



تأثير بناء السمعة التنظيمية في تحقيق التميز التنظيمي السياحي دراسة استطلاعية في مطار بغداد الدولي

م. د. أحمد شهاب حمد الشمري
الجامعة التقنية الوسطى، الكلية التقنية
الإدارية

dr.ahmedshihab@mtu.edu.iq

المستخلص

تهدف هذه الدراسة بشكل دقيق إلى كشف مدى تأثير السمعة التنظيمية بأبعادها (الثقافة التنظيمية، المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة، الابتكار) على أبعاد التميز التنظيمي (القيادة الفعالة، الاستراتيجية الواضحة، التركيز على العملاء، الحوكمة والالتزام) في (مطار بغداد الدولي) وتأتي أهمية الدراسة في كونها تبحث في موضوعات ذات تأثير مباشر في نجاح وتميز الأعمال في (مطار بغداد الدولي). وقد تم استخدام المنهج الوصف التحليلي لعرض أدبيات ومفاهيم البحث في حين عُدت استبانة تتكون من (53) فقرة وزعت على (50) عينة مكونة من: (1- مدير عام، 2- مدير قسم، 3- مدير وجبة) للتعرف على مستويات أهمية المتغيرات والعلاقة بينهما من خلال تحليل الاستبانات بإستخدام برنامج (SPSS V22) وقد تمخضت الدراسة على مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات وكان أبرزها وجود علاقة ارتباط معنوية بين السمعة التنظيمية والتميز التنظيمي في مطار بغداد الدولي ، وكانت أبرز التوصيات توفير الامكانيات اللازمة لتطوير الخدمات بجميع اشكالها داخل المطار ، سيساهم ذلك بتحقيق التميز التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: (السمعة التنظيمية، التميز التنظيمي السياحي، المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة، التركيز على العملاء، مطار بغداد الدولي)



The Impact of Building Organizational Reputation on Achieving Tourism Organizational Excellence: An exploratory study at Baghdad International Airport

Ahmed Shihab hamad Al shammri
Middle Technical University,
Technical College of Management
dr.ahmedshihab@mtu.edu.iq

Abstract

This study aims to reveal the extent of the impact of organizational reputation with its dimensions (organizational culture, social responsibility, service quality, innovation) on the dimensions of organizational excellence (effective leadership, clear strategy, customer focus, governance and commitment) in (Baghdad International Airport) The importance of the study comes in that it investigates topics that have a direct impact on the success and excellence of business in (Baghdad International Airport). The analytical descriptive method was used to present the research literature and concepts, while a questionnaire consisting of (53) paragraphs was distributed to (50) samples consisting of: (1- General Manager, 2- Department Manager, 3- Meal Manager) to identify the levels of importance of the variables and the relationship between them by analyzing the questionnaires using SPSS V22. The study came up with a set of conclusions and recommendations, the most prominent of which was the existence of a significant correlation between organizational reputation and organizational discrimination at Baghdad International Airport .

Keywords: Organizational reputation, tourism organizational excellence, social responsibility, service quality, customer focus, Baghdad International Airport .



المقدمة

أدت التحديات والتغيرات المتسارعة التي فرضتها بيئة الأعمال اليوم الى ظهور مصطلحات جديدة حتمت عليها تطبيقاتها والعمل بها و في ظل تلك التغيرات والتحديات تحاول المنظمات جاهدة ان تحقق التميز بأعمالها ولا سيما منها المنظمات السياحية، اذ تسعى سلطة الطيران المدني في العراق والتي تُدير مطار بغداد الدولي الى تحقيق انجازات متميزة من خلال تقديم خدمات متكاملة للمسافرين في كافة اقسام المطار، ان التميز بالأعمال اليوم لا يأتي من فراغ وانما نتيجة عمل دؤوب ويتسم بالاحترافية العالية وهو ما ينشأ عنه بناء سمعة جيدة لدى الجمهور والتي تمكنها من رسم صورة ايجابية إذ لا يمكن بأي شكل من الاشكال تقديم خدمات متكاملة بدون الاهتمام بصورة المنظمة لدى الجمهور الخارجي وسينعكس ذلك بالضرورة على تحقيق التميز التنظيمي الذي تبحث عنه كافة المنظمات على اختلاف انشطتها وعملياتها إذ تبحث هذه المنظمات على تطبيق معايير التميز التنظيمي بشكل أو بآخر وإن هذا الأمر سيجعلها تنمو وتحقق أهدافها المرسومة على الأمد البعيد. إن هذه الدراسة سلطت الضوء على الأدبيات المتعلقة بموضوعي السمعة التنظيمية والتميز التنظيمي ومن ثم الكشف على طبيعة العلاقة الارتباط والأثر لكل المتغيرين.

المحور الاول : منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تواجه سلطة الطيران المدني العراقي والتي تُدير مطار بغداد الدولي العديد من التحديات والمعضلات التي تحول دون تحقيقها التميز التنظيمي الذي تسعى اليه وبخاصة في حالات الذروة ومواسم التشغيل الكامل . وينشأ من جراء تلك المشاكل والمعوقات اهتزاز السمعة التنظيمية للمطار لدى الجمهور الخارج وبالتالي فان ادارة مطار بغداد الدولي تكون ملزمة بتطبيق معايير السمعة التنظيمية التي ستؤثر في رسم صورة واضحة وراسخة عن التفوق في اذهان الجمهور مما يساهم عند تطبيقها في تحقيق التميز التنظيمي ولذلك تتضح المشكلة الرئيسة هنا بتساؤل رئيسي مفاده :

(هل هنالك دور للسمعة التنظيمية في تحقيق التميز التنظيمي)

و يتفرع عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

س1/ ما هو مستوى أهمية السمعة التنظيمية لإدارة مطار بغداد الدولي؟

س2/ ما هو مستوى أهمية التميز التنظيمي لإدارة مطار بغداد الدولي؟

س3/ ما هي طبيعة العلاقة بين السمعة التنظيمية والتميز التنظيمي في مطار بغداد الدولي؟

**ثانياً: أهداف البحث**

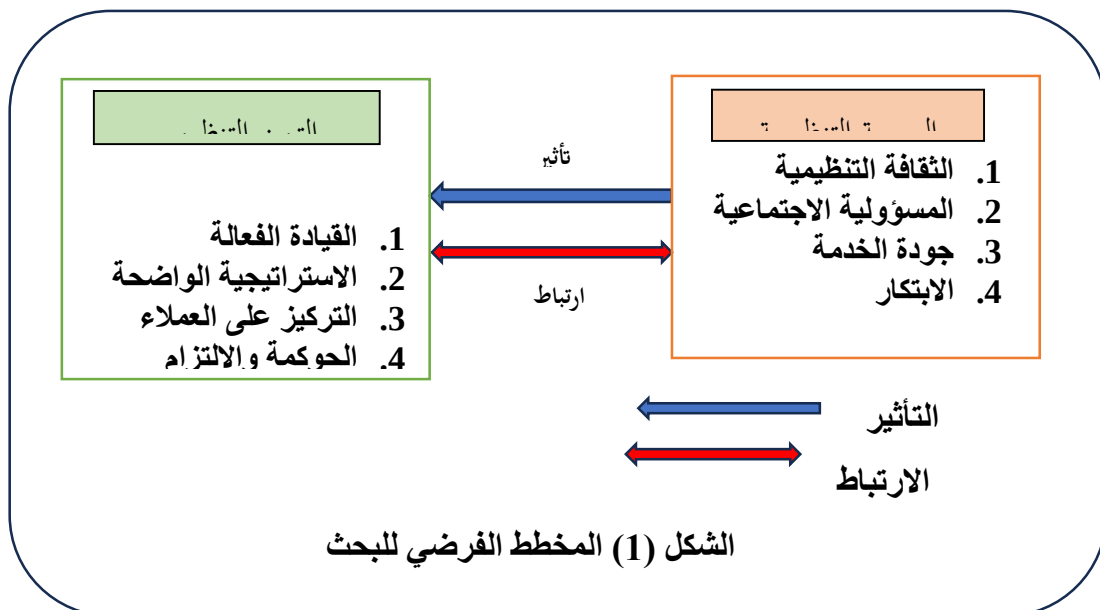
- 1- معرفة تأثير أبعاد السمعة التنظيمية في تحقيق التمييز التنظيمي.
- 2- التعرف على علاقات التأثير والارتباط بين السمعة التنظيمية والتمييز التنظيمي.
- 3- تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن تطبيقها بشكل عملي في مطار بغداد الدولي.
- 4- توجيه أنظار الإدارة العليا لمطار بغداد الدولي لضرورة تطبيق هذين المفهومين الذين يعدان من أهم المفاهيم في مجال علم المنظمات.

