



**Tikrit Journal of Administrative
and Economics Sciences**

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

EISSN: 3006-9149

PISSN: 1813-1719



Impact of quality work life on guest satisfaction: An applied study of five-star hotels in Baghdad

Ahmed Shihab Hamad Al Shammari *

Technical college of management/Baghdad/Middle technical university

Keywords:

Work Quality Life, Guest Satisfaction.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 28 Sep. 2024

Accepted 02 Nov. 2024

Available online 31 Mar. 2025

©2023 THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



***Corresponding author:**

Ahmed Shihab Hamad Al Shammari

Technical college of
management/Baghdad/Middle technical
university



Abstract: The study aimed to understand the impact of work quality dimensions on guest satisfaction in several five-star hotels in Baghdad. The importance of the study lies in its exploration of providing integrated services to guests in hotels (Al-Rashid, Al-Mansour, Palestine, Ishtar, Baghdad), and this can only be achieved through several indicators, the most important of which is providing an appropriate quality of work life for employees while understanding the significance of guest satisfaction resulting from their consumption of the provided services. The descriptive analytical method was used to present the literature on the subject in detail. The study problem was formulated with two questions: what is the level of importance of work quality life for employees, and what is its effect on guest satisfaction in the researched organizations? To answer these questions, a questionnaire consisting of 32 questions was prepared and distributed to (general managers, department managers, section heads) with a sample size of 63 from various operational departments. The study concluded with several findings, the nearly all important of which was the presence of correlation between work quality life and guest satisfaction in the research sites.

تأثير جودة حياة العمل على رضا الضيف: دراسة تطبيقية لعدد من فنادق الخمس نجوم ببغداد

أحمد شهاب حمد

الكلية التقنية الإدارية/بغداد/ الجامعة التقنية الوسطى

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد جودة العمل على رضا الضيف في عدد من فنادق خمس نجوم ببغداد، وتأتي أهمية الدراسة من كونها تبحث عن تقديم خدمات متكاملة للضيوف في فنادق (الرشيد، المنصور، فلسطين، عشتار، بغداد)، وإن ذلك لا يتحقق إلا بمؤشرات عدة أهمها توفير جودة حياة عمل مناسبة للعاملين مع معرفة أهمية رضا الضيف من جراء استهلاكه للخدمات المقدمة، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي لعرض ادبيات الموضوع بالتفصيل فيما صيغت مشكلة الدراسة هنا بسؤالين مفادهما ما هو مستوى أهمية جودة حياة العمل بالنسبة للعاملين ثم ما تأثير ذلك على رضا الضيف في المنظمات المبحوثة، وللإجابة عن تلك الأسئلة أعدت استمارة استبيان مكونة من (32) سؤال وزعت على (المديرين العاملين، مديري الأقسام، مسؤولي الشعب) بحجم عينة بلغ (63) لمختلف الأقسام العاملة، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة حياة العمل ورضا الضيف في مواقع البحث.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، رضا الضيف.

المقدمة

تسعى المنظمات العراقية عامة وبخاصة منها السياحية إلى تقديم خدمات تكاملية تمتاز بالجودة والتفرد في بيئة تمتاز بحدة المنافسة فضلاً عن أنها تبحث عن رفع مستويات الأداء لكي تتمكن من ردد القطاع السياحي وازدهاره بالصورة المثلى، الأمر الذي يجعلها تحصد ثمار التفوق ومن ثم تحصل على رضا الضيوف وإن كان الأمر نسبياً، سعت هذه الدراسة إلى تسليط دائرة الضوء وتقريبها نحو جودة حياة العمل للعاملين بفنادق (الرشيد، المنصور، فلسطين، عشتار، بغداد) ومعرفة تأثير أبعادها (ظروف العمل، الراتب، تنمية وتطوير القدرات البشرية، والأمن الوظيفي) في تحقيق رضا الضيوف من خلال أبعاده (جودة الخدمة، الموظفين، المكتب الامامي، الثقافة التنظيمية)، ومثلما هو معروف فإن القطاع السياحي يحتاج إلى موارد بشرية كثيفة ومن ثم فإن تمتع العاملين بجودة حياة عمل وإن كانت نسبية سيسهم بشكل فعال تقديم خدمات ترضي الضيوف، ولأجل تحقيق أهداف البحث بصورة متكاملة تضمن البحث الحالي أربعة مباحث على الأول منها بمنهجية البحث وتطرق المبحث الثاني إلى الجانب النظري للمتغيرين، فيما تضمن الثالث الجانب العملي، واختتم الرابع بالاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول: مشكلة البحث

تحاول المنظمات السياحية العراقية على الدوام إلى تنمية وتطوير المهارات البشرية كونها تمثل المرتكز الاساس للقيام بأعمالها على أتم وجه ويأتي ذلك من خلال توفير جودة حياة وظيفية مناسبة للأفراد العاملين والتي من شأنها تحقيق رضا الضيوف، الأمر الذي سيسهم بتطوير موقع الدراسة موضوع البحث الحالي، وتظهر المشكلة الرئيسة للبحث في كون هناك ضعف في تطبيق مؤشرات جودة حياة العمل الوظيفية وهي بالطبع ليست مقصودة بقدر ما هي مبهمة أحياناً والعمل

بما هو متاح وضعف الموارد أحيانا أخرى، لذلك تسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على مستويات تطبيق جودة الحياة الوظيفية في الفنادق المبحوثة والتي تعد جزءا أساسيا من القطاع بالعراق، لذلك تم طرح المشكلة بسؤالين رئيسيين وهما:

1. ما هو مستوى أهمية جودة حياة العمل لدى عينة البحث.

2. هل تؤثر جودة حياة العمل في تحقيق رضا الضيوف.

ثانياً. أهمية البحث:

1. يُعد هذا البحث من البحوث القليلة التي تطرقت إلى متغيري الدراسة والتي تلامس واقع الحياة الوظيفية للعاملين للمنظمة المبحوثة.

2. يشكل القطاع السياحي بالنسبة للعراق أهمية بالغة ومصدر تنويع للدخل القومي فكان لزاما تسليط الضوء على مثل هكذا موضوعات ضمن دائرة المنظمات الفندقية ذات الخمس نجوم.

3. إن البحث الحالي سيكون بمثابة المرشد نحو تبني وتطبيق أطر جديدة لجودة الحياة الوظيفية ومعرفة أثرها في رضا الضيوف.

4. نتطلع لأن يكون البحث منطلقا فكريا ومفاهيميا للباحثين لتعميق البحوث بمجال الموضوعات التي تمس الأفراد العاملين وحياتهم العملية في فنادق الخمس نجوم ببغداد.

