



### يا صاحب القبة البيضاء

يا احب القبة البيضاء في النجف  
من زار قبرك واستشفى لديك شفي  
زوروا ابا الحسن الهادي لعلكم  
تخطون بالاجر والاقبال والرلف  
زوروا لمن تسمع النجوى لديه فمن  
يزره بالقبر ملهوفاً لديه كفي  
إذا وصل فاحرم قبل تدخله  
مليياً واسع سعياً حوله وطف  
حتى إذا طفت سبعا حول قبته  
تأمل الباب تلقى وجهه فقف  
وقل سلام من الله السلام على  
أهل السلام وأهل العلم والشرف

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية  
السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م العدد (١١)



No.:  
Date



ديوان الوقف الشيعي/ دائرة البحوث والدراسات

م/ مجلة القبة البيضاء

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

اشارة الى كتابكم المرقم ١٣٧٥ بتاريخ ٢٠٢٥/٧/٩، والحاقاً بكتابنا المرقم ب ت ع / ٤ / ٣٠٠٨ في ٢٠٢٤/٣/١٩، والمتضمن استحداث مجلتكم التي تصدر عن دائرتكم المذكوره اعلاه، وبعد الحصول على الرقم المعياري الدولي المطبوع وانشاء موقع الكتروني للمجلة تعتبر الموافقة الواردة في كتابنا اعلاه موافقة نهائية على استحداث المجلة.

...مع وافر التقدير

حسباً

أ.د. لبنى خميس مهدي  
المدير العام لدائرة البحث والتطوير  
٢٠٢٥/٧ / ٢٠

نسخة منه الى:

- قسم الشؤون العلمية/ شعبة التأليف والترجمة و النشر.... مع الاولييات
- الصادرة

إشارة إلى كتاب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / دائرة البحث والتطوير المرقم ٥٠٤٩ في ٢٠٢٢/٨/١٤ المعطوف على إمامهم المرقم ١٨٨٧ في ٢٠١٧/٣/٦  
تُعَدُّ مجلة القبة البيضاء مجلة علمية رصينة ومعتمدة للترقيات العلمية.

مهند ابراهيم  
١٥/ تموز



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - دائرة البحث والتطوير - القصر الأبيض - المجمع التربوي - الطابق السادس

✉ gd@rdd.edu.iq

🌐 Rdd.edu.iq

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية  
تصدر عن دائرة البحوث والدراسات في ديوان الوقف الشيعي  
السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م العدد (١١)

**المشرف العام**

عمار موسى طاهر الموسوي  
مدير عام دائرة البحوث والدراسات



**التدقيق اللغوي**

أ. م. د. علي عبد الوهاب عباس  
التخصص / اللغة والنحو  
الجامعة المستنصرية / كلية التربية الأساسية

**الترجمة**

أ. م. د. رافد سامي مجيد  
التخصص / لغة إنكليزية  
جامعة الإمام الصادق (عليه السلام) كلية الآداب

**رئيس التحرير**

أ. د. سامي حمود الحاج جاسم  
التخصص/ تاريخ إسلامي  
الجامعة المستنصرية/ كلية التربية

**مدير التحرير**

حسين علي محمد حسن  
التخصص/ اللغة عربية وآدابها  
دائرة البحوث والدراسات/ ديوان الوقف الشيعي

**هيئة التحرير**

أ. د. علي عبد كنو  
التخصص / علوم قرآن / تفسير  
جامعة ديالى / كلية العلوم الإسلامية  
أ. د. علي عطية شرقي  
التخصص/ تاريخ إسلامي  
جامعة بغداد/ كلية التربية ابن رشد  
أ. م. د. عقيل عباس الريكان  
التخصص/ علوم قرآن تفسير  
الجامعة المستنصرية/ كلية التربية الأساسية  
أ. م. د. أحمد عبد خضير  
التخصص/ فلسفة  
الجامعة المستنصرية / كلية الآداب  
م. د. نوزاد صفر بخش  
التخصص/ أصول الدين  
جامعة بغداد/ كلية العلوم الإسلامية  
أ. م. د. طارق عودة مري  
التخصص/ تاريخ إسلامي  
جامعة بغداد/ كلية العلوم الإسلامية  
**هيئة التحرير من خارج العراق**  
أ. د. مها خير بك ناصر  
الجامعة اللبنانية / لبنان/ لغة عربية.. لغة  
أ. د. محمد خاقاني  
جامعة اصفهان / إيران / لغة عربية.. لغة  
أ. د. خولة خمري  
جامعة محمد الشريف / الجزائر / حضارة وآديان.. آديان  
أ. د. نور الدين أبو لحية  
جامعة باتنة / كلية العلوم الإسلامية / الجزائر  
علوم قرآن/ تفسير

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية  
تصدر عن دائرة البحوث والدراسات في ديوان الوقف الشيعي  
السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م العدد (١١)

### العنوان الموقعي

مجلة القبة البيضاء  
جمهورية العراق  
بغداد /باب المعظم  
مقابل وزارة الصحة  
دائرة البحوث والدراسات

### الاتصالات

#### مدير التحرير

٠٧٧٣٩١٨٣٧٦١

صندوق البريد / ٣٣٠٠١

#### الرقم المعياري الدولي

ISSN3005\_5830

#### رقم الإيداع

في دار الكتب والوثائق (١١٢٧)

لسنة ٢٠٢٣

#### البريد الإلكتروني

إيميل

off\_research@sed.gov.iq

**IRAQI**  
Academic Scientific Journals

الرقم المعياري الدولي  
(3005-5830)

## مَجَلَّةُ السَّابِقَةِ اجْتِمَاعِيَّةٌ فَصَلِيَّةٌ تَصَدَّرُ عَنْ دَائِرَةِ الْبَحْثِ وَالدراسَاتِ فِي ذِيَّانِ الْوَقْتِ الشَّبَعِيِّ دليل المؤلف.....

- ١- إن يتسم البحث بالأصالة والجدة والقيمة العلمية والمعرفية الكبيرة وسلامة اللغة ودقة التوثيق.
- ٢- إن تحتوي الصفحة الأولى من البحث على:
  - أ. عنوان البحث باللغة العربية .
  - ب. اسم الباحث باللغة العربية . ودرجته العلمية وشهادته.
  - ت. بريد الباحث الإلكتروني.
  - ث. ملخصان أحدهما باللغة العربية والآخر باللغة الإنكليزية.
  - ج. تدرج مفاتيح الكلمات باللغة العربية بعد الملخص العربي.
- ٣- أن يكون مطبوعاً على الحاسوب بنظام (office Word) ٢٠٠٧ او ٢٠١٠ وعلى قرص ليزري مدمج (CD) على شكل ملف واحد فقط (أي لا يُجزأ البحث بأكثر من ملف على القرص) وتُرَوَّدُ هيئة التحرير بثلاث نسخ ورقية وتوضع الرسوم أو الأشكال، إن وُجِدَتْ، في مكانها من البحث، على أن تكونَ صالحةً من الناحية الفنية للطباعة.
- ٤- أن لا يزيد عدد صفحات البحث على (٢٥) خمس وعشرين صفحة من الحجم (A4).
٥. يلتزم الباحث في ترتيب وتنسيق المصادر على الصيغة APA
- ٦- أن يلتزم الباحث بدفع أجور النشر المحددة البالغة (٧٥,٠٠٠) خمسة وسبعين الف دينار عراقي، أو ما يعادلها بالعملة الأجنبية.
- ٧- أن يكون البحث خالياً من الأخطاء اللغوية والنحوية والإملائية.
- ٨- أن يلتزم الباحث بالخطوط وأحجامها على النحو الآتي:
  - أ. اللغة العربية: نوع الخط (Arabic Simplified) وحجم الخط (١٤) للمتن.
  - ب. اللغة الإنكليزية: نوع الخط (Times New Roman) عناوين البحث (١٦). والملخصات (١٢). أما فقرات البحث الأخرى؛ فبحجم (١٤) .
- ٩- أن تكون هوامش البحث بالنظام التلقائي (تعليقات ختامية) في نهاية البحث. بحجم ١٢ .
- ١٠- تكون مسافة الحواشي الجانبية (٢,٥٤) سم والمسافة بين الأسطر (١) .
- ١١- في حال استعمال برنامج مصحف المدينة للآيات القرآنية يتحمل الباحث ظهور هذه الآيات المباركة بالشكل الصحيح من عدمه، لذا يفضل النسخ من المصحف الإلكتروني المتوافر على شبكة الانترنت.
- ١٢- يبلغ الباحث بقرار صلاحية النشر أو عدمها في مدة لا تتجاوز شهرين من تاريخ وصوله إلى هيئة التحرير.
- ١٣- يلتزم الباحث بإجراء تعديلات المحكمين على بحثه وفق التقارير المرسله إليه وموافاة المجلة بنسخة معدلة في مدة لا تتجاوز (١٥) خمسة عشر يوماً.
- ١٤- لا يحق للباحث المطالبة بمتطلبات البحث كافة بعد مرور سنة من تاريخ النشر.
- ١٥- لا تعاد البحوث الى أصحابها سواء قبلت أم لم تقبل.
- ١٦- دمج مصادر البحث وهوامشه في عنوان واحد يكون في نهاية البحث، مع كتابة معلومات المصدر عندما يرد لأول مرة.
- ١٧- يخضع البحث للتقويم السري من ثلاثة خبراء لبيان صلاحيته للنشر.
- ١٨- يشترط على طلبة الدراسات العليا فضلاً عن الشروط السابقة جلب ما يثبت موافقة الاستاذ المشرف على البحث وفق النموذج المعتمد في المجلة.
- ١٩- يحصل الباحث على مستل واحد لبحثه، ونسخة من المجلة، وإذا رغب في الحصول على نسخة أخرى فعليه شراؤها بسعر (١٥) الف دينار.
- ٢٠- تعبر الأبحاث المنشورة في المجلة عن آراء أصحابها لا عن رأي المجلة.
- ٢١- ترسل البحوث على العنوان الآتي: ( بغداد - شارع فلسطين المركز الوطني لعلوم القرآن)
- أو البريد الإلكتروني: (off\_research@sed.gov.iq) بعد دفع الأجور في الحساب المصرفي العائد إلى الدائرة.
- ٢٢- لا تلتزم المجلة بنشر البحوث التي تُخلُّ بشروط من هذه الشروط .