ثالثاً: أهمية البحث

- 1- يكتسب هذا البحث أهمية كبيرة لكونه يطبق في منظمة تسعى إلى تقديم خدمات متكاملة ومميزة إلى الزبائن وتعتبر هذه المنظمة واجهة البلد وصورته الأولى أمام الجمهور الخارجي .
- 2- تعد هذه الدراسة على حد علم الباحث الأولى التي سلطت الضوء على السمعة التنظيمية والتمييز التنظيمي في مطار بغداد الدولي.
- 3- ان الدراسة الحالية ستكون بمثابة المرشد في تطبيق مفاهيم السمعة التنظيمية والتمييز التنظيمي لمنظمات حيوية و خدمية مثل مطار بغداد الدولي.
- 4- نتأمل أن يكون البحث الحالي امتداداً للبحوث التي ستكون رافداً مهماً للمكتبة العراقية العلمية.

رابعاً : المخطط الفرضي للبحث

يوضح المخطط علاقة الارتباط والتأثير بين السمعة التنظيمية والتمييز التنظيمي.



**خامساً: فرضيات البحث****الفرضية الرئيسية الأولى:**

(تـ) وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين السمعة التنظيمية و التميز التنظيمي (السياحي) وتنبتق منها الفرضيات الثانوية وعلى النحو الآتي:

- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية وابعاد التميز التنظيمي السياحي.
- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية وابعاد التميز التنظيمي السياحي.
- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمة وابعاد التميز التنظيمي السياحي.
- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الابتكار وابعاد التميز التنظيمي السياحي.

الفرضية الرئيسية الثانية:

(يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للسمعة التنظيمية في التميز التنظيمي السياحي) وتنبتق منها الفرضيات الثانوية وعلى النحو الآتي:

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للثقافة التنظيمية في التميز التنظيمي السياحي.
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للمسؤولية الاجتماعية في التميز التنظيمي السياحي.
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لجودة الخدمة في التميز التنظيمي السياحي.
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للابتكار في التميز التنظيمي السياحي.

سادساً : مجتمع وعينة البحث :-

تمثل مجتمع البحث بالعاملين ب(مطار بغداد الدولي)، في حين تمثلت عينة البحث والتي اختيرت بطريقة العينة القصدية بـ(مدير عام، معاون مدير عام، مدير قسم، مدير وجبة). لتتلاءم بذلك مع طبيعة البحث

المحور الثاني : الجانب النظري**المحور الأول : السمعة التنظيمية****أولاً: نشأة ومفهوم السمعة التنظيمية**

1. البدايات والمفهوم ظهر مفهوم السمعة التنظيمية لأول مرة في الدراسات الإدارية خلال النصف الثاني من القرن العشرين حيث كان يُنظر إليها على أنها انعكاس مباشر لصورة المؤسسة في



أذهان الجمهور . في بداياتها، ارتبطت السمعة التنظيمية بمفهوم "الصورة الذهنية" اذ عرفها (علي، 2018: 201-215) السمعة التنظيمية هي "الصور التي يحملها الأفراد أو المنظمات عن المؤسسة نتيجة لخبراتهم وتفاعلاتهم معها" ويصفها (بركات، 2012: 145) هي "السمعة التي تكتسبها المؤسسة نتيجة لأدائها وسياساتها تجاه العملاء والموظفين والشركاء"، ويعرفها (حسين، 2015: 167-180) بأنها "الصور التي يحملها الأفراد أو المنظمات عن المؤسسة نتيجة لتجاربهم وتفاعلاتهم معها، والتي تؤثر على قراراتهم الشرائية أو التعاونية" بينما يصفها (Fauzan, April, 2022: 29-41) بأنها نتاج ينشأ من الاحداث والتجارب والمواقف التي تمت مواجهتها من قبل اصحاب المصالح خلال مدة من الزمن وهي ملخص أنشطة المنظمة في السابق . وفي السياق ذاته عبر عنها (parker & Gong , 2021: 3) بأنها تصور ادراكي ناتج عن الاجراءات السابقة للمنظمة والافاق المستقبلية التي تعبر عن جاذبية المنظمة بشكل عام لجميع مكوناتها الرئيسية عند مقارنتها مع المنافسين الآخرين . ويعرفها (Siddiqui, 2023: 3) Yusheng, & Tajeddini, بأنها معايير تقييم لجودة المنظمة من قبل اصحاب المصالح (الزبائن، الموظفين، المستثمرين، الموردين) الذين يقارنون سلوك المنظمة بسلوك المنظمات الاخرى وتوقعاتهم الذاتية عن نشاطات المنظمة، وتعرفها (alshalabi & Shaker, 2025: 1163) بأنها العملية التي يجمع من خلالها الافراد داخل المنظمة المعرفة والمعلومات ويتشاركونها وهم بذلك يعبرون عن سمعة المنظمة تجاه الجمهور الخارجي . ويعرفها الباحث بأنها " الصورة التي تنشأ لدى الزبائن نتيجة التجارب السابقة في التعامل مع منظمة ما ويتم نقلها الى الجمهور الخارجي مع مرور الوقت .

ثانياً: أهمية السمعة التنظيمية

1. تُعد السمعة التنظيمية جزءاً أساسياً من البيئة الادارية اذ تسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار وتعزيز التعاون بين الافراد والفرق .
2. تُمثل السمعة مؤشراً على جودة البيئة الادارية وتؤثر بشكل مباشر على رضا الموظفين واداء المنظمة ككل . (alshalabi & Shaker, 2025: 1163).
3. تعزيز ولاء المستهلكين واصحاب المصلحة مما يوفر ميزة تنافسية مستدامة يصعب تقليدها من قبل المنافسين . (Igor , 2023: 23) .



4. تساهم السمعة التنظيمية في الاحتفاظ بصورة المنظمة الايجابية لدى اصحاب المصالح مما يؤثر في تحقيق اهداف العمل واكتساب المزايا التنافسية والقيمة المضافة (Bechan, 2022:3) .
5. تمثل استراتيجية عامة ودقيقة يتم من خلالها الحفاظ على مكانة المنظمة وعلاقاتها في السوق واصحاب المصلحة (Kurani & Hanik, 2025: 55).