ثالثاً. أهداف البحث

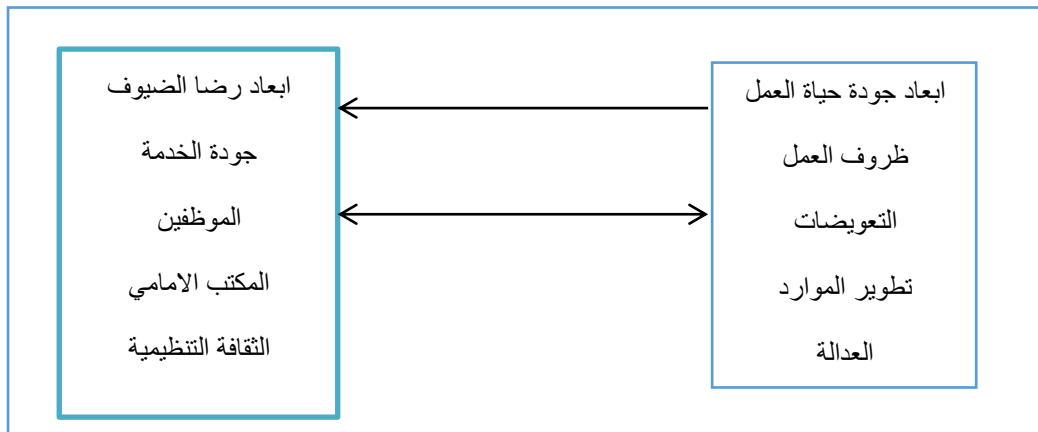
1. طرح تأطير فكري معمق عن متغيرات البحث جودة العمل الوظيفي ورضا الضيوف

2. التعرف على مستويات جودة حياة العمل ومستوى تطبيق أبعاد رضا الضيوف لعينة الدراسة.

3. يهدف هذا البحث إلى توجيه الانظار نحو رفع مستوى جودة حياة العمل للعاملين لكون ذلك يؤثر في نسب رضا الضيوف.

4. بلورة العديد من التوصيات الخاصة بمتغيرات الدراسة وبيان أثرها على المنظمة والمبحوثة ومحاولة حث الإدارة على تطبيقها لأنها سوف تسهم بتقديمها وتطورها.

رابعاً. المخطط الفرضي للدراسة:



خامساً. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل ورضا الضيوف) وتنبتق منها الفرضيات الثانوية وعلى النحو الآتي:

❖ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ظروف العمل ورضا الضيوف.

❖ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التعويضات ورضا الضيوف.

- ❖ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تطوير الموارد البشرية ورضا الضيوف
- ❖ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين العدالة ورضا الضيوف.
- الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لجودة حياة العمل في رضا الضيوف.
- وتنبثق منها الفرضيات الثانوية وعلى النحو الآتي:
- ❖ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لظروف العمل في رضا الضيوف.
- ❖ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للتعويضات في رضا الضيوف.
- ❖ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لتطوير الموارد البشرية في رضا الضيوف.
- ❖ يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للعدالة في رضا الضيوف.
- سادساً. مجتمع وعينة الدراسة:** تم اختيار (فنادق خمس نجوم ببغداد) مجتمعاً لإجراء البحث واختبار متغيراته مع فقرات المقاييس المعتمدة.
- وتمثلت عينة البحث بالمدراء (م. مفوض، م. عام، م. قسم، م. شعبة) في فنادق خمس نجوم، ووزعت (63) استبانة للعينة المبحوثة، وبعد الاجابة عنها، تم استرجاعها وتحليلها بالشكل الذي يخدم مشروع البحث.

المحور الثاني: الجانب النظري للبحث

أولاً. جودة حياة العمل:

1. **المفهوم:** يُعد (walton1973) أول من أشار إلى جودة حياة العمل للعاملين وهو مرتبط أساساً لتطوير الأعمال التنظيمية، من خلال الأفكار التي تقدمها المنظمات بشأن ظروف العمل الجيدة، والعدالة وتطوير القدرات والمهارات وفرص الاندماج والتكامل الاجتماعي في بيئة العمل (Campos & Rueda, 2017: 65-75) ويعرفها (عبدالغني، 2017: 57) بأنها مجموع العمليات التي تقوم بها الموارد البشرية بهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على حياة الموظف بالعمل، واشباع حاجاتهم المعنوية والمادية وتحقيق العدالة بمختلف مفاهيمها. ويُشير كل من (Teryima & et al, 2016: 268-288) بأنها نشاط نفسي واجتماعي يلبي احتياجات العاملين من توفير جوانب تكنولوجية وعمليات منظمة هدفها الرئيس ايجاد بيئة عمل مميزة يعمل بها الموظفون بشكل متعاون ويسهمون بأداء عالي لتحقيق أهداف المنظمة. بينما يشير (Yogesh, 2016: 297) بأنه فلسفة تهتم وتعنى باحتياجات العاملين من ايجاد مناخ عمل مناسب وظروف عمل طبيعية تسهم بتحسين وتطوير الأداء الفردي. وعرفها (Mily & Yameni, 2017: 2) كُـل العمليات التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي للعاملين وجعلهم يعملون بكفاءة. وعرفها (Konrad & Mangel, 2000: 1225-1237) بأنها اجراءات فعلية تقوم بها المنظمة بهدف مساعدة الموظفين على التفاعل بين عملهم ونشاطات الحياة الاخرى بما في ذلك الأسرة.

وبين (Akter, Akter, & Turale, 2019: 396-433) بأنها العوامل المعنوية والمادية التي تتوفر في بيئة العمل بمختلف ابعادها مما ينعكس ذلك ايجاباً على الأفراد العاملين فيشعرون بالرضا والأمان الوظيفي فيؤدي ذلك إلى بذل جهد أكبر بالعمل. وأشار (Lewis, 2019: 31) بأنها ظروف بيئة العمل المناسبة والمواتية التي تسبب الرفاهية الكاملة للموظفين بالعمل.

2. **أهمية جودة حياة العمل:** تؤدي جودة حياة العمل أدواراً حيوية في تعزيز مهارات العمل وزيادة طاقة الفرد واستمراره لأطول فترة ممكنة بالعمل وتقديمه أداء يتسم بالتطور (Srivastava & Kanpur, 2014: 54-59) كما وتظهر تأثيرات جودة حياة العمل في الكثير من السلوكيات والوظائف والاتجاهات داخل المنظمة وإن ذلك الاهتمام سيحدث توازن في حياة الموظف

العملية. (Assaf & Al-Hour, 2018: 187)، وتؤثر جودة حياة العمل فضلاً عما سبق بشكل ايجابي على الكثير من الممارسات التي تخص ادارة الموارد البشرية من استقطاب واختيار وتدريب وتطوير الفريق المناسب للأعمال داخل المنظمة (Kulkarni, 2013: 137) ومن وجهة نظر (Nielsen, Henderson, Barnett, Abbott, & Berninger, 2018: 26) بأن جودة حياة العمل تظهر أهميتها من الحفاظ على رفاهية الموظفين والاهتمام بهم من ناحية الصحة الجسدية والعقلية والفكرية.

وفي السياق ذاته أشار (Koubova & Buchko, 2013: 751) بأن رفاهية الموظفين من خلال جودة حياة الموظفين تؤثر بشكل مباشر على نجاح المنظمات إذ إن الموظفين يشعرون برضا تام ويتعاملون مع ضغوط أقل في العمل ويؤدون أعمالهم على أكمل وجه وذلك بسبب اهتمام الادارة بجودة الحياة الوظيفية لديهم. وأكد كل من (Siswoyo & Yuni, 2020: 157) إلى أن جودة حياة العمل ستمنح الموظفين شعوراً بالراحة في العمل، ومن ثم سيزيد ذلك من كفاءتهم بالعمل.

