

مجلة كلية التراث الجامعة

مجلة علمية محكمة
متعددة التخصصات نصف سنوية
العدد الحادي والأربعون

30 نيسان 2025
ISSN 2074-5621



رئيس هيئة التحرير

أ.د. جعفر جابر جواد

1988

مدير التحرير

أ.م. د. حيدر محمود سلمان

رقم الايداع في دار الكتب والوثائق 719 لسنة 2011

مجلة كلية التراث الجامعة معترف بها من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بكتابها المرقم
(ب 3059/4) والمؤرخ في (2014/ 4/7)

أثر اخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية

/ دراسة تحليلية في فندق فلسطين الدولي.

مدين عبد الوهاب جبر

جامعة البيان / كلية إدارة الاعمال

المستخلص:

يهدف البحث الى تسليط الضوء على اخلاقيات المهنة السياحية وأهميتها وابعادها وتأثيرها في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي.

وتتضح أهمية البحث من أهمية المتغيرات التي تم اعتمادها وهي: الولاء والجودة وحرية التعبير كمتغيرات لأخلاقيات المهنة وايضا صحوة الضمير والايثار والكياسة وروح التسامح كمتغيرات لسلوك المواطنة في الموارد البشرية.

تم دراسة الموضوع في فندق فلسطين الدولي من خلال استطلاع آراء مجموعة من المدراء ورؤساء الاقسام في الفندق والبالغ عددهم (15) مديراً ورئيس قسم، كما أعتمد البحث للتحقق من تأثير أخلاقيات المهنة السياحية على تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية بالاعتماد على استبانة تألفت من (41) فقرة شاملة تتعلق بمتغيرات البحث .

خرج البحث بمجموعة من الاستنتاجات من اهمها وجود أثر لمتغيرات وابعاد أخلاقيات مهنة السياحة في تعزيز سلوك المواطنة في الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي. كما وانتهى البحث بعدد من التوصيات، من أهمها تثقيف المسؤولين والعاملين في القطاع السياحي بضرورة الاشراف في المناسبات الثقافية والاجتماعية لما لها من اهمية واسعة في العمل على انتمائهم وصدقهم لمجتمعهم وصياغة الية لإقرار اخلاقيات المهنة السياحية لجعلها رافدا اساسيا للخدمة السياحية في العراق و تعظيم للعوائد المادية للمنظمات السياحية.

الكلمات المفتاحية: اخلاقيات المهنة السياحية ، تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية.

المقدمة:

استحوذ موضوع أخلاقيات المهنة على تركيز مجموعة من المهتمين في مجال إدارة الموارد البشرية كونه يسعى الى تمكين المنظمات الفندقية والتكيف مع مقتضيات متنوعة ومتباينة من البيئة الخارجية والداخلية، كما يعتبر مظهراً من مظاهر المرونة التنظيمية التي تؤدي الى استطاعة المنظمات الفندقية للتعامل بأسلوب منسجم من حيث الوقت اللائق في ظروف متغيرة تنافسية ولها مساهمة فاعلة وفائقة في تعزيز سلوك المواطنة لدى الافراد العاملين وهي قاعدة الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي.

أهتم البحث ببيان أهمية أخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي ولفت انتباه ادارة الفندق الى أهمية أخلاقيات المهنة السياحية وفي تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية.

تكون البحث من أربع مباحث تناول الأول منه (منهجية البحث) في حين تناول المبحث الثاني (الاطار النظري للبحث) اما المبحث الثالث فقد ركز على (تحليل البيانات واختبار الفرضيات) في حين عرض المبحث الرابع (الاستنتاجات و التوصيات) التي خرج بها البحث .

المبحث الأول: منهجية البحث.

أولاً: اشكالية البحث:

يعد موضوع اخلاقيات المهنة السياحية وتعزيز سلوك المواطنة في الموارد البشرية من الموضوعات الجدلية في الفكر الاداري المعاصر لما لها من تأثير على مستقبل منظمات الاعمال وضمن نموها وتحقيق منافستها في سوق العمل.

وعلى وفق هذا الموضوع يعتقد الباحث بافتقار المنظمات السياحية في العراق في تحقيق هذه الثنائية المهمة بعد معايشة ميدانية قام بها الباحث في فندق فلسطين الدولي.

