

## ممارسات أخلاقيات العمل في المجال السياحي وتأثيرها في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة الرسمية السياحية

هبة عبد الكريم يوسف زيدان

قسم الدراسات السياحية - المعهد العالي للسياحة والفنادق وترميم الآثار - أبو قير الإسكندرية

### الملخص:

تعتبر أخلاقيات الأعمال من المرتكزات الأساسية لتسيير العمل بكفاءة، ولذلك تحتاج المنظمات أو الجهات السياحية الرسمية إلى تعزيز السلوك الأخلاقي لأفرادها وتعزيز الثقة وإرساء دعائم الولاء للعمل من منظور قيمي وأخلاقي، فضلاً عن تعظيم القيم الأخلاقية في أنشطتها ضماناً لتحقيق الرضاء والولاء لأصحاب المصالح والعملاء. ولهذا يقوم البحث بدراسة متغيرين أساسيين هما: أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة السياحية الرسمية، من خلال تقصى العلاقة والأثر بينهما في قطاع السياحة. اعتمدت الدراسة على أسلوب المقابلة الشخصية المعتمدة على استمارات الاستبيان كأداة لجمع البيانات المستخدمة في الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الأجهزة السياحية الرسمية بمدينة الإسكندرية. تبين من خلال الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل (الالتزام بالأنظمة والقوانين، المسؤولية، السرية، الأمانة، الإلتقان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة، الشفافية والنزاهة والمشاركة والعمل كفريق) ومستوى الأداء الوظيفي، وكذلك تأثر مستوى الأداء الوظيفي بصورة جوهرية ببعدين فقط من أخلاقيات العمل (الشفافية والنزاهة والأمانة)، بينما لا يتأثر تأثراً إحصائياً بكل من (الالتزام بالأنظمة والقوانين، المسؤولية، السرية، الإلتقان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة، المشاركة والعمل كفريق).

**الكلمات الدالة:** أخلاقيات العمل، الأداء الوظيفي، الأجهزة الرسمية السياحية.

### مقدمة:

تعتبر أخلاقيات الأعمال عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتعاون على تطبيقها أفراد عمل معين كأساس لتعاملهم وتنظيم سلوكهم وأمورهم داخل العمل (سيد وقاعد، 2016). فهي تتجسد في سلوكيات تراعى عدم خرق القوانين والقواعد والمعتقدات والمذونات الأخلاقية المعمول بها في المجتمعات (Boufatah, 2016). وتعتبر أخلاقيات الأعمال من المرتكزات الأساسية لتسيير العمل بكفاءة، ومع تعاضم مسؤوليات وأعباء منظمات وجهات الأعمال الرسمية فإنها تتطلب من القائمين على إدارتها مسؤوليات ومهام متنوعة قائمة على تبنى مجموعة من الأخلاقيات يلتزم بها العاملون (Trevino and Brown, 2004).

لذلك تحتاج الأجهزة السياحية الرسمية إلى تعزيز السلوك الأخلاقي لأفرادها وتعزيز الثقة وإرساء دعائم الولاء للعمل من منظور قيمي وأخلاقي فضلاً عن تعظيم القيم الأخلاقية في أنشطتها ضماناً لتحقيق الرضاء والولاء لأصحاب المصالح والعملاء (محمدي، 2016). وقد حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ في منظمات الأعمال السياحية والفندقية وبرزت أهميته في الكثير من التحديات المشتركة على اختلاف أحجام هذه المنظمات والمؤسسات وذلك بهدف رفع مستوى الأداء في تقديم الخدمة السياحية وسرعة التأقلم مع متطلبات التغيير السريع (Khan, 2014) إن الالتزام بأخلاقيات العمل سوف يقود إلى تطوير أداء العاملين خاصة في مجال السياحة ويعكس الاهتمام الذي يوليه الموظف للالتزام بعناصر أخلاقيات المهنة كالشفافية والنزاهة والأمانة والسرية، حيث أن عدم الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر في سمعة تلك الجهات والمنظمات (Gordon et al., 2019).

**مشكلة الدراسة:**

تمثل أخلاقيات العمل بأبعادها (الالتزام بالأنظمة والقوانين، المسؤولية، السرية، الأمانة الإلتقان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة، الشفافية والنزاهة، المشاركة والعمل كفريق) دوراً رئيسياً في حياة المجتمعات وهي مظهر من مظاهر الضبط الاجتماعي للأفراد وضرورة من ضروريات العملية الإدارية في جميع المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ولهذا احتلت أخلاقيات الإدارة والأعمال موقع الصدارة في أدبيات الإدارة المعاصرة نتيجة تفتش مشكلات الفساد الإداري وتدهور الالتزام بمنظومة القيم الأخلاقية في الأعمال (المعاضيدى، 2005). والمنظمات على اختلاف أنواعها خاصة المرتبطة بالمجال السياحي تدفع باتجاه الالتزام بالمعايير الأخلاقية للوظيفة وذلك لتنمية قدرات العاملين وتحفيزهم على تحسين الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى أن تطبيق الأخلاقيات قد يحسن من علاقة العاملين داخل المنظمة (عبد اللطيف وآخرون، 2018). من خلال الطرح السابق يمكن أن تتحدد المشكلة البحثية في السؤال الرئيسي التالي: ما أثر الالتزام بتطبيق أخلاقيات العمل بأبعادها الرئيسية (الالتزام بالقوانين، المسؤولية، السرية، الأمانة، الإلتقان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة، الشفافية والنزاهة، المشاركة و العمل كفريق) في الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة السياحية الرسمية؟ ودورها في تحسينه خاصة وإن طبيعة القطاع السياحي تعتمد على التعامل السلوكي والأخلاقي للأفراد.

### وتنبثق منه التساؤلان الفرعيان الآتيين:

• ما هي طبيعة العلاقة التي تربط بين متغير أخلاقيات العمل في المجال السياحي ومتغير الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة الرسمية السياحية؟؛

• ما هو مدى وقوة تأثير أخلاقيات العمل في المجال السياحي في أداء العاملين بالأجهزة الرسمية السياحية؟.