3. أبعاد جودة حياة العمل

أ. **ظروف العمل:** تتأثر جودة حياة العمل بجميع الظروف المحيطة ببيئة العمل والتي تؤدي بارزاً في نجاح الأفراد العاملين بعملهم ومن جملة هذه الظروف الاضاءة والتهوية ودرجة الحرارة وتوفير كافة التسهيلات التكنولوجية الحديثة لأداء الأعمال والتي من شأنها تقليل اصابات وحوادث العمل وتمكينهم من انجاز اعمالهم بدقة وسرعة (Kashani, 2012: 9524). وتؤثر ظروف العمل على الأداء ويجب بصدد ذلك اتخاذ التدابير والاجراءات للحد من ظروف العمل الصعبة، لذلك من الضروري تنفيذ السلامة في العمل وأبعاد الخطر عن العاملين وتجنب الحوادث والاصابات والأمراض وكذلك توفير معدات السلامة المهنية والمعدات الخاصة بالعمل وتدريب العاملين على استخدامها بالصورة المثلى (Bakotic & Babic, 2013: 207). فضلاً عن ذلك تركز الصحة والسلامة التنظيمية على تطوير تدابير وبرامج معينة تهدف إلى حماية العاملين أثناء أداء مهامهم الموكلة إليهم، بما يؤدي إلى زيادة انتاجيتهم وتحسين أدائهم بالمستقبل وایجاد بيئة عمل آمنة تزيد من التزامهم بالمنظمة وتقلل من معدلات التغيب (Kaynak, Toklu, Elci, & Toklu, 2016: 149).

ب. **التعويضات:** يُشير (Qureshi, 2013: 2) إلى التعويضات بأنها اجمالي مجموع الأجور والمرتبات واستحقاقات الموظفين والمكافآت المالية وغير المالية غير المتكررة. ويرى (Pingle, 2014: 11) بأن وجود هيكل تعويضات يضمن تعويض الموظفين الذين يكون متوسط أدائهم عالي مقارنة بمتوسط أداء الموظفين الآخرين، إذ يجب أن تكون كل منظمة واقعية في تحديد مقدار الراتب المدفوع للعاملين، حيث يكون مستوى للرواتب يوفر الأساسيات الضرورية في حياتهم اليومية (Gunawan & Amalia, 2015: 350).

ج. **تطوير الموارد البشرية:** يرى (دين، 2020) بأنها عملية تسعى من خلالها الادارة إلى تحسين الأداء الحالي والمستقبلي من خلال ادخال برامج التدريب الخاصة بالعاملين وتزويدهم بالمهارات اللازمة لأداء الأعمال بصورة كفوة. ويمكن تعريف التطوير الخاص بالموارد البشرية بأنه مجموع المهارات والمعرفة والخبرات التي تضيفها المنظمة للأفراد العاملين ويتطلب ذلك ادخال التكنولوجيا والتقنيات إلى الأعمال (Chang, Chi, & Miao, No Date: 352). وفي السياق ذاته أشار كل من (Jain & Thomas, 2016: 926-934) إلى التطوير بأنه جميع البرامج التي تمكن العاملين من ممارسة الأعمال بحرية واتقان واستخدام مهاراتهم وقدراتهم واجراء التخطيط والتنفيذ للعمل. ويؤكد كل من (العامري و واخرون، 2020: 34) بأن التطوير الخاص بالموارد البشرية وتهيئة الفرص

وتنمية القدرات والمهارات من خلال اشراكهم بدورات وندوات مستمرة لغرض تحقيق طموحات العاملين مستقبلا ولتطوير ادائهم وتحقيق أهدافهم الشخصية.

د. **العدالة:** احساس وإدراك انساني يشعر به أعضاء المنظمة في إطار التقييمات المتولدة نفسيا واداريا من خلال اجراء المقارنات بين القيم التبادلية المتحصل عليها من قبل أعضاء وإدارة المنظمة، ويمكن للعدالة التنظيمية أن تؤدي دورا في تقليل وتحييد الفجوة التي تحصل بين العاملين والإدارة وإيجاد الروابط والأواصر الدافعة ووسائل اشاعة مناخ عمل ايجابي يتعامل معه العاملين من منطلق العدالة مؤشرا على قيم ومكانة المنظمة. (درة، 2008: 33) وتمثل العدالة بحسب (Rupp, Shao, Jones, & Liao, 2014: 978) سلوك الإدارة العادل تجاه الأفراد العاملين الأمر الذي يجعلهم يستجيبون بشكل ايجابي للعمل وإن العدالة ترتبط ارتباط وثيق بتحقيق مستويات أعلى من الأداء ويؤدي ذلك إلى تقليل الضغوط التي تصيب الموظفين بالمنظمة.

هـ. **الأمن الوظيفي:** يُعد الأمن الوظيفي من أهم الجوانب التي تساهم بالشعور بالانتماء والوفاء في بيئة العمل وتساعد برفع الروح المعنوية للعاملين مما يجعلهم أكثر ولاءً للمنظمة ويعطيهم ثقة في عدم فقدانهم لوظائفهم بالمستقبل القريب (Yadav, Ashu, & Priyanka, 2019: 25-137) ويشير (Jacob, Kwabena, & Isaac, January 2018: 4) أن أغلب الموظفين لديهم الرغبة بالاستقرار وإن العمل ضمن بيئة مستقرة يساهم بتحسين أحوالهم الشخصية والمعيشية. وتؤكد (باديسي و قريشي، 2016: 222) أن بقاء الموظفين العاملين بالمنظمة وبدون الإنقاص من أجورهم المعاشية ورفعها بحسب الأقدمية من أهم الجوانب التي تساهم بحدوث الاستقرار الوظيفي.

ثانياً. رضا الضيف: إن دراسة رضا الضيف وسلوكهم الشرائي والتعرف على العوامل المؤثرة عليه يُعد من الأنشطة التسويقية الهامة التي تركز عليها عملية التخطيط وتطوير المنتجات والأنشطة التسويقية الأخرى والتي تهدف إلى اشباع احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم، ومن المتوقع أن أغلب الموظفين العاملين بالمنظمات الفندقية يسعون إلى تطوير خدماتهم وتقديمها بمستوى عال من الجودة لكي يتمكنوا من اشباع رغبات وحاجات الزبائن وكسب رضاهم (Emmanuel, Kevin, & Stephen, 2010: 16) وبالإشارة إلى مفهوم رضا الضيوف يوضح كل من (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988: 12) و (Alqasa, Kumar, & Piaralal, 2022: 62) رضا الضيف بأنه تزويد الضيوف بخدمات عالية الجودة ومعرفة توقعاتهم ومحاولة تلبيتها واسعادهم من خلال تحقيق تلك الجودة الأمر الذي يؤدي إلى رفع أداء المنظمة، بينما يعرفه كل من (Kotler & Keller, 2012: 225) بأنه شعور بالسعادة أو خيبة الأمل التي تنتج من مقارنة الخدمة التي يتوقعها الضيف مع الخدمة الفعلية للموقع. ويشير (Lee, Cai, DeFranco, & Lee, 2020: 137) إلى أن رضا الضيف هو مستوى السعادة التي يشعر بها الضيف أثناء استهلاكه للخدمة المقدمة له في أي منظمة ضيافة. ووصفه كل من (Rao & Sahu, 2013: 39) بأنه شعور داخلي فردي أو جماعي يُعبر عنه بالرضا بعد تجربة الخدمة المقدمة لهم والرضا هو التقييم المعتمد من قبل الضيوف والذي يقارن توقعاتهم قبل الشراء مع ما يحصلون عليه أو يتلقونه من خدمات بعد تجربتها بالفعل. بينما أشار (Hu, Kandampully, & Juwaheer, 2009: 111-125) بأنه رد فعل ادراكي أو عاطفي ينشأ نتيجة استهلاك مجموعة من الخدمات التي تقدمها المنظمة. ويضيف كل من (Ozkan, Cek, & Eyupoglu, 2022: 4) بأنه تحقيق توقعات الضيوف بالمنتج الجديد ومحاولة تلبية احتياجاتهم ورغباتهم على النحو الأمثل. وفي ذات التصور وصفه

4: (Fida, Ahmed, & Al-Balushi, 2020) بأنه ارتباط عاطفي بين الضيف والمنظمة التي تقدم الخدمات والتي يجب أن تكون مطابقة لتوقعاته التي وصفها في تصوره.