وبناءً على ما سبق تم صياغة إشكالية إشكالية البحث بعدد من الاسئلة وهي:

1. هل أن فندق فلسطين الدولي يدرك أهمية أخلاقيات المهنة السياحية في أنجاز أعماله؟
2. هل أن الفندق يدرك أهمية أخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة الموارد البشرية؟
3. هل يهتم ويوظف الفندق أهمية أخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة في الموارد البشرية؟
4. هل هناك علاقة وتأثير لأخلاقيات المهنة السياحية على سلوك المواطنة في الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي؟

ثانياً: أهمية البحث:

1. أن أهمية البحث تنبع من أهمية المتغيرات المحددة لأخلاقيات المهنة السياحية وسلوك المواطنة في الموارد البشرية، ومدى الاستفادة من تلك العلاقات بين تلك المتغيرات في فندق فلسطين الدولي.
2. أن متغيرات البحث لها أهمية كبرى من خلال تطوير العمل الجماعي للموظفين وتحسين جودة العمل في الفندق عينة البحث.
3. وللبحث أهمية خاصة للإدارة العليا وبالأخص القائمين على إدارة الموارد البشرية ومتخذي القرار من خلالها يمكنهم التعرف على أبعاد العلاقة التي تربط أخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة الموارد البشرية.
4. أترأ الجانب المعرفي في موضوعات بالغة الأهمية ومنها أخلاقيات المهنة السياحية وتعزيز سلوك المواطنة الموارد البشرية الذي يسعى في التعرف على طبيعة العلاقة والتأثير بينهما نظرياً وعملياً بالإضافة الى طرح أفكار تمتاز بالحدثة والعمق.

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف هذا البحث الى:

1. توضيح الإطار النظري لمفهوم أخلاقيات المهنة السياحية وتعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية.
2. تحديد طبيعة وشكل العلاقة والتأثير بين أبعاد أخلاقيات المهنة السياحية وتعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية.

رابعاً: تعريفات متغيرات البحث :

1. أخلاقيات المهنة السياحية Tourism Professional Ethics: جملة من المفاهيم والمعايير التي تعد مصدراً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائها إيجابياً أو سلبياً.
2. تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية Promoting Citizenship Behavior in Human Resources: عملية تنفيذ فعاليات تتعدى الواجبات الرسمية لوظائف الموارد البشرية مثل مساعدة زملائهم وتقديم المقترحات وتأمين موارد المنظمة.

ويعرض الجدول رقم (1) أهم الأبعاد لكل من متغير اخلاقيات المهنة السياحية ومتغير سلوك المواطنة في الموارد البشرية كما تناولتها بعض المراجع العلمية.

جدول رقم (١) متغيرات البحث

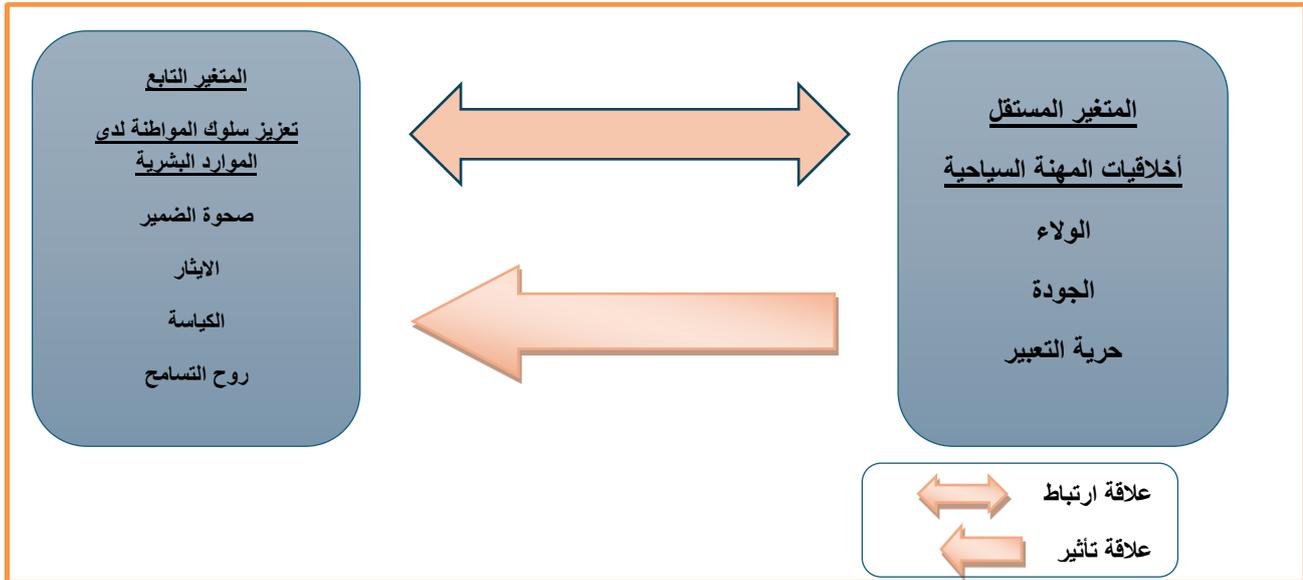
المصدر	الابعاد	متغيرات البحث
أستناداً الى أفكار السكرانة (2009)	الولاء	أخلاقيات المهنة السياحية Tourism professional ethics (مستقل)
	الجودة	
	حرية التعبير	
أستناداً الى أفكار (Dipaola, 2004)	صحة الضمير	تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية Promoting Citizenship in Human Resources (معتمد)
	الايثار	
	الكياسة	
	روح التسامح	

المصدر: أعداد الباحث أستناداً على الادبيات النظرية

خامساً: مخطط البحث الافتراضي:

في ظل اشكالية البحث وتحقيقاً لأهدافه تم صياغة مخطط افتراضي للبحث لتفسير علاقة الارتباط والتأثير لأخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية وكما يلي:

شكل رقم (1) مخطط البحث الافتراضي المصدر: أعداد الباحث استناداً للدراسات النظرية



سادساً: فرضيات البحث :

حدد للبحث فرضيتين رئيسيتين احدهما للارتباط والثانية لاختبار التأثير وكما يلي:

1. الفرضية الرئيسية الأولى:

HO1 : لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أخلاقيات المهنة السياحية و تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي.