ثالثاً: أبعاد السمعة التنظيمية

1. الثقافة التنظيمية

وفقاً ل (Robins) يُشير الى اتفاق واسع على ان الثقافة التنظيمية تمثل النظام المشترك الذي يتبناه اعضاء المنظمة ويميزها عن غيرها من المنظمات الاخرى (Austin , 2015: 15) وتشتمل الثقافة التنظيمية على القيم الأساسية مثل الشفافية، النزاهة، التعاون، الممارسات الإدارية والأساليب التي تعتمد عليها الإدارة في التوجيه واتخاذ القرار والأخلاقيات المهنية ومدى التزام المؤسسة بأخلاقيات العمل (بحري و خرموش ، 2020: 45).

2. المسؤولية الاجتماعية

يُقدم كل من (Matten & Moon, 2004: 3) مفهوماً للمسؤولية الاجتماعية على انها مفهوم مركب ومتشعب يتداخل مع مفاهيم اخرى مثل اخلاقيات العمل الخيري للمنظمات والمواطنة المؤسسية والاستدامة والمسؤولية البيئية وهو مفهوم ديناميكي ومتجذر في قطاعات متعددة منها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية . ويبين (Carroll, 1991: 40) انواع المسؤوليات بثلاث وهي المسؤولية البيئية مثل تقليل الانبعاثات الكربونية، استخدام الطاقة المتجددة والمسؤولية الاجتماعية كدعم المشاريع الخيرية، تقديم منح تعليمية، دعم الفئات المحتاجة اما المسؤولية الاقتصادية تتمثل بتحقيق أرباح مستدامة دون الإضرار بالمجتمع أو البيئة .

3. جودة الخدمة

يصف (Gong, 2018: 243) جودة الخدمة بأنها " التأثير الفعال على رضا وولاء الزبائن ومحاولة اسعادهم . وتمثل الجودة المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة والخدمة التي تقدمها المنظمة لتلبية حاجات الزبائن المتعددة وهي اشياء مختلفة تتفق مع محيط الافراد وتتمحور حول خلو المنتج من العيوب بحيث يتطابق مع توقعات الزبون (عبد القادر، 2006: 3) . وحدد كل من (Parasuraman , Zeithaml , & Berry , 1988:



20) خمسة ابعاد للجودة ويتم القياس عن طريقها وهي (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الامان، التعاطف) .

4. الابتكار

تركز اغلب مفاهيم الابتكار على النشاط الفكري وعمليات التفكير التي تولد افكارا جديدة لحل المشكلات القائمة، وتركز على مجموعة من المعارف والسمات والمهارات الشخصية للأفراد، بينما تركز اخرى على المنتجات نفسها من حيث الناتج والصفات الابداعية. (Martins & Terblanche, 2003: 65) . ويمكن تعريف الابتكار على انه " قدرة الفرد على التفكير بما يتجاوز حدود المؤلف وانتاج شيء مختلف ومناسب (Nayak, 2008: 421) .

5. الجاذبية التنظيمية

ادركت المنظمات في السنوات الاخيرة بأن الجاذبية في العمل هي المفتاح على قدرة المنظمة على جذب المواهب والاحتفاظ بها (Collins & Kanar, 2013: 285) بالتالي فإن المنظمات التي تتبع سياسة الجاذبية في العمل ستتمكن من البقاء والنمو في السوق (Altmann & Suess, 2015: 283) والجاذبية تعني مجموع الصفات والسمات التي تمكن المنظمة من ان يكون لديها عامل جذب واستقطاب الموظفين ويمكنها من الحصول على سمعة ومكانة بين بقية المنظمات الاخرى (Dewall, 2022: 2) وتوصف الجاذبية لأنها موقف عاطفي ايجابي يشعر به المتعاملون تجاه المنظمة مما يحفزهم على الرغبة في ان يكونوا جزءا لا يتجزأ منها (Guillot, Saint, & Soul, 2019: 3) .

6. بيئة العمل

يرى كل من (Srivastava & Kanpur, 2014:57) بأن بيئة العمل المادية تؤثر بشكل كبير ومباشر على تحسين اداء المنظمات عن طريق تطوير اداء الافراد وزيادة العمل الجماعي وتفعيل قنوات الاتصال الداخلي كما ان بيئة العمل تؤدي الى زيادة الالتزام برسالة واهداف ورؤية المنظمة وترسخ جودة المهام لدى الافراد . وتشتمل البيئة المادية على الظروف الفيزيائية وهي جودة المكاتب، الإضاءة، التهوية، الراحة في بيئة العمل، والعلاقات المهنية التي تتمثل بمستوى التعاون بين الزملاء، العلاقة بين الموظفين والمديرين التوازن بين العمل والحياة مرونة الدوام، توفير إجازات سنوية وعطلات مدفوعة (Spector, 1997: 87-90). وسيتم قياس الابعاد الاربعة (الثقافة التنظيمية، المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة، الابتكار) لملائمتها طبيعة الدراسة .



المحور الثاني: التميز التنظيمي

أولاً: المفهوم

نشأ التميز التنظيمي كمفهوم حديث في منتصف القرن العشرين عندما بدأت الشركات والمؤسسات الكبرى تدرك أهمية الجودة والفعالية الإدارية لتحقيق النجاح المستدام. ويطلق مفهوم التميز التنظيمي على الاداء التنظيمي الاستثنائي الذي يحدث بالمنظمة ويتسم هذا الاداء بالقوة وروح الفريق الواحد والفاعلية لتحقيق افضل النتائج الممكنة (حافظ و نسرين، 2019: 212) وعرفته المنظمة الاوربية لادارة الجودة (EFQM) بأنه " ممارسة باهرة في ادارة المنظمة يتم من خلالها تحقيق نتائج مرضية مختلف الاطراف ذوي المصلحة بصفة عامة وتشمل هذه الممارسات عوامل مثل القيادة التي تقوم على صياغة وتوجيه الاستراتيجيات والموارد البشرية والمادية والعمليات الداخلية المغلقة ونظم المعلومات الادارية وغيرها (قبطان، 2014: 118) . ويعرفه (Ghaffari, 2018: 60) بأنه جهود تنظيمية مخططة ترمي لانجاز اهداف المنظمة واستراتيجياتها وعملياتها لتحقيق ميزتها التنافسية في ظل عصر المنظمات الذكية . بينما يشير (Ghamari, 2020: 1) بأنه " توجه فكري وفلسفة ادارية تعتمد على مدخل متكامل يرتبط بكيفية انجاز نتائج ملموسة للمنظمة لتحقيق الموازنة في اشباع احتياجات الاطراف سواء أكانوا اصحاب المصلحة ام المجتمع في اطار ثقافة الابتكار والتعلم والتحسين والتطوير . وفي السياق ذاته يعرفه (Felício, Rodrigues, & Patino, 2022: 108) بأنه " قدرة المنظمات على التكيف والتعامل مع المتغيرات الطارئة واستعادة استقرار النظام من خلال عملياتها الديناميكية الخاصة . ويشير كل من (Alnadim & Altahat , 2024:341) بأن التميز التنظيمي هو فعالية المنظمة من منظور تنظيمي واستمرارية تلك الفعالية واستدامتها من خلال تحقيق الانسجام والتوافق بين افراد العمل او هو النظام الذي يدعم استمرار استراتيجية المنظمة نحو التحقق . ويعرف الباحث التميز التنظيمي السياحي بأنه " مجموعة السياسات والاجراءات والبرامج التي تقود المنظمة الى تحقيق نتائج تتسم بالتفوق والاستدامة مع تحقيق استراتيجية المنظمة بعيدة المدى في جميع اعمالها .