## محتوى العدد (١١) المجلد الثاني السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧هـ آيار ٢٠٢٦م

ت	عنوانات البحوث	اسم الباحث	ص
١	أثر نموذج أوزبون بارنس في تنمية المفاهيم الجمالية لدى طلبة قسم التربية الفنية بمادة تاريخ الفن	أ.م.د. مرتضى ابراهيم جميل	١٠
٢	مؤتمر القارات الثلاث في هافانا ٤ - ١٦ كانون الثاني ١٩٦٦ من خلال جريدة الأهرام المصرية	م.د. عبد الحكيم طلب جعفر م.د. احمد محمد حسين	٢٨
٣	الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات السياحية « دراسة استطلاعية في فندق المنصور ببغداد»	م.د. اقبال مهدي جاسم	٣٨
٤	توظيف الاساليب البلاغية للأقناع في كتاب البلاغ المبين للشيخ البلاغي	م.د. آلاء محمد غاطع	٥٦
٥	الدراما والفن استخدام المسرح كأداة تعليمية في التربية الفنية	م.د. انتظار نجم عطية	٧٠
٦	فاعلية استراتيجية التصور الذهني في تحصيل طالبات الصف الثاني متوسط في مادة الاحياء والتفكير المستند لديهن	م.د. ختام عدنان عبد السادة	٨٨
٧	العدسة الاستراتيجية ودورها في تعزيز الاداء المتميز دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدرءاء في هيئة السياحة العراقية	م.د. سحر جبار كيلان	١٠٨
٨	الذكاء الاصطناعي وتأثيره في تطوير العلاقات العامة دراسة تحليلية في هيئة السياحة العراقية	م.د. سهى عزيز جهاز	١٢٦
٩	التوجيه الأكاديمي وتأثيره على النسق الاجتماعي الانثروبولوجي دراسة تطبيقية في كلية العلوم السياحية / قسم الدراسات السياحية	م.د. شيماء حميد رشيد	١٤٤
١٠	إنجازية فعلي الإغراء والتحفيز في النثر العربي كتاب «حکم الإمام علي (عليه السلام) أو غرر الحكم ودرر الكلم» أ نموذجاً	م.د. عنراء سعيد عبد	١٦٤
١١	الجامعة تأثير إدارة المواهب في تحقيق الولاء التنظيمي دراسة استطلاعية في عينة من شركات السياحة الدينية	م.د. نورس كامل وناس	١٧٨
١٢	التحليل الجغرافي لزراعة محاصيل العلف في محافظة البصرة	م.د. حسنة خزعل موازي	١٩٨
١٣	الإمام عليّ (عليه السلام) في نظر الأخرقاء تحليلية في مقدمات ثلاثة كتب لمفكرين عرب معاصرين	م.د. باسم دخيل مراد العابدي	٢١٨
١٤	فاعلية استراتيجية مقترحة قائمة على نظرية الترميز التمثالي في تحصيل مادة البلاغة وتنمية التفكير الناقد عند طالبات الصف الخامس الأديني	م.د. شيماء صفاء محمود	٢٣٤
١٥	أثر إستراتيجية مارثون الحروف في تحصيل قواعد اللغة العربية لدى تلاميذ الصف السادس الابتدائي	م.د. علي عبد الحمزة جودة	٢٦٢
١٦	الفلسفة الوجودية عند ميرلوبونتي	م.م. أنير رياض إبراهيم أحمد م.م. رانيه سلام محمد م.د. محمد حسن فيصل عزيز	٢٨٤
١٧	تحقيق مخطوط مقدمة أو رسالة في صلاة الظهر بعد الجمعة في الامصار المؤلف: علي بن علي الشيراملسي «ت ١٠٨٧هـ ١٦٧٦م»	م.د. ندى أحمد نايل	٢٩٦
١٨	أثر العفو العام على السجلين الجنائي والاداري للموظف العام في العراق	م.د. أحمد محمد عزيز	٣١٦
١٩	العنف الاسري وانعكاساته على انحراف المراهقات بحث اجتماعي ميداني في مدينة الديوانية	م.د. بشرى جلاوي محمد	٣٣٦
٢٠	تمثلات العنف في شعر حرب داحس والغبراء	م.د. دعاء علي عبد الحسين	٣٥٢
٢١	ادوات التسويق الحديث وأثره في تحقيق اهداف الشركات السياحيه دراسة لعينه من شركات السفر في بغداد	م.د. عادل عبدالرحمن الشمسي	٣٦٤
٢٢	فَقَهْمَنَاهَا سَلِيمَانٌ بَيْنَ الْمَوْرُوْثِ الْقَدِيْمِ وَالنَّصِّ الْقُرْآنِيِّ «دراسة معاصرة»	م.د. عماد عباس خلف	٣٧٨
٢٣	تأثير قلق الذكاء الاصطناعي في إعادة الصياغة الاستباقية للوظيفة والابتكار الخدمي غير التقليدي لدى موظفي فنادق بغداد: الدور المُعدّل للمناخ التنظيمي الداعم للتعلم	م.م. حسن مطشر الجبوري	٣٨٨
٢٤	صورة الشيطان وأساليبه في القرآن الكريم	م.م. محمد عبد الصاحب جابر	٤٠٤
٢٥	المشترك اللفظي في معجم مختار الصحاح «دراسة دلالية»	م.م. مروه عباس حسن	٤١٨



محتوى العدد (١١) المجلد الثاني السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧هـ آيار ٢٠٢٦م

ت	عنوانات البحوث	اسم الباحث	ص
٢٦	<b>The Disadvantages of Using Communicative Methods in E-learning: A Case Study of Iraqi Schools</b>	Assistant teacher. Aseel Gany Mohammed	٤٢٨
٢٧	السكوت النحوي وأثره في توجيه الإعراب: دراسة في المسكوت عنه في التقعيد النحوي	م.م. خالصة عبد الجبار صادق	٤٦٨
٢٨	آليات الإحالة الضميرية وأثرها الدلالي في رواية «قنديل أم هاشم»	م.م. رفاة حميد عبد جعفر	٤٧٨
٢٩	العلة الحديشية بين المتقدمين والمتأخرين دراسة مقارنة	م.م. طارق حسن صخيل أ.م.د. علي نهاد خليل	٤٨٨
٣٠	المنافرات بين الإمام جلال الدين السيوطي وإقرانه من علماء عصره شمس الدين الباني ت٨٨٥هـ/١٤٨٠م نموذجا	م.م. مروان سمير كاظم أ.د. فتحي سالم حميدي	٤٩٨
٣١	الزمان والمكان مقارنة سردية في فوق بلاد السواد لأزهر جرجيس	م.م. مهدي خالص امين	٥١٨
٣٢	أثر تعاقب العموم والخصوص في استقرار الحكم الشرعي دراسة أصولية فقهية مقارنة	م.م. ميسرة عباس عبد الجبار	٥٣٢
٣٣	حكم الإجهاض في حالات التشوه الخلقي للجنين في فقه الإمامية	م.م. ولاء علي حسين	٥٤٨
٣٤	تنوع الاساليب في الرسم الحديث	م.م. رشا ناجي كاظم	٥٥٦
٣٥	جودة المجموعة المكتبية في مكتبة مركز دراسات البصرة والخليج العربي: جامعة البصرة	م.م. ميادة خزعل رحمن	٥٧٠
٣٦	فاعلية منهجية الخرائط الذهنية في تنمية المهارات النحوية دراسة لطلبة المرحلة الأولى جامعة الديوانية	م.م. هند مدحت حميد	٥٨٠
٣٧	مبدأ نفي الحرج في فقه العبادات دراسة تأصيلية وتطبيقية	م.م. هيثم مظهر محي	٥٩٦
٣٨	<b>The Illocutionary Force of Loneliness and the Style of the Implied Reader in Kathrine Mansfields The Canary</b>	Lecturer Ibtisam Hussain Naima	٦٠٦
٣٩	التدخل الانضمامي وأثره على الدعوى المدنية «دراسة مقارنة»	م.م. زمن فوزي كاطع	٦٢٢
٤٠	المراجع الأصولية: دراسة في اتجاهات الدلالة اللغوية «مقال مراجعة»	م.م. سعد عبد السادة مزعل م.م. رنا ماجد ثابت	٦٣٨
٤١	اجراءات البرتغال الاقتصادية في غينيا بيساو وموقف الحكومة المصرية منها ١٩٦٠-١٩٦٣م (مقال مراجعة)	م.م. علي طه عبد الله الجميلي	٦٤٢
٤٢	القيادة الرشيقة وتأثيرها في جودة القرار الاستراتيجي «دراسة استطلاعية لعينة من الشركات السياحية في مدينة بغداد»	م.م. فراس ناجي حاتم	٦٤٨
٤٣	تأثير التكامل السلوكي للإدارات السياحية في تحقيق جودة الخدمات المقدمة «دراسة استطلاعية في عينة من الشركات السياحية العراقية»	الباحثة: ريام عبد الوهاب احمد	٦٦٨
٤٤	أثر تقلبات سعر الصرف الحقيقي على تدفقات الطلب السياحي الدولي في العراق «دراسة قياسية»	الباحث: عدي صبيح لازم	٦٨٨
٤٥	<b>Diasporic Identity, Border Surveillance, and Postcolonial Belonging in Lisa Halliday's Asymmetry</b>	Inst. Muzahim ussein Mohammed	٦٩٦
٤٦	<b>Metaphoric Creativity in EFL Learners' Descriptive Writing: A Cognitive Stylistic Approach</b>	Mahdi Shaleh Fejer Prof. Dr. Sarab Kadir Mugair	٧١٠
٤٧	الخدمة الاجتماعية ودورها في مواجهة المخاطر وتعزيز الأمن الرقمي	الباحث: نزار سالم إبراهيم أ.م.د. نائر أحمد حسون	٧٢٢
٤٨	تمظهرات الغيرة في الرواية النسوية العراقية بعد عام ٢٠٠٣ «دراسة سيميائية هويوية»	الباحثة: هبة حسين طارش أ.د. عبد الستار جبر عداي	٧٣٠



الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات السياحية  
« دراسة استطلاعية في فندق المنصور ببغداد »

م. د. اقبال مهدي جاسم  
الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية





### المستخلص :

يهدف هذا البحث الى استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين وجودة الخدمات السياحية في الفنادق ومنها الفندق المختار كعينة للدراسة ، من خلال استخدام استمارة المسح الموزعة لتحليل بيانات العينة ، وقد اظهرت النتائج أن أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة تسهم في بناء جودة الخدمة، إذ لا يمكن فصل تأثير أي بُعد عن الآخر، بل تعمل جميعها ضمن منظومة متكاملة تؤثر في السلوك الخدمي، وكانت ابرز التوصيات فيه باعتماد منظور استراتيجي في إدارة الموارد البشرية يربط بشكل مباشر بين رضا العاملين وجودة الخدمات السياحية، بما يعزز من القدرة التنافسية للفنادق على المدى الطويل. الكلمات الافتتاحية : الرضا الوظيفي، العاملون، الخدمات السياحية، الجودة.