2. الفرضية الرئيسية الثانية:

HO2 : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات المهنة السياحية على تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي.



سابعاً: الحدود الزمانية والمكانية:

1. الحدود الزمانية: وهي فترة البدء بأعداد الجزء النظري للدراسة علاوة على ذلك ضمت إجراءات الجزء التطبيقي على العينات المبحوثة والتي تبدأ من (2025/1/15) لغاية (2025/2/16).
2. الحدود المكانية: تم اختيار فندق فلسطين الدولي باعتباره من فنادق الدرجة الاولى وهو أكبر وأقدم الفنادق في العاصمة بغداد وله حصة سوقية متميزة اضافة الى مركزه المالي القوي.

ثامناً: أداة البحث:

نظرا لاعتماد البحث على المنهج الوصفي فقد تم صياغة استبانة شاملة للبحث وفق متغيرات البحث حيث تألفت من (41) فقرة تمثل مجموعة من الأسئلة الموجه الى أفراد العينة المبحوثة، منها (21) فقرة تم تخصيصها للمتغير الأول (اخلاقيات المهنة السياحية) و (20) فقرة تم تخصيصها للمتغير الثاني (تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية).

تاسعاً: الوسائل الإحصائية المستخدمة:

تم تحليل الاجابات التي تم الحصول عليها من الاستبانة الموزعة إحصائيا من خلال استخدام برنامج SPSS 21 وكما يلي:

1. الوسط الحسابي: وهو مقياس من مقاييس النزعة المركزية متعددة الأنواع ويعد من أكثر المتوسطات شيوعاً و استخداماً، وهو حاصل قسمة مجموع القيم على عددها (السماك واخرون، 1989: 134).
2. الانحراف المعياري: وهو أحد مقاييس النزعة المركزية متعددة الأنواع ويستخدم لمعرفة مستوى تشتت اجابات العينة عن الوسط الحسابي (الشمري ونصر، 2021: 215).
3. الارتباط والانحدار الخطي البسيط: هو تبيان لقوة العلاقة بين المتغيرين من عدمها ومؤشر تلك العلاقة (Correlation Coefficient)، ومعامل بيرسون للارتباط الخطي يعد من أكثر معاملات الارتباط استخداما في العلوم الإنسانية والاجتماعية (حسين و جثير، 2021: 308).

عاشراً: اختبارات الصدق والثبات لأداة البحث:

من أجل التحقق من أن فقرات الاستبانة صالحة للقياس فقد تم إجراء اختبارات الصدق الظاهري كما موضح في الاتي:

الصدق الظاهري: وهو شرط جوهري لغرض التحقق من أن فقرات الاستبانة تقاس من خلالها الأهداف التي تحاول اليها دراسة البحث و يطلق عليها في أغلب الأحيان (بصدق المحكمين) ، وطرحت على عدد من المحكمين المتخصصين في العلوم الإدارية لقياس ما يعرف (الصدق الظاهري) ، وتم توظيف معامل الثبات (ألفا كرو نباخ Cronbach's alpha) الذي يعتبر من ابرز مقاييس الثبات و يتكى على حساب الارتباط الداخلي بين اجابات الأسئلة وفق المعادلة :

المقاييس التي تم ذكرها سابقاً اعتمدت بنوع أساسي وكذلك تم استخدام قياس مستوى الثبات والتناسق الداخلي للمتغيرات ، حيث أن أبعاد المتغير الأول (اخلاقيات المهنة السياحية) تتضمن (الولاء و الجودة و حرية التعبير) و المتغير الثاني (تعزيز المواطنة لدى الموارد البشرية) تتضمن أبعاده (صحوة الضمير و الايثار و الكياسة و روح التسامح) باستخدام مقياس (ألفا كرو نباخ Cronbach's alpha) وكما موضح في الجدول رقم (2) .