ثانياً: أبعاد التميز التنظيمي

تتعدد وتنشأ أبعاد التميز التنظيمي بحسب طبيعة ونشاط المنظمات ، ويتفق الباحثين حول مجموعة من الابعاد وتتمثل بالاتي :

1. القيادة الفعالة



عرفت (القبلي، ٢٠١٥: 34) القيادة الفعالة بأنها " النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ القرارات وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين . ويرى الباحث بأن القيادة الفعالة هي القدرة على الثقة بالنفس إذ تتضمن عملية توجيهه وتحفيز الأفراد الآخرين لتحقيق الأهداف، ويمثل القائد في هذا المضمار الكفاءة على قيادة فريق وتوجيهه نحو تحقيق الأهداف المرسومة بالرغم من وجود مختلف العوامل البيئية فهو ببساطة يستطيع معالجتها بالصورة المثلى .

2. الاستراتيجية الواضحة

تُعد الخطط الاستراتيجية خطوة هامة نحو تحسين الجودة ويمكن للشركاء بناء سياسة استراتيجية من خلال تقييم فرص السوق والمخاطرة فضلاً عن إطلاع الموظفين على متطلبات وأهداف أصحاب المصلحة على المدى البعيد (Dahlgaard & Anninos, 2022: 466) (Jabnoun, 2019: 222) . وتعني الاستراتيجية الواضحة تحديد أهداف طويلة الأجل، وتطوير خطط تكيفية مع البيئة المتغيرة . (Sull, Homkes, & Sull, 2015: 66)

3. إدارة الجودة

تُعد الجودة أساس لاختيار المستهلك للسلعة والخدمة التي يسعى للحصول عليها وذلك من أجل تحقيق متطلباته واشباع احتياجاته المختلفة وهو ما يتطلب من المنظمة ان تقوم بمعرفة وتحديد وجهة نظر المستهلك تجاه الجودة وتصوره عنها . ومن ثم فإن هذا يعني ان الجودة تقوم على اساس متطلبات واحتياجات العميل المختلفة والمتنوعة ومدى ملائمة السلعة والخدمة لاحتياجات العميل وتتمثل الجودة بعدة ابعاد (الاعتمادية، الاستجابة، المعولية، المطابقة، السمعة، الجمالية) (محفوظ، 2006: 22) (Juan , 2005: 120) .

4. التركيز على العملاء

يتيح تطبيق مبدأ التركيز على العملاء للشركات التزاما اكبر بالكفاءة والمرونة وبالتالي استجابة وحساسية اكبر للتغيرات الحاصلة في السوق وبهذه الطريقة تسهم الاستراتيجيات الفعالة الموجهة نحو العملاء في تحقيق مزايا تنافسية، ويشير الباحثون الى ان السعي للحصول على التغذية العكسية من خلال الاستبيان وتحليل الشكاوى والتوصيات يتيح للمنظمات فرصة اكبر للحفاظ على علاقات جيدة ووطيدة مع العملاء مما يؤدي الى تعزيز ولائهم (Jung , Jian , & Wu, 2009: 165)



ان تحسين تجربة العملاء عبر تلبية احتياجاتهم وبناء علاقات طويلة الأمد، يجعل الشركات التي تركز على العملاء تحقق نموًا أسرع بـ 60% (Dahlstrom, 2021: 12)

5. الحوكمة والالتزام

تُعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حوكمة المنظمات بأنها " النظام الذي يتم من خلاله توجه وتحدد هيكل الحوكمة من الحقوق والمسؤوليات بين مختلف اصحاب المصلحة بنشاط المنظمة من مجلس الادارة المساهمين وجميع اصحاب المصالح، كما ويحدد قواعد واجراءات اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الشركة (عبد القادر، 2006: 3) وتتمتع حوكمة الشركات بأطار نظري موسع من النظريات التنظيمية والتي تتعلق باقتصادات المشروع وحقوق المساهمين والقواعد والتنظيمات القانونية المحاسبية والمالية والاقتصادية التي تحكم ادارة الشركة في اداء عملها مثل (نظرية حقوق الملكية، نظرية تكاليف التبادل، ونظرية الوكالة (Charreaux , 1997:422) .

6. الاداء المالي : يُعرف بأنه " استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الاهداف " ويعبر الاداء المالي عن اداء المنظمات اذ يعد الداعم الاساسي لأنشطته المختلفة التي تمارسها المنظمة ويساهم في اتاحة الموارد المالية وتزويد المنظمات بفرص استثمارية مختلفة (طالب و المشهداني ، 2011: 35) . ويهدف الاداء المالي الى تعظيم الربح فضلا عن تعظيم قيمة المنظمة بين مثيلاتها باقي المنظمات من خلال التحليل المالي للعمليات المختلف (النعيمة و الخرشة ، 2007: 26).

المحور الثالث : الجانب العملي

أولاً: اختبار مستوى اهمية متغير السمعة التنظيمية

جرى قياس هذا المتغير من خلال (4) ابعاد فرعية (الثقافة التنظيمية، المسؤولية، جودة الخدمة، الابتكار)، حقق من خلالها وسط حسابي عام (4.28) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.46) ومعامل اختلاف (0.47) وهذا يشير الى اتفاق افراد العينة المبحوثة على ملائمة الانطباع العام لدى الزبائن عن المطار ومستوى الخدمات المقدمة فيه . والاتى اختبار مستوى اهمية المتغيرات الفرعية.

1. اختبار مستوى اهمية متغير الثقافة التنظيمية

حقق هذا البعد وسط حسابي عام (4.30) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.53) ومعامل اختلاف (0.12) وهذا يشير الى اتفاق افراد العينة المبحوثة على التزام الموظفين بمبادئ واخلاقيات العمل داخل المنظمة بما ينعكس على التفاعل الايجابي مع



الزبائن. اما على صعيد الفقرات فقد تم قياس هذا البعد من خلال (4) فقرات وكما موضح في الجدول (1).

الجدول (1) نسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير الثقافة التنظيمية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1.	القيم الاساسية للأفراد	4.41	0.67	0.15
2.	الاخلاقيات المهنية	4.26	0.67	0.16
3.	الاساطير	4.31	0.69	0.16
4.	الطقوس	4.23	0.64	0.15
	اجمالي متغير الثقافة التنظيمية	4.30	0.53	0.12
	اجمالي تطبيق متغير السمعة التنظيمية	4.28	0.47	0.11

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.

يتبين من الجدول اعلاه ان الفقرة الاولى حققت اعلى وسط حسابي بلغ (4.41) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.67) ومعامل اختلاف (0.15) وهذا يعكس اتفاق افراد العينة المبحوثة على الالتزام بالقيم الاساسية للعمل بما يتوافق مع طبيعة ومهام المنظمة. بينما حققت الفقرة الرابعة ادنى وسط حسابي بلغ (4.23) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.64) ومعامل اختلاف (0.15) ويشير هذا الى ان المنظمة لديها طقوس تعزز القيم والمعايير وتخلق شعور الانتماء التنظيمي.

2. اختبار مستوى اهمية متغير المسؤولية

حقق هذا البعد وسط حسابي عام (4.31) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.57) ومعامل اختلاف (0.13) وهذا يشير الى اتفاق افراد العينة المبحوثة على التزام المنظمة بمعايير المسؤولية تجاه المجتمع والبيئة . اما على صعيد الفقرات فقد تم قياس هذا البعد من خلال (3) فقرات وكما موضح في الجدول (2).

الجدول (2) نسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير المسؤولية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1.	المسؤولية البيئية	4.27	0.72	0.17
2.	المسؤولية الاجتماعية	4.43	0.73	0.17
3.	المسؤولية الاقتصادية	4.19	0.69	0.16
	اجمالي متغير المسؤولية	4.31	0.57	0.13

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.



