تقييم دور القيادة الإدارية في تحسين أداء العاملين بالقطاع السياحي: دراسة ميدانية عن مدينة الإسماعيلية

نادية حسين أحمد ماهر
قسم الدراسات السياحية - كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس

المستند

تتبع أهمية هذا البحث من أهمية القيادة الإدارية وتؤثر في تحسين أداء العاملين أو موضوع القطاع السياحي وأهميته وأثره في الاقتصاد المصري من خلال الأنشطة السياحية وإطلاقها، وتحسين هذه القيادة (المتغير المستقل) القيادة الإدارية (المتغير التابع) لتحسين أداء العاملين، وقد اعتمد البحث على المنهج النفسي والتحليلي من خلال الدراسة الاستعمارية، أظهرت النتائج أن نمط القيادة النموذجية له تأثير إيجابي في تحسين أداء العاملين وأن القيادة الوظيفية والاجتماعية كانت قليلة الأهمية، أما نمط القيادة العلمية والسلبية فكان تأثيرها ضعيفاً.

1. تتوفر في أجهزة القيادة الإدارية المختلفة ودورها في تحسين أداء العاملين أو موضوع القطاع السياحي وأهميته وأثره على الاقتصاد المصري من خلال الأنشطة السياحية وإطلاقها، وتحسين هذه القيادة (المتغير المستقل) القيادة الإدارية (المتغير التابع) لتحسين أداء العاملين، حيث أن اختيار النمط القيادي المثالي يدل على وجود علاقة كبيرة بين النماذج المنظمة للاقتصاد الأداية خاصة في هذا العصر الذي نستقبله جهات ونشاطات المنظمة وتفعيل أعمائها، وكذلك أصول القيادة النوعية أمرًا لا ينسى تنشيط سلك الأفراد وحث طاقاتهم وفرصتهم، وتوجيههم، التوجه نحو تحقيق أهداف المنظمات وغايتها.

2. توضح العلاقة بين كل نمط من أنماط القيادة وتأثيره على تحسين أداء العاملين بالقطاع السياحي بمدينة الإسماعيلية.

3. تحلل أداء القيادة الإدارية في مؤسسة السياحة في مدينة الإسماعيلية ضمن أهمية الأنشطة المختلفة للقيادة الإدارية.

4. تنص النتائج على أن النماذج المنظمة للاقتصاد الأداية خاصة في هذا العصر التي نستقبله جهات ونشاطات المنظمة وتفعيل أعمائها، وكذلك أصول القيادة النوعية أمرًا لا ينسى تنشيط سلك الأفراد وحث طاقاتهم وفرصتهم، وتوجيههم، التوجه نحو تحقيق أهداف المنظمات وغايتها.
مجلة ميخائيل عزيم خليل

نادية حسين أحمد ماهر

فرص البحث:

يقوم البحث على فرض رئيسي:

"يوجد اختلاف جوهري ذو دالالة معنوية بين أراء القيادة الإداريين حول وجود علاقة بين أنشطة القيادة الإدارية وتحسين أداء العاملين في القطاع السياحي بمدينة الإسماعيلية.

ويقبض من الفرض الرئيسي الفرض الفرعية التالية:

1. لا يوجد اختلاف جوهري ذو دالالة معنوية بين أراء القيادة الإداريين حول وجود علاقة بين القيادة الجماعية وتحسين أداء العاملين في القطاع السياحي محل الدراسة والتطبيق.
2. لا يوجد اختلاف جوهري ذو دالالة معنوية بين أراء القيادة الإداريين حول وجود علاقة بين القيادة الوسطية وتحسين أداء العاملين في القطاع السياحي محل الدراسة والتطبيق.
3. لا يوجد اختلاف جوهري ذو دالالة معنوية بين أراء القيادة الإداريين حول وجود علاقة بين القيادة الاجتماعية وتحسين أداء العاملين في القطاع السياحي محل الدراسة والتطبيق.
4. يوجد اختلاف جوهري ذو دالالة معنوية بين أراء القيادة الإداريين حول وجود علاقة بين القيادة العلمية وتحسين أداء العاملين في القطاع السياحي محل الدراسة والتطبيق.
5. يوجد اختلاف جوهري ذو دالالة معنوية بين أراء القيادة الإداريين حول وجود علاقة بين القيادة السلبية وتحسين أداء العاملين في القطاع السياحي محل الدراسة والتطبيق.

منهج البحث:

تم الإعتماد على النهج الوصفي التحليلي لتقييم العلاقة بين (المتغير المستقل) القيادة الإدارية (المتغير التابع) تحسين أداء العاملين، لتقييم دور القيادة الإدارية في تحقيق أداء العاملين في القطاع السياحي بمدينة الإسماعيلية ثم الاستمتارات التي توفر الاتصال بين المفاهيم والبيانات وتحديد النتائج، ثم الاستمتارات غير صائحة للتحل. من أجل الوصول إلى البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف البحث.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من مدراء إدارات الشركات السياحية والفنادق بالقطاع السياحي بمدينة الإسماعيلية، حيث تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد مجتمع البحوث وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل لجمع البيانات اللازمة للدراسة. تم توزيع الاستبانة على عدد مفردة من مدراء شركات السياحة والفنادق العامة بالقطاع السياحي بمدينة الإسماعيلية، ويبلغ عدد الاستبانة (100) مفردة.

نموذج البحث:

نموذج البحث: تتناول الدراسة في تقييم دور القيادة الإدارية في تحسين أداء العاملين بالقطاع السياحي بمدينة الإسماعيلية.

النموذج البياني: عبارة عن تصوير لمشكلة البحث من خلال عرض متغيراتها وإثارة تفاصيل العلاقات بينهم.
تقيم دور القيادة الإدارية في تحسين أداء العمال في القطاع السياحي: دراسة ميدانية عن مدينة الإسماعلية

أولاً: الأطر النظري

1. تعريف القيادة الإدارية

يمكن تعريف القيادة الإدارية بأنها النشاط الذي يقوم به القائد الإداري باتخاذ القرارات وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الأفراد. باستخدام سلطة القيادة، يمكن أن تحكى قيادة الإدارة بمعنى استخدام السلطة الرسمية بين التأثير في سلوك الأفراد من أجل تحرير منظماتهم إلى الأمام بهدف تحقيق الأهداف المرجوة والتميز في البيئة (السعود، 2001).