**أهداف الدراسة:**

- تحليل واقع تطبيق أخلاقيات العمل في الأجهزة السياحية الرسمية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
- دراسة العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة السياحية الرسمية.
- قياس أثر تطبيق أخلاقيات العمل في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة السياحية الرسمية.
- تحديد مدى التزام العاملين بالأجهزة السياحية الرسمية بممارسة أخلاقيات الأعمال السياحية.
- تقديم مقترح إداري لتفعيل تطبيق أخلاقيات العمل في الأجهزة السياحية الرسمية.

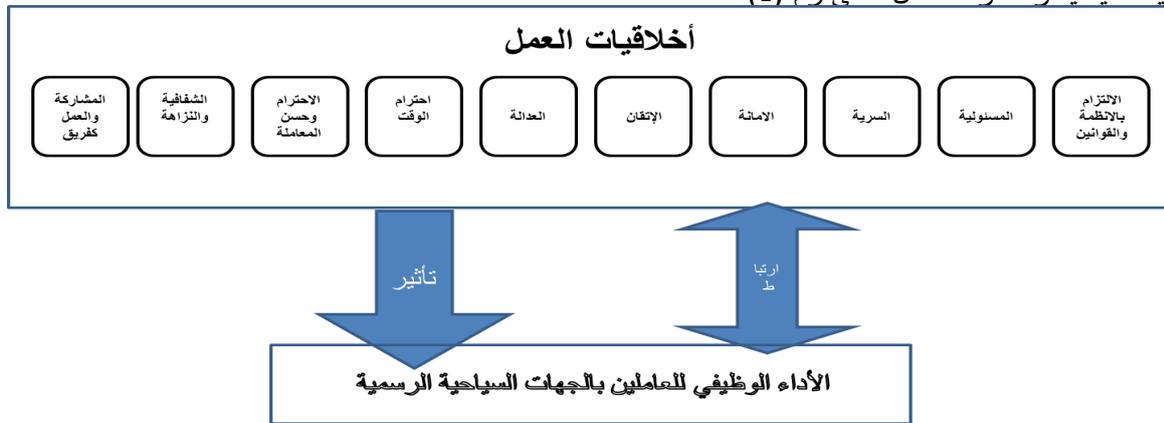
### فرضا الدراسة:

**الفرض الأول:** يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل (الالتزام بالأنظمة والقوانين، المسؤولية، السرية، الأمانة، الإلتقان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة، الشفافية والنزاهة والمشاركة والعمل كفريق) والأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة الرسمية السياحية.

**الفرض الثاني:** تؤثر أخلاقيات العمل تأثيراً ذا دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة الرسمية السياحية.

### نموذج الدراسة :

من أجل التوصل إلى أهداف البحث تم وضع نموذج يبين أخلاقيات العمل كمتغير مستقل ممثلة في (الالتزام بالأنظمة والقوانين، المسؤولية، السرية، الأمانة، الإلتقان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة، الشفافية، والنزاهة ، المشاركة والعمل كفريق)، والأداء الوظيفي كمتغير تابع للإسهام في تحليل وتشخيص دور أخلاقيات العمل في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالجهات الرسمية السياحية وذلك وفقاً للشكل التالي رقم (1).



شكل رقم (1) نموذج الدراسة

### حدود الدراسة:

اقتصرت البحث على دراسة علاقة وأثر أخلاقيات العمل في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة والهيئات السياحية الرسمية بوزارة السياحة -هيئة تنشيط السياحة - الهيئة العامة للاستعلامات السياحية - اتحاد الغرف السياحية-الإدارة العامة للسياحة في مدينة الإسكندرية، حيث تم دراسة المتغيرات خلال عام 2019.

### الإطار النظري:

#### أولاً: أخلاقيات العمل:

#### • مفهوم أخلاقيات العمل:

يحمل مفهوم الأخلاقيات في عالم الأعمال مضامين كثيرة ترتبط بالقواعد المنظمة لسلوك الإنسان حيث تمثل أخلاقيات العمل مجموعة القيم والمبادئ والمعتقدات التي تحكم سلوك الفرد في التمييز بين ما هو صواب وخطأ، فهي بمثابة الإطار الشامل للحكم على التصرفات تجاه الأشياء في ضوء منظومة القيم الاجتماعية السائدة (عطيانى وآخرون، 2016). وتعرف وفق قاموس دبي لمصطلحات المسؤولية الاجتماعية أنها مجموعة من أدوات ونظم الإدارة تساعد علي خلق إطار لقيم المنظمة وموائمة أفعال الموظفين مع هذه القيم لمنع وكشف سوء السلوك (Dubai chamber, 2016). وبشكل عام فان أخلاقيات العمل هي الإطار

الشامل الذي يحكم الأفعال ويوضح ما هو مقبول أو مرفوض في ضوء المعايير السائدة في المجتمع بحكم العرف والقانون، والذي تلعب فيه أنظمة المؤسسات دوراً أساسياً في تحديده.

وبالتطبيق على القطاع السياحي وجد أن ممارسات أخلاقيات العمل يعود بالفائدة على صناعة السياحة وإن من واجبات من يقوم بتعليم برامج السياحة والضيافة أن يدخلوا تعليم الأخلاقيات في هذه البرامج، حيث تعد الأخلاق تحدياً مهماً في صناعة تضم في بعض منها ممارسات غير أخلاقية تتمثل في المخالفات وسوء المعاملة والعرقية والتضليل والتخريب وعدم احترام السرية. لهذا قامت منظمة السياحة العالمية عام 1999 بإصدار المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة والتي تضمنت مسودة بهذه المعايير الأخلاقية العالمية (المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة، 1999).