العوامل المؤثرة على رضا الضيف: يُشير كل من (Al-Karim & Chowdhury, 2014: 2) (Rita, Oliveira, & Farisa, 2019: 33) (Fida, Ahmed, & Al-Balushi, 2020: 178) إلى أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على رضا الضيف وتشمل جودة الخدمة والمرافق المادية وكفاءة موظفي الفندق وتقنيات الاتصالات المتاحة والاهتمام بالتفاصيل الصغيرة ومرونة الاستجابة لأسئلة الضيوف ومهارة موظفي المكتب الأمامي والتكنولوجيا المستخدمة في الحجز والاهتمام بتفضيلات الضيوف المختلفة ومعالجة المشاكل بسرعة ممكنة وجودة الاطعمة والمشروبات وأخرى. ومن بين كل هذه العوامل اختار الباحث مجموعة عوامل تحتاج إلى تطوير ضمن قطاع الفنادق العراقي وهي كالآتي:

1. **جودة الخدمة:** تؤثر الجودة في تقديم الخدمات على رضا الضيوف ويمكن تعريفها بأنها اختلاف توقعات الضيوف للخدمة مقابل الخدمات المقدمة لهم فعليا (Othman & Abdullah, 2016: 15) ويصفها (Danish, 2018: 71) بأنها المقارنة بين توقعات الضيوف للخدمة وبين ما يتم تقديمه لهم. ووصف (Elvira & Shpetim, 2016: 85) بأن جودة الخدمة هي نوع من أنواع التقييم طويل الأمد للخدمات المقدمة. ويشير كل من (Stringam, Jr., & Vanleeuwen, 2010: 73) و(Poon & Low, 2005: 217) بأنه كلما زادت جودة الخدمات المقدمة للضيوف كلما زاد عدد زياراتهم للفندق.

2. **الموظفين:** يمثل موظفي الفندق حجر الأساس لنجاح تجارب الضيوف ورضاهم عن الخدمات المقدمة إذ يجب أن يتمتعوا بصفات تمكنهم من أداء أعمالهم بصورة جيدة كالإجابة عن جميع أسئلة الضيوف وأن يتمتعوا بقابلية التفاعل الاجتماعي معهم (Caruana, 2002: 811). ويشير (Chebat, Babin, & Kollias, 2002: 325) بأن الموظفين يجب أن يتحلوا بصفات وسلوكيات ايجابية تجاه تقديم الخدمات ومنها عدم التذمر والصبر والابتسامة والتفاعل الاجتماعي الإيجابي ويأتي ذلك من خلال التدريب والتعلم لأن ذلك سيسهم في نجاح تقديم الخدمات بالصورة الأمثل. إذ يجب أن يتصف الموظفين بالذكاء العاطفي للتصدي للمواقف الاجتماعية التي تحدث مع الضيف. ويشير كل من (Lee, Cai, DeFranco, & Lee, Exploring influential factors affecting guest satisfaction: Big data and business analytics in consumer-generated reviews, 2019: 33) بأن الذكاء العاطفي يؤدي دور هام في معرفة مشاعر الفرد لذاته وكذلك معرفة سلوك الافراد الآخرين وان ذلك يساعد على تحديد احتياجاتهم وبناءً على ذلك سيتم تلبيتها وتحقيقها. ويختتم القول (Guan & Jeong, 2020: 84) إلى أن موظفو الفندق يجب أن يكونوا على سلوكيات وتصرفات ايجابية في جميع الأوقات وأن لا يتذمروا عند تقديم الخدمات للضيوف سعياً لإرضائهم.

3. **المكتب الامامي:** يُعد المكتب الأمامي أحد أهم المؤشرات الهامة في رضا الضيوف إذ يجب أن يكون لدى موظفي الاستقبال القدرة على حل المشكلات التي تواجه الضيوف وتذليل الصعوبات التي تواجههم، وإن تكون لديهم قدرات ومهارات اجتماعية عالية الدارة متطلبات الضيوف، وأن يكونوا على المام بالمعلومات المتعلقة بالإقامة ومستعدين للإجابة عن جميع أسئلة الضيف بكل سهولة (Rohit & et al., 2023: 720) والضيف اليوم يُريد خدمة سريعة واجراءات دخول مبسطة تتيح له الوصول السريع للغرفة وأن لا ينتظر طويلاً وأيضاً تتم مرافقته للوصول للغرفة بأسرع ما يمكن، وإن استخدام التكنولوجيا المتطورة يسهل ذلك الدخول، بحيث يجب على موظفي المكتب الأمامي أن

يتحلوا بالهدوء التام عند التعامل مع الضيوف. (Rasika & et al., 2015: 2) ويؤكد كل من (Shafawu & et al., 2024: 481) أن موظفي المكتب الأمامي يجب أن يتمتعوا بصفات مثل الاناقة والابتسامة ولديهم القدرة على الرد على جميع استفسارات الضيف وتخصيص وقت كاف لذلك، ومساعدة الضيوف على التعرف على اهتماماتهم، وأن يكونوا متعددي اللغات وذوي شخصية متزنة.

4. **الثقافة التنظيمية:** تُعد الثقافة التنظيمية أحد أهم الوسائل الفعالة لضبط سلوكيات الموظفين في العمل، إذ يجب تصميم ثقافة تنظيمية تتلائم مع طبيعة المكان وتؤدي أدواراً هامة في النجاح (Homburg & Pflesser, 2000: 462) ويمكن تعريفها بأنها تشير إلى تراكم المعرفة والقيم والمعتقدات والاتجاهات والتسلسل الهرمي وتبادل الأدوار والأفكار التي يمتلكها الموظفون في الفندق، إذ تلعب الثقافة دوراً بارزاً من خلال مكوناتها في التأثير على رضا الضيوف بحيث يجب أن تتوافق الثقافة مع طبيعة عمل المنظمة ويكون التكيف على أعلى مستوى (Akpan, 2020: 130). ويمكن التعامل مع الثقافة كونها نظام جماعي اجتماعي يتم ببناءه ومشاركته مع الموظفين من خلال العادات والمعتقدات والقيم والقواعد والايديولوجيات والأساطير والطقوس والأفكار التي تمكن الموظفين من عملية تحسين الأداء وتطويرها بالصورة الأمثل ومن ثم سينعكس الأمر على الأداء ومن ثم تحقيق رضا الضيوف (Robbins & Coulter, 2018: 393).