2. تقييم القيادة الإدارية

ومع ذلك، تعتبر (Pettinger، 2000) القيادة الإدارية بأنها مصطلح متأتّ من المنظمة لارتفاع الأداء إلى مستوى الفهم الواقفي والرقي وبناء شخصيات وفق معهٍ عاليًا في الأداء، وأن النجاح تتجاوز الحدود والطاقات الإبداعية. كما أشارت القيادة الإدارية بأنها القدرات والإمكانيات التي تحل بها القائد و مدى تأثيره في الأفكار لإنتاج الأفكار (Krisnan، 2005).

3. تقييم القيادة الإدارية

ابنها يمكن تعريف القيادة الإدارية بأنها عملية فكرية تقوم على التأثير في سلوك الموظفين وتحقيق أهدافهم عن طريق تحقيقهم وتمكينهم من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية باتصال الفرصة والتعامل بالتحديات المحيطة.

4. نعوض القيادة الإدارية

بما أن القيادة تقلع اجتماعياً فلا يمكن أن يُفرده القائد بفرده، فعملية القيادة لا تتم إلا إذا كان من فهم وفق ويد وفد مشتركة تعني أفراد القيادة. ومثلاً بالنظر في.getLocation او القيادة الإدارية. أما القائد الذي يتكون من مجموعة من الناس، وتحدد درجة نجاح القائد أو شكلة في القيادة.

القيادة: لا يوجد للقيادة دون وجود من قائد، فقيادة ظاهرة اجتماعياً لا تحدث إلا عند توافر تجربة وفما تثبت تحليل احتياجات هذه الحجم على مدى قائد هذا الحجم.

الإلهام المشتركة: تستخدم عملية التأثير في الحجم تحقيق الأهداف المشتركة والتي توجه القائد جهم القيادة لتحقيقها، في إطار موقف قائد (النتيجة، 2007).

الظروف الموقف: الظروف الذين فيها يوجد أو يظهر القائد الإداري يكون قادرًا في الوقت المعجوب، فظهور القائد يأتي في حالة خلاص القدرة في موجودية (Kladesa، 2002).

التأثير: يعتبر التأثير سرير الأسس في القيادة، وهو هو ناجح على القائد من أجلهم القائد من الأفكار ولياً من خلاله يتم تحقيق سلوكهم في الاتجاه الذي يريده (اللمعب، 2005).

وجدير بالذكر أنه لا بد من اهتمام القائد بانعوصرة القيادة الإدارية لتسهيل العمل من خلال التأثير في أداء العاملين لتحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة.

3. أمثلة القيادة الإدارية

ينحنن النمط القيادة من مجموعة من سمات وصفات متعددة في شخصية القائد متحدة مع بعضها البعض، كما أنها تحدد طريقة عمل القائد وتعمل مع مؤسساته، كما أنها تعني النموذج السلوكي الذي يمكن من خلاله أن نقول القائد الإداري في تجربة تحقيق الأهداف، وذلك يكون نمط القيادة التي يتغير مع ذلك نمط القيادة الرؤيا، ومن جهة معبدة وتكون متعددة المؤثرات في النمط الإداري أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر تقييم قيادة الإدارية forte الإدارية أو من نمط القيادة الرؤية، ومن جهة نظر Tقايم قيادة الإدارية للمنظمة.

1. القيادة الإدارية:

يتفق القيادة الإدارية على محاولة التركيز على المؤسسات والملفات التي يسير، فهي تؤولي القائد بشكل صغير وكبيرة فلا يتركه معه أحداً في مباشرة منظمة، فهي يتطلب من المؤسسة المطلقة إشعاع النمط، فهي تmnopة قيادة حتى السيطرة منها، لا ينبغي دائماً يكون نمط القيادة استخدام دور سلطة ونهايات (تشويه، 2008) وعلى الرغم من أن هذا النمط من القيادة ناجحاً في بعض الحالات إلا أنه عيب كثيراً أهمها.
- انخفاض الروح المعنوية للأفراد وبالتالي عدم الرضا الوظيفي لديهم.
- تولد الكراهية بين الفائد والتابعين?
- عدم وقوع التفاعلي بين الأفراد.
- قلب روح الإبداع لدى الموظفين.
- انتقام الاضاء الصاعد والبؤس اشتمال المبادئ.

- يصعب تحقيق في الواقع العملية حيث ينطاب أن يكون الفائد على درجة كبيرة من الخبرة والكفاءة والمعرفة التي يمكنها من القيام.

يكل المهمة المحددة (المعاني، 2010).

ب- القيادة الديمقراطية:

تقوم فلسفة القيادة الديمقراطية على مبدأ المشاركة وتفويض السلطات، ومن أهم سمات النظام الديمقراطي، مباشرة الأعمال من خلال جماعية التنظيم، وبالتالي يركز هذا النظام على أهمية العلاقات الإنسانية السليمة، والمشاركة وتفويض السلطة مما يشعر العاملين بالالتزام نحو العمل، ويشجع على تحل العمل المسؤولية (حمزاوي، 2008).

وقد ينجبر النمط يحتوي روح التعاون، ويؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين، ويدفع إلى النظرة إلى أقصى درجة من الإنتاج والتكيف. فالنظام الديمقراطي يقوم على أساس المشاركة وتفويض السلطة وإنشاب حساب العاملين وخلق التعاون فيما بينهم وحل مشكلاتهم.

(الوهي، 2013).

ج- نمط القيادة الحرة الفوضي:

القائد لا يستطيع أن ينجز في رؤية مباشرة، فهي ميزة في الأصل على مبدأ حريات الموظفين الكمالية في العمل دون أي شروط أو توجيه للجهد الموظفين أو وضع رؤية لمجتمعات يد ووجه له عدة انتقادات، منها أنه يؤدي إلى التهرب من المسؤولية وضعية جودة تجاه الأهداف المنشودة، وضعية القدرة على العمل وانتشار الفتق والتوتر والوقت في المنظمة (المعاني، 2010).

أن القائد الذي ينتهجون هذا النمط يكون غير قادر على التأثير في تحسين أداء العاملين.

د- أمانة أخرى للسلوك الفقي:

من أشهر النماذج الأخرى التي توضح أمانة السلوك الفقي نموذج بلايكن روتون الذي يركز على اهتمامات القائد الإداري ويعتمد على محورين أساسي لوصف السلوك الفني من خلال خفض مجموعات أساسية تعكس درجة اهتمام القادة في كل منها بدرجات مختلفة من هذين المحورين وهم: درجة اهتمام القادة بالعمل والنتائج وتمثل المحور الأول. ودرجة اهتمام القادة بالعمل والعلاقات الإنسانية وتمثل المحور الآخر (حسن، 2004). وتوضح هذه النماذج الفردية في شبكة أو مصفوفة إدارية كما في الشكل التالي:

المصدر: (الوسي، 2011، ص70).