وبشكل عام يمكن الإشارة إلى أخلاقيات العاملين في القطاع السياحي من خلال العناصر التالية: **أخلاقيات العاملين تجاه المجتمع:** والتي تقوم على تعزيز الاحترام المتبادل للمعتقدات البيئية والأخلاقية والفلسفية دون التمييز العنصري بما يعمل على تنمية المجتمع وتقدمه. **أخلاقيات العاملين تجاه المهنة:** وتشمل الالتزام بأخلاقيات العمل من حيث الأمان والإخلاص والصدق والحفاظ على سرية البيانات المقدمة بما يمنع أي تصرف يسيء للمهنة. **أخلاقيات العاملين تجاه الزملاء:** وتشمل التحلي بالسلوكيات الإيجابية في التعامل مع فريق العمل. **أخلاقيات العاملين تجاه المؤسسة أو المنظمة التي يعملون بها:** وتشمل الحفاظ على صورة وسمعة المؤسسة في المجتمع ولدى العملاء وتعتمد على الالتزام بشرف العمل السياحي من حيث مصداقية المعلومات المقدمة لجمهور المنظمة وتوثيقها بشكل دائم حفاظاً عليها في حالة عدم استمرار العاملين في عملهم (عبد اللطيف وآخرون، 2018).

### • أهمية الالتزام بأخلاقيات العمل:

تحتاج إدارة المنظمات والمؤسسات بشكل عام إلى أن تلتزم العاملين بإتباع أخلاقيات العمل كجزء من متطلبات العمل ذلك لأن عدم الالتزام بها يؤثر في أداء المؤسسة أو المنظمة، و يؤكد أبو عودة (2017) أن الالتزام بأخلاقيات الأعمال يؤدي إلى توفير بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية داخل المنظمات، كما يدعم الرضا والاستقرار الاجتماعي بين غالبية العاملين، إذ يسود العدل وتزداد الثقة بالمؤسسة أو المنظمة وبالتالي تقل المنازعات والمخالفات التي تعرض المنظمات للمخاطر، فضلاً عن أن وجود موثوق أخلاقية معلنه يوفر مرجعية حقيقية يحتكم إليها العاملون ليقروا السلوك الواجب. وأشار البوتي (2008) إلى أن سمعة المنظمة أو المؤسسة أصبحت من أهم عوامل نجاحها وتمتعها بميزة تنافسية ولا يمكن أن يتحقق ذلك بدون تطبيق مبادئ أخلاقيات الأعمال. وهذا ما أشار إليه (Evans، 2018). وبشكل عام فإن وجود قائمة بالأخلاقيات وبروتوكولات التعامل يساعد على جعل الطريق واضحاً أمام العاملين بالمنظمات أو الهيئات خاصة فيما يرتبط بإجراءات الترقى والعلاوات أو حتى الفصل من العمل مما يساهم في تعزيز التحفيز الشخصي للفرد لاحترام القوانين واللوائح المدرجة (Simat et al., 2012).

### • أبعاد وعناصر أخلاقيات العمل:

تتمثل في **الالتزام بالأنظمة والقوانين** باعتبارها من المصادر الرئيسية في ضبط العملية الإدارية، لذلك على العامل احترامها حتى لا يكون معرضاً للمحاسبة أو العقوبة (أبو عودة، 2017؛ حاجي والصواف، 2018). **المسؤولية** حيث تكمن المسؤولية الوظيفية في أن يكون الموظف مسؤولاً في عمله عن نتائج قراراته. **السرية** ويقصد بها عدم إفشاء أسرار العمل والزملاء في المنظمة (أبو عودة، 2017). **الأمانة** وتعني الثقة والجدارة في الاعتماد. **الإتقان** يعني القيام بجميع الأمور بأفضل طريقة ممكنة ومن سماته السرعة في الإنجاز والأداء. **العدالة** وهي عملية إدارة الفروق لتحقيق المساواة بين الموظفين في المعاملة والترقيات والرواتب والحقوق حالة تماثلهم في الخبرة والكفاءة والدرجة (Demetriu et al., 2011). **احترام الوقت** وإدارته بالنسبة للموظف يعتمد على احترام مواعيد العمل الرسمية وإنجاز جميع المهام في وقتها. **الاحترام وحسن المعاملة** ينعكس على مناخ تنظيمي أمثل داخل المؤسسات يحد من نشوء الصراعات بين العاملين (الحرامي وأبو عياش، 2012). **الشفافية والنزاهة** فالشفافية هي الصدق والوضوح مما يعظم روح الانتماء والولاء للمنظمة (الزيناني، 2014)، أما النزاهة فهي ترتبط بمراعاة الموظف للقيم الروحية والأخلاقية عند القيام بعمله دون منح أو حجب امتيازات عن يستحقها للحصول على منافع شخصية (Kilic، 2011). أما **المشاركة والعمل كفريق** يجعل الموظف جزء من فريق كامل مسئول عن تحقيق أهداف رئيسية للمنظمة ككل (حاجي والصواف، 2018).

### • مصادر أخلاقيات العمل:

توجد خمسة مصادر أساسية لأخلاقيات العمل كاهه نكرها الزغبى (2013)؛ الزيناتي (2014)؛ أبو عودة (2017) على النحو التالي: **المصدر الديني:** يعتمد على خاصية الرقابة الذاتية للعاملين. **المصدر الاجتماعي:** عادة ما يرتبط بعادات المجتمع الأكبر للعاملين من حيث التقاليد والأعراف والعادات. **المصدر الاقتصادي:** قد تدفع الظروف الاقتصادية الصعبة بأفراد المجتمع إلى ممارسة أنماط سلوكية لا أخلاقية كالانحراف والغش والرشوة واستغلال الوظيفة وغيرها والعكس صحيح في حالة الأوضاع الاقتصادية المستقرة. **المصدر السياسي:** عندما يقوم الموظف أو العامل بأداء عمله في ظل أوضاع سياسية تمتاز بالشفافية والديمقراطية، فإن

النظام يسهم في ازدهار الأخلاق المهنية، أما النظام السياسي الذي يفترق إلى الرقابة الإدارية والقضائية يؤدي إلى تغذية السلوك اللاأخلاقي لدى الأفراد. **المصدر الإداري التنظيمي:** ويقصد به البيئة التنظيمية بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم تحدد العلاقات بين الأفراد.

