

**الفاعلية التنظيمية وتأثيرها في تحقيق معايير الجودة  
(دراسة إستطلاعية لعينة من شركات السياحة والسفر في**

**مدينة بغداد )**

**محمد فاخر محمد**

**أ.م.د. مدين عبدالوهاب جبر**

**كلية العلوم السياحية / الجامعة المستنصرية**

**Organizational effectiveness and its impact on achieving  
quality standards**

**(An exploratory study of a sample of travel and tourism  
companies in the city of Baghdad)**

Organizational effectiveness is one of the most important ingredients for success in achieving quality standards in tourism companies, as the most important pillars of tourism are based on the presence of quality service in the tourism and hospitality industry, which is able to provide tourism services with the quality and efficiency required in order to develop this industry and place it in the ranks of other sectors. The aim of the study was to clarify the impact of organizational effectiveness in achieving quality standards in tourism companies, while providing suggestions and recommendations that help develop the organizational effectiveness of tourism companies, which is reflected positively on quality standards. The study reached some results, the most important of which are: The clear impact of organizational effectiveness in enhancing quality standards for travel and tourism companies in Baghdad. The tourism company is working on communicating with guests and getting to know their ideas and suggestions on improving the quality of services provided. Based on these results, the researcher recommends Amore magazine, the most important of which are: Making the most of the influence relationship and organizational effectiveness in enhancing quality standards for travel and tourism companies in Baghdad. He also recommends the necessity of communicating with guests and getting to know their ideas and suggestions in order to improve the quality of services provided to them. The study suggested some things, the most important of which are: a variable study (organizational effectiveness, quality standards) in other service and tourism sectors, such as: tourist hotels in Baghdad, restaurants and airports to identify the percentage of convergence or divergence of the results of future studies from the results of the current study. **Key Words** : Organizational effectiveness, quality standards, tourism companies.

## المستخلص

الفاعلية التنظيمية تعد من أهم مقومات النجاح في تحقيق معايير الجودة في الشركات السياحية، إذ تركز أهم أركان السياحة على وجود جودة الخدمة في صناعة السياحة والضيافة، والقادرة على تقديم الخدمات السياحية بالجودة والكفاءة المطلوبة من أجل تطويره هذه الصناعة وجعلها في مصاف القطاعات الأخرى. وجاء هدف الدراسة في بيان أثر الفاعلية التنظيمية في تحقيق معايير الجودة في الشركات السياحية مع تقديم مقترحات وتوصيات تساعد على تطوير الفاعلية التنظيمية للشركات السياحية مما ينعكس إيجاباً على معايير الجودة . وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج، أهمها: التأثير الواضح الفاعلية التنظيمية في تعزيز معايير الجودة لشركات السياحة والسفر في بغداد. وان الشركة السياحية تعمل على التواصل مع الضيوف والتعرف على أفكارهم ومقترحاتهم حول تحسين جودة الخدمات المقدمة. وبناء على هذه النتائج يوصي الباحث بمجلة امور، أهمها: الاستفادة القصوى من العلاقة التأثيرية الفاعلية التنظيمية في تعزيز معايير الجودة لشركات السياحة والسفر في بغداد. ويوصي ايضاً على ضرورة التواصل مع الضيوف والتعرف على أفكارهم ومقترحاتهم بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم. واقترحت الدراسة ببعض الامور، أهمها: دراسة متغير ( الفاعلية التنظيمية , معايير الجودة ) في قطاعات خدمية وسياحية أخرى، مثل: الفنادق السياحية في بغداد، المطاعم والمطارات للتعرف على نسبة تقارب او تباعد نتائج الدراسات المستقبلية من نتائج الدراسة الحالية. الكلمات المفتاحية : الفاعلية التنظيمية , معايير الجودة , الشركات السياحية .

## المقدمة

نعيش اليوم في عصر العولمة وتخفيف التعليمات القانونية، والاهتمام الزائد بالتطورات الفنية والتكنولوجية، والتي ساعدت في زيادة المنافسة بين الشركات، وان الشركات السياحية بحاجة الى الفاعلية التنظيمية بحيث تكون متماسكة وملتزمة لتحقيق الحصة السوقية ومواجهة المنافسة وتحقيق معايير الجودة. أدى اتساع دائرة البحث والمعرفة في مختلف مجالات الحياة الى اتباع الشركات لنظام الفاعلية التنظيمية بما يتلاءم مع الظروف وبما يمكن هذه الشركات من تقديم خدماتها وانشطتها المختلفة بمستوى عالي من معايير الجودة ، بما يؤهل هذه الشركات لتحقيق أهدافها لذا ان مختلف الشركات سوى اكانت غير هادفة للربح ام هادفة للربح، وسوى ان كانت خاصة ام عامة وبسبب التغيير المستمر لبيئة الاعمال ودرجات التعقيد المختلفة . يعد إعادة موضوع الفاعلية التنظيمية أحد اهم الأمور الواجب تمييزها في الشركات الراغبة في تحقيق التميز وتشكيل الطاقات الفعلية التي يخزنها الافراد في اذهانهم (مصدراً مهما للثروة المعرفية) في هذه الشركات، بالإضافة الى ان أهمية الفاعلية التنظيمية التي تنعكس في مجالات عمل المنظمة التي تتأثر بالبعد التراكمي في الوقت. مما يرفع من قدرة فاعلية المنظمة على قبول التغيير بدرجة أعلى من المرونة .

## منهجية الدراسة

اصبح البحث عن مفاهيم واساليب ادارية جديدة متطورة للتعامل مع التغيرات البيئية المعقدة من متطلبات واهداف الاساسية لكل منظمة تبحث عن الكفاءة والفاعلية والمحافظة على بقائها في السوق السياحية واستمرارها وهنا لابد ان تتمكن المنظمة السياحية من تحقيق اداء عالي بين المنظمات الاخرى بسبب هذه المنافسة والبقاء طويلا في السوق, هذه الاهداف هي اعادة تغيير جذرية في مستويات الاداء للقائمين في المنظمة ومن هذه الاساليب هي اعادة الهندسة من اجل زيادة الفاعلية التنظيمية للمؤسسة السياحية من اجل تحسين معايير الجودة للفاعلية في المنظمة , ويمكن من خلال ذلك طرح مشكلة البحث الرئيسية وفق الاسئلة الاتية :

- كيف يمكن تحديد طبيعة اثر العلاقة الفاعلية التنظيمية في شركات السياحة والسفر في بغداد وتأثيرها في معايير الجودة في هذه الشركات.
- وما الذي تمتلكه الشركة من فاعلية تنظيمية و معارف ومهارات لتحقيق معايير الجودة لها
- هل تساهم عملية الفاعلية التنظيمية في ضمان استقرار وجودة العمل في الشركات

#### ثانياً / أهداف الدراسة

يسعى الباحث الى تحقيق جملة من هذه الاهداف وهي:

- 1- التعرف على واقع تطبيق الفاعلية التنظيمية في الشركات السياحية
- 2- التعرف على معايير الجودة في شركات السفر والسياحة في بغداد
- 3- بيان اثر الفاعلية التنظيمية ومعايير الجودة والقدرات البشرية والمالية

#### ثالثاً / أهمية الدراسة

توضح الاهمية من البحث في الاتي :

- 1- تكمن اهمية الدراسة في كونها من الدراسات الحديثة التي تتناول الفاعلية التنظيمية من بداية تطوير القدرات الفنية والبشرية للمنظمة السياحية
- 2- يوجد داخل الدراسة قراءات ستكون جيدة و جريئة لمتخذي القرار في المنظمات السياحية لمالها من مردود ايجابي يصب في مصلحة المنظمة
- 3- رغبتني في البحث والدراسة عن هذا الجانب لاطلاعي الميداني في التطور الظاهر في اغلب شركات السفر والسياحة
- 4- معرفة مدى تطبيق جوانب الفاعلية التنظيمية ومعايير الجودة داخل المنظمات

#### رابعاً / فرضية الدراسة

يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للفاعلية التنظيمية في معايير الجودة) وتتنبق منها ثلاث فرضيات ثانوية على النحو الاتي:

1. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للرضا الوظيفي في معايير الجودة.
2. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للأداء الوظيفي في معايير الجودة.
3. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للأبداع في معايير الجودة.