في الشكل السابق يمثل المحور الأفقي مدى الاهتمام بالعمل والنتائج من جانب القائد، أما المحور الرأسي فيمثل مدى اهتمام القائد بالعاملين والعلاقات الإنسانية. وقد تم تحديد خمسة أمانة تمتلئ الحالات النموذجية لسلوك القادة هي (1/1 و 1 و 9 و 5/9 و 5/1) ويمكن أن يحدد القائد المرئي الذي ينطلق استخدامه والذي يعكس على سلوك القيادة في أي من المربعات التي يحتويها الشكل السابق فيما يلي عرض الأقسام الخمسة التي تمثل اهتمامات القادة (نعم، 2012).

الشكل رقم (2) الأنماط الفردية في الشبكة الإدارية

المصدر: (الوسي، 2011، ص70).

140
تقييم دور القيادة الإدارية في تحسين أداء العاملين بالقطاع السياحي: دراسة ميدانية عن مدينة إمسيمية
تتكون عملية تقييم أداء العاملين من عدة خطوات منظمة ومفصلة ببعضها، وهي كالآتي (عفلي، 2005):

أ. وضع نظام تقييم الأداء: مع مراعاة كاملاً، معنى نظام تقييم الأداء، يشير إلى نظام تقييم الأداء الذي يتبعه قسم经营活动، وذلك من خلال وضع مجموعة من الأسس والقواعد العلمية والإجراءات، التي ينطلق عليها نظام تقييم الأداء، وهذه الأسس عادة في الفاحصين الأداء.

ب. شرح نظام تقييم الأداء: لكل من يعمل في المنظمة سبب أمكننا مقاعداً أو مقعماً أداء، حتى يدرك جميع من في المنظمة أهدافه، ويحدد ذلك تعمل مشتركة على كيفية تطبيقه بشكل الصحيح، لتحقيق النتائج.

التقييم الموضوعي واعدالة:

ت. متاحية ورصد تقييم الأداء: من قبل المديرين، وذلك خلال فترة زمنية معينة إلى النظام، بحيث تأسس هذه المعلومات في نهاية الفترات، وواضعه عن مستوى وحيد أداء.

ث. مقارنة الأداء الفعلي: وذلك مع معايير التقييم الموضوعي، حيث يفسر المديرين الأداء الفعلي الذي توضحه المعلومات المجمعة، مع معايير التقييم المحددة، التي تمثل مستوى الأداء المطلوب، حيث توضح هذه المقارنة جوانب الضعف والصور، وجوائف القوة.

التنزه العكسية: وله، يقوم المديرين بوضع تقييم التقييم النهائي للأداء، وذلك على شكل تنازل تعبي بالغزية العكسية، ويرفع هذا

الالتزامية الشخصية: إجراء معايير شخصية مع من قام بها، ويدفع تحليل هذا التقييم، و يوضح جوانب الضعف والقوة في الأداء، وانه، يسهم هذا في تحسين مستوى شخصية التطور، وتحملها مستقبل التطور هذا الأداء، ويعزز، ويشمل خطة التطور، وتحسين قمومها برائعة لتطوير الأداء القانوني، وتفعيل مسؤولية الخبراء على مجرى أداءهم، وتنفيذ المميزات والتدريب، وتنمية من أجل جوانب الضعف في الأعمال، وتحفيز الأداء الفعال، وتفعيل مسؤولية الإعداد، والتفقد على علاقات إدارة الموظف الشخصية.

بعد محاولة تقييم التقييم وتفعيل برنامج تحسين الأداء، فمن المفترض أن يكون أداء العاملين قد تحسن، فإذا لم تحسن جدي فلتوصيل التقييم الذي تميزت به من العمل، والمشاركة، لا يمكن أن يكون متحمساً، أو أكثر مناداة لم، فينفق عملهم وانضمامهم، ثم تحسين أداتهم، فيمكن أن نلقي على أية أفراد من الأدائم.

5. تحسين الأداء

لقد أصبح نهج المنظمة محكماً بقود عمله وكفاءته وحسن أدائه، لذلك أصبح عملنا تحسين أداء العاملين بطريقة تقرية ومنظمة أولاً، ضرورياً، لأنها مكونة من عدة تطورات في فصل الأعمال الذي تؤدي تطورات تطورات المجموعة (عفلي، 2011).

هذا وقد زاد الاهتمام بعملية تحسين الأداء من قبل العديد من المنظمات في وقتنا الحاضر، لأن تعين مستوى الأداء ورفع درجاته أصبح سياسياً للنمو والتقدم الاقتصادي والإداري، وذلك لأن نمو العمل الحقيقي ورفع مستوى المعيشة، يتمثل في الدرجة الأولى على كفاءة الأداء، وكذلك هناك زيادة كبيرة في مستوى الأداء من قبل الأفراد العاملين في المنظمات، بما لذا هذا العمل من دور كبير، ومهم في إحداث تأثير إيجابي وسليبي على إهلة وفهامة وراء مسألة كلاً، من ضروري إهتم القيادة بالقطاع السياسي بمديينة الإستراتيجية بتحسين مستوى أداء العاملين، لما يملأ من مرود إيجابي على مستوى القطاع السياسي كل.

6. خطوات تحسين أداء العاملين

- حدد أهداف أداء العاملين بمجموعة الخطوات (هدار، 2012):

- تحديد الأداء بقصر الوقت المغرور الذي يصف الإمكانات والقدرات المتاحة في بيئة العمل، والخطة لتحقيق أهداف المنظمة، كما يتم وصفها بالوضع الحالي لمستوى أداء العامل والإمكانات والقدرات المتاحة كما هو موجوداً عليه، ويتم في هذه الخطة تحديد الوجهة في الأداء، ونقاية من خلال تقييم الأداء ودقة الوضع، وربما.

- البحث عن جذور المشكلة: يمكن في هذه الخطة البحث وتقييم المؤثرات لتحديث جذور أداء، وسبب الوجهة، وذلك من أجل الوسطية، وكذلك من الامور والصعوب.

- اختبار وسيلة التدخل المحتملة: يتم اختيار الطرق المناسبة لمعالجة الوجهة الحالية في الأداء، وأهمية في اختيار الطرق المناسبة لمعالجة الوجهة المحتملة.

- تطبيق وسيلة التدخل وطرق تقييم الأداء: يجب أن تكون عملية التفاعلية، سواء في حالة تحسين الأداء، وتسارة في عملية تحسين تطور الأداء.