الجانب العملي

أولاً. أهمية متغيري البحث (جودة حياة العمل) و(رضا الضيف):

1. **جودة حياة العمل:** احتوت استبانة البحث الخاصة بقياس جودة حياة العمل (16) سؤال متضمنة (4) أبعاد، لإيجاد مدى توفر جودة حياة العمل في فنادق خمس نجوم في بغداد وكانت النتائج الخاصة بالإجابات كما يأتي:

أ. **ظروف العمل:** أظهرت الأهمية النسبية (94.88%) وهي عالية تشير إلى اتفاق عينة البحث على معظم الفقرات، إذ سجل الوسط الحسابي (4.74) الذي يقع ضمن الفترة (4.2 إلى 5) وهذا يدل على أن العينة متجهة نحو الاتفاق بشدة وبانحراف معياري (0.58)، مما يشير إلى مدى تطابق الاجابات بخصوص (ظروف العمل) كما في الجدول رقم (1).

جدول (1): إجابات العينة للبعد الأول (ظروف العمل) لمتغير جودة حياة العمل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
96.5	0.493	4.83	85.7	54	12.7	8	-	-	1.6	1	-	-	Q1	X1 ظروف العمل
94.92	0.474	4.75	76.2	48	22.2	14	1.6	1	-	-	-	-	Q2	
93.72	0.758	4.68	81	51	11.1	7	3.2	2	4.8	3	-	-	Q3	
94.36	0.607	4.71	77.8	49	17.5	11	3.2	2	1.6	1	-	-	Q4	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 23

ب. **التعويضات:** ظهرت الأهمية النسبية لهذا البُعد (95.41%) وهي عالية تشير إلى اتفاق عينة البحث على أغلب فقرات البُعد، إذ سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (4.77) وهذا يعني بأن الاجابات متجهة نحو الاتفاق بشدة، وبانحراف معياري (0.528)، مما يشير إلى مدى تطابق الاجابات بخصوص (التعويضات) كما في الجدول رقم (2).

جدول (2) إجابات العينة للبُعد الثاني (التعويضات) لمتغير جودة حياة العمل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
96.82	0.410	4.84	85.7	54	12.7	8	1.6	1	-	-	-	-	Q5	X ₂ التعويضات
97.78	0.317	4.89	88.9	56	11.1	7	-	-	-	-	-	-	Q6	
93.40	0.718	4.67	77.8	49	14.3	9	4.8	3	3.2	2	-	-	Q7	
93.64	0.668	4.68	76.2	48	19	12	1.6	1	3.2	2	-	-	Q8	
95.41	0.528	4.77	الإجمالي											

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V23.

ج. **تطوير الموارد البشرية:** ظهرت قيمة الأهمية النسبية لهذا البُعد (95.22%) وهي عالية تؤكد اتفاق الاجابات الخاصة بالعينة لهذا البُعد، إذ سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (4.76) وهذا يعني بأن الاجابات متجهة نحو الاتفاق بشدة، وبانحراف معياري (0.54)، مما يدل على مدى تجانس الاجابات لبُعد (تطوير الموارد البشرية) كما في الجدول رقم (3).

جدول (3): إجابات العينة للبُعد الثالث (تطوير الموارد البشرية) لمتغير جودة حياة العمل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
95.86	0.513	4.79	84.1	53	11.1	7	4.8	3	-	-	-	-	Q9	X ₃ تطوير الموارد البشرية
95	0.538	4.75	79.4	50	15.9	10	4.8	3	-	-	-	-	Q10	
95.32	0.560	4.76	81.0	51	15.9	10	1.6	1	1.6	1	-	-	Q11	
94.68	0.545	4.73	77.8	49	17.5	11	4.8	3	-	-	-	-	Q12	
95.22	0.54	4.76	الإجمالي											

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 23.

د. **العدالة:** ظهرت قيمة الأهمية النسبية (94.62%) وهي عالية تؤكد اتفاق العينة على معظم فقرات هذا البُعد، إذ سجل الوسط الحسابي لهذا البُعد (4.73) مما يعني بأن اجابات العينة متجهة نحو الاتفاق بشدة، وبانحراف معياري (0.55)، مما يدل على مدى تجانس الاجابات بخصوص (العدالة) كما في الجدول رقم (4).

جدول (4): إجابات العينة للبعد الرابع (العدالة) لمتغير جودة حياة العمل

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
98.1	0.336	4.87	87.3	55	12.7	8	-	-	-	-	-	-	Q13	X ₄ العدالة
96.92	0.522	4.78	81.0	51	17.5	11	-	-	1.6	1	-	-	Q14	
96.84	0.528	4.70	73.0	46	23.8	15	3.2	2	-	-	-	-	Q15	
86.6	0.797	4.57	71.4	45	19	12	4.8	3	4.8	3	-	-	Q16	
94.62	0.55	4.73	الإجمالي											

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V 23. وعليه يتضح من الجدول رقم (5) بأن الوسط الحسابي الموزون لمتغير (جودة حياة العمل) بلغ (4.75) الذي يقع ضمن الفترة (4.2 إلى 5) وهذا يُشير إلى أن اجابات العينة متجهة نحو الاتفاق بشدة، وبانحراف معياري (0.55)، والذي يُظهر مدى تطابق اجابات عينة البحث ضمن هذا المتغير، في حين سجلت الأهمية النسبية (95.03%) وهي عالية تؤكد اتفاق العينة على معظم فقرات (جودة حياة العمل).

جدول (5): مستوى الأهمية للمتغير جودة حياة العمل

الرمز	المتغيرات	المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	مستوى استجابة أفراد العينة	الترتيب
X1	ظروف العمل	4.74	0.58	94.88	عالية	الثالث
X2	التعويضات	4.77	0.528	95.41	عالية	الأول
X3	تطوير الموارد البشرية	4.76	0.54	95.22	عالية	الثاني
X4	العدالة	4.73	0.55	94.62	عالية	الرابع
X	جودة حياة العمل	4.75	0.55	95.03	عالية	المستقل

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V23.

2. رضا الضيف: تضمنت استبانة البحث في محورها الخاص بقياس الحد من رضا الضيف (16) فقرة توزعت على أربعة أبعاد، لإظهار مدى توافر رضا الضيف لفنادق خمس نجوم في بغداد (عينة البحث)، وكانت نتائج الاجابات لمحور (رضا الضيف) كما يأتي:

أ. جودة الخدمة: ظهرت الأهمية النسبية لهذه الفقرة (90.37%) وهي عالية توضح الاتفاق على معظم فقرات هذا المحور، إذ سجل الوسط الحسابي لهذا المحور (4.52) وهذا يدل على الاتفاق بشدة، وبانحراف معياري (0.81)، مما يُشير إلى مدى تطابق الاجابات بخصوص (جودة الخدمة) كما في الجدول رقم (6).

جدول (6): إجابات العينة لفقرات البُعد الأول (جودة الخدمة) لرضا الضيف

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد		
			5		4		3		2		1				
			الاجابات والنسب المئوية												
			%	f	%	f	%	F	%	f	%	f			
94.04	0.663	4.70	77.8	49	17.5	11	1.6	1	3.2	2	-	-	Q17	Y1 جودة الخدمة	
90.5	0.840	4.52	68.3	43	22.2	14	3.2	2	6.3	4	-	-	Q18		
87.38	0.867	4.37	55.6	35	30.2	19	11.1	7	1.6	1	1.6	1	Q19		
89.54	0.859	4.48	65.1	41	23.8	15	4.8	3	6.3	4	-	-	Q20		
90.37	0.81	4.52	الإجمالي												

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS V23.