#### خامساً / منهج الدراسة

- 1- منهج الدراسة : اعتمد المنهج الوصفي التحليلي Descriptive Analytical Approach الذي يتسم بوصف الحالة بتحليلها واستخلاص النتائج الخاصة بها في تحديد العلاقات بين إعادة هندسة الموارد البشرية والفاعلية التنظيمية
- 2- أداة الدراسة: اعتمد البحث على وسائل عديدة لجمع البيانات والمعلومات ، بعضها يخص الجانب النظري ، وبعضها يخص الجانب العملي . وما يتعلق بالجانب العملي جرى الاعتماد على الاستبانة

#### سادساً / مجتمع وعينة الدراسة

طبقت الدراسة في شركات السفر السياحية في مدينة بغداد والبالغ عددها ٦١٢ (احصائية هيئة السياحة العراقية , ٢٠٢١) حيث تم توزيع ١٥٠ استمارة على شركات السياحة والسفر في مدينة بغداد كعينة عشوائية للدراسة, حيث وزعت على : مدير الشركة , رئيس مجلس ادارة . وتم استبعاد ٣ استمارة بسبب التأشير الغير صحيح عليها وتكرار الاجابات . وبالتالي كانت العينة النهائية للدراسة هي ١٤٧ شركة

#### الجانب النظري

أولاً / الفاعلية التنظيمية يعد الوصول إلى مفهوم الفاعلية أمر في غاية الأهمية لأنه معيار مهم في تحديد نجاح التنظيم أو فشله ويقدر أهمية هذا المفهوم هناك صعوبة في الاتفاق على تعريف واضح ومقبول له إذ تختلف تعريفاته لاختلاف الباحثين والدارسين والمتخصصين

فيه (الغريوتي، ٢٠٠٠: ٨٤). وأن الفاعلية التنظيمية (Organizational Effectiveness) يجب أن تكون مبنية على أهداف واضحة وموضوعية، وعادلة. وهنا يبرز جانب غاية في الأهمية، والذي يتمثل في الغموض الذي يكتنف مفهوم الفاعلية، وذلك بسبب تباين الأهداف من منظمة إلى أخرى، مما أدى إلى صعوبة في إيجاد مفهوم محدد وواضح للفاعلية (الملا، ٢٠٠٩: ٩٥) قد يرى البعض أن فعالية الشركات السياحية تتحدد بمدى قدرتها على تحقيق أهدافها، وأن صحة التنظيم وقدرته على التفاعل مع العوامل والقوى المؤثرة في بيئته، والاستفادة من طاقات الافراد لتحقيق أهدافه النهائية والمتمثلة في استمراره وبقائه وتطوره ورضا البيئة المحيطة عما يتم انتاجه من سلع أو خدمات، وعلى الرغم من ان الفاعلية امر مهم في دورة حياة المنظمات (سنوسي، ٢٠١١: ٣٢)، فإن اختلاف التعاريف ادى الى الاختلاف حول طريقة قياسها، فالبعض كان يراها انها بعد واحد فقط وتقاس بالإنتاجية، والربحية والنفع، ومع تعقد عمل المنظمات وظهور انماط جديدة برزت هناك بعض الاختلافات في الرؤية والطموح للمنظمة، وهناك من يطرح مفهوم الفاعلية على انها (عمليات ناتجة عن بعض السياسات التي تتبعها الشركة السياحية في استخدامها لاستراتيجياتها في التكيف مع البيئة والقدرة على الابداع والنمو وتحقيق الاهداف والحصول على الموارد المتاحة والنادرة وجعلها قادرة على تحقيق اهدافها في كافة مستوياتها) (Gibson، ٢٠٠٣: ١٠)، وهناك بعض مفاهيم الفاعلية التنظيمية كما يلي:

- ١- قدرة المنظمة على تحقيق توجهاتها للإنتاج (Khan & others، ٢٠١٣).
  - ٢- هي حالة من حالات التشغيل الكامل والخالي من العوائق لجميع العمليات التنظيمية الرسمية وغير الرسمية، الرئيسية منها والثانوية (Xenidis & Theocharous, 2014:564)
  - ٣- هي قدرة الشركة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وخلق حالة من التوازن مع المتغيرات الداخلية والخارجية وذلك عن طريق التكيف معها بغية تحقيق الحد الأدنى من الإشباع لرغبات وتطلعات المستفيدين (محمد، ٢٠١٤: ٧١)
  - ٤- القدرة على المنافسة والبقاء وتحقيق الأهداف والغايات المستقبلية التي أنشأت من أجلها الشركة السياحية. (العثماني، ٢٠١٧: ٩)
  - ٥- قدرة الشركة على البقاء من خلال نموها وتحقيق أهدافها وتكيفها مع البيئة الخارجية، من خلال مواردها المتاحة واستخدامها الأمثل لها وبما يلبي رغبات المستفيدين منها (خلف: ٢٠٢٠: ٣٣). ومما سبق ذكره من مفاهيم وتعريف توضح الفاعلية التنظيمية للمنظمة السياحية يمكن تعريف الفاعلية التنظيمية للمنظمات السياحية إجرائيا ب قدرة الشركة السياحية على تحقيق الاهداف طويلة وقصيرة الامد، وقدرتها على تحقيق الحد الأدنى من اهدافها، وتعبئة مراكزها من بنقاط القوة لأجل التكيف مع محيطها وبيئتها الخارجية، وتحقيق عملية النمو والبقاء والمنافسة، وعليه فان تحقيق الفاعلية والكفاءة مرتبط بمدى نجاح الشركة في تحقيق الاهداف المخططة والمرسومة لها.
- ثانياً / الجودة: يهدف مدخل إعادة هندسة الموارد البشرية إلى ابتداء عملية كاملة لكيفية أداء العمل، وهذا من خلال إحداث تغييرات جوهرية في إعادة تصميم العمليات وجودة العمل التي تعتبر محور إعادة الهندسة (جاري ديسلر، ٢٠٠٣: ٣١٤) ويمكن توضيح بعد الجودة على انه مجموعة المعايير المحددة التي يتم من خلالها التحقق من كفاءة الخدمة السياحية المقدمة ومدى مطابقتها للمواصفات المخطط لها ودرجة تحقيقها لرضا الضيف. وعند قيام الشركة بإعادة هندسة عملياتها لأبد من الخضوع لمجموعة من المعايير لضمان جودة الخدمات المقدمة مستقبلا والتي تتمثل ب:
- أ- معيار الخلل: هو معيار يستخدم في تحديد ما إذا كانت العمليات تواجه درجة عالية من الخلل الوظيفي وهنا يمكن الاستفادة بمجموعة من تدل على وجود خلل وظيفي حسب المعايير التالية مثل الإفراط في تبادل المعلومات، وجود معلومات زائدة عن الحاجة، نقص المخزون السلعي أو تكده، والتزايد المستمر في أنشطة الرقابية مقارنة بالأنشطة الإنتاجية. (الصيرفي، ٢٠٠٩: ١٧)
  - ب- معيار الأهمية: تحديد أي العمليات أكثر تأثيرا على العملاء، لذا يتوجب على الشركة السياحية تحديد المعايير التي تهم العملاء أثر من غيرها مثل مواعيد التسليم وجودة المنتج ومن ثم ربط هذه المعايير بالعمليات ذات التأثير الأكبر على العملاء، وذلك لإعداد قائمة بأولويات العمليات التي يجب هندستها. (Harry, 2019: 162)
  - ت- معيار الجدوى: تحدد الشركة السياحية أي العمليات تحظى بأعلى درجة من جدوى إعادة الهندسة ويتم دراسة عدة عوامل أهمها: (Salaman, 2005: 46)