جدول رقم (٢) اختبار الصدق و الثبات

ت	متغيرات البحث	عدد الفقرات	مقياس ألفا كرونباخ	نسبة الصدق والثبات %
١.	أخلاقيات المهنة السياحية	٢١	٠,٨٣	%83
٢.	الولاء	٨	٠,٨٠	%80
٣.	الجودة	٧	٠,٨٢	%82
٤.	حرية التعبير	٦	٠,٨٢	%82
٥.	تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية	٢٠	٠,٨٤	%84
٦.	صحة الضمير	٥	٠,٨٠	%80
٧.	الايثار	٥	٠,٨٠	%80
٨.	الكياسة	٥	٠,٧٩	%79
٩.	روح التسامح	٥	٠,٨٠	%80
	المجموع	٤١		%90

المصدر : اعداد الباحث ، برنامج (SPSS ver.21)

أحد عشر: منهج البحث:

أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال اعتماد وصياغة استمارة استبيان شاملة لكل متغيرات البحث.

اثنا عشر: ميدان ومجتمع عينة البحث:**1. ميدان البحث:**

تم اختيار فندق فلسطين الدولي في العاصمة بغداد مجالاً لتطبيق البحث، ودراسة تأثير اخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين.

2. عينة البحث:

استخدمت طريقة العينة العمدية في تحديد عينة البحث على مستوى الافراد وتم اختيار جميع مدراء ورؤساء الأقسام وتم توزيع (15) استبانة بعدد من الفقرات الشاملة لمتغيرات البحث بلغت (41) فقرة.

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث**أولاً: أخلاقيات المهنة السياحية:****1. مفهوم أخلاقيات المهنة السياحية:**

تعتبر أخلاقيات المهنة أحد أهم المبادئ الاجتماعية التي تنبثق من الإيمان التام بقيم العمل حيث إن كل فرد مسؤول عن أداء العمل الذي يقوم به، وبالطبع فان مفهوم أخلاقيات المهنة يرتبط بشكل وثيق مع الأشخاص الذين يقومون بأداء أعمالهم بالشكل المتقن. (حسين،2023: 1)

ولابد من الإشارة الى ان الصفات الحميدة للعاملين اخذت حيزاً مهماً في نشاط المنظمات الفندقية والسياحية والتي تقطن في ظروف متسارعة ومعقدة وتتغير بسرعة كبيرة في ظل التطورات الهائلة.

فقد عرف (Daft,2002:326) الاخلاق على أنها (قانون للمبادئ الاخلاقية والقيم التي تغطي سلوك الاشخاص او المجموعات التي تتعلق بما هو صحيح و خطأ)

أما (Baccarni,2008:51) فقد عرف الاخلاق بانها (مجموعة المبادئ والمعايير التي تشير لسلوك الفرد داخل المجموعة فتحدد المقبول من عدمه داخل المنظمة) ، كما عرفها (الغالبي والعامري 2008) بانها مجموعة القيم والمعايير التي تحدد السلوك الصحيح والخاطئ لدى الموارد البشرية .

يتبين من خلال التعاريف أعلاه بان الاخلاق تنعكس على سلوكيات الافراد في المنظمات والمجتمع ولذلك فان هذه السلوكيات تختلف من منظمة لأخرى ومن مجتمع الى اخر ومن بلد لأخر.

2. أبعاد أخلاقيات المهنة السياحية:

رغم كثرة الأبعاد التي تحدد أخلاقيات المهنة السياحية كما تعرضها المراجع العلمية، إلا ان الباحث اعتمد على الأبعاد الأكثر شيوعاً وتداولاً وهي (الولاء، الجودة، حرية التعبير) وفيما يلي عرض لهذه الأبعاد:

أ. الولاء Loyalty: تحاول المنظمات الفندقية بكل طاقتها الوصول الى مستوى من الكفاءة لتحقيق الفاعلية القصوى لترويج خدماتها مع تحقيق درجة معقولة من الرضا للزبون (الضيف) مما ينعكس على ولاءه بتكرار الزيارة لنفس المنظمة الفندقية كونها اصبحت المفضلة لديه إلا ان درجات الولاء تتفاوت بين الزبائن (الضيوف) وهذا ناتج عن عوامل نفسية تؤثر على قرار الضيف اما الاستمرار والولاء للمنظمة او التحول عنها لوجود بدائل (الجنابي 2012 : 334).

ب. الجودة Quality: ترغب المنظمة بالتحول في انشطتها المحددة الى نطاق اوسع من خلال اختيار الافراد العاملين ولجميع المستويات الادارية حيث يمتازون بامتلاكهم لقدرات وخبرات ومهارات تمكنهم من عمليات التطوير للمهام الادارية والخدمية كونها تشكل اماً مهماً في نجاح عملها (الطائي واخرون 2009 : 62) ، فالجودة من منظور مقدم الخدمة يجب ان تطابق الأبعاد المحددة مسبقاً فالزبون يجد مواعمة الخدمة لاستخداماته وتكون قادرة على اشباع حاجاته ورغباته كونها درجة تفضيل ربما يكون عند سعر مقبول لإفراد مختلفين وتعبير عن درجة التألق والتميز والقدرة على تحقيق اشباع حاجات ورغبات الضيوف باقل تكلفة ممكنة (الفضل 2004 : 395) ، ولذلك فالجودة تربط ارتباط وثيق بالخدمة التي تقدمها المنظمات الفندقية .