### Abstract:

This study aims to explore the relationship between employees' job satisfaction and the quality of tourism services in hotels. Employing a quantitative approach, a survey questionnaire was distributed to a sample of employees in the selected hotel as a case study. The findings revealed that the dimensions of job satisfaction collectively contribute to enhancing service quality, operating as an integrated system in which the effect of any single dimension cannot be isolated from the others. The results further indicated that job satisfaction dimensions significantly influence employees' service behavior. The study recommends adopting a strategic human resource management perspective that directly links employee satisfaction with tourism service quality to enhance the long-term competitive advantage of hotels.

**Keywords:** Job satisfaction, employees, tourism services, quality.

### المقدمة:

تسعى المنظمات السياحية الى تقديم خدمات عالية الجودة الى روادها ، لانها تمثل الاساس في قوتها التنافسية والتي تعكس مدى مساهمتها في رضاهم ، ويمثل المورد البشري احد اهم العناصر في تهيئة وتقديم الخدمات السياحية له ، ويكون تأثيره بصورة مباشرة عليه في تحقيق رضاه وخلق الانطباع الجيد للمنظمة ، لذا اولت المنظمات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين لكونه احد الواجه الاساسية لتقديم هذه الخدمات في المنظمة ولمساهمته في القوة التنافسية لها ، مما دعانا الى اختيار هذا الموضوع للبحث .

### المبحث الأول:

#### منهجية البحث:

أولاً: مشكله البحث: في ظل التنافسية المتصاعدة على المستوى الإقليمي والدولي يواجه قطاع الضيافة والسياحة في العراق تحديات جسيمة ، إذ باتت جودة الخدمات السياحية محورياً رئيسياً لجذب الزبائن والحفاظ عليهم، وتشير الأدلة العلمية والشواهد التطبيقية إلى أن جودة الخدمة لا تنفصل جدياً عن مستوى رضا العاملين الذين يقدمونها، فالموظف الراضي وظيفياً يميل إلى تقديم خدمة أفضل وأكثر التزاماً. وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي الآتي: (هل يؤثر الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة تأثيراً معنوياً في جودة الخدمات السياحية المقدمة في الفنادق). ومنها طرحت التساؤلات التالية :

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الفندق؟

ما مستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة فيه من وجهة نظر العاملين؟



هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمات السياحية ؟  
ثانياً: أهمية البحث:

رضا الموظفين يؤدي الى رضا المستهلكين ، فعندما يكون الموظفون سعداء فانهم يعاملونهم معاملة حسنة مما يدفعهم للعودة مراراً.

يعد جمع المعلومات النظرية جزءاً لا يتجزأ من الدراسة وتكتمل عند اضافتها للجانب العملي لها وهذا ما نرغب بالوصول اليه في هذا البحث .

تحديد العوامل التي تقوم بتحسين مستويات الرضا للموظفين .

وضع بعض المقترحات لزيادة وتحسين الرضا الوظيفي للموظفين .

ثالثاً: اهداف البحث ويهدف الى :

قياس الرضا الوظيفي للعاملين في الفندق .

قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة .

تحديد طبيعة العلاقة التي تربط بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمات السياحية.

الكشف عن أثر أبعاد الرضا الوظيفي (، بيئة العمل، المستوى التعليمي ، الأجور ، فرص الترقية، العلاقات الشخصية ) في أبعاد جودة الخدمات السياحية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان ، التعاطف).

تقديم مقترحات وتوصيات عملية لتحسين مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في القطاع الفندقي العراقي.

رابعاً: فرضيات البحث :-

الفرضية الرئيسية ( يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة في جودة الخدمات السياحية المقدمة في الفندق ).

الفرضيات الفرعية :

الفرضية الفرعية الاولى : يوجد أثر معنوي لبعده بيئة العمل في جودة الخدمات السياحية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي لبعده المستوى التعليمي في جودة الخدمات السياحية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر معنوي لبعده الاجور في جودة الخدمات السياحية .

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر معنوي لبعده الترقية في جودة الخدمات السياحية .

الفرضية الفرعية الخامسة : يوجد أثر معنوي لبعده العلاقات الشخصية في جودة الخدمات السياحية .

خامساً: المخطط الفرضي للدراسة :

### جودة الخدمات السياحية

الملموسية

الاعتمادية

الاستجابة

الامان

التعاطف

### الرضا الوظيفي

بيئة العمل

المستوى التعليمي

الاجور

فرص الترقية

العلاقات الشخصية

تأثير



الشكل رقم (١) المخطط الفرضي للدراسة

سادسا: مُجتمع وعينه الدراسه : يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في فندق المنصور ببغداد والبالغ عددهم (٢٥٠) موظفاً وموظفة يعملون في أقسام الاستقبال والإقامة والمطاعم والتسهيلات الترفيهية والإدارة والدعم اللوجستي. وقد تم اختيار العينة بأسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان التمثيل النسبي لمختلف الأقسام والفئات الوظيفية، إذ بلغت العينة المختارة (٥٠) مستجيباً يمثلون ما نسبته (٢٠٪) من إجمالي المجتمع، وهي نسبة كافية إحصائياً لإجراء الدراسة الاستطلاعية وفق معادلة حجم العينة لـ Yamane (١٩٦٧).

المبحث الثاني:

الجانب النظري للمبحث:

اولا: الرضا الوظيفي: يعد رضا الموظفين احد المهام الرئيسية لإدارة الموارد البشرية ، فهي تتولى مهمة اختيار واستقطاب العناصر الكفوة وتدريبها ، حيث تهدف من خلال هذه الاجراءات الى تحقيق الرضا الامثل في اطار سعيها نحو استدامة وتحسين المنظمة السياحية على المدى الطويل وسوف نتناول ابرز ما يهم هذا الموضوع كالتالي : مفهوم الرضا الوظيفي : يُشار له بـ «المواقف والمشاعر التي يكتنّها الأفراد تجاه عملهم. فإذا شعروا بمواقف إيجابية ومواتية تجاه الوظيفة، يُقال إنهم يشعرون بالرضا الوظيفي»، (Baxi&Atre, ٢٠٢٤: ٣٥٥). عرفه (هوبوك ١٩٣٥) بأنه أي مزيج من الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تدفع الشخص إلى القول بصدق: "أنا راضٍ عن وظيفتي"، أما (فروم، ١٩٦٤) فيركز على دور الموظف في مكان العمل، وهكذا يصنّفه كتوجهات عاطفية من جانب الأفراد تجاه أدوار العمل التي يشغلونها حالياً، (Aziri, ٢٠١١: ٢٧٧).

أهمية الرضا الوظيفي :

أشار كل من (عبدات، ٢٠١٢: ٥٨) (هاشم، ٢٠١٠: ٨٨) (حميد، ٢٠١٤: ٥١) الى اهمية الرضا الوظيفي للموظفين والمنظمة بالشكل التالي :

تطوير جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة في السوق

نجاح المنظمة في تحقيق الأرباح من خلال إشباع حاجات المستهلك ومتطلباته .

المورد البشري هو دعامة المنظمة الأساسية في أداء أنشطتها، فيضع الاستراتيجيات ويرسم الأهداف ويخطط وينفذ ويتابع ويقوم، وان انحرافه عن مستوى الأداء ومعايير السلوك سوف يؤدي إلى عدم تحقيق المنظمة لأهدافها مما يؤدي إلى الفشل . زيادة الإنتاجية وتقليل معدل دوران العمل وتخفيض نسبة الغياب ورفع معنويات العاملين وجعل الحياة ذات معنى لديهم . إن الفرد ذو درجات الرضا المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة .

دراسة الرضا الوظيفي ذو أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة، فعن طريقة دراسته تتعرف على مشاعر واتجاهات الأفراد المتعددة نحو مختلف جوانب العملية الإدارية، ويتم من خلال ذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة علاجها وتفاديها، ويتم أيضا معرفة المشكلات التي يعاني منها العمال لوضع الحلول المناسبة والتي تساهم بتقديم المنظمة وزيادة الإنتاجية .

أبعاد الرضا الوظيفي : هنالك العديد من الأبعاد التي تؤثر على رضا الموظفين الوظيفي حيث تكون ارتباطاتها مختلفة التأثير عليهم فهم اشار اليها كل من : (wang, ٢٠٢٤: ٢)، (Sruthi, ٢٠٢١: ٢٦) :

بيئة العمل : ينبغي ان تشكل البيئة التنظيمية للأفراد اعتبارا اساسياً للمنظمة أذ انما تؤثر بتشكيل كبير على جودة العمل ومستويات انتاجية الموظفين ، وعلاوة على ذلك فان زيادة رضاهم تحفزهم على العمل وتقلل من معدل دورانهم .

المستوى التعليمي: أشارت العديد من الدراسات إلى أن المستوى التعليمي للموظفين قد يرتبط سلباً برضاهم الوظيفي، أي أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي، انخفض احتمال الرضا الوظيفي، فهم أكثر عرضة للإحباط عندما تكون الوظيفة روتينية للغاية أو لا تستغل مهاراتهم بشكل كامل .



الاجور: حيث تم تحديد الاجور كعامل حاسم حيث صنفه معظم الموظفين على انه العامل الاكثر تاثيرا فيما يتعلق بالرضا الوظيفي ، فمن المرجح ان يكون الموظفين الغير راضين عن اجورهم يكونون غير راضين عن عملهم .  
فرصة الترقية :تعد تصورات الموظفين حول فرصة الترقية عاملا محددًا يؤثر على الرضا الوظيفي ، حيث ان النقص المُدرَك في فرص الترقية يكون اقوى الاسباب لتترك الوظيفة .