- كبر حجم العملية فكلما كبر حجم العملية كلما اشتركت فيها وحدات تنظيمية أكثر
- ارتفاع تكاليف إعادة الهندسة وذلك لأنها تتطلب استثمارات ضخمة وخاصة في مجال نظم المعلومات

ويمكن تعريف بعد الجودة إجرائياً بأنها مجموعة المعايير المحددة التي يتم من خلالها التحقق من كفاءة الخدمة السياحية المقدمة ومدى مطابقتها للمواصفات المخطط لها ودرجة تحقيقها لرضا

## الجانب التطبيقي

أولاً: اختبارات الصدق والثبات للاستبانة

يعول الباحث على مجموعة من اساليب المعالجة الاحصائية المتمثلة باختبارات الصدق والثبات والاتساق الداخلي بهدف برهنة صدق وثبات وشفافية فقرات الاستبانة في تمثيل موضوع الدراسة التي مفادها ( الفاعلية التنظيمية وتأثيرها في تحقيق معايير الجودة ) خير تمثيل، وذلك شروعاً من طريقة الصدق الظاهري ومعامل ثبات ( Cronbach's Alpha ) لتأكيد مدى موثوقية البيانات المتحصلة من اجابات افراد العينة على فقرات الاستبانة، أما لتأكيد شفافية ووضوح فقرات الاستبانة لجميع افراد العينة سيستفيد الباحث من اسلوب المعالجة الاحصائية اختبار الاتساق الداخلي.

### أ- اختبار الصدق الظاهري للاستبانة

يستعرض الباحث في جدول ( ١ ) تحقق الصدق الظاهري في فقرات الاستبانة وأبعادها ومتغيراتها إذ يوثق الباحث ان نسبة اتفاق الاساتذة المحكمين على صدق فقرات معايير الجودة وبواقع ( ٨٣.٣٣ % )، وهي نسبة مرتفعة توثق اتفاق الاساتذة المحكمين على ( ٥ فقرات من بين ( ١٤ ) فقرة خصصت للمتغير التابع معايير الجودة، كما يؤكد الجدول ( ١ ) أن نسبة اتفاق الاساتذة المحكمين على صدق فقرات الفاعلية التنظيمية وبواقع ( ٨٥.٧١ % )، وهي نسبة مرتفعة توثق اتفاق الاساتذة المحكمين على ( ١٢ ) فقرة من بين ( ١٤ ) فقرة خصصت للفاعلية التنظيمية، فيما سجلت نسبة اتفاق الاساتذة المحكمين على صدق فقرات الرضا الوظيفي ( ٨٣.٣٣ % ) بما يوثق اتفاق الاساتذة المحكمين على ( ٥ ) فقرة من بين ( ٦ ) فقرات خصصت لهذا البعد التابع، فيما بلغت نسبة اتفاق الاساتذة المحكمين صدق فقرات الأداء الوظيفي ( ٧٥ % )، وهي نسب مرتفعة توثق اتفاق الاساتذة المحكمين على ( ٣ ) فقرات من بين ( ٤ ) فقرات خصصت لبُعد الأداء الوظيفي، فيما يوثق الجدول ( ١ ) ان نسبة اتفاق الاساتذة المحكمين صدق فقرات الأبداع ( ١٠٠ % )، وهي تؤكد اتفاق الاساتذة المحكمين على جميع الفقرات المخصصة لبُعد الأبداع. لتصل بذلك نسبة اتفاق الاساتذة المحكمين على صدق مجمل فقرات الاستبانة ( ٨٥ % )، وهي نسبة مرتفعة توثق اتفاق الاساتذة المحكمين على ( ١٧ ) فقرة من بين ( ٢٠ ) فقرة شكلت استبانة البحث.

جدول ( ١ ) مخرجات اختبار الصدق الظاهري لأبعاد المتغير المستقل والتابع

تعليق الباحث	مستوى الصدق	نسبة اتفاق المحكمين على صدق الفقرات	الفقرات المتفق عليها	عدد الفقرات	متغيرات الدراسة وأبعادها
وجود صدق ظاهري	مرتفع	83.33%	٥	٦	معايير الجودة Y
مرتفع في جميع فقرات معايير الجودة	مرتفع	83.33%	٥	٦	الرضا الوظيفي X1
وفقرات جميع أبعاد الفاعلية التنظيمية بما	مرتفع	75%	٣	٤	الأداء الوظيفي X2
يؤكد وجود صدق ظاهري مرتفع في مجمل فقرات الاستبانة	تام	100%	٤	٤	الأبداع X3
	مرتفع	85.71%	12	١٤	الفاعلية التنظيمية X
	مرتفع	85%	17	20	كل فقرات الاستبيان

المصدر: اعداد الباحث على وفق اراء الاساتذة المحكمين

أ- اختبار الثبات يوثق جدول ( ٢ ) السابق ان قيمة معامل الثبات ( Cronbach's Alpha ) لمجمل فقرات معايير الجودة قد بلغت ( ٠.٧٠٩ ) بما يؤشر وجود ثبات مرتفع في فقرات المتغير التابع بسبب كون قيمة معامل الثبات كانت أكثر من ( ٠.٧٠٠ ). بما يوثق وجود ثبات في فقرات معايير الجودة. أما لمجمل فقرات الفاعلية التنظيمية فقد سجل معامل ثبات ( ٠.٨٠١ ) وهي أكثر من ( ٠.٧٠٠ )، مما يؤكد وجود ثبات مرتفع في فقرات الفاعلية التنظيمية. فيما بلغت قيمة معامل الثبات لمجمل فقرات الاستبانة ( ٠.٨٢٥ ) وهي أكثر من (

تعليق الباحث	مستوى الثبات	معامل ثبات	متغيرات الدراسة	
وجود ثبات مرتفع في فقرات الفاعلية التنظيمية	مرتفع	٠,٨٠١	الفاعلية التنظيمية	X
وجود ثبات مرتفع في فقرات معايير الجودة	مرتفع	٠,٧٠٩	معايير الجودة	Y
وجود ثبات مرتفع في مجمل فقرات الاستبانة	مرتفع	٠,٨٢٥	مجمل فقرات الاستبيان	

المصدر : اعداد الباحث على وفق نتائج برنامج SPSS V25

## أ- اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المتغير التابع معايير الجودة ولفقرات المتغير المستقل الفاعلية التنظيمية.