7. العلاقة بين القيادة الإدارية وللأساليب

تحسن الأداء يجب أن يكون عملية مستمرة ولا تتوقف عند حد معين بل يكون هدفها الأول ناعلاً الريادة والجمهورية على المستوى الجديد للأداء، كما أن عملية تحسين الأداء تعتبر عملية مشتركة لجميع العاملين في المنظمة ليست مقصورة فقط على جهة معيثة حسب، بل يجب المشاركة في هذه الجهود من أجل تحقيق الأداء الفعال.
تقييم دور القيادة الإدارية في تحسين أداء العاملين بالقطاع السياحي: دراسة ميدانية عن مدينة الإسماعيلية

إن القادة الإداريين الذين يتعاونون الأنماط القيادية التي تؤثر بين احتياجات العمل واحتياجات العاملين هم أكثر تأثيراً في تحسين أداء العاملين، فسلوك هؤلاء القادة يتمثل في التشجيع والتحفيز واستثمار طاقات العاملين لدعمهم ورضاهم. وانطلاقاً من أن أنقذ من النهوض نتيجة تحسين أداء العاملين بهما وناراً ما جعل هذا البحث يبحث عن دور القيادة الإدارية في تحسين أداء العاملين بالشركات السياحية والفندقية العامة بالقطاع السياحي بمدينة الإسماعيلية.

وكون القيادة الإدارية من المفاهيم الحديثة فأنها تعد سلعة قيمة في قطاع السياحة باعتباره واحد من أهم القطاعات المؤثرة في الاقتصاد المصري. فالقيادة لها دور كبير في عملية تحسين وتطوير الآداء وعلى القادة الإداريين أن يحرصوا على تنفيذ استراتيجيات الآداء وما يتعلقها، ويمكن تلخيص هذا الدور في:

1. تحديد المشكلات
2. البحث عن المشروعة وطلبه من المتخصصين وإجراء التقييم اللازم
3. تحديد الأهداف المرجوة
4. تعزيز السلوكي الإيجابي والقلقى من السلبي
5. المتابعة المستمرة للتقييم وإعادة طلب المشروعة اللازمة (الشكرة، 2013).

المصدر: (عبد الرحيم، 2009).

شكل رقم (3)
تأثير النمط القيادي في أداء العاملين

ثانياً: الإطار المنهجي
تتناول هذا البحث إجراءات التحليل الإحصائي والأساليب التي تم استخدامها في الإجابة في فروض البحث، وبداً بتحديد إجراءات الإحصاء الوصفي ثم تحليل التحليل الإحصائي التي تبعها البحث في كل من:

الإحصاء الوصفي

تم تحلل التحليل الإحصائي الوصفي من تكرارات ونسب متوقعة ومتوسطات حسابية مرحلة وانحراف معياري ومعيار الاختلاف المعماري وذلك لتعداد سمات مقدرات عينة البحث.

- استخدام اختبار الفاكرورداخ لقياس ثبات وصدق محتوى استبيان البحث.
- تم استخدام أساليب التحليل الوصفي وناتجها لوصف العينة
الإحصاء التحليلي

- تم استخدام اختبارات كأً حول نسب الموافقة على مجموعات من الأسئلة ذات المستوى المختلفة من الإجابة ودراسة عشوائية توزيع الأجوبة على تلك الأسئلة.
- تم إجراء اختبار ت لاختبار صحة فرض البحث.
- تم استخدام اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد وذلك لمعرفة هل هناك اختلاف بين متوسطات الرأي للنقاط المكونة للعينة بشأن فرض البحث وكذلك لكل من متغير المؤهل ومعيير سنوات الخبرة.
- إجراء اختبار كروسكال ويلز لدراسة الفرق بين متوسطات تحت فرض أن توزيع البيانات غير معلوم [اختيار لا معلم].
- تحليل نسب الأهمية على الأسئلة ذات الأجوبة المفتوحة وترتيب الأهمية للإجابة عن كل سؤال.
- استخدام مقياس لكيكتر ذي الخمس نقاط وبرنامج spss

1. توصيف عينة البحث

تم سحب عينة إجمالية حجمها 100 مفردة من مدراء شركات السياحة والفنادق الحاملة بالقطاع السياحي بمدينة الإسماعيلية، حيث تم توزيع 97 استمارة وحصل البحث على رد لعدد 94 استمارة.

<table>
<thead>
<tr>
<th>عينة البحث</th>
<th>عدد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>تعليم متوسط</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>معلم عال (بكالوريوس – ليسانس)</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>معلم عال متخصص (بكالوريوس سياحة وفنادق)</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>ماجستير أو دكتوراه</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>ماجستير أو دكتوراه في السياحة</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>94</td>
</tr>
</tbody>
</table>

2. توصيف العينة على أساس متغير سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات | 5-10 سنوات | 10-15 سنوات | 15 فاكثر)

<table>
<thead>
<tr>
<th>عينة البحث</th>
<th>عدد</th>
<th>م</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>أقل من 5 سنة</td>
<td>19</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>من 6 إلى أقل من 10</td>
<td>30</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>من 11 إلى أقل من 15</td>
<td>23</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>16 فأكثر</td>
<td>22</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>94</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

144
تقييم دور القيادة الإدارية في تحسين أداء العاملين بالقطاع السياحي: دراسة ميدانية عن مدينة الإسماعيلية


<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>عينة البحث</th>
<th>م</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>أقل من 30 سنة</td>
<td>27</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>من 30 إلى 34 سنة</td>
<td>34</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>من 35 إلى 39 سنة</td>
<td>24</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>فاكر</td>
<td>15</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>100</td>
<td>94</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(1) الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات البحث:
جدول رقم (4) معامل الثبات والصدق الذاتي لمحور "وجود علاقة بين القيادة الإدارية وتحسين أداء العاملين في القطاع السياحي بمدينة الإسماعيلية".

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>عينة البحث</th>
<th>المقياس</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>معامل الثبات</td>
<td>0.9455</td>
<td>0.894</td>
</tr>
<tr>
<td>الوم الصدق</td>
<td>94</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

وقد تبين من جدول (4) أن معامل الفاكرلاخ لمحور "وجود علاقة بين القيادة الإدارية وتحسين أداء العاملين في القطاع السياحي بمدينة الإسماعيلية". قد بلغ (0.894%) ، الأمر الذي يعكس أثره على الصدق الذاتي حيث بلغ (0.9455%).

ما يدل على الثبات المرتفع لقياس ثبات المحتوى لمتغيرات البحث على مستوى عينة البحث.