يتبين من الجدول اعلاه ان الفقرة الثانية حققت اعلى وسط حسابي بلغ (4.43) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.73) ومعامل اختلاف (0.17) وهذا يعكس اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المنظمة ملتزمة بتحقيق مبادرات المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن بما يضمن الحفاظ على سلامتهم وتعزيز ثقتهم بها . بينما حققت الفقرة الثالثة ادنى وسط حسابي بلغ (4.19) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.69) ومعامل اختلاف (0.16) ويشير هذا الى التزام المنظمة بادرارة الموارد بكفاءة وفاعلية ودعم الوضع الاقتصادي للمجتمع.

3. اختبار مستوى أهمية متغير جودة الخدمة

حقق هذا البعد وسط حسابي عام (4.24) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.55) ومعامل اختلاف (0.13) وهذا يشير الى اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المؤسسة تسعى للحفاظ على جودة منتجاتها وخدماتها بما يساهم في تعزيز ثقة الزبون بها . اما على صعيد الفقرات فقد تم قياس هذا البعد من خلال (3) فقرات وكما موضح في الجدول (3).

الجدول (3) نسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير جودة الخدمة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1.	الموثوقية	4.24	0.67	0.16
2.	الابداع في التصميم	4.11	0.73	0.18
3.	المعولية	4.43	0.65	0.15
	اجمالي متغير جودة الخدمة	4.24	0.55	0.13

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.

يتبين من الجدول اعلاه ان الفقرة الثالثة حققت اعلى وسط حسابي بلغ (4.43) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.65) ومعامل اختلاف (0.15) وهذا يعكس اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان الاجهزة والمعدات في المطار قادرة على اداء وظيفتها بكفاءة وتحت ظروف تشغيل محددة. بينما حققت الفقرة الثانية ادنى وسط حسابي بلغ (4.11) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.73) ومعامل اختلاف (0.18) ويشير هذا الى ان الابداع في تصميم الاجهزة والمعدات محدود .

4. اختبار مستوى أهمية متغير الابتكار

حقق هذا البعد وسط حسابي عام (4.26) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.56) ومعامل اختلاف (0.13) وهذا يشير الى اتفاق افراد العينة المبحوثة



على ان المنظمة تسعى الى ابتكار خدمات جديدة وتكنولوجيا متطورة. اما على صعيد الفقرات فقد تم قياس هذا البعد من خلال (3) فقرات وكما موضح في الجدول (4).

الجدول (4) نسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير الابتكار

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1.	الابتكار التكنولوجي	4.23	0.64	0.15
2.	الابتكار الاداري	4.37	0.75	0.17
3.	ابتكار الخدمات	4.19	0.73	0.17
	اجمالي متغير الابتكار	4.26	0.56	0.13

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.

يتبين من الجدول اعلاه ان الفقرة الثانية حققت اعلى وسط حسابي بلغ (4.37) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.75) ومعامل اختلاف (0.17) وهذا يعكس اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المنظمة تسعى الى زيادة مهارات المدراء من خلال الدورات التدريبية بما يساهم في ابتكار طرق ادارية حديثة في العمل. بينما حققت الفقرة الثالثة ادنى وسط حسابي بلغ (4.19) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.73) ومعامل اختلاف (0.17) ويشير هذا الى ان السعي لأيجاد خدمات جديدة او محسنة يكون محدود بإمكانيات المنظمة.

ثانياً: اختبار مستوى اهمية متغير التميز التنظيمي

جرى قياس هذا المتغير من خلال (4) ابعاد فرعية (القيادة الفعالة، التركيز على العملاء، الحوكمة والالتزام، الاستراتيجية الواضحة)، حقق من خلالها وسط حسابي عام (4.29) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.41) ومعامل اختلاف (0.09) وهذا يشير الى اتفاق افراد العينة المبحوثة على قدرة المنظمة في تحقيق اداء متميز وفعال بما يساهم في تعزيز سمعتها في مجال الاعمال. والاتي اختبار مستوى اهمية المتغيرات الفرعية.

1. اختبار مستوى اهمية متغير القيادة الفعالة

حقق هذا البعد وسط حسابي عام (4.23) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.49) ومعامل اختلاف (0.12) وهذا يشير الى اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المنظمة تمتلك مدراء قادرين على التأثير في الآخرين وتشجيعهم على التعاون من اجل تحقيق اهدافها. اما على صعيد الفقرات فقد تم قياس هذا البعد من خلال (4) فقرات وكما موضح في الجدول (5).



الجدول (5) نسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات القيادة الفعالة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1.	القدرة على التأثير	4.26	0.72	0.17
2.	رؤيا واضحة	4.27	0.64	0.15
3.	تحفيز الفرق	4.14	0.71	0.17
4.	رسم الاستراتيجيات	4.23	0.64	0.15
	اجمالي متغير القيادة الفعالة	4.23	0.49	0.12
	اجمالي تطبيق متغير التميز التنظيمي	4.29	0.41	0.09

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.

يتبين من الجدول اعلاه ان الفقرة الثانية حققت اعلى وسط حسابي بلغ (4.27) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.64) ومعامل اختلاف (0.15) وهذا يعكس اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المنظمة تمتلك تصور مستقبلي وطموح تسعى الى تحقيقه من خلال توحيد الجهود وتعزيز الولاء والانتماء. بينما حققت الفقرة الثالثة ادنى وسط حسابي بلغ (4.14) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.71) ومعامل اختلاف (0.17) ويشير هذا الى ان المدراء يسعون الى تحفيز الفرق من اجل انجاز العمل بما ينسجم مع اهداف المنظمة.

2. اختبار مستوى اهمية متغير التركيز على العملاء

حقق هذا البعد وسط حسابي عام (4.26) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.56) ومعامل اختلاف (0.13) وهذا يشير الى اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المنظمة تسعى الى زيادة رضا الزبون عن الخدمات المقدمة. اما على صعيد الفقرات فقد تم قياس هذا البعد من خلال (4) فقرات وكما موضح في الجدول (6).

الجدول (6) نسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات التركيز على العملاء

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1.	تقديم خدمات فريدة من نوعها	4.23	0.64	0.15
2.	اسعار تنافسية	4.19	0.73	0.17
3.	كسب رضا الزبون	4.37	0.75	0.17
4.	التغذية العكسية	4.26	0.72	0.17
	اجمالي متغير التركيز على العملاء	4.26	0.56	0.13

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.



يتبين من الجدول اعلاه ان الفقرة الثالثة حققت اعلى وسط حسابي بلغ (4.37) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.75) ومعامل اختلاف (0.17) وهذا يعكس اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المنظمة تسعى لكسب رضا الزبون وتعزيز ولائهم لها. بينما حققت الفقرة الثانية ادنى وسط حسابي بلغ (4.19) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.73) ومعامل اختلاف (0.17) ويشير هذا الى ان المنظمة تستطيع التنافس من خلال الاسعار.

3. اختبار مستوى اهمية متغير الحوكمة والالتزام

حقق هذا البعد وسط حسابي عام (4.24) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.52) ومعامل اختلاف (0.12) وهذا يشير الى اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المنظمة تسعى للامتثال للأنظمة والقوانين والعمل بشفافية عالية. اما على صعيد الفقرات فقد تم قياس هذا البعد من خلال (4) فقرات وكما موضح في الجدول (7).

الجدول (7) نسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الحوكمة والالتزام

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1.	الامتثال للأنظمة والقوانين	4.21	0.70	0.17
2.	تعزيز المسؤولية الادارية	4.16	0.67	0.16
3.	مكافحة الفساد	4.17	0.68	0.16
4.	شفافية عالية	4.40	0.77	0.17
	اجمالي متغير الحوكمة والالتزام	4.24	0.52	0.12

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.