• أشكال الممارسات الأخلاقية للمنظمات والهيئات وتحديات تطبيقها:

إن قيم الفرد الأخلاقية الإيجابية تؤثر على نوعية العمل الذي يقدمه، فالمؤشر الرئيسي لأخلاقيات العمل هو الحوار العقلاني والعاطفي للمشكلات التي تواجه الفرد. ويشير (Yuspeh 2000) إلى معالجة تطبيق بعض المنظمات لأخلاقيات الأعمال من خلال إنشائها لمكاتب للأخلاق متخصصة في متابعة الجوانب الأخلاقية وكذلك تقديم المشورة للمدراء في المسائل الأخلاقية. و من أكبر التحديات التي تواجهها المنظمات تحديد التعامل مع العديد من الاخلاقيات السلبية كالفساد وسوء استخدام السلطات ، حيث حدد حسين والجميل (2015) ؛عمر وخيره(2016) هذه العقبات وفقاً لعوامل عدة منها التراخي في تطبيق عقوبات التجاوزات الأخلاقية ، عدم وجود نموذج من الإدارة العليا يلتزم بأخلاقيات المهنة ويمثل القدوة الحسنة للعاملين ، وكذلك غياب شعور الموظف بقيمة العمل الذي يقدمه، وأخيراً انعدام الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين.

ثانياً: الأداء الوظيفي:

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

يعرف بأنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم أثناء العمل، للحكم على نجاحهم ومستوى كفاءتهم وإمكانيات النمو المستقبلي للفرد وترقيته لمنصب أعلى (الشريف، 2013). ويفصل العالم Gilbert بين السلوك والإنجاز والأداء للفرد، حيث أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أنشطة في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو الأثر أو الإنتاج الذي يخرج عن الأفراد ويقدموه، أما الأداء فهو عبارة عن التفاعل بين السلوك والإنجاز (العطوى، 2013). من خلال التعاريف السابقة للأداء يتضح انه يشتمل على عدة أبعاد ترتبط بأداء الفرد داخل وحداته التنظيمية أو أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسة العامة للمنظمة أو المؤسسة أو أداء المنظمة ككل في إطار البنية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المحيطة (بودراع، 2013).

2- عناصر الأداء الوظيفي:

هناك عدة عناصر أو مكونات تعزز من درجة فاعلية الأداء للعاملين في المنظمات ولعل من أهمها خصائص ومهارات الموظف ويقصد بها كفاءة الموظف، وكذلك متطلبات الوظيفة ويقصد بها مهام ومسؤوليات وأدوار كل وظيفة، أما بيئة التنظيم فهي تمثل العوامل الداخلية كإجراءات وآليات تنفيذ المهام الداخلية بالمنظمة والعوامل الخارجية كالعوامل الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والحضارية والقانونية التي تشكل بيئة التنظيم، كذلك يوجد عنصر مقدار العمل المنجز ومقدار سرعة هذا الإنجاز، بالإضافة إلى درجة الجدية والمسئولية في إنجاز الأعمال في وقتها، وأخيراً يوجد عنصر نوعية العمل ويقصد به مدى قدرة الموظف على استغلال مهاراته الفنية والعملية والتنظيمية لتنفيذ الأعمال دون خطأ أو تقصير (بودراع، 2013؛ حاجي والصواف، 2018)

3- معدلات الأداء الوظيفي:

يحتاج تقييم الأداء إلى وصف معدلات الأداء والتي يختلف تقديرها من مجتمع لآخر ومن منظمة لأخرى تبعاً لمستوى العادات والتقاليد السائدة والظروف البيئية المحيطة بالمنظمة (الشريف، 2013). وقد أكد الربيع (2010) من قبل أن أهمية معدلات الأداء تكمن في قدرتها على توضيح مستوى الأداء المطلوب من خلال توفير مؤشرات قياسية (السرعة، الكفاءة والدقة) وبالتالي المعاونة على قياس الأداء الفعلي للعاملين وكذلك توفير الأسس الواضحة لمعالجة الانحرافات التي تعوق فاعلية الأداء (الطراونه، 2013). ويتم هذه العملية من خلال ست خطوات محددة.

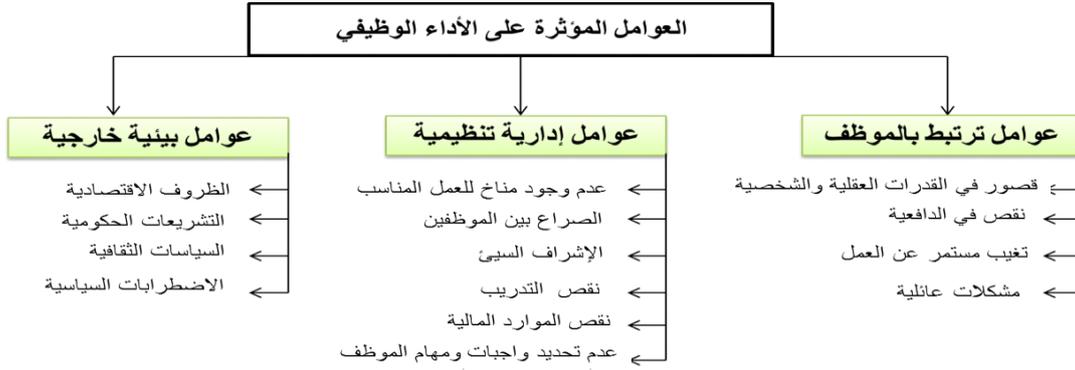


شكل رقم (2) وصف معدلات الأداء الوظيفي

المصدر: السكران (2004)

#### 4- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يمكن اجمال العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي في الشكل التالي:



شكل رقم (3) العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

المصدر: نعاما وعلى (2011)؛ المرايات (2011)؛ Boufatah (2016)