(2) تحليل نسب الموافقة على أسئلة الاختيارات الم تعددة
تم من خلال الأسئلة التالية عمل التحليل الوصفي الخاص بأسئلة الاختيار من متعدد من قائمة الاستقصاء
- الفقرات التي تعبير عن أنماط القيادة
وتحليل الأجوبة على هذه النقطة تم التوصل إلى الجدول التالي

145
جدول (5) التوزيع التكراري والنتيجة وبعض المقاييس الإحصائية

<table>
<thead>
<tr>
<th>الترتيب</th>
<th>المستوى</th>
<th>متوسط مختلفة</th>
<th>متوسط اختلاف</th>
<th>التحيز</th>
<th>موافق غير موافق</th>
<th>موافق محايد</th>
<th>موافق تاماً</th>
<th>الفئة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>كم %</td>
<td>%</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>0.00</td>
<td>124.4</td>
<td>23.11%</td>
<td>1.01</td>
<td>4.37</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>2% 5%</td>
<td>10% 11%</td>
<td>17% 65%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>0.00</td>
<td>97.70</td>
<td>25.88%</td>
<td>1.10</td>
<td>4.23</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>2% 9%</td>
<td>13% 17%</td>
<td>59%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>0.00</td>
<td>112.4</td>
<td>24.90%</td>
<td>1.07</td>
<td>4.30</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>2% 7%</td>
<td>12% 16%</td>
<td>63%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>0.00</td>
<td>137.7</td>
<td>20.35%</td>
<td>0.91</td>
<td>4.46</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1% 4%</td>
<td>9% 10%</td>
<td>18% 67%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>0.00</td>
<td>137.3</td>
<td>20.91%</td>
<td>0.93</td>
<td>4.45</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1% 5%</td>
<td>8% 9%</td>
<td>18% 67%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>0.00</td>
<td>123.9</td>
<td>23.61%</td>
<td>1.03</td>
<td>4.36</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>2% 6%</td>
<td>9% 10%</td>
<td>17% 65%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>0.00</td>
<td>151.1</td>
<td>18.74%</td>
<td>0.85</td>
<td>4.52</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1% 3%</td>
<td>7% 8%</td>
<td>19% 70%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>0.00</td>
<td>106.1</td>
<td>26.77%</td>
<td>1.14</td>
<td>4.24</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>3% 9%</td>
<td>11% 16%</td>
<td>61%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>0.00</td>
<td>125.6</td>
<td>22.08%</td>
<td>0.97</td>
<td>4.39</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1% 6%</td>
<td>9% 10%</td>
<td>18% 65%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>0.00</td>
<td>145.8</td>
<td>17.59%</td>
<td>0.80</td>
<td>4.52</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0% 3%</td>
<td>9% 10%</td>
<td>19% 68%</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-</td>
<td>0.00</td>
<td>103.4</td>
<td>24.93%</td>
<td>1.07</td>
<td>4.28</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>2% 7%</td>
<td>8% 12%</td>
<td>18% 61%</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

يعبر الجدول رقم (5) عن أجوبة عينة البحث عند سؤالهم عن محاور أنماط القيادة وقد تبين من خلال الأجوبة أن هناك نسبة كبيرة توافق على هذه الأنماط مجتمعة وهذا ما أضح من صف المتوسط العام هي (61+18=79%) واتصال نسبة 12% من

المتوسط العام
تقييم دور القيادة الإدارية في تحسين أداء العاملين بالقطاع السياحي: دراسة ميدانية عن مدينة الإسماعيلية

العينة محايدة، بينما جاءت نسبة (7+2=9)% بدون الموافقة. أيضاً، يتضح من نتائج تحليل مربع كا (K2) للقيم المختلفة فيما يتعلق بالأهمية النسبية، أن قيمة الانحراف المعياري العام (1.07) وهي أقل من قيمة المتوسط الحسابي العام (4.28) لتوافق اختلاف نسبة التشتت في أراء مفردات عينة البحث إلا أن هذا التشتت غير كبير إذ بلغت قيمة معامل الاختلاف (24.93) مما يؤكد صحة بيانات العينة، جاءت قيمة مستوى الدراسة بتوافق كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.000) لتشتت أن نسبة توزيع الأدوات على المستويات الخمسة تعبير عن توزيع عشوائي أيضاً، من خلال النظر إلى قيم معامل الاختلاف لكل فقرة من أقسام السؤال ويمكن ترتيب الفوات من حيث الأقل تشتت [صاحب أقل معامل اختلاف] كما هو موضح بعمود الترتيب.

- الفوات الخاصة بتحسين أداء العاملين

وتحليل الأجودة عن هذه النقطة تم التوصل إلى الجدول التالي (6)

جدول رقم (6) التوزيع التكراري و النسبي وبعض المقابلات الإحصائية

<table>
<thead>
<tr>
<th>الترتيب</th>
<th>مستوى الدائرة</th>
<th>كام</th>
<th>التحليل المعياري</th>
<th>الاختلاف المعياري</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الفوات غير موافق على الإطلاق</th>
<th>الفوات مواافق</th>
<th>الفوات محايد</th>
<th>الفوات تماماً</th>
<th>الفقرة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>11</td>
<td>85.04</td>
<td>24.94%</td>
<td>1.05</td>
<td>4.22</td>
<td></td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>14</td>
<td>21</td>
<td>52</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>74.62</td>
<td>26.53%</td>
<td>1.10</td>
<td>4.15</td>
<td></td>
<td>3</td>
<td>6</td>
<td>15</td>
<td>20</td>
<td>50</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>101</td>
<td>22.19%</td>
<td>0.96</td>
<td>4.33</td>
<td></td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>12</td>
<td>22</td>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>68.45</td>
<td>28.04%</td>
<td>1.15</td>
<td>4.09</td>
<td></td>
<td>3</td>
<td>8</td>
<td>16</td>
<td>18</td>
<td>49</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>84.6</td>
<td>26.56%</td>
<td>1.11</td>
<td>4.17</td>
<td></td>
<td>2</td>
<td>8</td>
<td>15</td>
<td>16</td>
<td>53</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>113.7</td>
<td>20.81%</td>
<td>0.91</td>
<td>4.38</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>3</td>
<td>13</td>
<td>19</td>
<td>58</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>138.2</td>
<td>16.36%</td>
<td>0.74</td>
<td>4.52</td>
<td></td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>11</td>
<td>20</td>
<td>62</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>126.5</td>
<td>18.70%</td>
<td>0.83</td>
<td>4.46</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>12</td>
<td>20</td>
<td>60</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>100.6</td>
<td>23.48%</td>
<td>1.01</td>
<td>4.29</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>6</td>
<td>14</td>
<td>17</td>
<td>56</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>122.9</td>
<td>20.74%</td>
<td>0.92</td>
<td>4.41</td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>4</td>
<td>10</td>
<td>19</td>
<td>60</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1%</td>
<td>4%</td>
<td>11%</td>
<td>20%</td>
<td>64%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>----</td>
<td>-----</td>
<td>-----</td>
<td>-----</td>
<td>----</td>
<td>----</td>
<td>-----</td>
<td>-----</td>
<td>-----</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>0.00</td>
<td>146.9</td>
<td>17.24%</td>
<td>0.78</td>
<td>4.53</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0%</td>
<td>3%</td>
<td>9%</td>
<td>20%</td>
<td>68%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>0.00</td>
<td>132.5</td>
<td>20.94%</td>
<td>0.93</td>
<td>4.44</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1%</td>
<td>5%</td>
<td>9%</td>
<td>19%</td>
<td>66%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>0.00</td>
<td>113.5</td>
<td>21.08%</td>
<td>0.92</td>
<td>4.38</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1%</td>
<td>4%</td>
<td>12%</td>
<td>21%</td>
<td>62%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>0.00</td>
<td>135.3</td>
<td>18.91%</td>
<td>0.85</td>
<td>4.48</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1%</td>
<td>2%</td>
<td>11%</td>
<td>20%</td>
<td>66%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>0.00</td>
<td>77.70</td>
<td>26.78%</td>
<td>1.11</td>
<td>4.16</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>3%</td>
<td>7%</td>
<td>14%</td>
<td>21%</td>
<td>55%</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**تحمل المسؤولية**