العلاقات الشخصية : وتأخذ من منظور اجتماعي فتبحث عن تأثير الاشراف والادارة والدعم الاجتماعي من زملاء العمل ، ويكون مستواه للفرد داله لخصائصه الشخصية وخصائص المجموعات التي ينتمي اليها الفرد ، فالسياق الاجتماعي للعمل له تأثير كبير في مواقفه وسلوكه ، وتعد العلاقات بين كل من زملاء العمل والمشرفين مهمه .  
ثانيا: جودة الخدمات السياحية :

مفهوم جودة الخدمات السياحية : اشارت الجمعية الامريكية للتسويق بأن الخدمة ( منتجات غير ملموسة يتم تبادلها بشكل مباشر من المنتج الى المستهلك ، ولا يمكن نقلها او خزنها وتفتى بسرعة ، وكذلك هي نشاطات او منافع تعرض للبيع او التي تعرض لارتباطها يسلع معينة)، ( سويدان، حداد ، ٢٠١٨ : ٢٣). أما جودة الخدمة السياحية فقد عرفها ( كافي ، ٢٠١٦ : ٩٢) بمجموعة من الاعمال تؤمن للسياح الراحة والتسهيلات عند الحاجة للخدمات والبضائع السياحية لاستهلاكها وقت سفرهم ، او عند إقامتهم في المرافق السياحية بعيدا عن سكنهم الاصلي . كما اشير لها ( مجموعة من الاعمال والانشطة التي تؤمن للسياح الراحة والتسهيلات حين شراء واستهلاك المنتوجات السياحية اثناء سفرهم او إقامتهم في المرافق السياحية خارج مكان سكنهم الاصلي ،( رنجي ، ٢٠٠٩ ، ص٧٢).  
اهمية جودة الخدمات السياحية :

(معاش وعبد الرحمن ، ٢٠٢٢ ، ص١٧)،(الدرادكة، ٢٠٠١:ص٦٦)

الحصول على ميزة تنافسية فريدة تختلف عن بقية المنظمات ومواجهه الضغوط التنافسية.  
ان الخدمة المميزة ذات الجودة العالية تعزز من ثقة العملاء في المنظمة السياحية اضافة الى تكوين الصورة الذهنية الايجابية عن سمعتها وخدماتها المقدمة .

نمو مجال الخدمة : لقد ارتفع اعداد المنظمات التي تقوم بتقديم الخدمات وما زالت هذه المنظمات في نمو متزايد .  
فهم العملاء ان المستهلكين يرغبون بمعاملة جيدة ولا يرغبون بالتعامل مع المنظمات التي تركز على الخدمة ، والسعر المعقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الاكبر لهم .  
أبعاد جودة الخدمات السياحية :

الاعتمادية : أشير إليها كعملية قياس وتنظيم وتعزيز للجودة تتم من خلال مراجعة تطوعية يقوم بها فريق من النظراء ويتم بواسطتها الاعتراف بمنظمة ما أو ببرنامج معين بناءً على معايير معينة متفق عليها مسبقاً ،(الهلاي، السيد، ٢٠٠٩ : ٣٤١). والقدرة على إقرار أداء الخدمة المواعدة بدقة ودقة، وفي هذا البعد يتم قياس مقدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة في الموعد المقرر وبجودة ترضي طالبها من حيث الوقت المحدد ونوعيتها المقدمة له، ( سلمان ، ٢٠١٣ : ١١).

الملموسية: وهي تظهر في شكل المرافق المادية والمعدات الشخصية والتسهيلات التي تخفز على تزويد الخدمة وتعطي لها قيمة اضافية ، فهي تؤثر على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستهلك .

الاستجابة: وتظهر بالرغبة في المساعدة ، وتوفير خدمات فورية فهي تمثل مقدرة مقدمي الخدمة على العمل بطريقة مريحة دون اي تردد او ملل ، ليشعر المستهلك بأن المنظمة السياحية مهتمة به وتعمل على تقديم افضل الخدمات له ،( الطائي والعلاق، ٢٠٠٩ : ٢٠٧).

الامان : توفر الامان يمثل النقطة الاساسية في التعامل مع مقدم الخدمة فهو تقليل للمخاطر او الشكوك ، بالاضافة الى الحماية القانونية للمستهلكين عند وصولهم للخدمة ، ( Lovelock, ١٩٩٩:٤٠: p).



التعاطف : ويعني هذا الجانب ضرورة ان يتسم الموظفون بالمنظمة بالادب والاحترام وان يبديوا مشاعر الود والصدقة ، كما تشمل المبادرة في المساعدة والقدرة على تشخيص احتياجاته ومن المؤشرات التي تدل على التعاطف ، ( مرسى وابو بكر، ٢٠٠٩ : ٣٠).

المبحث الثالث:

الجانب العملي للبحث:

أولاً: ترميز متغيرات البحث:

للتحقق من مستوى توافر المتغيرات الرئيسة في البحث، جرى اعتماد أسلوب الترميز الإحصائي لتسهيل عمليات التحليل، إذ تم ترميز المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) بالرمز (JS) ويتكون من خمسة أبعاد بواقع (١٥) فقرة، بواقع (٣) فقرات لكل بُعد، في حين تم ترميز المتغير التابع (جودة الخدمات السياحية) بالرمز (TSQ) ويتكون من خمسة أبعاد أيضاً بواقع (١٥) فقرة. ويهدف هذا الترميز إلى تنظيم البيانات وتمكين تحليل العلاقات بين المتغيرات بدقة، استناداً إلى آراء عينة من الموظفين في الفندق، كما هو موضح في الجدول (١).

الجدول (١) ترميز متغيرات أبعاد الدراسة

متغيرات الدراسة	الأبعاد	الرمز	عدد الفقرات
المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) JS	بيئة العمل	WE	3
	المستوى التعليمي	EL	3
	الاجور	W	3
	فرصة الترقية	PO	3
	العلاقات الشخصية	IR	3
المتغير التابع (جودة الخدمات السياحية)	الملموسية	TA	3
	الاعتمادية	REL	3
	الاستجابة	RES	3
	الامان	AS	3
	التعاطف	EM	3

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة.

ثانياً: الثبات أداة القياس:

يعكس مفهوم الثبات مدى قدرة أداة القياس المستخدمة في الدراسة على تحقيق الاتساق والاستقرار في النتائج عند إعادة تطبيقها على عينة مماثلة وفي ظروف متقاربة، بما يسهم في تقليل تأثير الأخطاء العشوائية المصاحبة لعملية القياس، ويعزز من موثوقية النتائج ودقتها. ويُعد الثبات أحد المؤشرات الأساسية للحكم على جودة أداة القياس في البحوث التطبيقية، كونه يعكس درجة التجانس الداخلي بين فقرات المقياس، وفي هذا السياق، تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي يُعد من أكثر المقاييس استخداماً في تقييم الاتساق الداخلي للمقاييس في الدراسات الإدارية والاجتماعية، إذ يشير هذا المعامل إلى مدى ترابط الفقرات التي تقيس البعد نفسه. وثُبتت الأدبيات المنهجية أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تكون مقبولة إحصائياً عندما تبلغ (٠,٧٠) فأعلى، وهو ما يدل على توفر مستوى مناسب من الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس ويعرض الجدول (٢) نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ لأبعاد ومتغيرات الدراسة، والتي تعكس مستوى الثبات الذي تتمتع به أداة القياس المعتمدة.

جدول (٢) " نتائج معامل ألفا كرونباخ "



المعيار	معامل ألفا كرونباخ	متغيرات وابعاد البحث
0.70 ≤	0.865	بيئة العمل
	0.856	المستوى التعليمي
	0.844	الاجور
	0.842	فرصة الترقية
	0.869	العلاقات الشخصية
	0.881	الرضا الوظيفي
	0.895	الملموسة
	0.874	الاعتمادية
	0.887	الاستجابة
	0.849	الامان
	0.877	التعاطف
	0.899	جودة الخدمات السياحية

المصدر: برنامج SPSS V ٢٨

يوضح الجدول (٢) نتائج اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة وأبعادها، إذ تشير النتائج إلى أن جميع القيم المحسوبة قد تجاوزت الحد الأدنى المقبول إحصائياً والبالغ (٠,٧٠)، حيث تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ بين (٠,٨٤٢-٠,٨٩٩)، وهو ما يعكس مستوىً عالياً من الاتساق الداخلي بين فقرات كل بُعد من أبعاد الدراسة، وبناءً على هذه النتائج يمكن القول إن أداة القياس المستخدمة في الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاعتمادية، الأمر الذي يؤكد صلاحيتها للاستخدام في التحليلات الإحصائية اللاحقة واختبار فرضيات الدراسة بثقة علمية عالية.

ثالثاً: اختبار التناسق الداخلي للمقياس باستعمال التجزئة النصفية يُعد التناسق الداخلي أحد المؤشرات الأساسية للحكم على جودة أداة القياس، إذ يعكس مدى تجانس فقراتها في قياس المفهوم قيد الدراسة. ويمكن تقدير هذا التناسق باستخدام أساليب إحصائية متعددة، من أبرزها اختبار التجزئة النصفية، الذي يقوم على تقسيم الفقرات إلى قسمين متكافئين ثم حساب معامل الارتباط بينهما وتصحيحه بمعادلة سبيرمان-براون للحصول على تقدير أدق لثبات الأداة، ويوضح الجدول (٣) نتائج هذا الاختبار.

الجدول (٣) اختبار التناسق الداخلي للمقياس (التجزئة النصفية)

معامل ألفا كرونباخ	الجزء الأول	القيمة
0.920	الجزء الأول	القيمة
15 <sup>a</sup>	عدد الفقرات	عدد الفقرات
0.933	الجزء الثاني	القيمة
15 <sup>b</sup>	عدد الفقرات	عدد الفقرات
30	المجموع الكلي للفقرات	
0.777	العلاقة بين النماذج	
0.875	الاطوال متساوية	
0.875	الاطوال غير متساوية	
0.874	معامل كوتمان للتجزئة النصفية	
a. The items are: WE1, WE2, WE3, EL1, EL2, EL3, W1, W2, W3, PO1, PO2, PO3, IR1, IR2, IR3.		
b. The items are: TA1, TA2, TA3, REL1, REL2, REL3, RES1, RES2, RES3, AS1, AS2, AS3, EM1, EM2, EM3.		



المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.28).