#### 5- تقييم وتحسين الأداء الوظيفي:

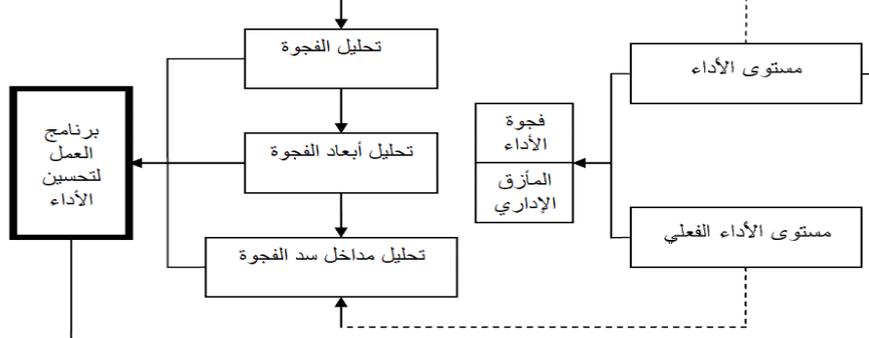
##### تقييم أداء العاملين:

يعرف تقييم الأداء بأنه عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود المبذولة من الفرد، والسلوكيات التي يمارسها في مواقف معينة وفي تحقيق هدف معين خططت له المنظمة مسبقاً (الصيرفي، 2008). وتقييم الأداء هو تحديد مدى إسهام كل فرد في إنجاز الأعمال الموكلة إليه وضمان الحفاظ على التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات العامل. ويعتبر تقييم أداء العاملين الأساس لعمليات التطوير الإداري من خلال المعلومات المقدمة عن مستوى أداء العاملين، كما يعتبر مدخلاً لرفع مستوى القدرات الأدائية للعاملين من خلال صياغة برامج تدريب وتطوير مستمرة، كما يساعد علي الحكم على صلاحية نظام اختيار الأفراد وسلامة مراحل التعيين ودعم إجراءات الترقى والمكافآت التشجيعية فضلاً عن تنمية الشعور بالمسئولية لدى العاملين من خلال إدراكهم بان أداءهم سيكون دائماً موضع تقييم من رؤسائهم (حاجي والصواف، 2018 ؛ عبد اللطيف وآخرون، 2018).

##### تحسين الأداء الوظيفي:

من الضروري أن تمثل فلسفة تحسين الأداء سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة (Jaques, 2003) ، حيث يعرف تحسين الأداء بأنه استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى (بودراع، 2013). ويسهم تحسين الأداء في رسم خارطة طريق واضحة للمؤسسات بتحديد الفجوة في مستويات الأداء وكيفية معالجتها (مصطفى، 2014). وفي هذا السياق يوضح شكل (4) نموذج المالكي (2003) لتحسين وتطوير الأداء في المنظمات عامة حيث يتضمن العناصر التالية:

- مستوى الأداء المستهدف: ما تسعى الإدارة للوصول إليه؛
- مستوى الأداء الفعلي: الأنشطة الفعلية المبذولة خلال فترة محددة؛
- فجوة الأداء: بمعنى اختلاف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف سلبياً؛
- تحليل الفجوة: التعرف على أسباب الفجوة بين الأداء الفعلي والمستهدف واختيار الطريقة المثلى للعلاج؛
- برنامج العمل لتحسين الأداء: يتم من خلاله تطبيق المدخل العلاجي، والتأكد من استمرارية تحسن مستوى الأداء أو عدمه.



شكل (4) نموذج المالكي لتحسين الأداء بالمنظمات. المصدر: (المالكي، 2003)

### ثالثاً: أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي (العلاقة والتأثير):

إن الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية وقواعد السلوك الوظيفي تمثل عنصراً أساسياً في تحسين كفاءة العاملين بالمنظمة، وتعزز من الأداء التنظيمي من خلال العمل كفريق متكامل ويوجد نوعان من المعايير لتقييم الأداء للعاملين في المنظمات أو المؤسسات؛ الأول معيار كمي يعتمد على معايير محاسبية كتحليل القوائم المالية والتحليل باستخدام النسب المالية لقياس أداء العاملين اقتصادياً؛ والمعيار النوعي الذي يهدف إلى وصول أداء العامل لمستوى محدد من الإتقان والشفافية والجودة والأمانة على المستوى الإداري (عبد اللطيف وآخرون، 2018). وقد تم الاعتماد على المعيار النوعي لتقييم أداء العاملين بالجهات السياحية الرسمية في هذه الدراسة. وبشكل عام فإن تطبيق الأخلاقيات المهنية قد يساعد على تحسين العلاقة بين العاملين بعضهم ببعض، تنمية القدرات المهنية والإدارية للعاملين وبالتالي تحسين مستويات الأداء، كما يؤدي إلى زيادة ثقة العاملين وضمان حرية الرأي والمشاركة وولائهم لمؤسساتهم وهي عوامل جوهرية لتطوير الأداء الوظيفي، فضلاً عن خلق مناخ من الشفافية والديمقراطية في صناعة القرارات الداخلية للمنظمة بما يضمن التزام العاملين بها وسعيهم لتحقيقها على أحسن وجه (عطيان وآخرون، 2016).

#### منهج الدراسة:

ينتمي البحث إلى نمط الأبحاث الوصفية التحليلية حيث يوضح أثر أخلاقيات الأعمال في أداء العاملين بالأجهزة السياحية الرسمية، ومن أجل اختبار فروض الدراسة وتحقيق أهدافها تم الاعتماد على المنهج الكمي باستخدام استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات .

#### أداة الدراسة:

تم إعداد استمارة استبيان حول أخلاقيات العمل وتأثيرها في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة السياحية الرسمية، حيث يتكون الاستبيان من قسمين رئيسيين:

**القسم الأول:** يشمل البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي). حيث مثلت الإناث 51,9٪. بينما الذكور 48,1٪. من عينة الدراسة، كما شملت العينة اختلافاً في أعمار المستجيبين وسجلت من تراوحت أعمارهم بين 31-40 أعلى نسبة 41,8٪. ويفسر ذلك ارتفاع الشريحة العمرية المتوسطة من الشباب في أماكن العمل بالجهات الرسمية السياحية. كما أن الغالبية حاصلون على بكالوريوس بنسبة 58,3٪.