يتبين من الجدول اعلاه ان الفقرة الرابعة حققت اعلى وسط حسابي بلغ (4.40) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.77) ومعامل اختلاف (0.17) وهذا يعكس اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المنظمة تعمل بشفافية ووضوح عالي للحفاظ على الثقة مع الزبائن. بينما حققت الفقرة الثانية ادنى وسط حسابي بلغ (4.16) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.67) ومعامل اختلاف (0.16) ويشير هذا الى ان المنظمة تسعى الى تعزيز مسؤولية المدراء وتخويلهم الصلاحيات اللازمة لانجاز العمل.



4. اختبار مستوى أهمية متغير الاستراتيجية الواضحة

حقق هذا البعد وسط حسابي عام (4.44) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وبانحراف معياري (0.49) ومعامل اختلاف (0.11) وهذا يشير الى اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المنظمة لديها خطط استراتيجية طويلة الامد لتحقيق اهدافها في مجال الاعمال. اما على صعيد الفقرات فقد تم قياس هذا البعد من خلال (4) فقرات وكما موضح في الجدول (8).

الجدول (8) نسب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الاستراتيجية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1.	خطط استراتيجية طويلة الامد	4.37	0.57	0.13
2.	التعامل مع البيئة الخارجية والداخلية	4.59	0.63	0.14
3.	مرونة في التكيف	4.36	0.72	0.17
4.	استشراف المستقبل	4.46	0.65	0.15
	اجمالي متغير الاستراتيجية	4.44	0.49	0.11

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.

يتبين من الجدول اعلاه ان الفقرة الثانية حققت اعلى وسط حسابي بلغ (4.59) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.63) ومعامل اختلاف (0.14) وهذا يعكس اتفاق افراد العينة المبحوثة على ان المنظمة تمتلك القدرة على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية . بينما حققت الفقرة الثالثة ادنى وسط حسابي بلغ (4.36) وهو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.72) ومعامل اختلاف (0.17) ويشير هذا الى ان مرونة التكيف مع التغيرات الطارئة تكون محدودة .

ثانياً: اختبار فرضيات البحث

1. اختبار فرضيات الارتباط :

للتحقق من صحة فرضيات البحث المتعلقة بعلاقات الارتباط بين المتغير المستقل (السمعة التنظيمية) والمتغير التابع (التميز التنظيمي)، واختبار الفرضية الرئيسة القائلة (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السمعة التنظيمية والتميز التنظيمي). جرى استخدام معامل الارتباط الخطي (Spearman)، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بين السمعة التنظيمية والتميز التنظيمي (0.765)، بمستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد وجود علاقة ارتباط معنوية بين السمعة التنظيمية والتميز التنظيمي وبذلك تقبل الفرضية الرئيسة الاولى. ويوضح الجدول (9) قيم معامل الارتباط .



الجدول (9) قيم معامل ارتباط (Spearman) بين السمعة التنظيمية والتميز التنظيمي

المتغير التابع المتغير المستقل	التميز التنظيمي	القيادة الفعالة	التركيز على العملاء	الحوكمة والالتزام	الاستراتيجية
السمعة التنظيمية	.765**	.603**	.662**	.672**	.482**
الثقافة التنظيمية	.493**	.398**	.436**	.435**	.387**
المسؤولية	.732**	.620**	.641**	.683**	.364**
جودة الخدمة	.706**	.501**	.593**	.576**	.569**
الابتكار	.632**	.420**	.741**	.383**	.464**

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.

يوضح الجدول اعلاه مصفوفة الارتباط بين متغيرات السمعة التنظيمية ومتغيرات التميز التنظيمي وكما يأتي:

أ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير السمعة التنظيمية ومتغيرات التميز التنظيمي المتمثلة (القيادة الفعالة، التركيز على العملاء، الحوكمة والالتزام، الاستراتيجية) بلغت قيمة معامل الارتباط (.603**) (.662**) (.672**) (.482**) على التوالي بمستوى دلالة (0.01) وهي قيمة موجبة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية.

ب. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية والتميز التنظيمي، بلغت قيمة معامل الارتباط (.493) بمستوى دلالة (0.01) وهي قيمة موجبة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية.

ج. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير الثقافة التنظيمية ومتغيرات التميز التنظيمي المتمثلة (القيادة الفعالة، التركيز على العملاء، الحوكمة والالتزام، الاستراتيجية)، بلغت قيمة معامل الارتباط (.398**) (.436**) (.435**) (.387**) على التوالي بمستوى دلالة (0.01) وهي قيمة موجبة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية.

د. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير المسؤولية والتميز التنظيمي بلغت قيمة معامل الارتباط (.732**) بمستوى دلالة (0.01) وهي قيمة موجبة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية.

هـ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير المسؤولية ومتغيرات التميز التنظيمي المتمثلة (القيادة الفعالة، التركيز على العملاء، الحوكمة والالتزام، الاستراتيجية)، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (.620**) (.641**) (.683**) (.364**) على التوالي بمستوى دلالة (0.01) وهي قيمة موجبة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية.



و. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير جودة الخدمة والتميز التنظيمي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.706^{**}) بمستوى دلالة (0.01) وهي قيمة موجبة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية.

ز. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير جودة الخدمة ومتغيرات التميز التنظيمي المتمثلة (القيادة الفعالة، التركيز على العملاء، الحوكمة والالتزام، الاستراتيجية)، بلغت قيمة معامل الارتباط (0.501^{**}) (0.593^{**}) (0.576^{**}) (0.569^{**}) على التوالي بمستوى دلالة (0.01) وهي قيمة موجبة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية.

ح. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير الابتكار والتميز التنظيمي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.632^{**}) بمستوى دلالة (0.01) وهي قيمة موجبة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية.

ط. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغير الابتكار ومتغيرات التميز التنظيمي المتمثلة (القيادة الفعالة، التركيز على العملاء، الحوكمة والالتزام، الاستراتيجية)، بلغت قيمة معامل الارتباط (0.420^{**}) (0.741^{**}) (0.383^{**}) (0.464^{**}) على التوالي بمستوى دلالة (0.01) وهي قيمة موجبة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية.

2. اختبار فرضيات التأثير

الفرضية الرئيسية الثانية (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للسمعة التنظيمية في التميز التنظيمي)، اختبرت هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis)، إذ تم صياغة علاقة دالية بين المتغير المستقل (السمعة التنظيمية) والذي اعطي رمز (X) والمتغير المعتمد (التميز التنظيمي) ورمز له (Y) وفيما يلي تحليل التباين لمتغيرات السمعة التنظيمية في متغيرات التميز التنظيمي.

1. اثر السمعة التنظيمية على التميز التنظيمي وتفرعاته

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) الى ان (58%) من التغيرات في التميز التنظيمي ناتجة عن السمعة التنظيمية وان (42%) المتبقية تمثل نسبة اسهام المتغيرات غير الداخلة في نموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها، وكانت قيمة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (96.230) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.01) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا مؤشر بان منحنى الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين السمعة التنظيمية والتميز التنظيمي .



الجدول (10) أثر السمعة التنظيمية على التميز التنظيمي وتفرعاته

المتغير المعتمد	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
التميز التنظيمي	.586	9.854	96.230	.000	العلاقة معنوية
القيادة الفعالة	.364	6.234	38.865	.001	العلاقة معنوية
التركيز على العملاء	.438	7.284	53.062	.064	العلاقة معنوية
الحوكمة والالتزام	.452	7.491	56.115	.022	العلاقة معنوية
الاستراتيجية	.233	4.541	20.620	.000	العلاقة معنوية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.