ب. **الموظفين:** ظهرت قيمة الأهمية النسبية لهذا البُعد (88.81 %) وهي عالية تؤكد اتفاق العينة على معظم فقرات هذا البُعد، إذ سجل الوسط الحسابي لهذا البُعد (4.44) وهذا يعني بأن الاجابات متجهة نحو الاتفاق بشدة، وبانحراف معياري (0.86)، مما يدل إلى مدى تطابق الاجابات بخصوص (الموظفين) كما في الجدول رقم (7).

جدول (7): إجابات العينة لفقرات البعد الثاني (الموظفين) لرضا الضيف

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										الأبعاد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
86.34	0.858	4.32	52.4	33	31.7	20	11.1	7	4.8	3	-	-	Q21	Y2 الموظفين
89.22	0.839	4.46	61.9	39	28.6	18	3.2	2	6.3	4	-	-	Q22	
89.84	0.965	4.49	73	46	12.7	8	4.8	3	9.5	6	-	-	Q23	
89.84	0.759	4.49	61.9	39	28.6	18	6.3	4	3.2	2	-	-	Q24	
88.81	0.86	4.44	الإجمالي											

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V23.

ج. **المكتب الامامي:** ظهرت قيمة الأهمية النسبية (90.68 %) وهي عالية تؤكد اتفاق العينة على معظم فقرات هذا البُعد، إذ سجل الوسط الحسابي لهذا البُعد (4.54) وهذا يعني بأن الاجابات متجهة نحو الاتفاق بشدة، وبانحراف معياري (0.82)، مما يدل على مدى تجانس الاجابات بخصوص (المكتب الامامي) كما في الجدول رقم (8).

جدول (8): إجابات العينة للبعد الثالث (المكتب الامامي) لرضا الضيف

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										البعد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
			%	f	%	f	%	F	%	f	%	f		
90.48	0.820	4.52	68.3	43	20.6	13	6.3	4	4.8	3	-	-	Q25	Y3 المكتب الامامي
91.08	0.799	4.56	69.8	44	20.6	13	4.8	3	4.8	3	-	-	Q26	
92	0.794	4.60	73	46	20.6	13	-	-	6.3	4	-	-	Q27	
89.16	0.877	4.46	65.1	41	22.2	14	6.3	4	6.3	4	-	-	Q28	
90.68	0.82	4.54	الإجمالي											

Y3
المكتب
الامامي

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V23.

د. الثقافة التنظيمية: ظهرت قيمة الاهمية النسبية لهذا البعد (93.33%) وهي عالية تؤكد الاتفاق على معظم فقرات هذا البعد، إذ سجل الوسط الحسابي لهذا البعد (4.67) مما يعني بأن الاجابات متجهة نحو الاتفاق بشدة، وبانحراف معياري (0.60)، مما يدل الى مدى تجانس الاجابات بخصوص (الثقافة التنظيمية) كما في الجدول رقم (9).

جدول (9): إجابات العينة لفقرات البعد الرابع (الثقافة التنظيمية) لرضا الضيف

الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات										البعد	
			5		4		3		2		1			
			اجابات العينة والنسب المئوية											
			%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
95.54	0.580	4.78	84.1	53	11.1	7	3.2	2	1.6	1	-	-	Q29	Y4 الثقافة التنظيمية
93.64	0.563	4.68	71.4	45	27	17	-	-	1.6	1	-	-	Q30	
90.16	0.780	4.51	65.1	41	23.8	15	7.9	5	3.2	2	-	-	Q31	
93.96	0.496	4.70	71.4	45	27	17	1.6	1	-	-	-	-	Q32	
93.33	0.60	4.67	الإجمالي											

Y4
الثقافة
التنظيمية

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V23.

وعليه يتضح من الجدول رقم (10) أن الوسط الحسابي الموزون للمتغير (رضا الضيف) بلغت (4.54) مما يعني بأن الاجابات متجهة نحو الاتفاق بشدة، وبانحراف معياري (0.77)، والذي يدل على مدى التجانس في الاجابات، في حين بلغت الاهمية النسبية (90.80%) وهي عالية تبين اتفاق عينة البحث على فقرات (رضا الضيف).

جدول (10): مستوى الاهمية للمتغير التابع رضا الضيف

الرمز	المتغيرات	المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية %	مستوى استجابة أفراد العينة	الترتيب
Y1	جودة الخدمة	4.52	0.81	90.37	عالية	الثالث
Y2	الموظفين	4.44	0.86	88.81	عالية	الرابع

الرمز	المتغيرات	المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	مستوى استجابة أفراد العينة	الترتيب
Y3	المكتب الامامي	4.54	0.82	90.68	عالية	الثاني
Y4	الثقافة التنظيمية	4.67	0.60	93.33	عالية	الأول
Y	رضا الضيف	4.54	0.77	90.80	عالية	التابع

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V23.

ثانياً. اختبار فرضيات البحث: أوضحت النتائج الخاصة بفرضيات الارتباط والتأثير بينهما (انموذج

الانحدار الخطي البسيط) وفقاً للجدول رقم (11) كالآتي:

1. قبول الفرضية الثانوية الأولى المتفرعة من الفرضية الرئيسية الأولى (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ظروف العمل ومن رضا الضيف) وبثقة (95 %)، إذ سجل الارتباط (0.48) ليوثق ذلك الارتباط بينهما على وفق آراء عينة البحث.

وبلغت نسبة F المحتسبة (4.458) وهي معنوية، تدل على وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمتغير (ظروف العمل) بـ (رضا الضيف)، وهذا يعني قبول الفرضية الثانوية الأولى المتفرعة من الفرضية الرئيسية الثانية (يوجد تأثير بين المتغيرين)، عليه سجلت قيمة معامل التحديد (0.23%) التي تشير إلى نسبة تأثير ومساهمة (ظروف العمل) بـ (رضا الضيف).

2. قبول الفرضية الثانوية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التعويضات ورضا الضيف)، إذ سجلت قيمة معامل الارتباط (0.67) ليرسخ ذلك الارتباط بينهما على وفق آراء عينة البحث.

وبلغت قيمة F المحتسبة (5.256) وهي معنوية، أي وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمتغير (التعويضات) بـ (رضا الضيف)، وهذا يعني قبول الفرضية الثانوية الثانية المتفرعة من الفرضية الرئيسية الثانية (يوجد تأثير بين المتغيرين)، عليه سجلت قيمة معامل التحديد (0.45%) التي تشير إلى نسبة تأثير ومساهمة (التعويضات) بـ (رضا الضيف).

3. قبول الفرضية الثانوية الثالثة المتفرعة من الفرضية الرئيسية الأولى (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين تطوير الموارد البشرية ورضا الضيف) وبثقة (95 %)، إذ سجلت قيمة معامل الارتباط (0.55) ليرسخ ذلك الارتباط بينهما على وفق آراء عينة البحث.

وبلغت قيمة F المحتسبة (5.015) وهي معنوية، أي وجود تأثير ذي دلالة احصائية للمتغير (تطوير الموارد البشرية) بـ (رضا الضيف)، وهذا يعني قبول الفرضية الثانوية الثالثة المتفرعة من الفرضية الرئيسية الثانية (يوجد تأثير بين المتغيرين)، عليه سجلت قيمة معامل التحديد (0.30%) التي تشير إلى نسبة تأثير ومساهمة (تطوير الموارد البشرية) بـ (رضا الضيف).

