



الانتماء الشعوري ومدى تأثيره على مقدمي الخدمة السياحية في مساواة

السلوكيات في مكان العمل السياحي

دراسة تحليلية لآراء عينة من مقدمي الخدمات السياحية في العراق

أ. د. أزهار نعمه ابو غنيم

أ. م. د. ساميه هاني عجيل

جامعة الكوفة /// كلية الإدارة والاقتصاد /// قسم السياحة

المستخلص

ان تحديد العلاقة ما بين الانتماء الشعوري بأبعادها مجتمعة ومساواة السلوكيات في العمل تعد من اهداف الدراسة الحالية وقد تم اختيار مجموعه من المنظمات السياحية العراقية وتتضمن (مطاعم ، منتجات سياحية وغيرها من اماكن الجذب السياحي) كميدان للدراسة ضمن مجال العمل السياحي وقد بلغ مجتمع الدراسة (150) موظفا اعتمد منهم (60) موظفا كعينة للدراسة وتم استخدام التحليل الاحصائي عمليات باستمارات الاستبيان الصالحة للتحليل والبالغ عددها (60) استمارة بواسطة عدداً من البرامج الاحصائية المتقدمة منها وتم تحليلها بواسطة برنامجي smart v.3 و SPSS v.20.

وأظهرت مشكلة الدراسة بوجود فجوة معرفية حول المتغيرات الحالية للدراسة والتي تفسر لنا طبيعة العلاقة والتمثلة بمتغيرها المستقل (الانتماء الشعوري) ومتغيرها المعتمد (مساواة سلوكيات مكان العمل السياحي).

كما توصلت الدراسة بمجموعة من اهم النتائج العملية منها أفادت بعلاقة تأثير معنوية مباشرة الانتماء الشعوري ومساواة سلوكيات مكان العمل السياحي . ويُمكن الاستفادة من هذه النتائج المهمة التي توصلت اليها الدراسة اذ أن الانتماء الشعوري للعاملين يؤدي الى تحقيق مساواة سلوكيات في مكان العمل السياحي وإن الاهتمام الانتماء وتعزيزه سيزيد من فرص منظمات العمل السياحية في تحقيق أهدافها وغاياتها.



المبحث الأول منهجية الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة :

يُعدّ القطاع السياحي من الركيزات الأساسية التي تعمل على تطوير المجتمعات بكافة نواحيها لأنه يتمحور حول الإنسان الذي يُعدّ محور التنمية وهو الهدف الذي يعدّ الأسمى الذي تسعى إليه المنظمات، ولابد من دراسة بعض المشكلات التي يمر بها مقدم الخدمة السياحية وهي ان افتقار الانتماء النفسي يؤدي الى انعدام مساواة سلوكيات في مكان العمل وقد استند البحث Yldiz,2015,Bullock,2015, Tarela, 2015, ان مشكلة الدراسة يمكن أجمالها ان هناك ضعفاً لدى منظمات الاعمال في الجانب السياحي حول توظيف المفاهيم السلوكية الموجودة حالياً وعلى وفق الأسس العلمية السليمة، التي يمكن أن ترقى بأدائها مستقبلاً، اذ يمكن أن يؤدي هذا الضعف إلى مشاكل في بيئتها التنظيمية ان لم تتمكن من تلافيه في الوقت الحاضر. ويمكن اختصار مشكلة الدراسة الحالية في تساؤل رئيس مفاده:

هل إن الانتماء الشعوري له أثر في تحقيق المساواة في سلوكيات مكان العمل السياحي
ومن هنا انبثقت عدة تساؤلات للدراسة الحالية ومنها .

1- وجود قلق شعوري لبعض الجوانب العمل في المنظمات العمل السياحية في العديد مجالات السياحة في العراق ؟

2- ما هو مستوى تمتع منظمات العمل السياحي من امكانات تدريبه يتم على اثرها علميات التخطيط المسبق للاستقبال يتم من خلاله التعرف سلوكيات الشخص السائح لتحقيق المساواة ضمن اطار العمل ؟

3- ما هو نوع العلاقة بين الانتماء الشعوري والمساواة تجاه سلوكيات العمل السياحي ؟
4- هل توجد علاقة ارتباط بين الانتماء الشعوري والمساواة تجاه سلوكيات العمل السياحي ؟
5- هل هناك علاقة تأثير تربط بين الانتماء الشعوري والمساواة تجاه سلوكيات العمل السياحي ؟

ثانياً: أهمية الدراسة :

امكانية تطوير الدراسة الحالية وذلك في جانبين الاول عبر السعي الى تطبيقها في منظمات العمل السياحية والثاني عبر اضافة متغيرات اخرى تساهم في تعزيز العلاقة بين متغيراتها والتي تتدرج ضمن تحقق التالي .:

1- تأتي أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها التي تناولها البحث .