يتبين من نتائج الجدول (٣) أن قيمة معامل الثبات لاختبار التناسق الداخلي وفق طريقة التجزئة النصفية، بالاعتماد على معاملي سبيرمان-براون وكوتمان، قد بلغت (٠,٨٧٥) و(٠,٨٧٤) على التوالي، وهي قيم مرتفعة تعكس مستوىً عاليًا من الثبات. ويشير ذلك إلى تمتع مقياس الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والاعتمادية، الأمر الذي يؤكد صلاحيتها للاستخدام في التحليلات الإحصائية والحصول على نتائج متسقة.

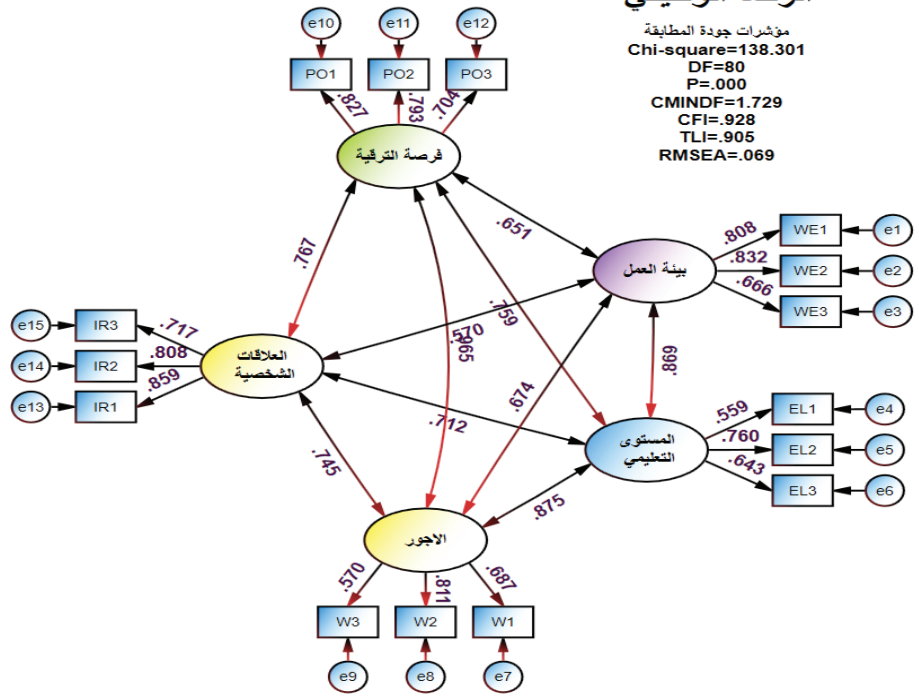
رابعاً: التحليل العاملي التوكيدي

١. التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل الرضا الوظيفي

تم قياس المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) من خلال خمسة أبعاد فرعية هي (بيئة العمل، والمستوى التعليمي، والاجور، وفرصة الترقية، والعلاقات الشخصية)، والتي تمثلت في (١٥) فقرة، وقد جرى إخضاع هذا المقياس للتحليل العاملي التوكيدي للتحقق من سلامة بنيته العاملية ومدى ملاءمته لقياس المتغير قيد الدراسة، وبين الشكل (٢) مؤشرات جودة المطابقة الخاصة بالمقياس، إذ أظهرت النتائج أن جميع القيم المستخرجة جاءت ضمن الحدود الإحصائية المقبولة وفق المعايير المعتمدة، الأمر الذي يؤكد ملاءمة النموذج وقدرته على تمثيل المتغير بدقة وبناءً على ذلك، يتضح أن مقياس الرضا الوظيفي يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي، مما يعزز من موثوقية النتائج ويدعم إمكانية اعتماده في التحليلات الإحصائية اللاحقة بثقة علمية عالية.

### المتغير المستقل الرضا الوظيفي

مؤشرات جودة المطابقة  
Chi-square=138.301  
DF=80  
P=0.000  
CMINDF=1.729  
CFI=.928  
TLI=.905  
RMSEA=.069



الشكل (٢) التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الرضا الوظيفي بعد التعديل

المصدر: مخرجات برنامج (AMOS V.26).



تشير نتائج التحليل العاملي التوكيدي الواردة في الجدول (٤) إلى أن جميع فقرات متغير الرضا الوظيفي قد حققت مستويات مقبولة من التقديرات المعيارية، إذ تراوحت قيمها بين (٠,٥٥٩-٠,٨٥٩)، مما يدل على قدرة هذه الفقرات على تمثيل الأبعاد الفرعية التي تنتمي إليها بصورة جيدة، كما أظهرت قيم النسبة الحرجة (C.R) لجميع الفقرات أنها تجاوزت القيمة الجدولية البالغة (١,٩٦)، حيث تراوحت بين (٥,٢٠-٩,١٩٨)، فضلاً عن تسجيل مستويات دلالة إحصائية معنوية عند (٠,٠٠٠)، وهو ما يؤكد المعنوية الإحصائية لجميع الفقرات، وعليه يمكن اعتماد جميع الفقرات ضمن النموذج التوكيدي دون الحاجة إلى أي تعديلات، مما يؤكد سلامة البنية العاملية للنموذج وصلاحيته للاستخدام في التحليلات الإحصائية اللاحقة، ويعكس دقة المقياس في تمثيل متغير الرضا الوظيفي بصورة شاملة ومتكاملة.

الجدول (٤) مؤشرات التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الرضا الوظيفي

الفقرات	المسار	الأبعاد	التقديرات	CR	SIG	الدلالة
WE1	--->	بيئة العمل	.808			
WE2	--->		.832	8.686	0.000	
WE3	--->		.666	6.893	0.000	
EL1	--->	المستوى التعليمي	.559			
EL2	--->		.760	5.541	0.000	
EL3	--->		.643	5.020	0.000	
PO1	--->	الاجور	.827			
PO2	--->		.793	9.162	0.000	
PO3	--->		.704	7.833	0.000	
IR1	--->	فرصة الترقية	.859			
IR2	--->		.808	9.198	0.000	
IR3	--->		.717	7.965	0.000	
W1	--->	العلاقات الشخصية	.687			
W2	--->		.811	7.531	0.000	
W3	--->		.570	5.453	0.000	

المصدر: مخرجات برنامج (AMOS V.٢٦).

ب. التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع جودة الخدمات السياحية تم قياس المتغير التابع (جودة الخدمات السياحية) من خلال خمسة أبعاد فرعية هي (الموسمية، والاعتمادية، والاستجابة، والامان، والتعاطف)، والتي تمثلت في (١٥) فقرة. وقد جرى إخضاع هذا المقياس للتحليل العاملي التوكيدي للتحقق من سلامة بنيته العاملية ومدى ملاءمته لقياس المتغير قيد الدراسة، وبين الشكل ايضا مؤشرات جودة المطابقة الخاصة بالمقياس، إذ أظهرت النتائج أن جميع القيم المستخرجة جاءت ضمن الحدود الإحصائية المقبولة وفق المعايير المعتمدة، مما يدل على ملاءمة النموذج المقترح وقدرته على تمثيل أبعاد جودة الخدمات السياحية بصورة دقيقة وبناءً على ذلك، يتضح أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي، الأمر الذي يعزز من موثوقية النتائج ويدعم إمكانية استخدامه في التحليلات الإحصائية اللاحقة بثقة علمية عالية.



الشكل (٣) التحليل العاملي التوكيدي لمُتغير جودة الخدمات السياحية بعد التعديل

المصدر: مخرجات برنامج (AMOS V.٢٦).

تشير نتائج في الجدول (٥) إلى أن جميع فقرات متغير جودة الخدمات السياحية قد حققت مستويات مقبولة من التقديرات المعيارية، إذ تراوحت قيمها بين (٠,٧٠٢-٠,٨٧٣)، مما يدل على قدرة هذه الفقرات على تمثيل الأبعاد الفرعية التي تنتمي إليها بصورة جيدة كما أظهرت قيم النسبة الحرجة (C.R) لجميع الفقرات أنها تجاوزت القيمة الجدولية البالغة (١,٩٦)، حيث تراوحت بين (٦,٦١٣-١٠,٢٩٩)، فضلاً عن تسجيل مستويات دلالة إحصائية معنوية عند (٠,٠٠٠)، وهو ما يؤكد المعنوية الإحصائية لجميع الفقرات وعليه يمكن اعتماد جميع الفقرات ضمن النموذج التوكيدي دون الحاجة إلى أي تعديلات، مما يؤكد سلامة البنية العاملية لمُتغير جودة الخدمات السياحية وصلاحيته للاستخدام في التحليلات الإحصائية اللاحقة، ويعكس دقة المقياس في تمثيل هذا المتغير بأبعاده المختلفة بصورة شاملة ومتكاملة.

الجدول (٥) المؤشرات التحليل العاملي التوكيدي لمُتغير جودة الخدمات السياحية

SIG	CR	التقديرات	الأبعاد	المسار	الفقرات
الدلالة	القيم الحرجة				
		.831	الملموسية	--->	TA1
0.000	9.431	.858		--->	TA2
0.000	7.786	.715		--->	TA3
		.749	الاعتمادية	--->	REL1
0.000	7.571	.756		--->	REL2
0.000	7.453	.745		--->	REL3
		.752	الاستجابة	--->	AS1
0.000	8.136	.742		--->	AS2
0.000	8.302	.755		--->	AS3
		.702	الامان	--->	EM1
0.000	6.613	.705		--->	EM2
0.000	7.316	.790		--->	EM3
		.767	التعاطف	--->	RES1
0.000	10.299	.781		--->	RES2
0.000	8.892	.873		--->	RES3

المصدر: مخرجات برنامج (AMOS V.٢٦).