ج. حرية التعبير: تعتبر حرية التعبير للعاملين هي الوسيلة الأكثر فاعلية للتعبير عن الذات بكل ما يتضمن ذلك من آراء و مواقف وذكريات واعمال لكل ما يحيط بالعاملين (Mishra & Bhaskor,2011 : 221). فالتعبير هو محرك القيم فالأعمال الفنية واشكال التجريد تعبر عن اشياء وتستطيع ان تكون ناقل فعال للتعبير كما نجد ان التعبير سواء بالكلمات او الرموز او الاشارة له علاقة مباشرة بين العمل بأشكاله والمبدع ، وعليه فالأشياء تنطبق عليها المفاهيم من خلال وصفها والتعبير احد انواع المعرفة الحسية التي يمكن التعرف عليها اي تجارب خاصة ومحددة تنقل من خلال تفرداها (احمد ، 2012 : 128) .

ثانياً: تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية:

1. مفهوم تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية:

يقصد بسلوك المواطنة هو أداء اختياري إيجابي يستهدف تحسين الاداء التنظيمي وفعالية المنظمة ومن ثم لا يغطيه نظام الا انه ليس مفروضاً على العامل أداءه بصورة رسمية كحصوله على المكافآت الرسمية ولا يجوز معاقبته على عدم ممارسته (عبد الحميد، 2021، 207).

ويعد موضوع سلوك المواطنة من المواضيع الادارية المهمة في الفكر الاداري الحديث لدى الموارد البشرية (الهنداوي ، 2012 : 24-246) ، وبهذا التحديد فان سلوك المواطنة يعتبر من المفاهيم الجديدة والحديثة في الفكر الاداري الذي يتكى عليه غالباً من أجل الارتقاء بمستوى اداء المنظمة والعاملين (الموارد البشرية) على حد ممتثل ويدور جوهر هذا الموضوع باعتبار ان الموارد البشرية تعتبر من أهم موارد المنظمة على الاطلاق وفي حال عدم وجوده لا يمكن التصور بوجود أي اساس تنظيمي ، فالعنصر البشري هو جوهر التقدم و التطور المنظمي (جودة ويونس، 2023: 62).

ويقصد بسلوك المواطنة ايضا السلوك الطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف الى تعزيز اداء وزيادة فعاليتها وكفاءتها (العامري، 2002: 45). ويقصد به ايضا المساعدة او حب الغير وهو السلوك الذي يدعم من خلاله معيماً آخر بمهمة ذات صلة من الناحية التنظيمية (الكعبي، 2013: 274).

أبعاد تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية:

رغم كثرة الأبعاد التي تعرضها المراجع العلمية لسلوك المواطنة في الموارد البشرية، إلا ان الباحث اهتم بالأبعاد التالية واعتبرها اساس في بحثه وهي صحوة الضمير والايثار والكياسة وروح التسامح، وفيما يلي عرض لهذه الأبعاد:

أ. صحوة الضمير (Conscientiousness): الضمير الحي هو مجموعة من السلوكيات التي تتعدى حدود الوظيفة واخلاقيات المهنة وتحتوي على الالتزام بالمواعيد والحفاظ على الموارد وكذلك الالتزام بالواجبات وعدم ضياع الوقت (ابراهيم، 2017: 8). ويعرف أيضاً بقيادة الموارد البشرية في المنظمة التي تتجاوز الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة



المكلف بها مثل ساعات العمل الاضافية وعدم التمتع بفترات من الراحة الإضافية (Ahmadi&Mahran,2022:17).

ويتعلق كذلك بالجانب النفسي للفرد في تقبل الهيكل التنظيمي والتوصيف الوظيفي وكذلك السياسات المتعلقة بالوظيفة داخل المنظمة (هادي , 2021 :316).

ب. الايثار (Altruism): هو جميع السلوكيات المتوقعة التي تهدف مساعدة زملاء العمل الاخرين (Somoray,2019:159 & Wishart) ، وهو يعكس رغبة الاشخاص الذين يتطوعون للمساعدة في مهمة او مشكلة محددة تتعلق بمكان العمل (Zayas &Gruneiro, 2015:3). اذ يتمثل في المساهمات التي يقدمها الموظف عن طريق مساعدته شخص ما في منظمته للقيام بعمله ومشاركته في طرق واساليب العمل الجديدة، اذ ان هذه المساعدة قد تتجاوز زملاء العمل لتشمل المراجعين وبذلك يحصلون على الخدمة المثلى في المنظمة (شارف 2019 :14) كذلك هو مدى مساعدة الموظف لزملائه في العمل في المهام المتعلقة بالعمل (هاشمي وزكرياء, 2020 :19).