- 2- تقدم الدراسة موضوعا مهما ذات ابعاد فلسفية متداولة في مجال السياحة إذ انه هناك قلة في الامكانات البحثية والدراسات التي تناولتها.
- 3- محاولة الكشف عن العلاقة والاثر بين الانتماء الشعوري وتحقيق المساواة تجاه سلوكيات العمل السياحي وذلك من أجل تحقيق اكبر قدر من الاستفادة في مجالات العمل السياحي.

ثالثا: اهداف الدراسة :

- تسعى الدراسة الى تحقيق مجموعة اهداف يمكن توضيحها من خلال الاتي :
- 1- قياس مستوى العلاقة بين الانتماء الشعوري ومساواة سلوكيات في مكان العمل السياحي.
- 2- استكشاف مستوى الاثر الذي تؤديه الانتماء الشعوري في مساواة سلوكيات بمكان العمل السياحي.

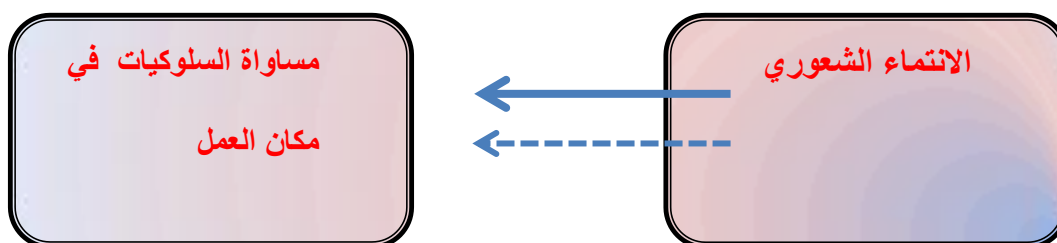
رابعا: فرضيات الدراسة :

- يمكن استعراض فرضيات الدراسة من خلال الأتي :
- فرضية الدراسة الرئيسية:
- "توجد علاقة تأثير ذات الدلالة معنوية ما بين الانتماء الشعوري في مكان العمل والموازنة في سلوكيات العمل السياحي"
- وتنبثق منها عدة فرضيات رئيسية :

1. الفرضية الأولى الفرعية: تشير الفرضية هذه لنا بوجود علاقة التأثير الموجبة وذات الدلالة المعنوية للكفاءة الذاتية في مساواة سلوكيات.
2. الفرضية الثانية الفرعية : تشير الفرضية هذه لنا بوجود علاقة التأثير الموجبة وذات الدلالة المعنوية للهوية الذاتية في مساواة سلوكيات العمل السياحي.
3. الفرضية الثالثة الفرعية: تشير الفرضية هذه لنا بوجود علاقة التأثير الموجبة وذات الدلالة المعنوية للانتماء الشعوري في مساواة سلوكيات.
4. تشير الفرضية هذه لنا بوجود علاقة التأثير الموجبة وذات الدلالة المعنوية وذات الدلالة المعنوية وذات الدلالة المعنوية للمساواة في مساواة سلوكيات العمل السياحي.
5. الفرضية السابعة الفرعية: تشير الفرضية هذه لنا بوجود علاقة التأثير الموجبة وذات الدلالة المعنوية للمسؤولية في مساواة سلوكيات العمل السياحي.



خامساً: المخطط الفرضي للدراسة



الشكل (1) المخطط الفرضي للدراسة

سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام الأدوات الإحصائية لمعالجة البيانات التي جرى استقائها من مجتمع الدراسة بصورة نوعية. وجرى استعمال SPSSv.20 البرنامج الإحصائي و SmartPLSv.3

المبحث الثاني

أولاً: مفهوم الانتماء الشعوري :