خامساً: التحليلات الوصفية لمُتغيرات البحث

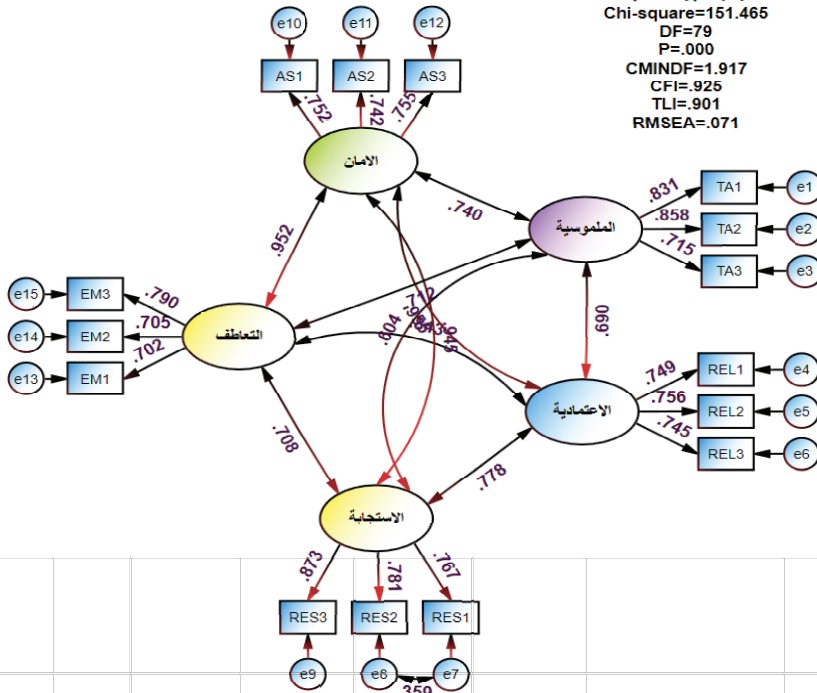
١- وصف وتشخيص وقياس أبعاد المتغير المستقل الرضا الوظيفي

يبين الجدول (٦) والشكل (٤) نتائج التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)، إذ تشير النتائج إلى أن المتوسط العام للمتغير بلغ (٣,٦٢٩) وانحراف معياري (٠,٦٧١) ومعامل اختلاف (١٨,٥٠٪)، وبأهمية نسبية بلغت (٧٢,٥٨٪)، وباتجاه (اتفق)، وهو ما يعكس مستوى جيد من توافر الرضا الوظيفي لدى آراء عينة من الموظفين في الفندق، ويعبر عن إدراك إيجابي نسبي لبيئة العمل والظروف الوظيفية المحيطة بهم وعلى مستوى الأبعاد، جاء بعد المستوى التعليمي في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ (٣,٨٥٨) وبأهمية نسبية (٧٧,١٦٪)



المتغير التابع  
جودة الخدمات السياحية

مؤشرات جودة المطابقة  
Chi-square=151.465  
DF=79  
P=.000  
CMINDF=1.917  
CFI=.925  
TLI=.901  
RMSEA=.071



المتغير	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري المعياري	الانحراف المعياري المعياري	الانحراف المعياري المعياري
٢	المستوى التعليمي	٣,٨٥٨	٠,٦٧٦	١٧,٥٣	٧٧,١٦	١
٣	الاجور	٣,٥٩٣	٠,٨٦٠	٢٣,٩٥	٧١,٨٥	٣
٤	فرصة الترقية	٣,٥٣٤	٠,٨٥٣	٢٤,١٢	٧٠,٦٨	٤
٥	العلاقات الشخصية	٣,٥٣١	٠,٨٥٧	٢٤,٢٩	٧٠,٦٢	٥
		٣,٦٢٩	٠,٦٧١	١٨,٥٠	٧٢,٥٨	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V.٢٨).

شكل (٤) مؤشرات التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل الرضا الوظيفي

٢- وصف وتشخيص وقياس أبعاد المتغير التابع جودة الخدمات السياحية

يبين الجدول (٧) والشكل (٥) نتائج التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع (جودة الخدمات السياحية)، إذ تشير النتائج إلى أن المتوسط العام للمتغير بلغ (٣,٥٥٩) وانحراف معياري (٠,٧٠٤) ومعامل اختلاف (١٩,٧٩٪)، وبأهمية نسبية بلغت (٧١,١٩٪)، وباتجاه (اتفق)، وهو ما يعكس مستوى جيد من جودة الخدمات السياحية المدركة من قبل آراء عينة من الموظفين في الفندق، ويعبر عن وجود إدراك إيجابي لمستوى الخدمات المقدمة وإن كان ضمن حدود جيدة، وعلى مستوى الأبعاد، جاء بعد الاعتمادية في المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ (٣,٦٦٧) وبأهمية نسبية (٧٣,٣٣٪) ومعامل اختلاف (٢١,١٣٪)، مما يشير إلى قدرة الفندق على تقديم خدمات يمكن الاعتماد عليها بدرجة جيدة، من حيث الالتزام بالمواعيد وتنفيذ الخدمة بالشكل المطلوب. تلاه بعد الملموسية في المرتبة الثانية بوسط حسابي (٣,٦٦١) وأهمية نسبية (٧٣,٢١٪) ومعامل اختلاف (٢١,٣١٪)، مما يعكس توفر التجهيزات

ملين في  
وظيفي.  
اختلاف  
أما بعد  
(٢٢٪)،  
المثلي،  
ومعامل  
وهو ما  
الأخيرة  
وجود،  
لجماعي  
يتسم  
الترقية  
ندقية.

وه  
الذ  
في  
(/  
الا  
لما  
للذ  
الذ  
قد  
بوا  
مذ  
دا  
بذ  
والذ  
نذ



والمظاهر المادية الداعمة للخدمة السياحية بصورة مقبولة أما بعد الاستجابة فقد جاء في المرتبة الثالثة بوسط حسابي (٣,٥٤٩) وأهمية نسبية (٧٠,٩٩٪) ومعامل اختلاف (٢٥,٣٠٪)، مما يدل على وجود مستوى مقبول من سرعة استجابة العاملين لاحتياجات الزبائن، إلا أنه يتطلب مزيداً من التحسين. تلاه بعد الامان في المرتبة الرابعة بوسط حسابي (٣,٤٧٨) وأهمية نسبية (٦٩,٥٧٪) ومعامل اختلاف (٢٣,٨٥٪)، مما يشير إلى مستوى متوسط من شعور الزبائن بالثقة والأمان في التعامل مع الخدمات المقدمة، في حين جاء بعد التعاطف في المرتبة الخامسة والأخيرة بوسط حسابي (٣,٤٤١) وأهمية نسبية (٦٨,٨٣٪) ومعامل اختلاف (٢٥,٦٤٪)، مما يعكس محدودية نسبية في مستوى الاهتمام الفردي بالزبائن وتفهم احتياجاتهم، وهو ما يمثل جانباً يحتاج إلى تعزيز داخل بيئة العمل الفندقية، بصورة عامة تعكس هذه النتائج أن جودة الخدمات السياحية في الفندق المحووث تتسم بمستوى جيد، مع وجود تفاوت نسبي بين أبعادها، مما يشير إلى أهمية التركيز على تحسين جوانب الاستجابة والتعاطف والأمان بما يسهم في رفع مستوى جودة الخدمة وتحقيق رضا الزبائن بشكل أكثر تكاملاً.

الجدول (٧) مؤشرات التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع جودة الخدمات السياحية

ت	أبعاد المتغير التابع جودة الخدمات السياحية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف٪	الأهمية النسبية	ترتيب الأبعاد	اتجاه الاجابة
١	الملموسية	٣,٦٦١	٠,٧٨٠	٢١,٣١	٧٣,٢١	٢	اتفق
٢	الاعتمادية	٣,٦٦٧	٠,٧٧٥	٢١,١٣	٧٣,٣٣	١	اتفق
٣	الاستجابة	٣,٥٤٩	٠,٨٩٨	٢٥,٣٠	٧٠,٩٩	٣	اتفق
٤	الامان	٣,٤٧٨	٠,٨٢٩	٢٣,٨٥	٦٩,٥٧	٤	اتفق
٥	التعاطف	٣,٤٤١	٠,٨٨٢	٢٥,٦٤	٦٨,٨٣	٥	اتفق
	المتوسط العام لمتغير جودة الخدمات السياحية	٣,٥٥٩	٠,٧٠٤	١٩,٧٩	٧١,١٩		اتفق

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V ٢٨).

شكل (٥) مؤشرات التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع جودة الخدمات السياحية

سادساً: اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة

سيتم اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على نموذج تحليل الانحدار الخطي البسيط، بمهدف تحديد طبيعة وقوة تأثير أبعاد الرضا الوظيفي في أبعاد جودة الخدمات السياحية، ومن خلال الاطلاع على نتائج الجدول (٨)، الذي يتضمن المؤشرات الإحصائية الخاصة بتقدير تأثير أبعاد المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) في المتغير التابع (جودة الخدمات السياحية)، يمكن استخلاص مجموعة من النتائج التحليلية التي توضح اتجاهات التأثير ومستوياتها المعنوية، وذلك على النحو الآتي:

اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

«يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الرضا الوظيفي في جودة الخدمات السياحية».

يتبين من الجدول (٨) والشكل (٦) قيمة (F) المستخرجة بين متغير الرضا الوظيفي في جودة الخدمات السياحية اذ سجلت (١٦١,٧٣٩)، وهي (أكبر) من (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية البديلة والتي تفيد بأن (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الرضا الوظيفي



في جودة الخدمات السياحية)، وهذا مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للرضا الوظيفي في جودة الخدمات السياحية، إذ استطاع متغير الرضا الوظيفي تفسير ما نسبته (٦٠,٤٪) من المتغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات السياحية، كما وسجلت قيمة (t) المستخرجة لمتغير الرضا الوظيفي (١٢,٧١٨)، وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (١,٩٨٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يشير إلى ثبوت معنوية (β) لمتغير الرضا الوظيفي، إذ يتضح من



شكل (٦) تحليل تأثير متغير الرضا الوظيفي في جودة الخدمات السياحية  
المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.٢٦).

#### اختبار الفرضية الفرعية الأولى

«يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده بيئة العمل في جودة الخدمات السياحية».

يتبين من الجدول (٨) والشكل (٧) قيمة (F) المستخرجة بين بعد بيئة العمل في جودة الخدمات السياحية إذ سجلت (٤٠,٦٩١)، وهي (أكبر) من (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية والتي تفيد بأن (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده بيئة العمل في جودة الخدمات السياحية)، وهذا مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية لبيئة العمل في جودة الخدمات السياحية، إذ استطاع بعد بيئة العمل تفسير ما نسبته (٢٧,١٪) من المتغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات السياحية، كما

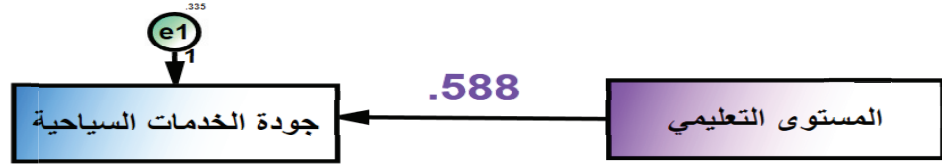


شكل (٧) تحليل تأثير لبعده بيئة العمل في جودة الخدمات السياحية  
المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.٢٦).