**القسم الثاني:** يشمل محاور الدراسة الرئيسية ويتكون من (64) فقرة موزعة على محورين أساسيين:

**المحور الأول:** أخلاقيات العمل ويتكون من (49) فقرة موزعة على أبعاد الدراسة العشرة الرئيسية (الالتزام بالأنظمة والقوانين- المسؤولية- السرية- الأمانة- الإتقان- العدالة- احترام الوقت- الاحترام وحسن المعاملة- الشفافية والنزاهة- العمل كفريق) وذلك بناء على مراجعة الدراسات السابقة في هذا الصدد، السكارنة (2012)؛ بودراع (2013)؛ عطيان وآخرون (2016)؛ وفيق (2016)؛ والهزايمة والعطاس (2017).

**أما المحور الثاني:** الأداء الوظيفي ويتكون من (15) فقرة، بناء على دراسات النويقة (2016)؛ محمدي (2016)؛ وفيق (2016)؛ الهزايمة والعطاس (2017)، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (1= غير موافق بشدة إلى 5 = موافق بشدة).

#### أساليب المعالجة الإحصائية:

استخدم البرنامج التحليل الإحصائي SPSS 24 لحساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والترتيب لمعرفة تكرار فئات متغير معين ووصف عينة البحث (الإحصاء الوصفي) واختبار الفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة. معامل ارتباط بيرسون، لإيجاد صدق الاستبانة الداخلية واختبار الفروض، واختبار العلاقة بين المتغير المستقل والتابع والانحدار التدريجي لدراسة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

#### أساليب جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على أسلوب المقابلة الشخصية المعتمدة على استمارات الاستبيان لجمع البيانات، حيث تم عرض محتويات الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين والبالغ عددهم (7) محكمين، للتحقق من مناسبة أداة الدراسة وسلامة صياغة الفقرات وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه، وتم توزيع الاستمارات في الفترة من يناير إلى مارس 2019.

#### مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الأجهزة السياحية الرسمية بمدينة الإسكندرية والبالغ عددهم تقريباً (131) موظفاً بوزارة السياحة، غرفة وكالات السياحة والسفر، الهيئة المصرية العامة لتنشيط السياحة، الهيئة الإقليمية لتنشيط السياحة، مكتب الاستعلامات التابع لهيئة تنشيط السياحة، مكتب السياحة الدينية بمنطقة سيدي جابر وكذلك الإدارة العامة للسياحة (طبقاً للبيانات التي تم التوصل إليها من مدرء الهيئات السياحية أثناء إجراء المقابلات الشخصية)، حيث تم الحصول على (79) استمارة صالحة للتحليل.

ممارسات أخلاقيات العمل في المجال السياحي وتأثيرها في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة الرسمية السياحية

الصدق البنائي:

جدول (1) يوضح علاقة الارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي	المشاركة والعمل كفريق	الشفافية والنزاهة	الاحترام وحسن المعاملة	احترام الوقت	العدالة	الإتقان	الأمانة	السرية	المسئولية	الالتزام بالأنظمة والقوانين	متغيرات الدراسة
										1	الالتزام بالأنظمة والقوانين والمسئولية
									1	.581**	السرية
								1	.693**	.651**	الأمانة
						1	.670**	.577**	.610**	.627**	الإتقان
					1	.318**	.191	.285*	.352**	.302**	العدالة
				1	.302**	.706**	.637**	.573**	.593**	.577**	احترام الوقت
			1	.704**	.223*	.657**	.597**	.543**	.530**	.559**	الاحترام وحسن المعاملة
		1	.442**	.525**	.435**	.457**	.324**	.518**	.409**	.545**	الشفافية والنزاهة
	1	.619**	.724**	.785**	.324**	.675**	.634**	.605**	.570**	.601**	المشاركة والعمل كفريق
1	.579**	.624**	.431**	.537**	.403**	.452**	.436**	.431**	.452**	.466**	الأداء الوظيفي

\*\* (Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* (Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

يتضح من جدول (1) أن جميع معاملات ارتباط بيرسون كانت معنوية مما يدل على صدق الأبعاد الرئيسية للمتغير المستقل (أخلاقيات العمل) وكذلك صدق المعيار التابع (الأداء الوظيفي). وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه. ثبات الاستبيان:

جدول (2) اختبار الصدق والثبات

اسم المتغير	معامل كرونباخ ألفا	معامل كرونباخ ألفا لكل المتغيرات	المصدقية
الالتزام بالأنظمة والقوانين	.905	0.914	0.956
المسئولية	905.		
السرية	905.		
الأمانة	907.		
الإتقان	901.		
العدالة	923.		
احترام الوقت	900.		
الاحترام وحسن المعاملة	904.		
الشفافية والنزاهة	908.		
المشاركة والعمل كفريق	897.		
أخلاقيات العمل	917.		
الأداء الوظيفي	908.		

يتضح من الجدول (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لمحور أخلاقيات العمل بأبعادها حيث تتراوح بين (0.897 - 0.923) بينما بلغت لجميع إبعاد أخلاقيات العمل 0.917 كما بلغ معامل كرونباخ ألفا لكل المتغيرات قيمة 0.914 ، أما بالنسبة لمحور الأداء الوظيفي فكانت قيمة ألفا كرونباخ مرتفعة وبلغت 0.908 وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع حيث يتعدى 0.6 (Field,2009; Hair and Anderson2019). كما تم استخراج معامل الصدق من خلال احتساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات (قاعدة رياضية تربط معامل الصدق بمعامل الثبات) (Sekaran, 2006) ، وبلغت قيم الصدق لجميع فقرات أو أبعاد الاستبيان (0.956).