لقد عبر الباحثون في كل من مجالات علم النفس والفلسفة والاجتماع الى ان الانتماء الشعوري يعتبر جزءاً من الظروف الانسانية وان هذه المشاعر الخاصة الشعوري تظهر لدى الفرد من خلال المراحل المبكرة في حياته (Furby,2007; Rochberg,2009:115) ولاحظ عالم النفس William James في عام 2008 ان ذات الفرد تعتبر محصلة لكل ما يرتبط بالشخص من حياته وارضه وغيرها (Jeams,2008:97). وافترض Pierce et al (2006) أن الملكية تعتبر ظاهرة متعددة الأبعاد، وأن مشاعر الملكية قد تكون اما موضوعية او قد تكون نفسية فكلما يشعر الشخص الشعوري بالأشياء فإنه قد يشعر الشعوري للأشياء التي لا يملكها، بالإضافة على أنه قد تكون هذه الملكية تصورية لأشياء لا يملكها الشخص في الواقع ولكنه يتمنى في داخله لو أنه يملكها، وقد تكون هذه الملكية موجودة بالفعل لأشياء هو يملكها فعلاً (Etzioni,2010:120)



ان الانتماء الشعوري من اقوى العلاقات التي تربط الفرد بالمنظمة وعلى المدراء واصحاب العمل تنمية هذه العلاقة وتحفيز الفرد على المنظمة والعمل القائم به وعلى الادارة الرشيدة ان تبني الانتماء واسسه وتوفر جو العمل المناسب الذي يساعد في خلق شعور الشعوري وتضع السياسات الكفيلة بتطوير الكفاءات وتشجيعها بكل الطرق المادية والمعنوية والحفاظ عليها وان انتماء الفرد للمنظمة يعني نجاح مؤكد للمنظمة والعاملين، وان كل الجهود تسير في اتجاه واحد وهو طريق النجاح وان يشعر الفرد ان المنظمة التي يعمل بها هي بمثابة الوطن او البيت ويشعر الشعوري والفخر كونه عضوا عاملا في تلك المنظمة وانه ملتزم تجاه هذه المنظمة وادارتها بالعمل المخلص وتحقيق الاهداف والغايات (Mehta and Belk, 2012: 178).

ثانياً: ابعاد الانتماء الشعوري

وبما ان مفهوم الانتماء يعد مفهوما مركبا فانه يتضمن مجموعة من الابعاد التي وضحتها العديد من الباحثون وعلماء السلوك اذ ان هناك عدد من الابعاد التي تسهم في حال استعمالها زيادة انتماء الفرد وولائه للمنظمة والتي حددها في اربعة ابعاد والذي طبقها كل من (ابوجراد، 2015:33) & (سلامة، 2003، 42) في دراستهم حول الانتماء وهي (سلوك الدعم و سلوك التوجيه والتحويل و سلوك مراعاة حقوق ومشاعر الآخرين و سلوك الدعم وعدم السيطرة)

اما (نعساني، 2002، 13) وهي (الاداء و الخبرة و عبء العمل و العدالة التوزيعية) وكان الغرض من تطبيق هذه الابعاد على الدراسة الحالية كونها تعد مكملة لمتغيرات الدراسة الكلية بمعنى عندما يتم تقويم اداء الفرد العامل فان التقويم يعتمد على مستوى اداء الفرد وخبرته وسرعة إنجازه للعمل ومقدار ما يتحمله من اعباء العمل .

1. الاداء

قد تم اقتراح العديد من التعاريف للاداء، ولكن يمكن القول أن التعريف الشامل للاداء هو الإجراءات الناتجة عن تنفيذ الاعمال لتحقيق النتائج، ويعتقد (Khishi, 2009، 66) انه ينبغي ان يحدد الاداء نتائج الاعمال التشغيلية ويقسم الاداء التنظيمي على نوعين اداء حالي (السياق) واداء فني . الاداء الفني ويشمل الأنشطة العامة وهذا النوع من العمليات يختلف بشكل كبير من وظيفة إلى أخرى، اعتمادا على (المعرفة والمهارات والقدرات)، ويتضمن بعض الأدوار . بينما يتضمن اداء السياق تشارك الأنشطة في المحافظة على البنية الأساسية الفنية والنفسية وضرورة التعامل مع الآخرين هذه الأنواع من الأنشطة تعتمد على الدوافع، الرغبات والخصائص الفردية.



الأداء التنظيمي هو إشارة إلى أن أهداف المنظمة أو المؤسسة يمكن قياسها في تحديد الأهداف المناسبة وتحقيقها ، ويؤكد (Alageband,2002:45) ان مؤشرات الأداء يمكن قياسها من خلال (1. العلاقات الإنسانية- 2. التقويم- 3. التدريب -4. الشؤون المالية- 5. إدارة الشؤون).