2. اثر الثقافة التنظيمية على التميز التنظيمي وتفرعاته

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) الى ان (24%) من التغيرات في التميز التنظيمي ناتجة عن الثقافة التنظيمية وان (76%) المتبقية تمثل نسبة اسهام المتغيرات غير الداخلة في انموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها، وكانت قيمة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (21.801) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.01) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا مؤشر بان منحنى الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين الثقافة التنظيمية والتميز التنظيمي .

الجدول (11) أثر الثقافة التنظيمية على التميز التنظيمي وتفرعاته

المتغير المعتمد	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
التميز التنظيمي	.243	7.687	21.801	.000	العلاقة معنوية
القيادة الفعالة	.158	6.060	12.787	.001	العلاقة معنوية
التركيز على العملاء	.190	4.704	15.930	.000	العلاقة معنوية
الحوكمة والالتزام	.189	5.228	15.876	.000	العلاقة معنوية
الاستراتيجية	.149	3.475	7.126	.009	العلاقة معنوية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.

3. اثر المسؤولية على التميز التنظيمي وتفرعاته

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) الى ان (53%) من التغيرات في التميز التنظيمي ناتج عن الالتزام بالمسؤولية وان (47%) المتبقية تمثل نسبة اسهام المتغيرات غير الداخلة في انموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها، وكانت قيمة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (78.303) وهي اكبر من قيمتها



الجدولية البالغة (7.01) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا مؤشر بان منحني الإنحدار جيد في تفسير العلاقة بين المسؤولية والتميز التنظيمي .

الجدول (12) أثر المسؤولية على التميز التنظيمي وتفرعاته

المتغير المعتمد	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
التميز التنظيمي	.535	8.023	78.303	.000	العلاقة معنوية
القيادة الفعالة	.385	6.518	42.486	.000	العلاقة معنوية
التركيز على العملاء	.411	6.891	47.480	.000	العلاقة معنوية
الحوكمة والالتزام	.466	7.710	59.452	.000	العلاقة معنوية
الاستراتيجية	.133	3.224	10.392	.000	العلاقة معنوية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22 .

4. اثر جودة الخدمة على التميز التنظيمي وتفرعاته

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) الى ان (49%) من التغيرات في التميز التنظيمي ناتجة عن جودة الخدمة وان (51%) المتبقية تمثل نسبة اسهام المتغيرات غير الداخلة في نموذج البحث والتي لا يمكن السيطرة عليها، وكانت قيمة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (67.754) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.01) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا مؤشر بان منحني الإنحدار جيد في تفسير العلاقة بين جودة الخدمة والتميز التنظيمي .

الجدول (13) أثر جودة الخدمة على التميز التنظيمي وتفرعاته

المتغير المعتمد	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
التميز التنظيمي	.499	8.231	67.754	.001	العلاقة معنوية
القيادة الفعالة	.251	5.863	22.846	.000	العلاقة معنوية
التركيز على العملاء	.352	6.071	36.859	.002	العلاقة معنوية
الحوكمة والالتزام	.332	5.184	33.806	.001	العلاقة معنوية
الاستراتيجية	.324	5.703	32.521	.000	العلاقة معنوية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22 .

5. اثر الابتكار على التميز التنظيمي وتفرعاته

تشير قيمة معامل التحديد (R^2) الى ان (65%) من التغيرات في التميز التنظيمي ناتجة عن الابتكار وان (35%) المتبقية تمثل نسبة اسهام المتغيرات غير الداخلة في نموذج البحث والتي لا يمكن



السيطرة عليها، وكانت قيمة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (21.801) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.01) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا مؤشر بان منحنى الإنحدار جيد في تفسير العلاقة بين الابتكار والتميز التنظيمي .

الجدول (14) أثر الابتكار على التميز التنظيمي وتفرعاته

المتغير المعتمد	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
التميز التنظيمي	.651	7.687	21.801	.000	العلاقة معنوية
القيادة الفعالة	.668	6.060	33.787	.001	العلاقة معنوية
التركيز على العملاء	.421	4.704	24.930	.000	العلاقة معنوية
الحوكمة والالتزام	.310	5.228	27.876	.000	العلاقة معنوية
الاستراتيجية	.675	3.475	30.542	.009	العلاقة معنوية

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS , V22.

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. توصلت النتائج الى ملائمة الانطباع العام لدى الزبائن عن المطار ومستوى الخدمات المقدمة فيه.
2. أشارت النتائج الى ان المدراء ملتزمون بالقيم الاساسية للعمل بما يتوافق مع طبيعة ومهام المنظمة كما انها تسعى بشكل مستمر الى زيادة مهاراتهم الادارية..
3. اوضحت نتائج البحث المنظمة لديها طقوس تعزز القيم والمعايير وتخلق شعور الانتماء التنظيمي.
4. كشفت النتائج ان المنظمة ملتزمة بتحقيق مبادرات المسؤولية الاجتماعية تجاه المسافرين بما يضمن الحفاظ على سلامتهم وتعزيز ثقتهم بها
5. اوضحت نتائج البحث الى ان الاجهزة والمعدات في المطار قادرة على اداء وظيفتها بكفاءة وتحت ظروف تشغيل محددة .
6. توصلت نتائج البحث الى ان ادارة المطار تعمل بشفافية ووضوح عالي للحفاظ على الثقة مع المسافرين .



7. كشفت النتائج الى ان مرونة التكيف مع التغيرات الطارئة تكون محدودة لانها تحتاج الى اجراءات معينة.
8. اشارت النتائج الى ادارة المطار تمتلك القدرة على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية من اجل تحقيق اهدافها في مجال الاعمال .
9. توصلت النتائج الى ان ادارة المطار تسعى الى الامتثال للانظمة والقوانين وتخويل المدراء المسؤوليات والصلاحيات اللازمة لانجاز الاعمال .
10. توصلت النتائج الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغيرات السمعة التنظيمية المتمثلة (الثقافة التنظيمية، المسؤولية، جودة الخدمة، الابتكار) ومتغيرات التميز التنظيمي المتمثلة (القيادة الفعالة، التركيز على العملاء، الحوكمة والالتزام، الاستراتيجية).
- أوضحت نتائج البحث وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمتغيرات السمعة التنظيمية المتمثلة (الثقافة التنظيمية، المسؤولية، جودة الخدمة، الابتكار) ومتغيرات التميز التنظيمي المتمثلة (القيادة الفعالة، التركيز على العملاء، الحوكمة والالتزام، الاستراتيجية)

ثانياً: التوصيات

1. العمل على اعداد خطة استراتيجية متكاملة لمواجهة التغيرات المتسارعة للبيئة بما يضمن مواصلة الاعمال داخل المطار دون معرقلات .
2. ضرورة اعداد الدورات التدريبية للمدراء من اجل زيادة معرفتهم بوسائل التأثير في الموظفين.
3. ضرورة الالتزام بمبادرات المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة والمجتمع بما يسهم في زيادة ثقة المسافرين الامر الذي سيؤدي الى تطوير سمعة المطار تجاه الجمهور الخارجي .
4. العمل على الامتثال للانظمة والقوانين وتعزيز النزاهة والشفافية في العمل بما يضمن حقوق جميع اصحاب المصالح .
5. وضع لوائح وبوسترات تعريفية توضح الانظمة والقوانين المتبعة داخل بيئة العمل .
6. استخدام بحوث السوق من اجل معرفة الانطباع العام للمسافرين واحتياجاتهم من اجل العمل على تلبيتها.
7. توفير الامكانيات اللازمة لتطوير الخدمات بجميع اشكالها داخل المطار، سيساهم ذلك بتحقيق التميز التنظيمي



8. الاستعانة بالخبراء من أجل تطوير الأجهزة والمعدات والآلات في المطار واستثمارها بشكل أفضل.