4. قبول الفرضية الثانوية الرابعة المتفرعة من الفرضية الرئيسية الأولى (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين العدالة ورضا الضيف) وبنسبة ثقة (95 %)، إذ سجلت قيمة معامل الارتباط (0.45) ليرسخ ذلك الارتباط بينهما على وفق آراء عينة البحث.

وبلغت قيمة F المحتسبة (4.438) وهي معنوية، أي وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمتغير (العدالة) بـ (رضا الضيف)، وهذا يعني قبول الفرضية الثانوية الرابعة المتفرعة من الفرضية الرئيسية

الثانية (يوجد تأثير بين المتغيرين)، وعليه سجلت قيمة معامل التحديد (0.20%) التي تُشير إلى نسبة تأثير ومساهمة (العدالة) بـ (رضا الضيف).
 5. قبول الفرضية الرئيسة الأولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل ورضا الضيف) وثيقة (95 %)، إذ سجلت قيمة معامل الارتباط (56.0) وهي معنوية ليؤكد ذلك الارتباط بينهما على وفق آراء عينة البحث.
 وبلغت قيمة F المحتسبة (4.604) وهي معنوية، أي وجود تأثير ذي دلالة احصائية للمتغير (جودة حياة العمل) بـ (رضا الضيف)، مما يعني قبول الفرضية الرئيسة الثانية (يوجد تأثير بين المتغيرين)، وعليه سجلت قيمة معامل التحديد (0.31%) التي تُشير إلى نسبة تأثير ومساهمة (جودة حياة العمل) بـ (رضا الضيف).

جدول (11): نتائج اختبار الفرضية الارتباط والتأثير لجودة حياة العمل في رضا الضيف

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	F- test			معامل التحديد	التفسير
		المستقل	المعتمد	المحتسبة	الجدولية	القيمة الاحتمالية
ظروف العمل	رضا الضيف	0.48	0.23	4.458	4.00	وجود ارتباط معنوي وبالتالي قبول الفرضية الثانوية الأولى وعليه يوجد تأثير
التعويضات	رضا الضيف	0.67	0.45	5.256		وجود الارتباط المعنوي وبالتالي قبول الفرضية الثانوية الثانية وعليه يوجد تأثير
تطوير الموارد البشرية	رضا الضيف	0.55	0.30	5.015		وجود الارتباط المعنوي وبالتالي قبول الفرضية الثانوية الثالثة وعليه يوجد تأثير
العدالة	رضا الضيف	0.45	0.20	4.438		وجود الارتباط المعنوي وبالتالي قبول الفرضية الثانوية الرابعة وعليه يوجد تأثير
جودة حياة العمل	رضا الضيف	56.0	0.31	4.604		وجود الارتباط المعنوي وبالتالي قبول الفرضية الرئيسة الأولى والثانية وعليه يوجد التأثير

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS V23.

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً. النتائج:

- أكدت النتائج أن أكثر المتغيرات المستقلة الثانوية تأثيراً في متغير رضا الضيف هو (التعويضات) يليه (تطوير الموارد البشرية) حسب إجابات العينة.
- أكدت النتائج التي ظهرت للمتغيرات الثانوية المستقلة أن لها تأثيراً أكبر في أبعاد المتغير التابع (الثقافة التنظيمية ثم المكتب الامامي).

ثانياً. الاستنتاجات: اتفقت عينة البحث على:

1. يساهم متغير (جودة حياة العمل) والمتمثل بمجموع العمليات التي تقوم بها الموارد البشرية بهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على حياة الموظف بالعمل، واشباع حاجاتهم المعنوية والمادية وتحقيق العدالة بمختلف مفاهيمها ومن ثم تحقيق رضا الضيف.
2. تساهم التعويضات للموظفين من خلال المكافآت والحوافز واجور الساعات الاضافية للعمل في جودة حياة العمل من ثم التأثير في رضا الضيف.
3. تسعى ادارات الفنادق المبحوثة ضمن العينة إلى تحسين الأداء الحالي والمستقبلي من خلال المعيشة وبرامج التدريب الحديثة.
4. تساعد ظروف العمل المحيطة في نجاح الأفراد العاملين من خلال توفير التسهيلات التكنولوجية بالعمل والاضاءة الجيدة والتهوية الكافية.
5. امكانية الاستماع إلى مشاكل الموظفين وحلها وتقليل الفجوة بين الادارة والموظفين له مساهمة في توفير جودة حياة العمل.
6. تساهم فلسفة العمل والتي تتضمن القيم الأعراف والتقاليد دوراً مهماً برضا الضيف.
7. امتلاك موظفي المكتب الامامي لصفات الاناقة واللباقة واجادة لغة ثانية تشعر الضيف بالرضا التام.

ثالثاً. التوصيات:

1. العمل على تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على حياة الموظف بالعمل، واشباع حاجاتهم المعنوية والمادية وتحقيق العدالة بمختلف مفاهيمها.
2. الحرص على توفير الظروف الملائمة المحيطة ببيئة العمل التي تساهم في نجاح الأفراد العاملين بعملهم.
3. العمل على تطوير الموارد البشرية من خلال استقطاب المواهب واقامة الورش والمحاضرات التدريبية.
4. العمل على التشارك بالقرارات وتوفير مناخ العمل الايجابي الذي يشعر الأفراد العاملين بالإحساس والادراك الانساني.
5. تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال المصداقية والأمان لتحسين توقعات الضيوف لما يتم تقديمه.
6. توجيه العاملين الى امتلاك روح الصبر والتعلم من الأخطاء ومن ثم تحسين أدائهم اليومي.
7. العمل على الالمام بالمعلومات بشكل كاف وحل المشكلات التي تواجه الضيف.

المصادر**اولاً. المصادر العربية:**

1. سارة علي سعيد العامري، وواخرون. (2020). دور جودة حياة العمل والسعادة التنظيمية في تحسين ادارة علاقات الزبون: بحث تحليلي في عينة من فنادق الدرجة الممتازة في بغداد. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.
2. عمر محمد درة. (2008). العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض اتجاهات الادارة المعاصرة. مصر: دار الرضوان للنشر والتوزيع.
3. محمد مؤمن عبدالغني. (2017). اثر القيادة الاخلاقية على جودة حياة العمل، قطاع الضرائب على الدخل. اطروحة دكتوراه، ادارة الاعمال، جامعة عين شمس، كلية التجارة.