2. الخبرة

ويطلق عليها احيانا بالمهارة وهي المعرفة ببواطن الأمور . وهو مصطلح عام يختزل ضمنه الخبرة ومجموعة من المقومات الأساسية لإنجاز أي عمل ، وتتنوع هذه الخبرات تبعاً الى درجة صعوبة العمل ، فالأعمال الصعبة تتطلب تمتع القائمين بها بعدد أكبر من الخبرات ، بينما لا تتطلب الأعمال البسيطة سوى مهارات محدودة.

وعرف (كنعان ، ٢٠٠٢ : 305) الخبرة هي الخصائص والسمات والمهارات التي تعكس لنا السلوكيات الإيجابية للعاملين في المنظمات لتعبر عن قدراتهم على إنجاز المهمات المتميزة والمكلف بها بدقة من حيث الوصول اليها بالسرعة المطلوبة وبأقل ما يمكن من التكاليف والجهود المبذولة .

يتضح من خلال التعاريف السابقة للخبرات التنظيمية انها تنطوي على (حمزوي ، 2010،45،:

1. ابتكار طرق عمل جديدة تؤدي إلى نتائج أفضل.

2. قد تكون الخبرة موروثة أو مكتسبة من جراء العمل.

3. عبء العمل :

تعددت تعاريف اعباء العمل او ضغوط العمل ، بسبب ارتباط هذا المفهوم بكثير من العلوم الأخرى. فهو يمثل إحدى اشتراكاتهم المهتمة ما بين الباحثون في كل المجالات (الطبية، النفسية، الاجتماعية) ...الخ. ترتبط الضغوط هنا حسب الأنشطة والأعمال التي يمارسونها الافراد في نمط اعمالهم، ولذلك يطلق عليها تسمية الضغوط المهنية.

كما ان تحميل الفرد بأقل مما يجب من اعمال يعد من مصادر الضغوط لان ذلك يعني استهانة بقدراته وامكانياته الى تلك العوامل عوامل أخرى تسبب الضغوط منها عدم التناسق ما بين الشخصية التي يمتلكها الفرد مع متطلبات التنظيم الحالي ، مشاكل الخضوع للسلطة ، اختلال في علاقات العمل ، التنافس على الموارد (جيرالد & بارون ، 2007: 257) .



4. العدالة التوزيعية

يظهر مفهوم العدالة التوزيعية بإحساس الافراد العاملين الموجودين بالعدالة والتي يحصلون عليها بشكل أجور وترقيات وحوافز بمقابل جهودهم في العمل، فالعاملون لا يركزون فقط على كمية المخرجات التي يستفيدون منها، بل يهتمون كذلك بعدالة هذه المخرجات، وتنص نظرية عدالة التوزيع إلى أنه إذا كانت هذه العوامل قد تكون استثمارية الخاصة بالفرد والتي تزيد عن العوامل الاستثمارية الخاصة بزميل له في نفس العمل فإن العدالة التوزيعية تقتضي زيادة التعويضات التي يستحقها الفرد (أبو تايه، 2012، 151).

في أي نظام ، تكون العدالة الإجرائية والتوزيعية مكملتين لبعضها البعض ، مما يعني أنها تعمل معاً لضمان المساواة في المعاملة في مجالات مختلفة من النشاط البشري. وبالتالي ، فإن العدالة الإجرائية تتعامل مع حيادية وشفافية عمليات صنع القرار: على سبيل المثال ، في السياسة ، يتم تمثيلها بمبدأ سيادة القانون ، حيث يتم التعامل مع جميع الأفراد على قدم المساواة أمام القانون. من ناحية أخرى ، تتعلق العدالة التوزيعية بتخصيص الموارد والنتائج بين الأفراد المعنيين. وهي تشمل ، على سبيل المثال ، توزيع المكافآت المالية بين أعضاء المجموعة (Poon ، 2012 :1506).

