hat{Y} = 1.390 + 0.583 x_4$$

e. **لا يوجد تأثير** ذي دلالة احصائية ل(حل المشكلات) في(رضا الضيف) اذ بلغت F المحتسبة (1.147) وهي **غير معنوية** ، كونها **أصغر** من F الجدولية البالغة (4.0848) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يعني **رفض** الفرضية

(يوجد تأثير ذو دلالة احصائية ل(حل المشكلات) في رضا الضيف اذ بلغ معامل التحديد (0.023 %) التي تشير لتأثير(حل المشكلات) ب (رضا الضيف).

$$\hat{Y} = 3.120 + 0.184 x_5$$

f. وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمتغير (السلوك الابداعي) في(رضا الضيف) ، اذ بلغت قيمة F المحسوبة (14.805) وهي معنوية ، كونها أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0848) عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يعني قبول الفرضية (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمتغير (السلوك الابداعي) في (رضا الضيف)) وبلغت قيمة معامل التحديد (0.236 %) التي تشير الى نسبة تأثير ومساهمة (السلوك الابداعي) ب(رضا الضيف).

$$\hat{Y} = 1.128 + 1.189 x$$

الجدول (14) نتائج اختبار فرضيات التأثير للسلوك الابداعي في رضا الضيف لفنادق مدينة أربيل

التفسير	F- test			معامل التحديد R ²	معامل الانحدار β	الحد الثابت a	المتغيرات	
	القيمة الاحتمالية sig.	الجدولية	المحسوبة				المستقل	المعتمد
يوجد تأثير	0.007	4.0848	8.009	0.143	0.482	1.866	رضا الضيف	الاصالة
لا يوجد تأثير	0.145		2.196	0.044	0.266	2.779		المرونة
لا يوجد تأثير	0.301		1.094	0.022	0.210	3.007		الطلاقة
يوجد تأثير	0.003		10.047	0.173	0.583	1.390		ادراك التفاصيل
لا يوجد تأثير	0.209		1.147	0.023	0.184	3.120		حل المشكلات
يوجد تأثير	0.000		14.805	0.236	1.189	1.128		السلوك الابداعي

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V24

يوضح الجدول السابق قيمة معامل التحديد (0.236%) أي ان المتغير المستقل (السلوك الابداعي) يفسر التباين الحاصل في (رضا الضيف) بنسبة 24% . ويوضح الاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ قيمة sig. هي (0.000) وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل أي يوجد تأثير للمتغير المستقل في المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلاله .

4.3. الانحدار الخطي المتعدد بين الأبعاد الثانوية للمتغير المستقل (مجتمعين) ورضا الضيف :

تم تطبيق اسلوب الانحدار الخطي المتعدد لبيان تأثير الأبعاد الثانوية مجتمعة في رضا الضيف وكالاتي :
وجود تأثير لأبعاد السلوك الابداعي مجتمعين في رضا الضيف ، اذ بلغت قيمة F المحسوبة (3.505) وهي معنوية كونها أكبر من قيمة f الجدولية البالغة (2.4495) عند مستوى معنوية (0.05) وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.285) مؤشرا نسبة تفسير هذه الأبعاد مجتمعين في متغير رضا الضيف والجدول (15) يوضح ذلك ، لتصبح معادلة الانحدار الخطي المتعدد بينهم كالاتي :

$$Y = 0.967 + 0.329 X_1 + 0.151 X_2 + 0.059 X_3 + 0.466 X_4 + 0.143 X_5$$

جدول (15) نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين ابعاد المتغير المستقل الثاني مجتمعين ورضا الضيف لفنادق مدينة أربيل

التحليل	F-Test			معامل التحديد R ² %	معامل الانحدار بيتا B	الحد الثابت a	المتغيرات	
	Sig.	قيمة F الجدولية	قيمة F المحسوبة				التابع	المستقل الثاني
يوجد تأثير لأبعاد السلوك الابداعي مجتمعين في	0.009	2.4495	3.505	0.285	0.329	0.967	رضا الضيف	الاصالة
								المرونة
								الطلاقة
								ادراك التفاصيل

رضا الضيف					0.143		حل المشكلات	
-----------	--	--	--	--	-------	--	-------------	--

المصدر : اعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS v24

5. الاستنتاجات والتوصيات

5.1. الاستنتاجات

1. توجد علاقة ارتباط معنوية بين الأبعاد (الاصاله و ادراك التفاصيل) و رضا الضيف .
2. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين (المرونة و الطلاقة و حل المشكلات) و رضا الضيف .
3. يوجد تأثير لمتغير (الاصاله و ادراك التفاصيل) بـ (رضا الضيف) .
4. لا يوجد تأثير للأبعاد (المرونة و الطلاقة و حل المشكلات) بـ (رضا الضيف) .
5. تتم تلبية رغبات الضيوف عبر جمع المعلومات واستخدام الاستبانة كقياس لرضاهم وتبذل الجهود لاستعادتهم عند فقدانهم والتحدث معهم مباشرة لاستطلاع وجهات نظرهم بالخدمات المقدمة .
6. حققت المتغيرات الثانوية (ادراك التفاصيل) و (الاصاله) أعلى قيمة تأثيرية في المتغير التابع (رضا الضيف) وهذا يدل على أن (تقديم تفصيلات متعددة كتوضيح استراتيجي أو تفصيل موضوع غامض) و (القدرة على توليد أفكار جديدة ونادرة ومفيدة وغير مكررة) يساعد في الشعور الايجابي المتولد عند الضيف على اثر تلبية احتياجاته بعد تجربة خدمة او منتج معين .
7. حقق (السلوك الابداعي) قيمة تأثيرية في (رضا الضيف) وهذا يدل على أن ادارات الفنادق تعمل على توليد وتطوير الافكار الجديدة لتوليد الشعور الايجابي للضيف واشباع رغباته وتلبية حاجاته .