4. هاجر باديسي، وفهيمه قريشي. (2016). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير. مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد (2) (العدد (3) 212، 222).
ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Akpan, E. (2020). the impact of hotel service culture on guest satisfaction in the hospitality industries (acase study of tow hotels in ikarudu. logos international journal of educational and scientific research findings, no2.
2. Akter, N., Akter, M., & Turale, S. (2019). Barriers to quality of work life among Bangladeshi nurses: a qualitative study. International Nursing Review.
3. Alhassan Shafawu, et al. (2024). Effects of Front Desk Staff Service Quality on Customer Satisfaction in Some Selected Hotels in Tamale Metropolis. Advances in Social Sciences Research Journal, No. 2.
4. Al-Karim, R., & Chowdhury, T. (2014). Customer Satisfaction On Service Quality In Private Commercial Banking Sector In Bangladesh. British Journal of Marketing Studies.
5. Alqasa, K., Kumar, S., & Piaralal, L. (2022). Influence of service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty: A case of speciality coffee shops in Saudi Arabia. International Journal of Operations and Quantitative Management.
6. Assaf, M. A.-M., & Al-Hour, W. J. (2018). (Quality of Work Life in Basic and Private Schools in Gaza Governorates from the Teachers' Point of View. Journal of the College of Basic Education for Educational and Humanities / University of Babylon, No.40.
7. Bakotic, D., & Babic, T. (2013). Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of croatian shipbuilding company. International journal of business and social science.
8. Campos, M., & Rueda, M. (2017). Effects of Organizational Values on Quality of Work Life. Vol. 27(No. 67).
9. Caruana, A. (2002). Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction. European Journal of Marketing, 36(7/8).
10. Chang, H., Chi, N., & Miao, M. (No Date). Testing the relationship between three-component organizational/occupational commitment and organizational/occupational turnover intention using a non-recursive model. Journal of Vocational Behavior.
11. Chebat, J., Babin, B., & Kollias, P. (2002). What makes contact employees perform? Reactions to employee perceptions of managerial practices. Journal of Bank Marketing, 20(7).
12. Danish, R. (2018). The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer Bonding: Evidence from Telecommunication Sector. European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings.
13. Elvira, T., & Shpetim, C. (2016).. An Assessment of Service Quality and Customer Satisfaction in the Hotel Sector. Rijeka: University of Rijeka Press.
14. Emmanuel, T., Kevin, N., & Stephen, B. (2010). Hotel Service Quality and Business Performance in five hotels belonging to a UK Hotel Chain, International CHRIE Conference-Refereed Track.

15. Fida, B., Ahmed, U., & Al-Balushi, Y. (2020).. Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Financial Economics. Business, and Management*.
16. Guan, x., & Jeong, c. (2020). The impact of factors forming employee service attitude on service quality, customer satisfaction and loyalty in the hotel industry. *Global Business & Finance Review*(issues 3).
17. Gunawan, H., & Amalia, R. (2015). Wages and Employees Performance: The Quality of Work Life as Moderator. *International Journal of Economics and Financial Issues*.
18. Homburg, C., & Pflesser, C. (2000). A multiple-layer model of market-oriented organizational culture: Measurement issues and performance outcomes. *Journal of Marketing Research*.
19. Hu, H., Kandampully, J., & Juwaheer, T. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study. *The Service Industries Journal*.
20. Jacob, N., Kwabena, N. D., & Isaac, K. (January 2018). Employment Security and Workers' Moonlighting Behaviour in Ghana. *Journal of Economic Studies*.
21. Jain, Y., & Thomas, R. (2016). A study on quality of work life among the employees of a leading pharmaceuticals limited company of Vadodara district. *International Journal of Applied Research*, No.5.
22. Kashani, F. H. (2012). A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior (Case Study: An Iranian Company). *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, No.9.
23. Kaynak, R., Toklu, A., Elci, M., & Toklu, I. (2016). Effects of occupational health and safety practices on organizational commitment, work alienation, and job performance: Using the PLS-SEM approach.. *International Journal of Business and Management*.
24. Konrad, A., & Mangel, R. (2000). The impact of work-life programs on firm productivity. *Strategic management journal*.
25. Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management*. 14th Edition ed. New Jersey: Prentice Hall.
26. Koubova, V., & Buchko, A. (2013). Life-work balance: Emotional intelligence as a crucial component of achieving both personal life and work performance. *Management Research Review*.
27. Kulkarni, P. P. (2013). A literature Review On Training & Development And Quality Of Work Life. *International Refereed Research Journal*(Vol. 1).
28. Lee, M., Cai, Y., DeFranco, A., & Lee, J. (2019). Exploring influential factors affecting guest satisfaction: Big data and business analytics in consumer-generated reviews. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*(137).
29. Lee, M., Cai, Y., DeFranco, A., & Lee, J. (2020). Exploring influential factors affecting guest satisfaction: Big data and business analytics in consumer-generated reviews. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*.

30. Lewis, J. R. (2019). Effects Of The Dimensions Of Quality Of Work Life On Turnover Intention Of Millennial Employees In The U.S. Dissertation for Human Resource Development, Degree of Ph.D., The University Of Texas At Tyler, USA.
31. Mily, V., & Yameni. (2017). QUALITY OF WORK LIFE – A STUDY, International Conference on Recent Trends in Physics Conf. Series: Materials Science and Engineering 197) International Conference on Recent Trends in Physics Journal.
32. Nielsen, K., Henderson, S., Barnett, A., Abbott, R., & Berninger, V. (2018). Movement issues identified in movement ABC2 checklist parent ratings for students with persisting dysgraphia, dyslexia, and OWL LD and typical literacy learners. *Learning Disabilities*.
33. Othman, M., & Abdullah, N. (2016). The Conceptual Assessment of Malaysian Entrepreneurship Environment and EO Economic Contribution.. *Journal of Resources Development and Management*.
34. Ozkan, M., Cek, K., & Eyupoglu, S. (2022). Sustainable Development and Customer Satisfaction and Loyalty in North Cyprus: The Mediating Effect of Customer Identification. *Sustainability*.
35. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12–40.
36. Pingle, S. (2014). Reward and recognition practices in public sector: An empirical study at Steel Authority of India Ltd (SAIL). *Journal of Institute of Environment and Management*.
37. Poon, W., & Low, K. (2005). Are travellers satisfied with Malaysian hotels? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
38. Qureshi, M. (2013). Relationship between rewards and employee motivation in Administration Block of Punjab University. *International Journal of Innovative and Applied Finance*.
39. Rao, P., & Sahu, P. (2013). Impact of service quality on customer satisfaction in hotel industry. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*.
40. Rasika, G., & et al. (2015). A study on Hotel Front Office Practices and its Impact on Guest Satisfaction with Reference to the Vivanta by Taj Blue Diamond. *A Journal of Hospitality*(issues 2).
41. Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The Impact of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping (5(10) ed.). *Heliyon*.
42. Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Management* (Vol. 14th ed.; Pearson Education). New York, USA: Inc.: New York.
43. Rohit, K., & et al. (2023). STUDY ON HOTEL FRONT OFFICE PRACTICES AND ITS IMPACT ON GUEST SATISFACTION. *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*(issues 1).
44. Rupp, D., Shao, R., Jones, K., & Liao, H. (2014). The utility of a multifoci approach to the study of organizational justice: a metaanalytic investigation into the consideration of normative rules, moral accountability, bandwidth-fidelity, and social exchange. *Organizational Behavior and Human Decision*.

45. Siswoyo, H., & Yuni, P. (2020). Effect of Quality of Work Life on Performance: The Role of Satisfaction and Work Discipline, *Advances in Economics. Business and Management Research*.
46. Srivastava, S., & Kanpur, R. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Vol. 16, Issue 3(Ver. I).
47. Stringam, B., Jr., J., & Vanleeuwen, D. (2010). Assessing the Importance and Relationships of Ratings on User- Generated Traveler Reviews. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*.
48. Teryima, S. J., & et al. (2016). Examining employee quality of work life (qwl) as a determinant of managerial effectiveness in business organizations:a study of Nigeria Breweries plc, Lagos. *The Business and Management Review*, No: 3.
49. Yadav, D., Ashu, K., & Priyanka, P. (2019). Dimensions Of Quality Of Work Life Affecting Commitment And Performance: A Theoretical Framework, *Article Section. Pacific Business Review International*(Issue 1).
50. Yogesh. (2016). Client satisfaction Exit Interviews: Assessing Quality of public Health Institulions Through Generated Feedback. *The journal for Deasion Makers*.