ثانياً: مفهوم مساواة السلوكيات في مكان العمل السياحي

ان تصورات المنتسبين للقدرة التنظيمية ، يتم التعبير عنه من خلال الانتماء بالاعتماد والايان بكفاءة الإدارة "للإبحار" بنجاح حتى من خلال عدم اليقين والظروف غير المتوقعة. وهو يستلزم تصورات السائحين عن الثقة في خبرة ومهارة ومعرفة السواح الاجانب والداخلين لتحقيق النتائج المرجوة فعلياً وتحقيق بعض التوقعات كما يتميز المدير الفعال بمستوى الثقة المخول لهم قبل مرؤوسيهام ؛ مثل هذه العلاقة تعزز الانتماء والثقة والتعرف بين الأطراف المعنية (المدير- السائحين) تعزيز العلاقات الشخصية الجيدة (Gabriel & Kpakol, 2014: 66) إن المبادئ الأخلاقية العامة والأعراف المرتكزة على النظرة الجماعية للثقافة المتعددة والمجتمعات تشكل التعاقد الاجتماعي الذي على كل فرد بكل الحالات أن يراقبه وضمن حدود هذا التعاقد الاجتماعي فإنّ الثقافات المحلية يمكنها تحديد الأعمال المفيدة، وأن الأعراف الأخلاقية العامة تنسق الأخلاق المحلية دائماً. ويرى Jones & George, 2006:130 بان الأخلاق الشخصية تتمثل المعايير والقيم التي تحدد كيفية نظر الفرد إلى مسؤولياته تجاه الأفراد والجماعات الأخرى ومن ثم الكيفية التي يجب أن يتعامل بها في أوضاع مختلفة عندما تكون مصالحهم الشخصية مهددة وأن مصادر



الأخلاق الشخصية تتضمن: تأثير عائلة الفرد وأنداده، تربيته بصورة عامة، التجارب المكتسبة طوال عمر الفرد من خلال تفصيلاته اليومية مثل الزمالات في المنظمات الاجتماعية كالمدارس وكذلك تأثير الأديان، وكل هذه العوامل تسهم في تطوير المعايير والقيم الشخصية التي يطبقها الشخص كي يقرر ما هو الخطأ وما هو الصواب لأفعاله وتصرفاته أو عند صنع قرارات معينة وأن ما هو أخلاقي عند شخص قد يكون غير أخلاقي عند شخص آخر لاختلاف القيم والمعايير بينهما وإن أي علاقة تركز على الثقة، حيث تستلزم المزاجية والعواطف تقييم الأطراف المعنية، سواء كانت نتائج بناء الثقة مواتية أو إيجابية أو سلبية نتيجة للتجربة المتراكمة والرأي الشخصي حول الفرد المعني. عادة ما يتم الاحتفاظ بالحسابات العقلية والسجلات المتعلقة بتصورات السلوك المتعلق بالثقة والتي تشمل الذات والآخرين وتشكل محدداً رئيسياً لنوايا الثقة المستقبلية. يقترح أن الأطراف في أي علاقة ناشئة على أساس ثابت، بتقييم بوعي أو بغير وعي علامات الجدارة بالثقة كما عبر عنها الطرف الآخر من خلال السلوك والكلام والسلوكيات وأيضاً تصورات الإحسان (Gabriel & Kpakol, 201:67) أن الإيمان بنزاهة الآخرين وشخصيتهم وقدرتهم، ضرورية إذ كان على الأشخاص إنجاز أي شيء في المدى البعيد (Michael & Barton, 2001: 432) اسناد بالدوافع الخاصة بالعمل السياحي بأنها إيمان طرف ما بأن الطرف الآخر سينجز ما عليه من التزامات في علاقة معينة ضمن مجال أعماله، وبذلك تصبح المعلومات بين الطرفين مشتركة وشاملة إلى حد ما وبشكل كبير ودقيق ومنضبط.

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي للدراسة

اختبار علاقات التأثير وتحليلها لمتغيرات الدراسة

تم استخدام التحليل الاحصائي الخاص بالاختبارات الخاصة بالانحدار البسيط والمتعدد والمتعلقة تحدي مدى تأثير (الانتماء الشعوري) في (مساواة سلوكيات العمل السياحي)، كما وتم الاعتماد على (Beta) وهو معامل لفهم التغير المتوقع في المتغير المستقل (الانتماء الشعوري) في متغيرها التابع (مساواة السلوكيات في مكان العمل السياحي)، وكما قد اعتمدت هذه الدراسة على مستوى معنويتها البالغ (0.05) والذي يمثل الحكم على مدى المعنوية الخاصة باختبار علاقات التأثير، واستخدمت عملية المقارنة ما بين مستوى المعنوية المحتسب مع المستوى المعنوية المعتمد والبالغ (0.05) والتي عدت بمثابة تأثيرات ذات دلالات معنوية، وعليه فانه مستوى المعنوية المحتسب اذا كان أقل من المستوى المعنوية المعتمد والعكس



بعكسها تماماً. كما وتم وضعت فرضية رئيسة واحدة وسبعة من الفرضيات فرعية تتعلق بفرضيات اختبار العلاقة ما بين متغيرات للدراسة وهي تتضمن كالاتي:
اولاً: الفرضية الدراسة الرئيسية الأولى: افادت هذه الفرضية وجود علاقة التأثير ذات الدلالة الأحصائية الموجبة للانتماء الشعوري في مساواة سلوكيات في مكان العمل وجدول (1) نتائج اختبارات لعلاقات التأثير.