5.2. التوصيات

1. وضع نظام لمراقبة حالة الاشباع لدى الضيف بدقة عبر الاتصال المباشر .
2. تحديد المشكلات ونقاط القوة والضعف عبر نظام لقياس ومراقبة رضا الضيف .
3. التفكير بطرق مختلفة وعدم التعصب لفكرة ما لضمان توليد وتطوير أفكار جديدة تحقق السلوك الابداعي .
4. استخدام اللغة بصورة مبدعة وبتلقائية لتصوير الافكار، وتحقيق الشعور الايجابي لدى الضيف .
5. التفكير بطرق مختلفة للوصول الى أفكار متحركة وفعالة و التحدث باستخدام اللغة بصورة مبدعة وتلقائية لتحديد المشكلات بطريقة صحيحة لمعرفة الاخطاء الواردة و معالجتها بمقترحات الضيوف .
6. العمل على توليد الافكار الجديدة بطرق مختلفة و غير مألوفة بتقديم تفصيلات و تحديد المشكلات ونقاط الضعف لمعرفة الاخطاء الواردة و معالجتها بمقترحات الضيوف .
7. العمل دائما على تعزيز السلوك الابداعي من خلال الافكار المتجددة لاشباع رغبات الضيوف وتلبية حاجاتهم وضمان حصولهم على المعاملة التي ترضيهم وبالتالي تحقيق رضاهم .

المصادر

اولا: الكتب

- 1- عبد المعطي محمد عساف، 1999، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، الاردن: مكتبة المحتسب.
- 2- الطائي و العبادي ، يوسف وهاشم ، 2009، إدارة العلاقات مع الزبون ، الطبعة الأولى، دار المعارف للنشر، الأردن .
- 3- Steven K . Thompson, (2012) **Sampling** ,Third Edition.
- 4- Jeroen , Jong De (2014) Leadership As A Determinant of Innovative Behavior Aconceptual Framework.
- 5- MicCarthy , Michael (2006) , Explorations in Corpus Linguistics , Cambridge University press 32 Avenue of the Americas , New York ,
- 6- Spence ,W.R.(2008) Innovation \The Communication of change in Ideas,(15^{ed})chapman Hall UK.
- 7- Kotler, Philip (2018) "Marketing Management", 15th edition, New Jersey, U.S.A
- 8- Kim , Jonghyeok & Suh , Euiho and Hwang , Hyunseok, (2012), "Amodel For evaluation the effectiveness of using the balanced scorecard.

ثانيا: الرسائل والاطاريح

- 9- ابو فزع، عاصم رشاد محمد، 2016 ، اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون/دراسة مقارنة بين المصارف الاسلامية والمصارف التجارية في الاردن، رسالة ماجستير، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن
- 10- السليفاني، فيان مصطفى(2013) ، الهندسة المتزامنة واثرها في التفوق التسويقي ، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، كلية الادارة والاقتصاد.
- 11- العجلة، توفيق (2009) ، الابداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام :دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة، رسالة ماجستير، فلسطين
- 12- الزعبي، جمانة زياد محمد (2006) ، عوامل المناخ التنظيمي المؤثرة في السلوك الابداعي لدى المديرين في الوزارات الأردنية ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الاردنية
- 13- محمديّة ، عمر جهاد عبد الرحيم (2016) ، أثر التمكين الوظيفي في السلوك الابداعي لدى العاملين هيئة تنشيط السياحة الأردنية دراسة حالة ، رسالة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير كلية الأعمال الجامعة الشرق الأوسط

- Dorner , Nadin.(2012).Innovative work Behavior: The roles of employee expectations and effects on job performance , Dissertation For Doctoral, university of st. gallen, school of management, economics. -14
- Oukes T. (2010) . Innovative behavior : a case study at a tire manufacturer , Thesis for master , university of twente -15
- Hoque-Mohammad Enamui,(2013),Online Shopping Usability And Customer Expectation-A Study On-line Shopping Service In Bangladesh-Masters thesis in formation ,University Of Boras -16
- Wei, Q, Shi, X, Li, Q, & Chen, G, (2020, January),Enhancing Customer Satisfaction Analysis with a Machine Learning Approach: From a Perspective of Matching Customer Comment and Agent Note. In Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences -17

ثالثا: الدوريات

- بلخضر ، مسعودة و بوخضير ، مريم ،2016، واقع تمكين العاملين بالمديرية العمالية لاتصالات الجزائر بعناية وأثره على الابداع مجلة العلوم الاقتصادية ، جامعة باجي مختار بعناية ، الجزائر . -18
- خثير و مرايمي،محمد و اسماء،2017،العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الضيف بالمؤسسة" مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال،المجلد 3 العدد 4. -19
- شبيت،نظال،2014،السياسة التسعيرية واثرها في رضا الضيف"مجلة الادارة والاقتصاد/جامعة البصرة،العدد12المجلد6. -20
- سلامة ،محمد وليد سالم،2016 اثر ابعاد التمكين الاداري على السلوك الابداعي للموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات الادارية والاقتصادية المجلد الثاني ع6 -21
- Slepian , Michael . L. & Ambady . Nalini (2012) . Fluid Movement and Creativity , Journal of Experimental Psychology Vol (10).NO (1). -22