وينظر له ايضا كونه عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد بشكل تطوعي لمساعدة زملائه في العمل لحل مشاكلهم المتعلقة بالعمل وكذلك توجيه العاملين الجدد لأداء المهام الموكلة إليهم (منيرة, 2021 :37) ويساعد الايثار على توليد الثقة بين العاملين ويعني التفكير في حقوق ورفاهية الآخرين (هادي, 2021 :316).

ج. الكياسة (Courtesy): هي سلوك انتقائي يقصد به تجنب النزاعات المتعلقة بالعمل مع الآخرين. (Dipaola,422:2001) وهي محاولة الشخص من منع الخلافات والمشاكل المتعلقة بالعمل واتخاذ المبادرات الوقائية لتجنبها، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب اثاره المشاكل معهم بالإضافة الى إعطاء المعلومات للأشخاص الذين يمكن ان يستفيدوا منها (شارف 2019:14). وتعرف بأنها قيام الشخص بمنع وقوع المشاكل التي تتعلق بالعمل، وادراكه لتأثير اي سلوك يصدر عن الاخرين وعدم استغلاله لحقوقهم وتجنب اثاره المشاكل معهم وتقديم النصح والارشاد وكذلك تزويدهم بالمعلومات الضرورية (هاشمي وزكرياء, 2020 :20).

د. روح التسامح (Sportsmanship): تدل روح التسامح على اهمية التسامح امام المشكلات والمواقف التي تجابه المورد البشري في حياته الوظيفية دون اي احتجاج او تذمر، وكذلك قدرته على تحمل اوضاع العمل السيئة، وهذا ما يعكس استعداد الفرد للعمل في ظروف غير مناسبة دون شكوى، ومع كل هذا يحاول الفرد العامل ان يعمل بروح رياضية حتى لو كانت الامور الوظيفية عكس رغبته (بشير, 2019 :14).

وتعرف روح التسامح بأنها تحاشي الشكوى والإجحاف والسخرية من الاحتقار (Somoray & Wishart, 2019 :159).

المبحث الثالث: اختبار فرضيات البحث:

اولاً: فندق فلسطين الدولي: تم تشيد فندق فلسطين الدولي عام (1982) ويقع في قلب مدينة بغداد ويطل على ضفاف نهر دجلة الخالد بالقرب من شارع أبي نواس وساحة الفردوس تم بناء هذا الفندق في وقت كان فيه العراق قبلة للسائحين الاجانب ويضم عدداً من قاعات الاجتماعات وغرف للعمرسان و عدد مسؤولين هذا الفندق (15) مسؤول و(296) موظف .

ثانياً: اختبار فرضيات البحث :

1-اختبار الفرضية الرئيسية الاولى:

HO1 (لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أخلاقيات المهنة السياحية و تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي).

جدول رقم (3) العلاقة بين أخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية

التابع	المستقل
تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية Promoting citizenship in human resources	أخلاقيات المهنة السياحية Tourism professional ethics
0,709	

المصدر : اعداد الباحث ، برنامج (SPSS ver.21)

يعرض الجدول رقم (3) نتائج التحليل الاحصائي الخاص بعلاقة الارتباط للفرضية الرئيسة الاولى وفق معامل سبيرمان جدول رقم 1

التحليل الاحصائي لمعامل ارتباط سبيرمان

ويظهر من الجدول وجود علاقة ارتباط مقبولة احصائيا بين أخلاقيات المهنة السياحية بأبعادها الثلاثة وهي (الولاء والجودة وحرية التعبير) وتعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي بأبعادها المعتمدة وهي (صحة الضمير والايثار والكياسة وروح التسامح)، حيث بلغ معامل الارتباط بين تلك المتغيرات (0.709) وهو معامل ارتباط عالي ومقبول احصائيا مما يسمح للباحث برفض الفرضية الاولى (HO1) والقبول بالفرضية البديلة وهي (وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين اخلاقيات المهنة السياحية وتعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي).

2-اختبار الفرضية الرئيسة الثانية:

HO2 لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات المهنة السياحية على تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي.

يظهر الجدول رقم (4) نتائج التحليل الاحصائي الخاص باختبار الفرضية الرئيسة الثانية والخاصة باختبار أثر ابعاد

جدول رقم (4) تحليل تأثير أخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية

تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية Y Promoting citizenship in human resources performance					التابع	المستقل
Sig	R ²	F	B	A	X أخلاقيات المهنة السياحية Tourism professional ethics	
0,000	,499	208,15	,725	,709		

المصدر : اعداد الباحث، برنامج (SPSS ver.21) / مستوى المعنوية (0,000) / N = ٢١٠

اخلاقيات المهنة السياحية وهي (الولاء والجودة وحرية التعبير) على تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي وفق ابعادها المعتمدة في البحث وهي (صحة الضمير والايثار والكياسة وروح التسامح) . جدول رقم 4

التحليل الاحصائي لاختبار أثر اخلاقيات المهنة السياحية على تعزيز سلوك المواطنة في الموارد البشرية.