يستثمر الباحثون اختبار الاتساق الداخلي لبيان درجة شفافية ووضوح الاستبانة بفقراتها وأبعادها المستقلة ( الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، الأبداع ) والمتغير المستقل الفاعلية التنظيمية والمتغير التابع معايير الجودة بحيث تكون واضحة ومفهومة للمجيبين من أفراد العينة. ويتحقق ذلك عبر برهنة وجود ارتباط معنوي بين الفقرات الموجودة ضمن المتغير التابع وبين معايير الجودة الذي يضم هذه الفقرات، كما يتحقق الاتساق الداخلي عن طريق برهنة وجود ارتباط معنوي بين الفقرات الموجودة ضمن الأبعاد المستقلة ( الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، الأبداع ) وبين البُعد العائدة له من جهة، وفي ذات الوقت اثبات وجود ارتباط معنوي بين الفقرات الموجودة ضمن هذه الأبعاد ومتغير الفاعلية التنظيمية الذي يضم هذه الأبعاد الثلاثة، إذ يستدل من جدول ( ٣ ) ان الفقرات الست الموجودة ضمن البُعد المستقل الأول للفاعلية التنظيمية شكلت ارتباطاً معنوياً مع الرضا الوظيفي وفي ذات الوقت سجلت نفس الفقرات ارتباطاً معنوياً مع المتغير المستقل الفاعلية التنظيمية. كما يؤكد جدول ( ٣ ) ان الفقرات الأربع الموجودة في البُعد المستقل الثاني للفاعلية التنظيمية شكلت ارتباطاً معنوياً مع الأداء الوظيفي وفي ذات الوقت سجلت نفس الفقرات ارتباطاً معنوياً مع المتغير المستقل الفاعلية التنظيمية. فيما يوضح جدول ( ٣ ) ان الفقرات الأربع الموجودة في البُعد المستقل الثالث للفاعلية التنظيمية شكلت ارتباطاً معنوياً مع الأبداع وفي ذات الوقت سجلت نفس الفقرات ارتباطاً معنوياً مع المتغير المستقل الفاعلية التنظيمية. كما يؤكد جدول ( ٣ ) ان الفقرات الأربع عشرة الموجودة في المتغير المستقل شكلت ارتباطاً معنوياً مع الفاعلية التنظيمية بما يوثق وجود شفافية ووضوح عاليين في فقرات المتغير المستقل.

جدول ( ٣ ) معطيات اختبار الاتساق الداخلي لمتغير الفاعلية التنظيمية

ت	الفقرات	البُعد المستقل	قيمة معامل الارتباط بين الفقرة والفاصلة التنظيمية	قيمة معامل الارتباط بين الفقرة الذي يضمها
Q٢٧	تشعر العاملين بالرضا التام عن الوظيفة الحالية	الرضا الوظيفي	0.627**	0.596*
Q٢٨	تشعر العاملين بأن الوظيفة ممتعة رغم انها حافلة بالتحديات		0.692**	0.622**
Q٢٩	تقدم الراتب الذي يتناسب مع طبيعة الجهد المبذول		0.534**	0.582**
Q٣٠	تشعر العاملين بأن الوظيفة الحالية تمتاز بالعدالة وعدم التحيز		0.603**	0.612**
Q٣١	تحقق للعاملين الشعور بالأمن الوظيفي		0.661**	0.555**
Q٣٢	تتماشى مع المستوى الفكري والامكانيات المتاحة للعاملين في الوظيفة الحالية		0.647**	0.575**
Q٣٣	انجاز اعمالهم بكفاءة	الأداء الوظيفي	0.454**	0.319**
Q٣٤	انجاز الاعمال المناطة إليهم بسرعة وكفاءة		0.576**	0.631**

0.475**	0.539**		اداء المهام بدقة تتناسب مع المعايير الموضوعه من قبل الادارة	Q٣٥
0.635**	0.543**		حل المشكلات وتصحيح الاخطاء الناشئة عن اداء اعمالهم	Q٣6
0.285**	0.379**	الأبداع	تقديم اساليب جديدة لأداء عملهم.	Q٣7
0.662*	0.609**		اقتراح افكار ابداعية لتطوير اجراءات العمل.	Q٣8
0.575**	0.439**		تقديم مقترحات وتعمل الشركة على تنفيذها.	Q٣9
0.631**	0.570**		تكافئ المبدعين من خلال مكافئتهم بحواز مادية	Q٤0
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).	

المصدر: اعداد الباحث على وفق مخرجات البرنامج الاحصائي AMOS V25 كما يحقق جدول ( ٤ ) ان الفقرات الست الموجودة ضمن معايير الجودة شكلت ارتباطاً معنوياً مع المتغير التابع معايير الجودة. جدول ( ٤ ) معطيات اختبار الاتساق الداخلي لمتغير معايير الجودة

الرمز	الفقرات	قيمة معامل الارتباط بين الفقرة وبين المتغير معايير الجودة
Q0١	تطبيق معايير الجودة العالمية عند تقديم خدماتها للضيوف	0.442**
Q0٢	التحصين المستمر في كافة الخدمات التي تقدمها	0.169*
Q0٣	تخصيص الوقت والدعم اللازمين للتأكد من ان خطط تحسين الجودة يتم تنفيذها	0.290**
Q0٤	تطوير اساليب حديثة لتحليل الأنشطة اللازمة لتقديم الخدمة	0.635**
Q0٥	توفير نظام رقابي وإجراءات وقائية وتصحيحية	0.786**
Q0٦	استحداث عمليات ومهام جديدة ومتنوعة في إدارة الموارد البشرية للتحسن في جودة العمل المطلوب	0.656**
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

المصدر: اعداد الباحث على وفق مخرجات البرنامج الاحصائي AMOS V25

ثانياً: التحليل الوصفي لمستوى اجابات العينة على فقرات معايير الجودة وعلى فقرات وأبعاد الفاعلية التنظيمية.

يؤشر الباحث هنا تفسير لمستوى اجابات على فقرات معايير الجودة والفاعلية التنظيمية، بوساطة الوسط الحسابي الموزون لتشخيص مستوى اجابات العينة على فقرات الاستبانة أبعادها المستقلة ( الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، الأبداع ) ومتغيرها المستقل والتابع. فيما يستعمل الباحث مقياس الانحراف المعياري لتحديد مدى تجاس اجابات العينة على فقرات الاستبانة. فيم يسخر الباحث اسلوب المعالجة الاحصائية المتمثل بالأهمية النسبية لتعيين شدة اجابات العينة ونسبة اتقاهم على فقرات الاستبانة وأبعادها المستقلة ومتغيرها المستقل والتابع. أما لتشخيص اتجاه الاجابة على الفقرات يعتم الباحث على الوسط الفرضي البالغ ( ٣ ) والذي يمثل الحد الفاصل بين الاتفاق وعدم الاتفاق ضمن مقياس Likert الخماسي. فيما يستعمل الباحث محتوى مصفوفة قوة الاجابات والتي توضح مستوى استجابة افراد العينة على فقرات الاستبانة وكما مبين بالتفصيل في جدول ( ٥ ) الاتي: جدول ( ٥ ) مصفوفة قوة الاجابات على فقرات الاستبانة

الفئة	قيمة الوسط الحسابي الموزون يتراوح ضمن الفترة	تدرجات قوة الاجابات على فقرات الاستبانة	مستوى الاستجابة من قبل أفراد العينة
الأولى	من ١ إلى أقل من ١,٨	عدم الاتفاق بشدة	منخفض جداً
الثانية	من ١,٨ إلى أقل من ٢,٦	عدم الاتفاق	منخفض
الثالثة	من ٢,٦ إلى أقل من ٣,٤	محايد	معتدل
الرابعة	من ٣,٤ إلى أقل من ٤,٢	الاتفاق	مرتفع
الخامسة	من ٤,٢ إلى ٥	الاتفاق بشدة	مرتفع جداً