9. الاهتمام بجمع المعلومات والتغذية العكسية من خلال عمل الاستبيانات والمقابلات الشخصية مع المسافرين لغرض معرفة الملاحظات ومعالجة الأخطاء إن وجدت .

المصادر

أولاً: المصادر العربية

1. أحمد جودة محفوظ. (2006). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. الثانية.
2. بريش عبد القادر. (2006). قواعد تطبيق الحوكمة بين المنظومة المصرفية مع الإشارة إلى حالة الجزائر. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، العدد الأول .
3. ديانا بركات. (2012). السمعة التنظيمية وأثرها على الأداء المؤسسي. مجلة العلوم الإدارية.
4. شوقي قبطان. (2014). النموذج الجزائري للجودة طريق المنظمة الجزائرية نحو التميز التنظيمي. المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد (1).
5. صابر بحري ، و منى خرموش . (2020). بناء وتعزيز سمعة المنظمة: منظور تحليلي في ظل الأبعاد والمصادر. مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 15.
6. عبد الناصر حافظ، و محمد نسرین. (2019). دور استراتيجية التكامل وأثرها في تحقيق التميز التنظيمي ، دراسة تطبيقية في دائرة البحث والتطوير. مجلة دنانير.
7. عدنان تايه النعيمي ، و كاسب الخرشة . (2007). أساسيات الإدارة المالية (المجلد الأولي). الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
8. علي حسين. (2015). السمعة التنظيمية وأثرها على قرارات الشراء. مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 20.
9. عناية حسن القبلي. (٢٠١٥). القيادة الفعالة في الميدان التربوي . امان للنشر والتوزيع .
10. فرحان طالب ، و سبجان المشهداني . (2011). الحوكمة المؤسسية والاداء المالي الاستراتيجي للمصارف (المجلد الأولي). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
11. محمد علي. (2018). السمعة التنظيمية وأثرها على الأداء البيئي. مجلة العلوم الإدارية، العدد 1.



ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Dewall .(2022) .Measuring Organizational Attractiveness .*International Journal of Management and Applied Research*.(1)
2. Nayak .(2008) .Experiencing creativity in organizations: A practice approach. Long Range Planning.
3. Parasuraman ، Valarie A. Zeithaml و Leonard Berry .(1988) . SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality .*Journal of Retailing*.
4. Alnadim و Altahat .(2024) . Artificial intelligence applications for enhancing organizational excellence : modifying role of supply chain agility.
5. Austin , O. o. (2015). organizational culture:creating the influence needed for stratigc success in health care organization in Nigeria. *Developing country studies, no (17)*.
6. Collins و A. Kanar .(2013) .Employer brand equity and recruitment research) .K. Yu و D. Cable(المحررون)،
7. Carroll, A. B. (1991). The Pyramid of Corporate Social : Responsibilit Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*(4).
8. Matten و J .Moon .(2004) .Implicit 'and' Explicit 'CSR: A conceptual framework for understanding CSR in Europe .*ICCSR Research Paper Series*(29-2004 .(University of Nottingham.
9. Sull ،R. Homkes و C. Sull .(2015) .Why strategy execution unravels and what to do about it .*Harvard Business Review*.(3)



10. Faten Hani alshalabi و J. alkshali Shaker .(2025) .talent management and it is impact organizational reputation at Jordanian .social security corporation business and social sciences)issues 01.(
11. Fauzan, N. (April, 2022). The Effect of Corporate Social Responsibility to Corporate Reputation on Word of Mouth Toward Customer Trust. In *GMPI Conference Series, Vol. 1*.
12. G. Charreaux .(1997) . *Vers une théorie du gouvernement des entreprises* « in G. Charreaux ,Éd. [1997], *Le gouvernement des entreprises* .Paris ,Économica.
13. Ghaffari .(2018) .The Impact of E- Government on Organizational Excellence in Iranian State-owned Banks .*International Journal of Business Economics and Management Studies*)No. 3.(
14. Ghamari .(2020) .Assessment of Organizational Excellence Based on Analytical Hierarchy Process (AHP) Emphasizing on the Development of Bank 13-Shahr Economic Capabilities, Urban Economics and Management) .No3.(
15. J. A. Felício ،R. Rodrigues و ،Alonso C. Patino .(2022) .Allostasis and organizational excellence . *Journal of Business Research* .
16. J. J. Dahlgaard و ، L .N. Anninos .(2022) .Quality, resilience, sustainability and excellence: understanding LEGO's journey towards organizational excellence .*International Journal of Quality and Service Sciences*.(3)
17. J. Juan .(2005) . Components of Successful total quality management . *the T.Q.M magazine*.(2)
18. J. Y. Jung ، Wang Y. Jian و ، S. Wu .(2009) .Competitive strategy, TQM practice, and continuous improvement of international project



- management: A contingency study ." *International Journal of Quality & Reliability Management*)No. 2.(
19. Korzhevskiy Igor .(2023) . Using Open Sources Of Information To Study Business Reputation Of Business Entities: Foreign Experience. Intellectualization Of Logistics And Supply Chain Management.
 20. Kurani, B. R., & Hanik, G. S. (2025). building organizational reputation through inclusive leadership and inclusive culture the mediation role of organizational competitiveness in the era of digital transformation (case study on employees of the semarang city region revenue agency. *sudi journal of business and management studies*(1).
 21. Martins, E. C., & Terblanche, F. (2003). Building organizational culture that stimulates creativity and innovation. *European Journal of Innovation Management*(1).
 22. N. Bechan .() .(2022) .Top determinants of corporate reputation management. *Communicare .Journal for Communication Studies in Africa*.(2-1))
 23. N. Jabnoun .(2019) .A proposed model for sustainable business excellence. *Management Decision*.(2) .
 24. Owen Ke .parker ، و Rachel M . Gong .(2021) . *Reptatation belonge in more strategic dicision models (and some data to measure it . Human Resources information systems* الإصدار vol 21.(
 25. P. Dahlstrom‘ .(2021) .Customer-Centric Companies and Growth ,’ McKinsey & Company .Available at: www.mckinsey.com (Accessed: 3 March 2025).
 26. P. E. Spector .(1997) .*Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences* .California: SAGE Publications, Inc.



27. S. Altmann و S. Suess .(2015) .The influence of temporary time-offs from work on employer attractiveness – an experimental study . *Management Revue* No. 4.(
28. Shefali Srivastava و Rooma Kanpur .(2014) . A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications .*Journal Of Business And Management (Iosr-Jbm)* E-Issn: 2278-487x, P-Issn: 2319-7668) No. 3.(
29. Siddiqui, f., Yusheng, k., & Tajeddini, k. (2023). The role of corporate governance and reputation in the disclosure of corporate social responsibility and firm performance. *Journal of heliyon*.
30. Soulez C. Guillot ,Onge S .Saint و Soul .(2019) .*Linking employer labels in recruitment advertising governance mode and organizational attractiveness* , (الإصدار 34) . *Recherché et Applications En Marketing*)English Edition.(
31. T. Y. Gong .(2018) .The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction),Inoyalty,And Happiness in Fivo Asian Countries,Psycholgy Marking(6) .