**الشعور المتزايد بالولاء**

**حب العمل والولاء له**

**الالتزام بقوانين وأنظمة الشركة / الفنادق**

**المتوسط العام**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th>1%</th>
<th>4%</th>
<th>11%</th>
<th>20%</th>
<th>64%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2</td>
<td>0.00</td>
<td>146.9</td>
<td>17.24%</td>
<td>0.78</td>
<td>4.53</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0%</td>
<td>3%</td>
<td>9%</td>
<td>20%</td>
<td>68%</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>0.00</td>
<td>132.5</td>
<td>20.94%</td>
<td>0.93</td>
<td>4.44</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1%</td>
<td>5%</td>
<td>9%</td>
<td>19%</td>
<td>66%</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>0.00</td>
<td>113.5</td>
<td>21.08%</td>
<td>0.92</td>
<td>4.38</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1%</td>
<td>4%</td>
<td>12%</td>
<td>21%</td>
<td>62%</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>0.00</td>
<td>135.3</td>
<td>18.91%</td>
<td>0.85</td>
<td>4.48</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1%</td>
<td>2%</td>
<td>11%</td>
<td>20%</td>
<td>66%</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>0.00</td>
<td>77.70</td>
<td>26.78%</td>
<td>1.11</td>
<td>4.16</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>3%</td>
<td>7%</td>
<td>14%</td>
<td>21%</td>
<td>55%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بعبر جدول (6) عن أجوبة عينة البحث عند سؤالهم عن الفقرات الخاصة بتحسين أداء العاملين. تبين أن هناك نسبة كبيرة توافق على هذه الفقرات مجتمعة وهذا ما أتاح من صف المتوسط العام هي (55+21=76%) ووجدت نسبة 14% من العينة محايدة، مقابل (7+3=10%) غير الموافقة.

* أيضاً يتضح من نتائج تحليل مربع كا (K2) للقيم المختلفة فيما يتعلق بالأهمية النسبية، أن قيمة الانحراف المعياري العام (1.11) أقل من قيمة المتوسط الحسابي العام (4.14) لتوافق اختلاف نسبة الشتت في أراء مفردات عينة البحث ونسبة هذا الشتت غير كبيرة ان بلغت قيمة متوسط الاختلاف (78.2%) مما يؤكد صحة بيانات العينة. جاءت قيمة مستوى الدلالات الخاص بمربع كا للمتوسط العام أقل من 5% (0.00) لتبين أن نسبة توزيع الأجوبة على المتغيرات الخمسة تعار عن توزيع عشوائي. أيضاً من خلال النظر إلى قيم متوسط الاختلاف لكل فترة من فترات السؤال يمكن ترتيب النتائج من حيث الأقل شتتًا [ صاحب أقل متوسط اختلاف ] كما هو موضح بعمود الترتيب.

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th>1%</th>
<th>4%</th>
<th>11%</th>
<th>20%</th>
<th>64%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2</td>
<td>0.00</td>
<td>146.9</td>
<td>17.24%</td>
<td>0.78</td>
<td>4.53</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0%</td>
<td>3%</td>
<td>9%</td>
<td>20%</td>
<td>68%</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>0.00</td>
<td>132.5</td>
<td>20.94%</td>
<td>0.93</td>
<td>4.44</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1%</td>
<td>5%</td>
<td>9%</td>
<td>19%</td>
<td>66%</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>0.00</td>
<td>113.5</td>
<td>21.08%</td>
<td>0.92</td>
<td>4.38</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1%</td>
<td>4%</td>
<td>12%</td>
<td>21%</td>
<td>62%</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>0.00</td>
<td>135.3</td>
<td>18.91%</td>
<td>0.85</td>
<td>4.48</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1%</td>
<td>2%</td>
<td>11%</td>
<td>20%</td>
<td>66%</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>0.00</td>
<td>77.70</td>
<td>26.78%</td>
<td>1.11</td>
<td>4.16</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>3%</td>
<td>7%</td>
<td>14%</td>
<td>21%</td>
<td>55%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**د- اختبار فرضيات البحث**

اختبارات تحليل التباين أحادي الاتجاه

1. اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد ولذلك لمعقبة هل هناك اختلاف بين متوسطات الفئات المكونة للعينة من حيث [ المؤهل ] أو [ المستوى التعليمي] حول مدى الالتزام بشأن كل فرض من فرضيات البحث.
من تحليل (ANOVA) جدول 7 نجد أنه لاتوجد فروق جوهيرة بين متوسط الأراء لكل فئة من الفنات الخمسة في الدرجة العلمية وهذا يعني أن الحاصلين على تعليم متوسط وبكالوريوس من التخصص أو خارجية والحاصلين على ماجستير ودكتوراه من التخصص أو خارجية اتفقوا على صحة الفروض الخمسة للبحث، وذلك لأن متوسطات الرأي في الفروض الخمسة أكبر من 3.

2. اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد لمعرفة هل هناك اختلاف بين متوسطات الرأي بين الفنات المكونة للعينة من حيث [الخبرة] حول مدى الاتفاق بشأن كل فرض من فروض البحث.