من الجدول يظهر ان معامل (B) بلغ (0.725) وهي قيمة معنوية بدلالة F. Test المحسوبة وباللغة (208.15) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية 0.05، مما يدل الى أن اخلاقيات المهنة السياحية بأبعادها المعتمدة في البحث لها تأثيراً كبيراً ومعنوي في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي.

ومن الجدول يظهر ايضا ان قيمة (R^2) قد بلغت (0.499)، اي ان (49.9%) من التغيرات التي تحصل في سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية للعاملين في فندق فلسطين الدولي بأبعادها الاربعة المعتمدة في التحليل وهي (صحوة الضمير والايثار والكياسة وروح التسامح) إنما يعود الى ابعاد اخلاقيات المهنة السياحية وهي (الولاء والجودة وحرية التعبير).

وعلى وفق هذه النتائج يمكن رفض الفرضية الثانية (H_02) والاخذ بالفرضية البديلة وهي:

(يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات المهنة السياحية على تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي).

وعلى وفق نتائج التحليل اعلاه تم صياغة معادلة الانحدار الخطي البسيط بين المتغير التابع تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية بأبعادها المعتمدة في البحث والممثل بقيمة (Y) والمتغير المستقل اخلاقيات المهنة السياحية بأبعادها المعتمدة في البحث والممثل بقيمة (X) وذلك بمعادلة الانحدار الخطي البسيط التالية:

$$Y = A + BX$$

تحديد قيمة المعادلة بالأرقام

وتشير Y الى

اما BX فأنها تشير الى

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

1. أوضحت النتائج بأن فندق فلسطين الدولي عينة البحث يسمح بتوظيف أخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية من خلال الولاء والجودة وحرية التعبير.
2. اظهرت النتائج ان لأخلاقيات المهنة بأبعادها المعتمدة في البحث اهمية في وضع سياسات ومشاريع اغلب المنظمات السياحية باعتبارها ركيزة فعالة لزيادة الربحية.
3. اظهرت النتائج ان لأخلاقيات المهنة مصادر كثيرة ساهمت في اغناء المنظمات السياحية بالقيم الفريدة التي شكلت مدونات اخلاقية حيث اصبحت مجال للتأثير والفخر.
4. اثبتت التحليل وجود علاقة ارتباط مقبولة احصائيا بين اخلاقيات المهنة السياحية وتعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية في فندق فلسطين الدولي.
5. اثبت التحليل وجود أثر للمتغير المستقل اخلاقيات المهنة السياحية بأبعادها المعتمدة على المتغير المعتمد تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية وهذا يوضح حالة الفهم والوعي لمتغيرات البحث من قبل ادارة فندق فلسطين الدولي.
5. أشارت نتائج البحث بوضوح ان أخلاقيات المهنة السياحية تؤثر بشكل كبير في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية، مما يدل على أن الفندق عينة البحث لديه القدرة على الانسجام والتأقلم مع متطلبات بيئة العمل المتغيرة.
6. اثبتت النتائج ان الإدارة العليا في فندق فلسطين الدولي تهتم بتعيين أهم أطر تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية المحددة، في ظل متغيرات المناخ الوظيفي، وتحديد المؤشرات التي يمكن الاتكاء عليها لتعزيز الجانب المالي أو غير المالي.
7. اثبت التحليل ان دراسة اخلاقيات المهنة تعد ضرورية لفهم سلوك المواطنة في المنظمات السياحية.

ثانياً: التوصيات:

1. ينبغي على إدارة فندق فلسطين الدولي الاطلاع على دراسات وتجارب وبحوث الدول المتقدمة في ميادين أخلاقيات المهنة السياحية وتعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية والسعي في استخدام أهم نتائجها بعد تأقلمها مع البيئة العراقية لغرض تطوير واقعها الطبيعي.



2. دعم أخلاقيات المهنة السياحية في فندق فلسطين الدولي من أجل ديمومة العمل على أقامه الدورات التدريبية وورش العمل والندوات و المؤتمرات لغرض زيادة الوعي والفهم بهذا المجال.
3. العمل على تشجيع الكليات والمعاهد الاكاديمية المتخصصة بالجانب السياحي على تضمين مادة اخلاقيات المهنة السياحية في المواد الدراسية لتكون مادة اساسية في معظم الجامعات لما تقدمه من غرس الثقافة في نفوس الطلبة وتنمية قدراتهم ومدى احساسهم بالمسؤولية الاجتماعية.
4. لا بد من صياغة الية لإقرار اخلاقيات المهنة السياحية لجعلها تحصل على الخدمة السياحية وتعظيم للعوائد المادية.
5. على إدارة فندق فلسطين الدولي اعتماد اجراءات تحفيزية كالمكافآت المادية والمعنوية لرفع الروح المعنوية لدى عناصرها البشرية.
6. ضرورة قيام إدارة فندق فلسطين الدولي بتدعيم البرامج الصحية لغرض الحفاظ على الحياة الشخصية لكافة الموارد البشرية تجنباً لتأثير العمل على الحياة العائلية للموظف.
7. ينبغي على إدارة فندق فلسطين الدولي استقطاب وتعيين الافراد الذين يمتلكون مرونة ومهارة عالية بعد تنفيذ اختبارا للمتقدمين.
8. ينبغي ترسيخ دور أخلاقيات المهنة السياحية في تعزيز سلوك المواطنة لدى الموارد البشرية داخل فندق فلسطين الدولي ودعمهم على تقديم اعلى جهد من أجل خدمتها بشكل خاص والمجتمع بشكل عام.
9. تثقيف المسؤولين والعاملين في القطاع السياحي بضرورة الاشتراك في المناسبات الثقافية والاجتماعية لما لها من اهمية واسعة في العمل على انتمائهم وصدقهم لمجتمعهم.