عرض نتائج الدراسة وتحليلها:

أولاً: محور أخلاقيات العمل:

1- بعد الالتزام بالأنظمة والقوانين:

جدول (3): التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعيد الالتزام بالأنظمة والقوانين

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أوافق بشدة		محايد	غير موافق		أسئلة خاصة بالالتزام بالأنظمة والقوانين
				العدد	النسبة		العدد	النسبة	
أوافق بشدة	2	.59	4.50	44	31	4	00	00	التزم بالنظام الداخلي للمنظمة لتحديد مسؤوليات وقوانين العمل
				55.7	39.2	5.1	00	00	
أوافق	4	.89	4.15	32	31	14	00	2	اتباع النشرات الداخلية للمنظمة بشكل مستمر
				40.5	39.2	17.7	00	2.5	
أوافق	5	.76	4.13	28	35	15	1	00	احرص على حضور المؤتمرات والاجتماعات المرتبطة بالعمل
				35.4	44.3	19.0	1.3	00	
أوافق بشدة	1	.56	4.62	52	24	3	00	00	احترم النظم القانونية للمنظمة لمواجهة كل أنواع الفساد الإداري
				65.8	30.4	3.8	00	00	
أوافق بشدة	3	.67	4.43	42	29	8	00	00	اتباع التعليمات والتوجيهات الصادرة من الإدارة باستمرار
				53.2	36.7	10.1	00	00	
الوسط الحسابي للبعد الأول (الالتزام بالأنظمة والقوانين)				4.36					

يشير جدول (3) إلى أن بعد الالتزام بالأنظمة والقوانين قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (4,36) مما يدل على أن مستوى الالتزام بالقوانين والأنظمة لدى العاملين مرتفع . وهو ما يتفق مع دراسة جواد(2010) ؛ العطوي(2013) و حاجي والصراف ( 2018). بذلك تؤكد أن الأجهزة الرسمية السياحية في مصر تتبع قانون ونظام مالي وإداري مراقب من جهات متعددة مما استوجب على العاملين الالتزام بالقوانين والأنظمة في تأدية المهام والواجبات للوصول إلى الفاعلية المطلوبة و لتحقيق رسالة الهيئة أو المنظمة وفق القوانين الموضوعة.

## 2- بعد المسؤولية :

جدول (4): التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعيد المسؤولية

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أوافق بشدة		محايد	غير موافق		أسئلة خاصة بالمسؤولية
				العدد	النسبة		العدد	النسبة	
أوافق	4	.69	4.11	24	40	15	00	00	أقدم مقترحات وتوصيات مستمرة لتحسين طرق العمل
				30.4	50.6	19.0	00	00	
أوافق	5	.90	4.08	29	34	11	4	1	أنطوع للقيام بأعمال إضافية حفاظاً على حسن سير العمل
				36.7	43.0	13.9	5.1	1.3	
أوافق بشدة	3	.61	4.49	44	30	5	00	00	احرص على تقديم صورة إيجابية للمنظمة
				55.7	38.0	6.3	00	00	
أوافق بشدة	1	.58	4.62	53	22	4	00	00	احرص على تحمل مسؤوليات الوظيفة ومهامها بدقة
				67.1	27.8	5.1	00	00	
أوافق بشدة	2	.69	4.51	47	28	3	00	1	استعد دائما لمواجهة المشكلات وتحمل مسؤوليه القرارات
				59.5	35.4	3.8	00	1.3	
الوسط الحسابي للبعد الثاني (المسؤولية)				4.36					

يتضح من جدول(4) أن بعد المسؤولية قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (4,36) مما يؤكد على ارتفاع مستوى المسؤولية لدى العاملين بالأجهزة الرسمية السياحية . وهو ما اتفق مع نتائج دراسة الحرامى وأبو عياش( 2012) التي أشارت إلى ضرورة التزام ادارات المنشآت السياحية بتطبيق بنود أخلاقيات المهنة التي توزع على العاملين ( من حيث المسؤولية، النزاهة والشفافية والإتقان) لأنه من أكثر القطاعات حساسية وتأثراً بالسلوك الأخلاقي، ودراسة Gordon et al. (2019) التي أكدت على تحمل العاملين بالمكاتب الأمامية السياحية المسؤولية عن المعلومات المقدمة والمواعيد المبرمة لبلوغ رضا العملاء.

### ممارسات أخلاقيات العمل في المجال السياحي وتأثيرها في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة الرسمية السياحية

#### 3- بعد السرية:

جدول (5): التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعء السرية

أسئلة خاصة بالسرية	غير موافق بشدة العدد النسبية	غير موافق العدد النسبية	محايد العدد النسبية	موافق العدد النسبية	أوافق بشدة العدد النسبية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
التزم بالحفاظ على سرية المعلومات داخل العمل وعدم نشرها	00	00	3	26	50	4.59	.56	2	أوافق بشدة
	00	00	3.8	32.9	63.3				
أقدم معلومات خاصة بالعمل فقط في حالة السماح بذلك	1	2	5	35	36	4.30	.80	5	أوافق بشدة
	1.3	2.5	6.3	44.3	45.6				
التزم بإجراءات امن معلومات العمل الخاصة والعامه	00	00	4	30	45	4.51	.59	4	أوافق بشدة
	00	00	5.1	38.0	57.0				
احفظ على أسرار المهنة ومصداقيتها وعدم التستر على من يسيئون إليها	00	00	1	24	54	4.67	.49	1	أوافق بشدة
	00	00	1.3	30.4	68.4				
احترم المعلومات السرية ولا اطلع على معلومات لا ترتبط بمجال عملي	00	00	6	26	47	4.51	.63	3	أوافق بشدة
	00	00	7.6	32.9	59.5				
الوسط الحسابي للبعء الثالث ( السرية)									أوافق بشدة

يتضح من جدول (5) أن بعد السرية قد حقق وسطاً حسابياً بلغ (4,52) في مجمله. عاكساً اهتمام العاملين بتلك الجهات السياحية بسرية المعلومات حيث تمنع اللوائح القانونية نشر المعلومات السياحية المهمة دون إذن كتابي من المسؤولين. النتيجة السابقة تتفق مع دراسة الشريف (2013) التي بينت مدى التزام العاملين بالسرية وعدم نقل ما يحدث داخلياً من خلافات ومعلومات عن العمل للخارج ، كما اتفقت مع دراسة (Gordon et al. (2019).