<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Sum of Squares</th>
<th>df</th>
<th>Mean Square</th>
<th>F</th>
<th>Sig.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Between Groups</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H1 Within Groups</td>
<td>6.488</td>
<td>3</td>
<td>2.163</td>
<td>2.536</td>
<td>.062</td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
<td>83.245</td>
<td>93</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Between Groups</strong></td>
<td>.718</td>
<td>3</td>
<td>.239</td>
<td>.172</td>
<td>.915</td>
</tr>
<tr>
<td>H2 Within Groups</td>
<td>124.899</td>
<td>90</td>
<td>1.388</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
<td>125.617</td>
<td>93</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Between Groups</strong></td>
<td>.946</td>
<td>3</td>
<td>.315</td>
<td>.318</td>
<td>.812</td>
</tr>
<tr>
<td>H3 Within Groups</td>
<td>89.193</td>
<td>90</td>
<td>.991</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
<td>90.138</td>
<td>93</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Between Groups</strong></td>
<td>2.042</td>
<td>3</td>
<td>.681</td>
<td>.528</td>
<td>.664</td>
</tr>
<tr>
<td>H4 Within Groups</td>
<td>115.915</td>
<td>90</td>
<td>1.288</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
<td>117.957</td>
<td>93</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Between Groups</strong></td>
<td>2.656</td>
<td>3</td>
<td>.885</td>
<td>.885</td>
<td>.452</td>
</tr>
<tr>
<td>H5 Within Groups</td>
<td>90.078</td>
<td>90</td>
<td>1.001</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
<td>92.734</td>
<td>93</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

يتضح من تحليل (ANOVA) أنه لا يوجد فروق جوهرية بين متوسط الأراء لكل فئة من الفترات الأربعة للخبرة وهذا يعني أن الخبرة الأقل من 5 سنوات و أصحاب الخبرة من 6 إلى 10 سنوات و أصحاب الخبرة من 11 إلى 15 و أصحاب الخبرة 16 أظهر أن نسبة أعلى في صحة الفروض الخمسة، وذلك لأن متوسطات الرأي في الفروض اكبر من 3.

اختبار تحليل التباين في الاتجاه واحد لمعرفة هل هناك اختلاف بين متوسطات الرأي بين الفئات المكونة للعينة من حيث [العمر] حول مدى الاقترات بشأن كل فرض من فروض البحث.
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Sum of Squares</th>
<th>df</th>
<th>Mean Square</th>
<th>F</th>
<th>Sig.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>H1 Between Groups</td>
<td>2.016</td>
<td>3</td>
<td>.672</td>
<td>.744</td>
<td>.528</td>
</tr>
<tr>
<td>H1 Within Groups</td>
<td>81.229</td>
<td>90</td>
<td>.903</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H1 Total</td>
<td>83.245</td>
<td>93</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H2 Between Groups</td>
<td>1.599</td>
<td>3</td>
<td>.533</td>
<td>.387</td>
<td>.763</td>
</tr>
<tr>
<td>H2 Within Groups</td>
<td>124.018</td>
<td>90</td>
<td>1.378</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H2 Total</td>
<td>125.617</td>
<td>93</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H3 Between Groups</td>
<td>.525</td>
<td>3</td>
<td>.175</td>
<td>.176</td>
<td>.913</td>
</tr>
<tr>
<td>H3 Within Groups</td>
<td>89.613</td>
<td>90</td>
<td>.996</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H3 Total</td>
<td>90.138</td>
<td>93</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H4 Between Groups</td>
<td>.965</td>
<td>3</td>
<td>.322</td>
<td>.247</td>
<td>.863</td>
</tr>
<tr>
<td>H4 Within Groups</td>
<td>116.992</td>
<td>90</td>
<td>1.300</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H4 Total</td>
<td>117.957</td>
<td>93</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H5 Between Groups</td>
<td>3.249</td>
<td>3</td>
<td>1.083</td>
<td>1.089</td>
<td>.358</td>
</tr>
<tr>
<td>H5 Within Groups</td>
<td>89.485</td>
<td>90</td>
<td>.994</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H5 Total</td>
<td>92.734</td>
<td>93</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

من تحليل جدول (9) نجد أنه لا توجد فروق جوهرية بين متوسط الأراء لكل فئة من الفئات الأربعة للعمر وهذا يعني أن العمر الأقل من 30 سنة وأصحاب العمر من 30 إلى 34 سنة وأصحاب العمر من 34 إلى 39 وأصحاب العمر 40 فاقر أتفقا بشأن صحة فرض البحث وذلك لأن متوسطات الأراء في الفروض أكبر من 3.

اختبار كروسكال ويلز لقياس الفرق بين المتوسطات من اختبارات تحليل الترتيب أحادي الأتجاه السابقة تبين أنه لا توجد فروق معنوية بين فئات البحث حول الاتفاق بشأن فرض البحث سواء من حيث فئات الدرجة العلمية أو من حيث فئات سنوات الخبرة أو من حيث فئات العمرة وبنما أن الفرط الأساسي لإجراء اختبارات تحليل التباين هو أن تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وفلاذ ولذمن صحة النتائج تقوم بعمل اختبار كروسكال ويلز غير المعنى للتأكد على النتائج التي توصلنا إليها.

- اختبار وجود اختلاف معنوي بين متوسطات الرأي بين الفئات الأربعة المكونة للعينة حسب المؤهل حول مدى الاتفاق بشأن الفروض.
جدول رقم (10)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Test Statistics</th>
<th>H1</th>
<th>H2</th>
<th>H3</th>
<th>H4</th>
<th>H5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Chi-Square</td>
<td>7.721</td>
<td>1.245</td>
<td>2.578</td>
<td>2.344</td>
<td>2.256</td>
</tr>
<tr>
<td>df</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Asymp. Sig.</td>
<td>.102</td>
<td>.871</td>
<td>.631</td>
<td>.673</td>
<td>.689</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- اختبار وجود اختلاف معنوي بين متوسطات الرأي بين الفئات الأربع المكونة للعينة حسب الخبرة حول مدى الاتفاق بشأن الفروض بينما اكتسبت التباين سقيماً استخدم اختبار كروسكال ويلز

a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: VAR00006

جدول (11)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Test Statistics</th>
<th>H1</th>
<th>H2</th>
<th>H3</th>
<th>H4</th>
<th>H5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Chi-Square</td>
<td>6.590</td>
<td>.541</td>
<td>1.291</td>
<td>1.188</td>
<td>2.130</td>
</tr>
<tr>
<td>df</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Asymp. Sig.</td>
<td>.086</td>
<td>.910</td>
<td>.731</td>
<td>.756</td>
<td>.546</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- اختبار وجود اختلاف معنوي بين متوسطات الرأي بين الفئات الأربع المكونة للعينة حسب العمر حول مدى الاتفاق بشأن الفروض البيئة