جدول (1) يوضح المعاملات لعلاقات التأثير الخاصة في الانتماء الشعوري في مساواة السلوكيات في مكان العمل.

المتغير مستقل	المتغير تابع	معامل التأثير β	قيمة T	معاملات التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية
الانتماء الشعوري	مساواة سلوكيات في مكان العمل	0.677	9.246	0.34	95.515	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بأعتماذا على المخرجات البرنامج SMART PLS
يتضح من جدول (1) بأن الانتماء الشعوري بالإمكان أن تؤثر في مساواة سلوكيات بنسبة (67%) وهو ما يؤثر ايجابياً عند مستوى معنوية (0.000)، كما ان معامل التحديد (R^2) كانت نسبته جيدة وهو ما يدل على أن الانتماء الشعوري فسرت لنا بأن (34%) من التباينات التي تحصل في مساواة السلوكيات في مكان العمل، وعلى وفق هذه النتائج تقبل هذه الفرضية. والجدول (2) يوضح لنا المعاملات لعلاقات التأثير الخاصة الشعوري في الانتماء في مساواة السلوكيات في مكان العمل

الجدول (2) علاقات التأثير لأبعاد الانتماء الشعوري في مساواة سلوكيات في مكان العمل السياحي

مساواة سلوكيات العمل السياحي					متغيرات المستقلة
مستوى المعنوية	قيمة (F)	معامل التحديد R^2	قيمة (T)	معاملات التأثير β	
0.097	95.33	%42	1.664	0.154	الاداء
0.016			2.430	0.324	الخبرة
0.000			3.543	0.764	عبء العمل
0.000			3.610	0.3520	العدالة التوزيعية

المصدر: اعداد الباحثين أعتماذا لمخرجات البرنامج SMART PLS



يتضح لنا من جدول (2) ان معامل التحديد (R^2) كانت نسبته جيدة ومقبولة وهذا يعني على بأن أبعاد الانتماء الشعوري تدل لنا بتفسير (42%) من التباين الجاري والذي سيحصل في مساواة سلوكيات في مكان العمل السياحي ، أما الفرضيات الفرعية فتم اختبارها على اساس عدة فرضيات فرعية وهي كالتالي :

1. الفرضية الفرعية الأولى: تشير الفرضية هذه لنا بوجود علاقة التأثير الموجبة وذات الدلالة المعنوية للكفاءة الذاتية في مساواة سلوكيات ، ووفقاً لنتائج جدول (2) يتضح لنا بأن هناك تأثيراً الاداء في مساواة سلوكيات بنسبة (15%) وعند مستوى المعنوية البالغ (0.097) وهي اكبر من (0.05) التي افترضتها الباحثين، ووفقاً لهذه النتائج الحالية والمتوفرة ترفض الفرضية.
2. الفرضية الثانية الفرعية : تشير الفرضية هذه لنا بوجود علاقة التأثير الموجبة وذات الدلالة المعنوية للخبرة في مساواة سلوكيات العمل السياحي، ووفقاً لنتائج جدول (2) يتضح لنا بان هناك تأثيراً للهوية الذاتية في مساواة سلوكيات بنسبة موجبة تبلغ (32%) وعند مستوى معنوية (0.016)، ووفقاً لهذه النتائج الحالية والمتوفرة نقبل الفرضية هذه على مستوى الدراسة.
3. الفرضية الثالثة الفرعية: تشير الفرضية هذه لنا بوجود علاقة التأثير الموجبة وذات الدلالة المعنوية لعبء العمل في مساواة سلوكيات ، ووفقاً لنتائج جدول (2) يتضح لنا بان هناك تأثيراً للشعور الشعوري في مساواة سلوكيات بنسبة موجبة بلغت (76%) وعند مستوى المعنوية البالغ (0.000)، ووفقاً لهذه النتائج الحالية والمتوفرة نقبل الفرضية هذه على مستوى الدراسة.
4. الفرضية الرابعة الفرعية: تشير الفرضية هذه لنا بوجود علاقة التأثير الموجبة وذات الدلالة المعنوية وذات الدلالة المعنوية العدالة التوزيعية في مساواة سلوكيات العمل السياحي ، ووفقاً لنتائج جدول (2) يتضح لنا بان هناك تأثيراً للمسائلة في مساواة سلوكيات العمل وتبلغ السياحي نسبته (35%) وهي نسبة موجبة وعن مستوى المعنوية البالغ (0.000)، ووفقاً لهذه النتائج الحالية والمتوفرة نقبل الفرضية على مستوى الدراسة.