١. التحليل الوصفي لمستوى اجابات العينة على فقرات معايير الجودة. يحقق جدول ( ٦ ) ان قيمة الوسط الحسابي الموزون للمتغير التابع بمعايير الجودة بلغت (٤.٣٧٩) وهي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي وجاءت قيمة الوسط الحسابي الموزون لهذا المتغير التابع ضمن الفئة ما بين ( ٤.٢ إلى ٥ ) في مصفوفة قوة استجابة أفراد العينة، ليرسخ ذلك ان مستوى أهمية اجابات العينة على مجمل فقرات معايير الجودة اتجهت نحو الاتفاق بشدة وبمستوى استجابة مرتفع جداً، وبانحراف معياري سجل (٠.٥٤٨)، والذي يبين مدى تجانس اجابات العينة بخصوص فقرات معايير الجودة، وشكلت الأهمية النسبية لُبعد معايير الجودة (٨٧.٥٨٪) بما يوضح اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على اهتمام الإدارات في شركات السياحة والسفر في بغداد بمعايير الجودة وذلك على وفق اراء عينة الدراسة. كما يتبين من جدول ( ٦ ) أن مستويات أهمية الفقرات ضمن المتغير التابع بمعايير الجودة قد توزعت بين أعلى مستوى اجابه حققته الفقرة ( ٦ ) بين جميع فقرات معايير الجودة بمتوسط حسابي موزون بلغت قيمته (٤.٧١٤) وبانحراف معياري (٠.٥٣٦) ، وأهمية نسبية شكلت (٩٤.٢٩ %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على ان استحداث عمليات ومهام جديدة ومتنوعة في إدارة الموارد البشرية للتحسن في جودة العمل المطلوب، جدول ( ٦ ) مستوى اجابات العينة على فقرات معايير الجودة

مستوى اجابات افراد العينة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	نص الفقرات	المقياس					الرمز
					١	٢	٣	٤	٥	
					لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	تفق بشدة	
مرتفع جداً	87.76%	0.516	4.388	تطبيق معايير الجودة العالمية عند تقديم خدماتها للضيوف	0	٠	٢	٨٦	٥٩	Q١
مرتفع جداً	84.76%	0.541	4.238	التحصين المستمر في كافة الخدمات التي تقدمها	0	٠	٨	٩٦	43	Q٢
مرتفع جداً	85.58%	0.559	4.279	تخصيص الوقت والدعم اللازمين للتأكد من ان خطط تحسين الجودة يتم تنفيذها	0	٠	٨	٩٠	49	Q٣
مرتفع جداً	85.85%	0.526	4.293	تطوير اساليب حديثة لتحليل الأنشطة اللازمة لتقديم الخدمة	0	٠	٥	٩٤	48	Q٤
مرتفع جداً	87.21%	0.608	4.361	توفير نظام رقابي واجراءات وقائية وتصحيحية	0	٠	١٠	٧٤	٦٣	Q٥
مرتفع جداً	94.29%	0.536	4.714	استحداث عمليات ومهام جديدة ومتنوعة في	0	٠	٦	٣٠	١١١	Q٦



				إدارة الموارد البشرية للتحسين في جودة العمل المطلوب						
مرتفع	87.58%	0.548	4.37 <sup>٩</sup>	معايير الجودة						٧

المصدر: اعداد الباحث على وفق اجابات عينة الدراسة ومعطيات برنامج SPSS V2 فيما يوثق جدول ( ١٣ ) أن الفقرة ( ٢ ) قد حققت ادنى مستوى استجابة بين جميع فقرات المتغير التابع معايير الجودة، إذ بلغت الأهمية النسبية للفقرة ( ٨٤.٧٦٪ ) ليؤكد ذلك اتفاق اغلب افراد عينة الدراسة على ضرورة التحسين المستمر في كافة الخدمات التي تقدمها الشركة السياحية.

٢. التحليل الوصفي لمستوى اجابات العينة على فقرات الرضا الوظيفي. يؤكد جدول ( ٧ ) ان قيمة الوسط الحسابي الموزون للبعد المستقل الرضا الوظيفي بلغت (٣.٦٦١) وهي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي وجاءت قيمة الوسط الحسابي الموزون لهذا البعد المستقل ضمن الفئة ما بين ( ٣.٤ إلى أقل من ٤.٢ ) في مصفوفة قوة استجابة أفراد العينة، ليرسخ ذلك ان مستوى أهمية اجابات العينة على مجمل فقرات الرضا الوظيفي اتجهت نحو الاتفاق وبمستوى استجابة مرتفع، وبانحراف معياري سجل (٠.٥٥١)، والذي يبين مدى تجانس اجابات العينة بخصوص فقرات الرضا الوظيفي، وشكلت الأهمية النسبية لبُعد الرضا الوظيفي (٧٣.٢٢٪) بما يوضح اتفاق أكثر من ثلثي افراد عينة الدراسة على وجود اهتمام ملموس من قبل الإدارات في شركات السياحة والسفر في بغداد بالرضا الوظيفي وذلك على وفق اراء عينة الدراسة. كما يبين الجدول أن مستويات أهمية الفقرات ضمن البُعد المستقل الرضا الوظيفي قد توزعت بين أعلى مستوى اجابه حققته الفقرة ( ٧ ) بين جميع فقرات الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي موزون بلغت قيمته (٤.٠٦١) وبانحراف معياري (٠.٥١٣) ، وأهمية نسبية شكلت (٨١.٢٢٪) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على ان الشركة تشعر العاملين بالرضا التام عن الوظيفة الحالية. فيما يوثق الجدول ( ٧ ) أن الفقرة ( ١١ ) قد حققت ادنى مستوى استجابة بين جميع فقرات الرضا الوظيفي، بأهمية نسبية شكلت ( ٦٢.٩٩٪ ) ليؤكد ذلك اتفاق زهاء ثلثي أفراد عينة الدراسة على ان الشركة السياحية تحقق للعاملين الشعور بالأمن الوظيفي.

٣. التحليل الوصفي لمستوى اجابات العينة على فقرات الأداء الوظيفي. يوثق جدول ( ٨ ) ان قيمة الوسط الحسابي الموزون للبعد المستقل الأداء الوظيفي بلغت (٤.١٧٢) وهي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي وجاءت قيمة الوسط الحسابي الموزون لهذا البعد المستقل ضمن الفئة ما بين ( ٣.٤ إلى أقل من ٤.٢ ) في مصفوفة قوة استجابة أفراد العينة، ليرسخ ذلك ان مستوى أهمية اجابات العينة على مجمل فقرات الأداء الوظيفي اتجهت نحو الاتفاق وبمستوى استجابة مرتفع، وبانحراف معياري سجل (٠.٤٤٢)، والذي يبين مدى تجانس اجابات العينة بخصوص فقرات الأداء الوظيفي، وشكلت الأهمية النسبية لبُعد الأداء الوظيفي (٨٣.٤٤٪) بما يوضح اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على وجود اهتمام ملموس من قبل الإدارات في شركات السياحة والسفر في بغداد بالأداء الوظيفي وذلك على وفق اراء عينة الدراسة. كما يستخلص من جدول ( ٨ ) أن مستويات أهمية الفقرات ضمن البُعد المستقل الأداء الوظيفي قد توزعت بين أعلى مستوى اجابه حققته الفقرة ( ١٣ ) بين جميع فقرات الأداء الوظيفي بمتوسط حسابي موزون بلغت قيمته (٤.٧٤٢) وبانحراف معياري (٠.٤٣٩) ، وأهمية نسبية شكلت (٩٤.٨٣٪) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على ان العاملين في الشركة السياحية ينجزون اعمالهم بكفاءة عالية. فيما يوثق الجدول أن الفقرة ( ١٦ ) قد حققت ادنى مستوى استجابة بين جميع فقرات البُعد المستقل الأداء الوظيفي، وبأهمية نسبية شكلت ( ٦٨.٧١٪ ) ليؤكد ذلك اتفاق أكثر من ثلثي أفراد عينة الدراسة على ان العاملين في الشركة السياحية يساهمون في حل المشكلات وتصحيح الاخطاء الناشئة عن أداء اعمالهم.