#### اختبار الفرضية الفرعية الثانية

«يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده المستوى التعليمي في جودة الخدمات السياحية».

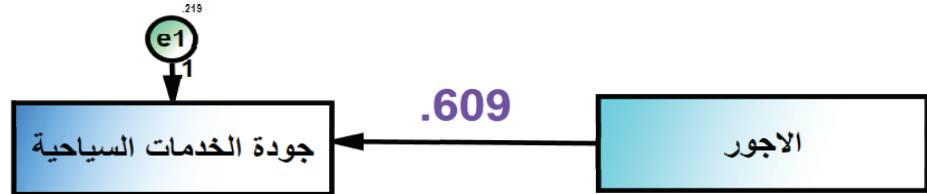
يتبين من الجدول (٨) والشكل (٨) قيمة (F) المستخرجة بين بعد المستوى التعليمي في جودة الخدمات السياحية إذ سجلت (٤٩,٥١٢)، وهي (أكبر) من (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية والتي تفيد بأن (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده المستوى التعليمي في جودة الخدمات السياحية)، وهذا مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للمستوى التعليمي في جودة الخدمات السياحية، إذ استطاع هذا البعد تفسير ما نسبته (٣١,٢٪) من المتغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات السياحية، كما وسجلت قيمة (t) المستخرجة لبعده المستوى التعليمي (٧,٠٣٦)، وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة



شكل (٨) تحليل تأثير لبعدها المستوى التعليمي في جودة الخدمات السياحية  
المصدر: مخرجات برنامج (V.Amos 26)

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
«يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها الاجور في جودة الخدمات السياحية».

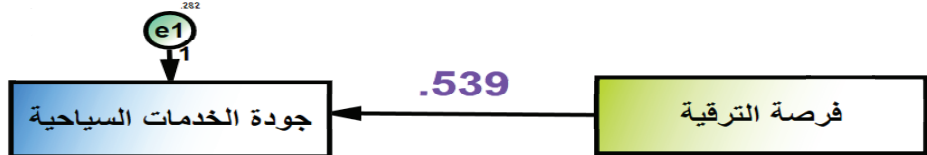
يتبين من الجدول (٨) والشكل (٩) قيمة (F) المستخرجة بين بعد الاجور في جودة الخدمات السياحية اذ سجلت (١٣١,٤٤)، وهي (أكبر) من (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذه النتيجة توفر دعماً كافيّاً لقبول الفرضية الفرعية والتي تفيد بأن (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها الاجور في جودة الخدمات السياحية)، وهذا مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للاجور في جودة الخدمات السياحية، اذ استطاع هذا البعد تفسير ما نسبته (٥٤,٩٪) من المتغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات السياحية، كما وسجلت قيمة (t) المستخرجة



شكل (٩) تحليل تأثير لبعدها الاجور في جودة الخدمات السياحية  
المصدر: مخرجات برنامج (V.Amos 26).

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
«يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها فرصة الترقية في جودة الخدمات السياحية».

يتبين من الجدول (٨) والشكل (١٠) قيمة (F) المستخرجة بين بعد فرصة الترقية في جودة الخدمات السياحية اذ سجلت (٧٨,٣٧٦)، وهي (أكبر) من (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذه النتيجة توفر دعماً كافيّاً لقبول الفرضية الفرعية والتي تفيد بأن (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها فرصة الترقية في جودة الخدمات السياحية)، وهذا مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية لفرصة الترقية في جودة الخدمات السياحية، اذ استطاع هذا البعد تفسير ما نسبته (٤٢,٠٪) من المتغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات السياحية، كما وسجلت قيمة (t) المستخرجة لبعدها فرصة الترقية (٨,٨٥٣)، وهو أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (١,٩٨٤)



فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١١) المجلد الثاني  
السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م

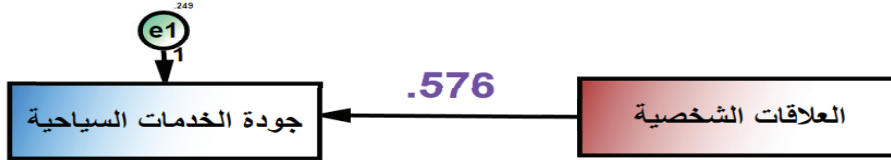


شكل (١٠) تحليل تأثير لبعدها فرصة الترقية في جودة الخدمات السياحية  
المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. ٢٦).

الختيار الفرضية الفرعية الخامسة

«يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها العلاقات الشخصية في جودة الخدمات السياحية».

يتبين من الجدول (٨) والشكل (١١) قيمة (F) المستخرجة بين بعد العلاقات الشخصية في جودة الخدمات السياحية اذ سجلت (١٠٢,٧٨٨)، وهي (أكبر) من (F) الجدولية البالغة (٣,٩٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذه النتيجة توفر دعماً كافياً لقبول الفرضية الفرعية والتي تفيد بأن (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها العلاقات الشخصية في جودة الخدمات السياحية)، وهذا مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية للعلاقات الشخصية في جودة الخدمات السياحية، اذ استطاع هذا البعد تفسير ما نسبته (٤٨,٨٪) من المتغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات السياحية، كما وسجلت قيمة (t) المستخرجة لبعدها العلاقات الشخصية (١٠,١٣٨)، وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (١,٩٨٤) عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يشهد على ثبات معنوية (B) لبعدها العلاقات



شكل (١١) تحليل تأثير لبعدها العلاقات الشخصية في جودة الخدمات السياحية  
المصدر: مخرجات برنامج (Amos V. ٢٦).

الجدول (٨) تأثير أبعاد الرضا الوظيفي في جودة الخدمات السياحية

Sig	(F)	(R <sup>2</sup> ) Adj	(R <sup>2</sup> )	(R)	(t)	أبعاد المتغير المستقل			المتغير التابع
						الرضا الوظيفي			
0.000	40.691	0.271	0.277	0.527	7.199	1.909	(α)	بنية العمل	جودة الخدمات السياحية
					6.379	0.455	(β)		
0.000	49.512	0.312	0.318	0.564	3.952	1.292	(α)	المستوى التعليمي	
					7.036	0.588	(β)		
0.000	131.44	0.549	0.554	0.744	6.988	1.371	(α)	الاجور	
					11.465	0.609	(β)		
0.000	78.376	0.42	0.425	0.652	7.489	1.656	(α)	فرصة الترقية	
					8.853	0.539	(β)		
0.000	102.788	0.488	0.492	0.702	7.384	1.525	(α)	العلاقات الشخصية	
					10.138	0.576	(β)		
0.000	161.739	0.6	0.604	0.777	2.537	0.600	(α)	الرضا الوظيفي	
					12.718	0.815	(β)		

عدد الفرضيات الصفرية المقبولة = ٠ // عدد الفرضيات البديلة المقبولة = ٦  
قيمة (F) الجدولية = (٣,٩٤) // قيمة (t) الجدولية = (١,٩٨٤) // حجم العينة = (١٠٨)

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS V. ٢٨).

السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م العدد (١١)





المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: استنتاجات :

تعكس النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الفندق جاء بمستوى جيد، إلا أنه لا يصل إلى مستوى التميز، مما يدل على وجود فجوة بين الواقع الفعلي وتوقعات العاملين. يشير تصدر بعد المستوى التعليمي إلى أن التوافق بين مؤهلات العاملين ومتطلبات العمل يمثل ركيزة أساسية في تعزيز الرضا الوظيفي، بما يعكس أهمية الاستثمار في رأس المال البشري داخل البيئة الفندقية. يبرز تدني ترتيب بعدي فرصة الترقية والعلاقات الشخصية كإشارة إلى وجود خلل نسبي في المسارات الوظيفية والتفاعل التنظيمي، مما قد يؤثر سلباً على الاستقرار الوظيفي والانتماء المؤسسي. تعكس نتائج جودة الخدمات السياحية مستوى جيد من الأداء الخدمي، إلا أنه يتسم بالطابع التشغيلي أكثر من كونه استراتيجياً، أي أنه يركز على تقديم الخدمة دون تعظيم القيمة المدركة لدى الزبون. يشير تصدر بعد الاعتمادية إلى أن الفندق تمتلك قدرة جيدة على تقديم خدمات موثوقة، إلا أن ذلك لا يترافق بالضرورة مع تجربة خدمية متميزة.

يعكس انخفاض بعد التعاطف وجود فجوة في البعد الإنساني للخدمة، مما يدل على أن التفاعل مع الزبائن لا يزال يأخذ طابعاً روتينياً أكثر من كونه تفاعلاً شخصياً عميقاً. يدل ارتفاع معامل الاختلاف في بعض الأبعاد على وجود تباين في آراء العاملين، وهو ما يعكس عدم تجانس في بيئة العمل والخبرة التنظيمية بين الأفراد.

تشير النتائج إلى أن جودة الخدمة لا تعتمد فقط على الإمكانيات المادية أو الاعتمادية، بل تتأثر بشكل مباشر بجوانب نفسية وسلوكية للعاملين ترتبط بالرضا الوظيفي. يظهر أن هناك ترابطاً ضمنياً بين ضعف بعض أبعاد الرضا الوظيفي (مثل الترقية والعلاقات) وانخفاض بعض أبعاد جودة الخدمة (مثل التعاطف والاستجابة)، مما يعكس تداخلاً بنيوياً بين المتغيرين. تعكس النتائج أن تحسين جودة الخدمات السياحية لا يمكن تحقيقه بمعزل عن تحسين بيئة العمل الداخلية، مما يؤكد الطبيعة التكاملية بين البعدين التنظيمي والخدمي.

ثانياً: توصيات :

ضرورة تبني رؤية استراتيجية لإدارة الرضا الوظيفي تقوم على الانتقال من المعالجة الجزئية للأبعاد إلى إدارة متكاملة تأخذ بنظر الاعتبار الترابط بين الجوانب النفسية والتنظيمية للعاملين. تطوير أنظمة الترقية الوظيفية من خلال اعتماد معايير شفافة وواضحة تستند إلى الأداء والكفاءة، بما يعزز العدالة التنظيمية ويزيد من دافعية العاملين.

تعزيز العلاقات الشخصية داخل بيئة العمل من خلال بناء ثقافة تنظيمية قائمة على التعاون والثقة والعمل الجماعي، بدلاً من الاقتصار على العلاقات الرسمية.