المصادر

أولاً : المصادر العربية

أ. الكتب .

1. السماك، محمد ، قبيس الفهادي ، صفاء الصفاوي (1989) " أصول البحث العلمي " الطبعة الثانية ، مطبعة جامعة صلاح الدين ، العراق ص : 134 .
- ب. البحوث العلمية .
- 1- ابراهيم ، خليل ابراهيم ، الدور الوسيط للتمكين النفسي في تعزيز اثر سلوك المواطنة التنظيمية في الالتزام التنظيمي ، دراسة اختبارية في عينة من المستشفيات الاهلية ببغداد، الرصافة ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية ، العدد (25) (2017).
- 2- احمد ، بدر مصطفى " فلسفة الجمال " دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الطبعة الاولى عمان – الاردن 2012.
- 3- الكعبي ، حميد سالم " دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية : دراسة تحليلية لاراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة وزارة الاعمار والاسكان " كلية الرافدين الجامعة ، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم ، العدد 12، 2013.
- 4- العامري ، احمد بن سالم " سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة / دراسة استطلاعية لاراء المديرين ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، الاقتصاد والادارة ، مجلد (16) ، العدد (2) ، ص 43 – 62 ، 2002.
- 5- الطائي ، يوسف حجيم و العجيلي ، محمد عاصي و الحكيم ، ليث علي " نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية " الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان – الاردن، 2009.
- 6- الفضل ، مؤيد عبد الحسين يوسف حجيم ، الطائي " ادارة الجودة الشاملة منهج كمي " دار الوراق للنشر ، عمان – الاردن، 2004.



- 7- بشير ، شارف ، دور سلوك المواطنة التنظيمية في تحقيق الابداع الاداري ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، الجزائر، 2019.
- 8- عبد الحميد، شيماء احمد حسن ، تأثير المرونة في جدول العمل على سلوك المواطنة التنظيمية /دراسة ميدانية، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد(22) العدد(4)، 2021.
- 9- منيرة ، قرين " دور القيم التنظيمية الاندماجية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العامل ، دراسة ميدانية بمؤسسة حضنة حليب المسلية ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد بوضايف ، المسيلة ، الجزائر ، 2021.
- 10- نعمة، نعم حسين، أخلاقيات المهنة وقيم العمل المؤسسي، مجلة ريادة المال والاعمال، المجلد 4 العدد1، 2023.
- 11- هادي ، ابتسام راضي " الولاء التنظيمي وعلاقته بالثقافة التنظيمية لدى تدريسي الجامعة المستنصرية ، مجلة الاستاذ للعلوم الانسانية والاجتماعية ، المجلد (60) ، العدد (3) ، 2018.
- 12- هاشمي ، بغداوي ، زكرياء ، ميغاتي ، العدالة التنظيمية ودورها في الرفع من مستوى المواطنة التنظيمية بالمؤسسات الجامعية ، دراسة حالة جامعة الجبالي ، خميس مليانة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، 2020.
- ثانياً : المصادر الأجنبية .

1. Al-Ahmadi, A. T., & Mahran, S. M. (2022). Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction from The Nurses' Perspective. Evidence-Based Nursing Research, 4 (1), 9-2022.
2. Baccaran, Clandio, "What does ethical behavior mean in management Actier", the TQM journal, vol. 20 No. 2.(2008).
3. Daft- Richard .I. & Ireo Raymond A. (2002); "Organizational behavior" , Harcourt College publisher. USA.(2002).
4. Dipaola, M., & Tschannen-Moran, M. (2001). Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. Journal of school Leadership, 11(5), 424-447.(2001),
5. Mishra, Bi & Bhaskar " Aknowledge management process in tow leading organizations" , Journal of knowledge management vol. 15 No. 2 uday.(2011),
6. Wishart, D., Rowland, B., & Somoray, K. Safety citizenship behavior: A complementary paradigm to improving safety culture within the organizational driving setting. In Traffic safety culture. Emerald Publishing Limited, 2019
7. Zayas-Ortiz, M., Rosario, E., Marquez, E., & Gruñeiro, P. C. Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behaviour in a sample of private banking employees. International journal of sociology and social policy. 35(1/2), 91-106.(2015),