٤. التحليل الوصفي لمستوى اجابات العينة على فقرات الأبداع. يوثق جدول ( ٩ ) ان قيمة الوسط الحسابي الموزون للبعد المستقل الأبداع بلغت (٣.٥٥٣) وهي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي وجاءت قيمة الوسط الحسابي الموزون لهذا البعد المستقل ضمن الفئة ما بين ( ٣.٤ إلى أقل من ٤.٢ ) في مصفوفة قوة استجابة أفراد العينة، ليرسخ ذلك ان مستوى أهمية اجابات العينة على مجمل فقرات الأبداع اتجهت نحو الاتفاق وبمستوى استجابة مرتفع، وبانحراف معياري سجل (٠.٦١٣)، والذي يبين مدى تجانس اجابات العينة بخصوص فقرات الأبداع وشكلت الأهمية النسبية لبُعد الأبداع (٧١.٠٥٪) بما يوضح اتفاق أكثر من ثلثي افراد عينة الدراسة على وجود اهتمام ملموس من قبل الإدارات في شركات السياحة والسفر في بغداد بالأبداع وذلك على وفق اراء عينة الدراسة. كما يستشف من الجدول أن مستويات أهمية الفقرات ضمن البُعد المستقل الأبداع قد توزعت بين أعلى مستوى اجابه حققته الفقرة ( ١٩ ) بين جميع فقرات الأبداع بمتوسط حسابي موزون

بلغت قيمته (٣.٨٤٤) وبانحراف معياري (٠.٣٨٣) ، وأهمية نسبية شملت (٧٦.٨٧٪) ليؤكد ذلك اتفاق أكثر من ثلاثة أرباع أفراد عينة الدراسة على ان العاملين يقدمون مقترحاتهم وتعمل الشركة السياحية على تنفيذها. فيما يوثق جدول ( ١٨ ) أن الفقرة ( ١٧ ) قد حققت ادنى مستوى استجابة بين جميع فقرات البُعد المستقل الأبعاد وبأهمية نسبية ( ٦٦.٥٣ ٪ ) ليؤكد ذلك اتفاق أكثر من ثلثي أفراد عينة الدراسة على ان العاملين يقدمون اساليب جديدة لأداء الاعمال المناطة بهم.

مستوى اجابات أفراد العينة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	نص الفقرات	المقياس					الرمز
					١	٢	٣	٤	٥	
					لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	تفق بشدة	
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
مرتفع	81.22%	0.513	4.061	تشعر العاملين بالرضا التام عن الوظيفة الحالية	٠	٠	١٥	١٠٨	٢٤	Q7
مرتفع	68.57%	0.497	3.429	تشعر العاملين بأن الوظيفة ممتعة رغم انها حافلة بالتحديات	0	٠	٠	٨٤	٦٣	Q8
مرتفع	72.79%	0.536	3.640	تقدم الراتب الذي يتناسب مع طبيعة الجهد المبذول	0	٠	٥٧	٨٦	٤	Q9
مرتفع	74.15%	0.576	3.708	تشعر العاملين بأن الوظيفة الحالية تمتاز بالعدالة وعدم التحيز	0	٩	٢٥	١١٣	٠	Q1٠
معتدل	62.99%	0.377	3.150	تحقق للعاملين الشعور بالأمن الوظيفي	0	١	١٢٣	٢٣	٠	Q1١
مرتفع	79.59%	0.806	3.980	تتماشى مع المستوى الفكري والإمكانيات المتاحة للعاملين في الوظيفة الحالية	0	٠	٤٩	٥٢	٤٦	Q1٢
مرتفع	73.22%	0.551	3.661	الرضا الوظيفي					X1	

جدول ( ٧ ) مستوى اجابات العينة على فقرات البُعد المستقل الرضا الوظيفي المصدر: اعداد الباحث على وفق اجابات عينة الدراسة ومعطيات برنامج SPSS V25

مستوى اجابات افراد العينة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	نص الفقرات	المقياس					الرمز
					١	٢	٣	٤	٥	
					لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	تفوق بشدة	
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
مرتفع جداً	94.83%	0.439	4.742	انجاز اعمالهم بكفاءة	0	.	.	٣٨	١٠٩	Q1٣
مرتفع جداً	87.76%	0.489	4.388	انجاز الاعمال المناطة إليهم بسرعة وكفاءة	0	.	.	٩٠	٥٧	Q1٤
مرتفع	82.45%	0.329	4.122	اداء المهام بدقة تتناسب مع المعايير الموضوعية من قبل الادارة	.	.	.	١٢٩	١٨	Q1٥
مرتفع	68.71%	0.511	3.435	حل المشكلات وتصحيح الاخطاء الناشئة عن اداء اعمالهم	0	.	٨٤	٦٢	١	Q1٦
مرتفع	83.44%	0.442	4.172	الأداء الوظيفي					X2	

جدول ( ٨ ) مستوى اجابات العينة على فقرات البُعد المستقل الأداء الوظيفي المصدر: اعداد الباحث على وفق اجابات عينة الدراسة ومعطيات برنامج SPSS V25

مستوى اجابات افراد العينة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	نص الفقرات	المقياس					الرمز
					١	٢	٣	٤	٥	
					لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	تفوق بشدة	
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
معتدل	66.53%	0.829	3.327	تقديم اساليب جديدة لأداء عملهم.	0	٢٣	٦٤	٤٩	١١	Q17
مرتفع	68.84%	0.512	3.442	اقتراح افكار ابداعية لتطوير اجراءات العمل.	0	.	٨٣	٦٣	١	Q18
مرتفع	76.87%	0.383	3.844	تقديم مقترحات وتعمل الشركة على تنفيذها.	0	.	٢٤	١٢٢	١	Q19
مرتفع	71.97%	0.728	3.599	تكافؤ المبدعين من خلال مكافئتهم بحوز مادبة	0	١٨	٢٦	١٠٠	٣	Q20
مرتفع	71.05%	0.613	3.553	الأبداع					X3	

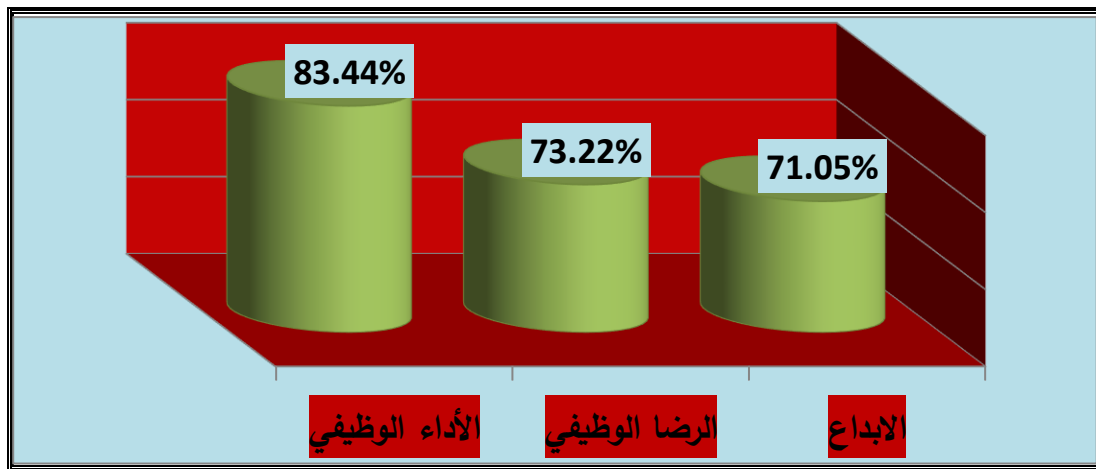
جدول ( ٩ ) مستوى اجابات العينة على فقرات البُعد المستقل الأبداع المصدر: اعداد الباحث على وفق اجابات عينة الدراسة ومعطيات برنامج SPSS V25