المبحث الرابع

الاستنتاجات

يتضمن هذا المبحث اهم ما توصلت اليه الدراسة من جملة من الاستنتاجات تتعلق بالجانبين النظري والتطبيقي وكما يأتي:

- 1- إن المنظمات المعاصرة غيرت وجهتها الحالية من تركيزها على البعد المادي في علاقات العمل إلى تركيزها على البعد الروحي والنفسي .



- 2- إن هناك إدراكاً واضحاً لدى عينة الدراسة من العاملين لمنظمات العمل السياحي المبحوثة لمتغير الملكية النفسية.
- 3- يشعر العاملون في منظمات العمل السياحية المبحوثة بمستوى عالٍ من النشاط عند أدائهم لعملهم فالعمل في هذه منظمات العمل السياحية يزيد من نشاطهم وحماسهم، وهو ما يشير إلى شعورهم بمساواة سلوكيات في مكان العمل الذي يؤدونه .
- 4- هناك اتفاق بسيط حول إمكانية استمرار النشاط السياحي حتى نهاية العمل الذي يؤديه، إذ إنه يفقد نشاطه بصورة تدريجية ولا يتمكن من الاستمرار بالعمل بالوتيرة نفسها .
- 5- تقاني العاملين في أداء المهام المناطة إليهم، فهناك نسبة كبيرة من العينة اتفقوا بأن شعورهم بالفخر والاعتزاز يمتلكهم عند أدائهم لعملهم، وهو مؤشر جيد يشير إلى حبهم للعمل ومن ثم إمكانية زيادة مستوى تفاعلهم فيه .

التوصيات

- سيجري في هذا المبحث استعراض بعض التوصيات والتي من الممكن أن تستفيد منها منظمات العمل السياحية المبحوثة عند تطبيقها مستقبلاً و سيجري استعراض بعض المقترحات التي تخص الدراسات المستقبلية. وكما يأتي
- 1- على إدارات منظمات الأعمال السياحية الاهتمام الشعوري النفسية لكوادرها كونها احد الأساليب التي تمكنهم من زيادة مساواة سلوكيات في مكان العمل ومن خلال إقامة الورش الخاصة بذلك.
 - 2- على إدارات منظمات العمل السياحية أن تعزز فلسفة التبادل فيما بينها وبين السادة العاملين؛ لأن ذلك من شأنه أن يزيد من شعورهم بالنشاط والحيوية والتفاني عند أدائهم لعملهم .
 - 3- يقع على عاتق منظمات العمل السياحية أن تدفع العاملين للتفاعل الذي يؤثر في عطائهم العملي من خلال توفير سبل السعادة في العمل انطلاقاً من معطيات نظريات علم النفس وعلم الاجتماع .
 - 4- من الضروري أن تعيد منظمة العمل السياحي النظر بطريقة التفكير حول آلية التعاملات التي تجري بينها وبين العاملين لديها وخصوصاً عينة الدراسة، إذ يجب ان تكون تعاملاتها مبنية على أطر تبادل سليمة تسمح ببناء هوية متينة تسهم في تعزيز اندفاعهم ونشاطهم لأداء العمل والمهام الموكلة اليهم بتفان وإخلاص .



5- على منظمات العمل السياحية المبحوثة وهي منظمات خدمية أن تأخذ بالحسبان أن بناء الانتماء الشعوري لدى العاملين ليس مرحلة عابرة يمر بها الفرد منهم بل هو انتماء له انعكاسات مستقبلية يأخذه معه الفرد حتى بعد خروجه من الكلية، بل حتى وبعد تحوله إلى منظمة أخرى فهو يسهم في بناء سمعة ايجابية للكلية .