جدول (12)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Test Statistics</th>
<th>H1</th>
<th>H2</th>
<th>H3</th>
<th>H4</th>
<th>H5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Chi-Square</td>
<td>5.732</td>
<td>.995</td>
<td>.214</td>
<td>.162</td>
<td>2.279</td>
</tr>
<tr>
<td>df</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Asymp. Sig.</td>
<td>.125</td>
<td>.802</td>
<td>.975</td>
<td>.983</td>
<td>.517</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- اختبار وجود اختلاف معنوي بين متوسطات الرأي بين الفئات الأربع المكونة للعينة حسب العمر حول مدى الاتفاق بشأن الفروض البيئة

نلاحظ أن مستوى الدلالات للفترات الخمسة [Asymp. Sig.] هم جميعاً أكبر من 5% وهذا يعني أنه لا توجد فروق جوهرية بين متوسطات الأراء لكل فئة من الفئات الأربع للعينة بشأن الأتفاق في الرأي حول صحة الفروض الخمسة وذلك مع اختلاف الخبرة لكل فئة و هذا ما أكده اختبار تحليل التباين سابقاً.
تقييم دور القيادة الإدارية في تحقيق أداء العاملين بالقطاع السياحي: دراسة ميدانية عن مدينة الإسماعيلية

اختيار صحة الفروض باستخدام P, Value

تم اختيار صحة كل فرص من الفروض المستندة، عن طريق اختيار أن مستوى الرأي لكل فرض أكبر من 3 فكانت تنتائج الاختبار أن قيمة P, Value الصادرة عن نسبة 5% هذا يعني أنه لا يمكن قبول أن المستوي في الفروض الخصبة يساوي 3 ولا ينبغي أن يتخطى أن مستوى الرأي أكبر من 3.

من 3 وها يعني أن المكونين في العينة بالكامل توافق بشأن صحة أداء القيادة الحصرية الخاصة، بالرغم من أن الفروض الرئيسية في هذا البحث يكون مؤثراً بنسبة 5%; مما يعني تحقيق الفروض الرئيسية بنسبة 40%.

ثالثا: نتائج البحث:

بعد تطبيق الاختبارات وتحليل البيانات انتهى البحث إلى النتائج التالية:

1. ليس هناك نمط قيادي واحد أجمع عليه مدارج الشركات السياحية والفندقية محل البحث، بل اختلافات أساسية سلوكهم القيادي، فالنظام القيادي السائد هو نمط القيادة الحصرية، ثم نمط القيادة الوسطية، وليه نمط القيادة الاجتماعية، ثم نمط القيادة العلمية، وأخيراً نمط القيادة السلبية.

2. هناك علاقة بين تحسين أداء العاملين وبين كل من القيادة الحصرية، والقيادة الوسطية، والقيادة الاجتماعية.

3. عدم وجود علاقة بين تحسين أداء العاملين ونسبة التأثيرات الناشئة من القيادة الحصرية والقيادة الاجتماعية إلا أنهم ينتمون إلى النمط الذي يوافق عليه ضمن الجماعة والاهتمام بالعمل.

- تعدد الأساليب الإدارية التي يستخدمها مدارج الشركات السياحية والفندقية محل البحث على ممارسة القيادة الحصرية والاهتمام بالعمل، حيث أن الفروض الرئيسية في هذا المجال.

- استخدام مدارج الشركات السياحية والفندقية محل البحث أساسية إدارية تركز على الترجمة، ولا تركز على العمل، مع اعتقادهم أنهم

- عدم معرفة بعض مدارج الشركات السياحية والفندقية محل البحث بالنمط القيادي الذي ينتمون إليه في توجيههم العاملين.

رابعا: توصيات البحث:

1. تعزيز النظام القيادي المتبقي على القيادة الحصرية لأنه أفضل الأساليب القيادية التي تتيح بالعمل، والعمل عالمي على حد سواء، فكلما زاد الاهتمام بهذا النظام كما كان تأثيره إيجابياً في مستوى تحسين أداء العاملين، على طريق استمرار الظواهر الكامنة لدى العاملين مع تحقيق رضاهم في الوقت نفسه وقضايا قراراتهم بأنها مثمر الأدوار بين القائد والموردين.

2. حث المدراء على إعداد الاهتمام على نمط القيادة السلبية في العمل لأنه يؤثر بالسلب في مستوى تحسين أداء العاملين.

3. يجب على مدارج الشركات السياحية والفندقية محل البحث التخفيف من استخدام نمط القيادة العاملية لأنه يؤثر إيجابياً بالجوانب العقلية في العمل وتحسين الجوانب الإدارية وتنشيط العاملين، مما يؤثر بالسلب في مستوى تحسين أداءهم.

4. اتخاذ الفرصة لتدريس الشركات المتحددة للمشاركين في دورات تدريبية في مجال القيادة القيادي لكتشف الخلايا في هذا المجال والتطبيق في الواقع العملية أثناء العمل.

5. الاهتمام بتوفر احتياجات الموظفين وتشجيع فرق العمل.

6. اتخاذ الإجراءات التشريعية لسلوك النمط القيادي الأخرى، من خلال إجراء تنظيم مناسب، أو تدريبهم على أساليب القيادة الجماعية.

7. الاهتمام بتحديث الموردين وتحقيق رضاهم من خلال اتحادهم وزرع اللغة لأن ذلك سوف يعكس معه ولاء للمنظمة وأهدافها.

8. العمل على تحقيق أهداف المنظمة مع مراعاة احتياجات الموظفين.

المراجع

- الدهممي، يوسف بن مظهر (2011)، دور القيادة التنظيمية في تحقيق أداء لضبطية الإدارة العامة للموروث، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نافذ العربية للعلوم الإنسانية.
- السعيد، عليه (2001)، تنمية المهارات القيادية للمدرسين الجدد، الطبعة الثانية، القاهرة، دار السماح.
- الشريف، طلال عبد الملك (2004)، الأساليب القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإدارة منطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة نافذ العربية للعلوم الإنسانية.

153
Evaluation of the role of administrative leadership in improving employees performance in the tourism sector

Abstract

This study aims to analyze the administrative status quo of tourism sector in Ismailia and to evaluate its role in improving the performance of employees. The research model includes administrative leadership style (an independent variable) and improvement of employees performance (a dependent variable). The results show that the collective leadership style has a positive impact on the improvement of performance. The study recommends strengthening the collective style.

Key words: Administrative leadership, Employee performance, Tourism sector, Ismailia city.