٥. التحليل الوصفي لمستوى اجابات العينة على فقرات المتغير المستقل الفاعلية التنظيمية. يوثق جدول ( ١٠ ) وشكل ( ١ ) ان قيمة الوسط الحسابي الموزون للفاعلية التنظيمية بصفته المتغير المستقل سجلت (٣.٧٩٥) وهي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي وسكنت قيمة الوسط الحسابي الموزون الفاعلية التنظيمية ضمن الفئة ما بين ( من ٣.٤ إلى أقل من ٤.٢ ) في مصفوفة قوة استجابة أفراد العينة، بما يؤكد ان الاجابة اتجهت نحو الاتفاق وبمستوى استجابة مرتفع، وبانحراف معياري للفاعلية التنظيمية بلغت قيمته (٠.٥٣٥)، والذي يبين مدى تجانس اجابات عينة الدراسة بخصوص فقرات الفاعلية التنظيمية، بينما سجلت الأهمية النسبية للفاعلية التنظيمية (٧٥.٩٠%)، بما يوضح اتفاق أكثر من ثلاثة أرباع افراد عينة الدراسة على أهمية فقرات الفاعلية التنظيمية ومنه نستخلص ان الإدارات في شركات السياحة والسفر في بغداد المبحوث مهتمة وبشكل ملحوظ بالفاعلية التنظيمية عن طريق كل من ( الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، الأبداع ) ولكن بنسبة اهمية مقارنة نوعا ما. جدول ( ١٠ ) مستوى اجابات العينة على المتغير المستقل الفاعلية التنظيمية

الترتيب	مستوى اجابات افراد العينة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	المتغيرات	الرمز
الثاني	مرتفع	73.22%	0.551	3.661	الرضا الوظيفي	X1
الأول	مرتفع	83.44%	0.442	4.172	الأداء الوظيفي	X2
الثالث	مرتفع	71.05%	0.613	3.553	الأبداع	X3
المتغير المستقل	مرتفع	75.90%	0.535	3.795	الفاعلية التنظيمية	X

جدول ( ١٠ ) مستوى اجابات العينة على المتغير المستقل الفاعلية التنظيمية

المصدر: اعداد الباحث على وفق اجابات عينة الدراسة ومعطيات برنامج SPSS V25 وقد توزعت مستويات استجابات عينة الدراسة على أبعاد الفاعلية التنظيمية بين أعلى مستوى استجابة من قبل أفراد العينة حققته البُعد المستقل الأداء الوظيفي من بين جميع الأبعاد المستقلة وبمتوسط حسابي مرجح بلغ (٤.١٧٢) وبانحراف معياري بلغ (٠.٤٤٢) ، وأهمية نسبية لها شكلت (٨٣.٤٤%) كما مؤشر في شكل ( ١ ) بما يرجح اتفاق معظم افراد عينة الدراسة على اهمية الأداء الوظيفي في الفاعلية التنظيمية عند الإدارات في شركات السياحة والسفر في بغداد.فيما يظهر شكل ( ١ ) إلى أن البُعد المستقل الأبداع حقق ادنى مستوى استجابة بين الفاعلية التنظيمية إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي الموزون لهذه البُعد المستقل (٣.٥٥٣) وكان الانحراف المعياري للزبون قد سجل (٠.٦١٣)، وأهمية نسبية بلغت (٧١.٠٥%) ليؤكد ذلك اتفاق أكثر من ثلثي افراد عينة الدراسة على وجود اهتمام ملحوظ من قبل الادارات في شركات السياحة والسفر في بغداد بالأبداع وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.



شكل ( ١ ) ترتيب تنازلي لمستوى اجابات العينة على الفاعلية التنظيمية

ثالثاً: تأثير الفاعلية التنظيمية بأبعادها المستقلة في معايير الجودة. يستعمل الباحث اسلوب المعالجة الاحصائية ( F - TEST ) لبيان قبول او رفض فرضيات تأثير الفاعلية التنظيمية بأبعادها ( الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي ، الأبداع ) في معايير الجودة ، إذ

سنتقبل فرضية التأثير عندما تكون القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة F المحتسبة أصغر من مستوى معنوية ( ٠.٠٥ )، بما يوثق قبول الفرضية بنسبة ( ٩٥ % )، أما لعرض نسبة تفسير الفاعلية التنظيمية للتغيرات التي تطرأ على معايير الجودة يستفيد الباحث من معامل التحديد  $R^2$  وسيختبر الباحث في هذه المرحلة من التحليل الفرضية الآتية:

**الفرضية الرئيسية ( يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للفاعلية التنظيمية في معايير الجودة) وتنبثق منها ثلاث فرضيات ثانوية على النحو الآتي:**

1. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للرضا الوظيفي في معايير الجودة.
2. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للأداء الوظيفي في معايير الجودة.
3. يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للأبداع في معايير الجودة.

جدول ( ١١ ) نتائج التحليل الاحصائي لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية

نتيجة الاختبار	اختبار F		معامل التحديد $R^2$ %	المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
	القيمة الاحتمالية	قيمة F المحتسبة			
قبول الفرضية الثانوية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية	٠,٠٠	٧٧,٧١٥	34.9%	معايير الجودة	الرضا الوظيفي
قبول الفرضية الثانوية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية	٠,٠٠	٩٧,٥٥	40.2%	معايير الجودة	الأداء الوظيفي
قبول الفرضية الثانوية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية	٠,٠٠	١١٩,٤٥٤	45.2%	معايير الجودة	الأبداع

جدول ( ١١ ) نتائج التحليل الاحصائي لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج برنامج SPSS V25 يؤكد جدول ( 11 ) قبول الفرضية الثانوية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية وبنسبة ثقة ( ٩٥ % )، إذ بلغت قيمة F المحتسبة ( ٧٧.٧١٥ ) وهي معنوية، بينما بلغت قيمة معامل التحديد ( ٣٤.٩ % ) بما يؤشر نسبة تفسير الرضا الوظيفي للمتغير المُعبر عن معايير الجودة . يوثق جدول ( 11 ) قبول الفرضية الثانوية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية وبنسبة ثقة ( ٩٥ % )، إذ بلغت قيمة F المحتسبة ( ٩٧.٥٥ ) وهي معنوية، وبلغت قيمة معامل التحديد ( ٤٠.٢ % ) بما يؤشر نسبة تفسير الأداء الوظيفي للمتغير المُعبر عن معايير الجودة. يعين جدول ( 11 ) قبول الفرضية الثانوية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسية وبنسبة ثقة ( ٩٥ % )، إذ بلغت قيمة F المحتسبة ( ١١٩.٤٥٤ ) وهي معنوية، وبلغت قيمة معامل التحديد ( ٤٥.٢ % ) بما يؤشر نسبة تفسير الأبداع للمتغير المُعبر عن معايير الجودة، فيما سجل الأبداع أعلى نسبة تأثير في معايير الجودة من بين جميع أبعاد الفاعلية التنظيمية وبواقع ( ٤٥.٢ % )، تبعته الأداء الوظيفي بمعامل تحديد بلغت قيمته ( ٤٠.٢ % ) بينما سجل الرضا الوظيفي أدنى نسبة تأثير من بين جميع أبعاد الفاعلية التنظيمية في معايير الجودة وبواقع ( ٣٤.٩ % ) . فيما يؤشر كل من جدول ( ١٢ ) وشكل ( ٢ ) وعلى ووفق مخرجات برنامج التحليل الاحصائي Amos قبول الفرضية الرئيسية بما يؤكد قبولها بنسبة ثقة ( ٩٥ % )، وذلك شروعاً من تطبيق اسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبيان تأثير ( الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والأبداع ) مجتمعين في معايير الجودة، إذ بلغت قيمة F المحتسبة ( ٥٥.٨٠٩ ) وهي معنوية، بسبب ان القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة F المحتسبة كانت ( ٠.٠٠ ) وهي أقل مستوى معنوية ( ٠.٠٥ )، فيما بلغت قيمة معامل التحديد ( ٥٤ % ) مؤشرة بذلك نسبة تفسير ( تأثير ) أبعاد الفاعلية التنظيمية الثلاثة مجتمعين للمتغير المُعبر عن معايير الجودة، بما يوثق وجود تأثير واضح للفاعلية التنظيمية في تحقيق معايير الجودة في شركات السياحة والسفر في بغداد، وبذلك نحصل على أنموذج الانحدار الخطي المتعدد الذي يعبر عن العلاقة الخطية التأثيرية بين { الرضا الوظيفي ( $X_1$ )، الأداء الوظيفي ( $X_2$ )، الأبداع ( $X_3$ ) } مجتمعين في تحقيق معايير الجودة والتي يرمز لها بـ ( ٧ ) على النحو الآتي:

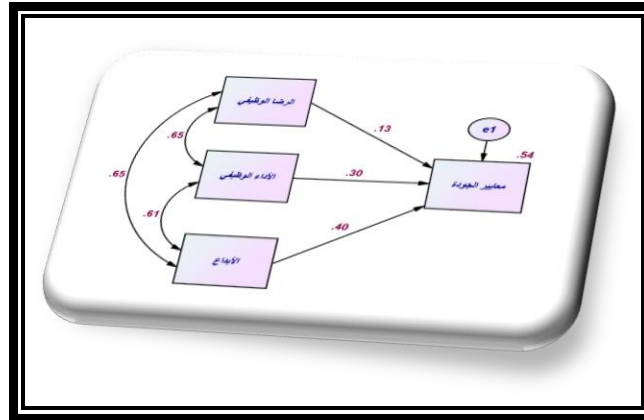
$$Y = 1.835 + 0.13 X_1 + 0.30 X_2 + 0.40 X_3$$

جدول ( ١٢ ) نتائج تأثير أبعاد معايير الجودة مجتمعة في الفاعلية التنظيمية

نتيجة الاختبار	اختبار F		معامل التحديد R <sup>2</sup> %	المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
	القيمة الاحتمالية	قيمة F المحسوبة			
يوجد تأثير ملحوظ لمعايير الجودة انطلاقاً من ( الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والأبداع ) مجتمعين في تحقيق معايير الجودة بما يوثق قبول الفرضية الرئيسية	٠,٠٠٠	٥٥,٨٠٩	54%	الفاعلية التنظيمية	الرضا الوظيفي
					الأداء الوظيفي
					الأبداع

المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج برنامج SPSS V25 شكل ( ٢ ) تأثير أبعاد الفاعلية التنظيمية

مجتمعين في معايير الجودة على وفق نتائج البرنامج الاحصائي أموس الاصدار الخامس والعشرين



#### الاستنتاجات

١. تأثير واضح للفاعلية التنظيمية في تعزيز معايير الجودة لشركات السياحة والسفر في بغداد.
٢. الشركة السياحية تعمل على التواصل مع الضيوف والتعرف على أفكارهم ومقترحاتهم حول تحسين جودة الخدمات المقدمة.
٣. تستحدث شركات السياحة والسفر في بغداد عمليات ومهام جديدة ومتنوعة في الفاعلية التنظيمية لتحسن في جودة العمل المطلوب.
٤. اهتمام كبير من قبل الإدارات في الشركات السياحية بالجودة والبعد التنظيمي.
٥. العاملون في الشركة السياحية ينجزون أعمالهم بكفاءة عالية.
٦. الإدارات في شركات السياحة والسفر في بغداد مهتمة وبشكل ملحوظ بتعزيز الفاعلية التنظيمية عن طريق كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والأبداع.

#### التوصيات

١. الاستفادة القصوى من العلاقة التأثيرية للفاعلية التنظيمية في تعزيز معايير الجودة لشركات السياحة والسفر في بغداد.
٢. ضرورة التواصل مع الضيوف والتعرف على أفكارهم ومقترحاتهم بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.
٣. ضرورة التحسين المستمر في كافة الخدمات التي تقدمها الشركة السياحية عن طريق استحداث الشركات السياحية لعمليات ومهام جديدة ومتنوعة في الفاعلية التنظيمية .
٤. أهمية تقليل الوقت اللازم للوصول إلى المعلومات اللازمة الخاصة بعروض الشركة السياحية مع سرعة الوصول إليها.
٥. ضرورة الاعتماد على عاملين يمتلكون رؤية واضحة لأهداف ونتائج عملية الفاعلية التنظيمية .

#### المقترحات

- ١ دراسة متغير (الفاعلية التنظيمية ، معايير الجودة ) في قطاعات خدمية وسياحية أخرى، مثل: الفنادق السياحية في بغداد، المطاعم والمطارات للتعرف على نسبة تقارب او تباعد نتائج الدراسات المستقبلية من نتائج الدراسة الحالية.
- ٢ دراسة اليات تطوير لتطوير وتطوير (الفاعلية التنظيمية ) لمجموع شركات السفر والسياحة للتأكد على تعزيز معايير الجودة فيها.
- ٣ خلق الاجواء الفاعلة التي تهدف لمعالجة نقاط الخلل التي قد تحدث في إدارة شركات السفر والسياحة وتطويرها وتهيئة مساراتها الإدارية والتنظيمية.

## المصادر

- ١ جاري دبسلر، إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريخ لنشر، الرياض، ٢٠٠٣
  - ٢ السكارنة، بلال خلف، (٢٠٢٠)، (الابداع الاداري)، دار الميسرة للنشر والتوزيع عمان الاردن.
  - ٣ سنوسي، علي، (٢٠١١)، تقييم مستوى الفاعلية التنظيمية للمستشفيات في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد (٧).
  - ٤ الصيرفي، محمد، (٢٠٠٩) هندرة الموارد البشرية، ط ١، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية،
  - ٥ العثماني، عزام محمد حسن (٢٠١٧) دور القيادة التحويلية في تحقيق الفاعلية التنظيمية في المدارس الخاصة بقطاع غزة - دراسة ميداني رسالة ماجستير مقدمة الى أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى بغزة
  - ٦ القريوتي، محمد قاسم، كتاب نظرية المنظمة، ٢٠٠٨، دار وائل للنشر والطباعة، عمان
  - ٧ محمد جاسم الشعبان وآخرون، (٢٠١٤)، إدارة الموارد البشرية: " في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة "، ط ١، دار الرضون للنشر والتوزيع، الأردن،
  - ٨ الملاء، حميد علي احمد، (٢٠٠٩)، العلاقة بين الإبداع والتغير التنظيميين وتأثيرهما في فاعلية المنظمة، رسالة ماجستير قسم ادارة الاعمال غير منشورة، جامعة بغداد.
- 1 Gibson, James I., Ivancevich, John M., Onopask, Robert J., Donnelly, Jr., James H. (2003), (organization, behavior, structure, processes), McGraw-Hill Irwin, New York, p. 10.
  - 2 Harry Sneed, Chris Verhoef (2019), [Re-implementing a legacy system](#), [Journal of Systems and Software](#), Volume 155, Pages 162-184
  - 3 Salaman, Graeme & Storey, John & Billsberry, Jon (2005) **Strategic Human Resource Management: Defining the Field**, SHRM-Intro.qxd.