إعادة تصميم نظم الأجور والحوافز بما يتلاءم مع طبيعة العمل الفندقي ومتطلباته، وبما يعكس الجهد الحقيقي المبذول من قبل العاملين.

الاستثمار في تدريب العاملين على مهارات الذكاء العاطفي والتواصل الإنساني، بما يساهم في تعزيز بعد التعاطف وتحسين تجربة الزبون.

تعزيز بعد الأمان في تقديم الخدمة من خلال بناء الثقة مع الزبائن عبر تحسين كفاءة العاملين وتوفير بيئة خدمية مستقرة وواضحة.

العمل على تحقيق التكامل بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة، بما يضمن أن تحسين الرضا الوظيفي ينعكس

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١١) المجلد الثاني  
السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م



السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م العدد (١١)



مباشرة على جودة الخدمات المقدمة.  
ضرورة التعامل مع الرضا الوظيفي كمنظومة متكاملة وليس كمجموعة أبعاد منفصلة، من خلال تطوير سياسات شاملة تعالج جميع جوانبه بشكل متوازن.  
العمل على تحقيق التوازن بين الحوافز المادية والمعنوية بما يضمن استدامة رضا العاملين وتحفيزهم على تقديم أداء متميز.  
اعتماد منظور استراتيجي في إدارة الموارد البشرية يربط بشكل مباشر بين رضا العاملين وجودة الخدمات السياحية، بما يعزز من القدرة التنافسية للفنادق على المدى الطويل.

المصادر :

- سويدان ، نظام موسى، حداد، شفيق ابراهيم ، التسويق مفاهيم معاصرة ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الاردن ، ٢٠١٨ .  
كافي، مصطفى يوسف ، تسويق الخدمات السياحية ، دار الفا للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٦ .  
–الهلائي ، الهلائي الشريبي ، احمد البهي السيد ، معايير الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي النوعي دراسة للواقع والمأمول بكلية التربية النوعية بالمنصور ، بحث مقدم للمؤتمر السنوي ( الدولي الأول-العربي الرابع) كلية التربية النوعية بالمنصورة، ٨-٩ ابريل ٢٠٠٩ .  
سلمان ، محمد إبراهيم ، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدرهاها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) ، بحث منشور ، مجلة جامعة الأقصى ، سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السابع عشر ( ٢٠١٣ .  
–عبدات ، سليمة ، تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون ، رسالة ماجستير مقدمة إلى المركز الجامعي العقيد أكلي محمد اولحاج معهد العلوم الاقتصادية ، ٢٠١٢ .  
–هاشم ، عادل عبد الرزاق ، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، الطبعة العربية ، دار اليازوري ، عمان ، ٢٠١٠ .  
–حميد، باجه دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة ، رسالة ماجستير ، جامعة أكلي محمد اولحاج ، الجزائر ، ٢٠١٤ .  
–الطائي، حميد، العلاق، بشير ، تسويق الخدمات – مدخل استراتيجي تطبيقي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .  
–المرسى، جمال الدين محمد، ابو بكر، مصطفى محمود ، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، ط١ ، الاسكندرية ، ٢٠٠٩ .  
–رنجي، إمين ، الخدمات السياحية واثرها على سلوك المستهلك، رسالة ماجستير ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس، الجزائر ، ٢٠٠٩ .  
معاش، اسامة، عبد الرحمن، محمد (دور جودة الخدمات السياحية في تحقيق رضا العملاء) ، رسالة ماجستير ، جامعة عمار ثليجي الاغواط ، ٢٠٢٢ .  
الدرادكة مأمون، ادارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان ، ٢٠٠١ .

Wang , Yilin ( Factors Affecting Employees' Job Satisfaction: Organizational and Individual Levels), The Authors, published by EDP Sciences. (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).SHS Web of Conferences 181, 01037 (2024)

Sruthi P G(A STUDY OF EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN HMT MTL KALAMASSERY" PROJECT REPORT Submitted to Mahatma Gandhi University in partial fulfillment of the requirements for the award of the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION,2021

Lovelock, C. & Wright, L. (1999) Principle of service marketing and management .prentice, Hall, USA

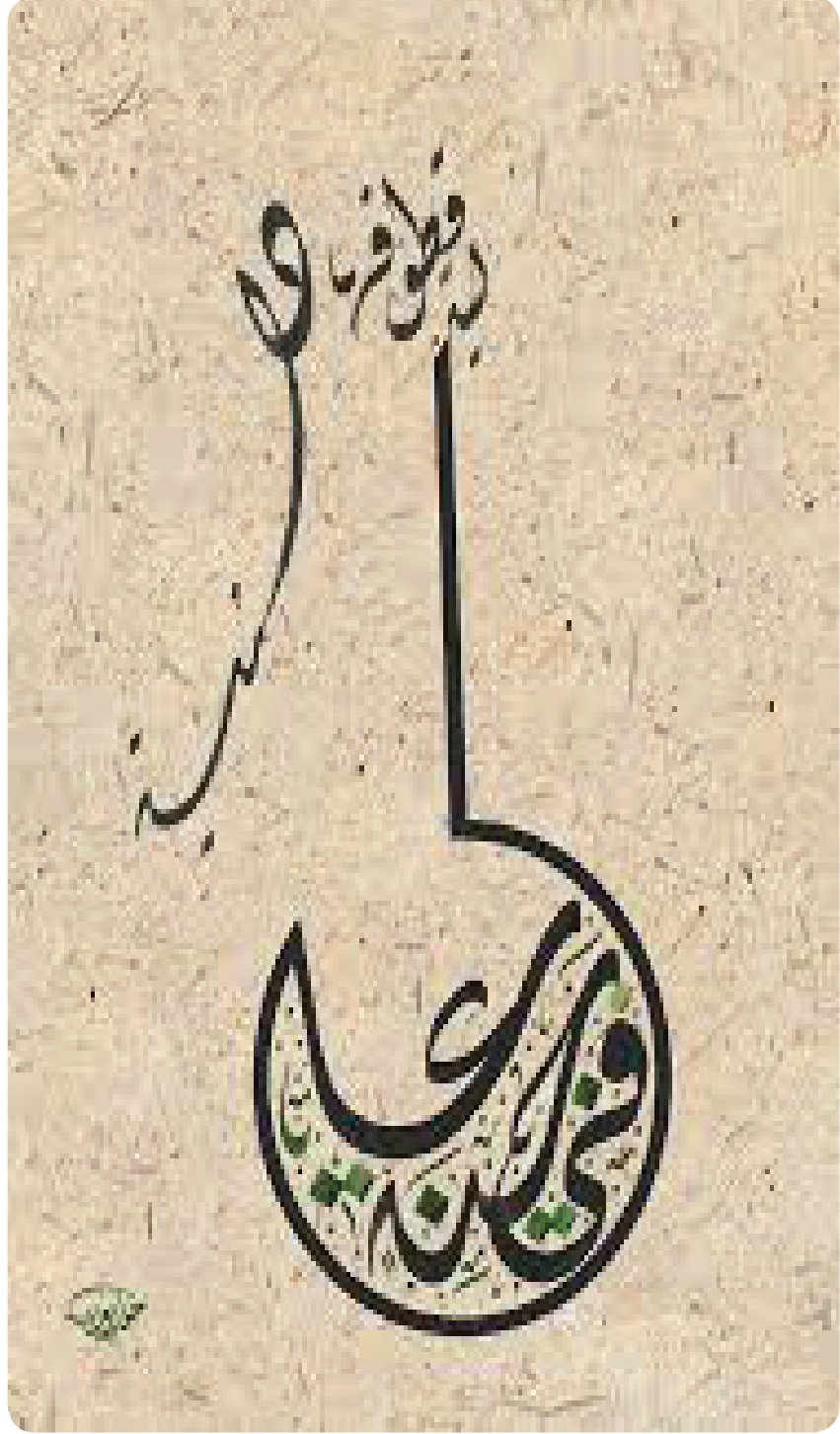
Baxi, Belur& Atre, Dipalee(Job Satisfaction: Understanding the Meaning, Importance, and Dimensions) JOURNAL OF MANAGEMENT & ENTREPRENEURSHIP Vol. 18, Issue No.2, April-June 2024

AZIRI, Brikend, (Job satisfaction A Literature Review ), Management Research and Practice VOL. 3ISSUE4(2011) PP:77-86

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١١) المجلد الثاني  
السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م



السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م العدد (١١)



فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١١) المجلد الثاني  
السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م

**Website address**

White Dome Magazine

Republic of Iraq

Baghdad / Bab Al-Muadham

Opposite the Ministry of Health

Department of Research and Studies

**Communications**

managing editor

07739183761

P.O. Box: 33001

**International standard number**

ISSN3005\_5830

**Deposit number**

In the House of Books and Documents (1127)

For the year 2023

e-mail

Email

off reserch@sed.gov.iq

hus65in@gmail.com



السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م العدد (١١)



فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (١١) المجلد الثاني  
السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م



السنة الثالثة ذي القعدة ١٤٤٧ هـ آيار ٢٠٢٦ م العدد (١١)



General supervision the professor

Alaa Abdul Hussein Al-Qassam

Director General of the

Research and Studies Department editor

a . Dr . Sami Hammoud Haj Jassim

managing editor

Hussein Ali Muhammad Hassan Al-Hassani

Editorial staff

Mr. Dr. Ali Attia Sharqi Al-Kaabi

Mr. Dr. Ali Abdul Kanno

Mother. Dr . Muslim Hussein Attia

Mother. Dr . Amer Dahi Salman

a. M . Dr. Arkan Rahim Jabr

a. M . Dr . Ahmed Abdel Khudair

a. M . Dr . Aqeel Abbas Al-Raikan

M . Dr . Aqeel Rahim Al-Saadi

M. Dr.. Nawzad Safarbakhsh

M. Dr . Tariq Odeh Mary

Editorial staff from outside Iraq

a . Dr . Maha, good for you Nasser

Lebanese University / Lebanon

a . Dr . Muhammad Khaqani

Isfahan University / Iran

a . Dr . Khawla Khamri

Mohamed Al Sharif University / Algeria

a . Dr . Nour al-Din Abu Lihia

Batna University / Faculty of Islamic Sciences / Algeria

Proofreading

a . M . Dr. Ali Abdel Wahab Abbas

Translation

Ali Kazem Chehayeb