المصادر العربية :-

1. ابو جراد ، خليل، (2015) "الأتماء والرضا الوظيفي وعلاقتهم بالدافعية الإنجاز لدى مجموعة من المرشدين التربويين بمحافظة غزة" رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة الازهر، غزة، فلسطين.
2. سلامة، انتصار، (2003) " مستوى الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي وعلاقة بينهما لدى هيئة أعضاء التدريس في الجامعات الفلسطينية " رسالة ماجستير بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية ، نابلس، فلسطين.
3. عبدالمحسن النعساني (2002) اختبار اتجاه العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي ،بالطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى ،13.
4. أبو تايه، بندر كريم (2012) " أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية " دراسة تطبيقية مركز في الوزارات الدولة في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإدارية و الاقتصادية ، مجلد 20 ، عدد2، عمان ، الاردن

المصادر الاجنبية :

1. D. Abrams and M. A. Hogg (2010) published "Meta-theory: Social Identity Research Lessons" in Personality and Social Psychology Review, 8, 98-106.
2. G. Brown, T. B. Lawrence, and S. L. Robinson (2011). Accademy of Management Review, 30, pp. 577-594.
3. E. T. Hall (1966). "The dimension that goes overlooked. The Garden Metropolis "Doubleday, New YorkL. Furby (2007), " Possession and ownership socialization among children in three cultural groups: Israeli kibbutz, Israeli city, and merican." Piagetian Research: Compilation and Commentary, edited by S. Modgil and C. Modgil (8, pp. 95-127).
4. P.P. Li, "The Geocentric Implications of Yin-Yang Balance: Toward an Integrative Framework of Indigenous Research,' Asia Pacific Journal of Management, 29, 849-872 (2012).



5. Lerner, J. S., and P. E. Tetlock (2010). " Considering the ramifications of responsibility " 125, 255-275, Psychological Bulletin.
6. J. Mattila and M. Ikävalko (2008). "The participatory strategy approach of a professional organization and the notion of psychological ownership." Paper presented at the 17th Nordic Conference on Business Strategies in Reykjavik, Iceland.
7. R. Mehta and R. Belk (2012). Artifacts, identity, and transition: prized possessions of Indians and Indian immigrants to the United States," Journal of Consumer Research, 7, 398-411. Olckers, C., Buys, M. A., & Grobler, S. (2010). " In the South African context, confirmatory component analysis of the Multidimensional Emotional Empathy Scale ". SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde, 36(1), Art. #856, 8 pages. DOI: 10.4102/sajip.v36i1.856
8. Pierce, J. L., Kostova, T., and Dirks, K. T. (2006). " Integrating and extending on a century of psychological ownership research." 7(1), pp. 84-107 in Review of General Psychology.
9. Nisbett, R., Peng, K., Choi, I., and Norenzayan, A. (2010). " Culture and thought systems: holistic versus analytic cognition." Psychological Review, 108: 291-310.
10. D. VandeWalle, L. Van Dyne, and T. Kostova (2013). Group and Organization Management, 20(2), 210-226, "Psychological ownership: An empirical assessment of its ramifications."
11. Tarela, Okpu. Ph.D., " Managing Employee Trust Perceptions in the Nigerian Banking Industry for Long-Term Workplace Harmony ", International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR), ISSN 2349-0330 (Print) & ISSN 2349-0349 (Online).
12. Pelham, B. (2012). "Evidence supporting a Jamesian paradigm of self-worth based on self-investment and self-



- esteem." Journal of Personality and Social Psychology, 69, 1141-1150.
- 13.A. Bandura (2011): "Self-efficacy: The ability to exercise control." Employee turnover and absenteeism 288-300 in Academy of Management Review.
- 14.VandeWalle, D., Van Dyne, L., and Kostova, T. (2013). "Psychological ownership: An empirical exploration of its ramifications." 210-226 in Group and Organization Management, 20(2).
15. Puttapalli, A.K., and I.R. Varam (2012), " Discipline: A Tool for Achieving Industrial Harmony " 1(1), 146-151. International journal of transdisciplinary educational research.
- 16.J. M. L. Poon (2012). A mediation-moderation framework for distributive justice, procedural justice, affective commitment, and turnover intention. 1505-1532 in Journal of Applied Social Psychology, 42(6).
17. Tarela, Okpu. Ph.D. (2015) " Managing Employee Trust Perceptions in the Nigerian Banking Industry "