#### 4 - بعد الأمانة:

جدول (6): التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعء الأمانة

أسئلة خاصة بالأمانة	غير موافق بشدة العدد النسبية	غير موافق العدد النسبية	محايد العدد النسبية	موافق العدد النسبية	أوافق بشدة العدد النسبية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
احفظ على ممتلكات المنظمة و أدوات العمل واستخدمها في الأغراض المخصصة لها فقط	00	00	3	21	55	4.65	.55	2	أوافق بشدة
	00	00	3.8	26.6	69.6				
احرص على أمانة توثيق سجلات المعلومات والبيانات بشكل يكفل استكمال العمل في حالة عدم استمرار العاملين في عملهم	00	00	5	29	45	4.50	.61	4	أوافق بشدة
	00	00	6.3	36.7	57.0				
التزم بتزويد الجمهور (العلاء) بالمعلومات الصادقة والموضوعية	00	00	3	22	54	4.64	.55	3	أوافق بشدة
	00	00	3.8	27.8	68.4				
احرص على تأدية المهام والأعمال بأمانة وإخلاص	00	00	2	17	60	4.73	.49	1	أوافق بشدة
	00	00	2.5	21.5	75.9				
احرص على المحاسبة الشخصية للذات عند التقصير في أداء العمل	2	2.5	6	26	45	4.41	.84	5	أوافق بشدة
	00	00	7.6	32.9	57.0				
الوسط الحسابي للبعء الرابع ( الأمانة)									أوافق بشدة

حقق بعد الأمانة متوسطاً حسابياً مقداره (4,59) وهو أعلى وسط حسابي لأبعاد أخلاقيات العمل مما يدل على ارتفاع مستوى الأمانة لدى العاملين بالأجهزة السياحية الرسمية، وقد اتفق ذلك مع نتائج دراسات حاجي والطواف (2018)؛ ( Gordon et al. (2019).

#### 5- بعد الإتيان:

جدول رقم (7): التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعء الإتيان

أسئلة خاصة بالإتيان	غير موافق بشدة العدد النسبية	غير موافق العدد النسبية	محايد العدد النسبية	موافق العدد النسبية	أوافق بشدة العدد النسبية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
اهتم بتنمية قدراتي العملية والتدريبية لتحسين مستوى أدائي	00	00	1	8	41	4.39	.72	4	أوافق بشدة
	00	00	1.3	10.1	51.9				
استفيد من الأخطاء المهنية واحرص على عدم تكرارها	00	00	5	30	44	4.49	.61	3	أوافق بشدة
	00	00	6.3	38.0	55.7				
احرص على بذل الجهد لإخراج العمل بشكل متكامل	00	00	3	27	49	4.58	.56	1	أوافق بشدة
	00	00	3.8	34.2	62.0				
احرص على إنجاز الأعمال المطلوبة بأعلى مستوى كفاءة	1	1.3	3	26	49	4.54	.69	2	أوافق بشدة
	00	00	3.8	32.9	62.0				
الوسط الحسابي للبعء الخامس (الإتيان)									أوافق بشدة

يلاحظ من جدول (7) أن المتوسط الحسابي لبعد الإلتقان حقق (4,503) وهو يدل على أن مستوى الإلتقان الوظيفي لدى العاملين مرتفع.  
6- بعد العدالة:

جدول (8): التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعدها العدالة

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أوافق بشدة		محايد	غير موافق بشدة		أسئلة خاصة بالعدالة
				العدد	النسبة		العدد	النسبة	
				العدد	النسبة		العدد	النسبة	
محايد	5	1.27	2.78	10	12	23	19	15	ألتقى راتبا شهريا و حوافز مناسبة لمستوى أدائي
				12.7	15.2	29.1	24.1	19.0	
				6	16	28	21	8	
محايد	4	1.08	2.88	7.6	20.3	35.4	26.6	10.1	اشعر بالعدالة في تعامل الإدارة بالمساواة بين العاملين من حيث معايير الترقية والعقوبات الإدارية اعتقد أن الإدارة لا تفرق بين الجنسين سواء في المناصب الإدارية أو المكافآت المادية
محايد	1	1.11	3.30	10	27	26	9	7	
				12.7	34.2	32.9	11.4	8.9	
محايد	2	1.16	3.08	10	18	29	13	9	اعتقد أن الإدارة لا تعين عاملين دون اعتبارات المهارة والكفاءة بسبب العلاقات الشخصية والوساطة
				12.7	22.	36.7	16.	11.4	
				8	8	5	5	5	
محايد	3	1.35	2.97	13	17	19	15	15	أتمتع بامتيازات وظيفية مماثلة لعاملين آخرين يعملون في جهات مشابهة
				16.5	21.5	24.	19.	19.0	
				1	0	0	0	0	
محايد		3.26							الوسط الحسابي للبعد السادس (العدالة)

يتضح من جدول (8) أن بعد العدالة قد حقق اقل مقدار للوسط الحسابي لأبعاد أخلاقيات العمل في الأجهزة الرسمية السياحية مسجلاً (3,26) حيث كان الاتجاه العام محايد مما يدل على وجود بعض المشكلات الخاصة بتطبيق أخلاقيات العدالة بتلك الأجهزة. وكان هذا البعد الأكثر إثارة للتعليق من قبل الموظفين، حيث يناقش معايير وظيفية مهمة كمستوى الرواتب والمكافآت والمساواة في الترقيات والعقوبات الإدارية بين العاملين، وكذلك الامتيازات الوظيفية بالمقارنة بالهيئات الحكومية الأخرى، وجاء الاتجاه العام (محايد) لكافة فقرات البعد. وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسات كل من الرومي (2009)؛ السكارنة (2012)؛ Weng (2013)

7- بعد احترام الوقت:

جدول (9): التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعدها احترام الوقت

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أوافق بشدة		محايد	غير موافق بشدة		أسئلة خاصة باحترام الوقت
				العدد	النسبة		العدد	النسبة	
				العدد	النسبة		العدد	النسبة	
أوافق بشدة	3	.69	4.35	38	31	10	00	00	احرص على الالتزام بأوقات العمل
				48.1	39.2	12.7	00	00	
أوافق بشدة	2	.70	4.36	38	33	7	1	00	انحز الأعمال اليومية في أوقاتها دون تأخير
				48.1	41.8	8.9	1.3	00	
أوافق	5	.88	4.12	31	31	14	2	1	اخطط للأعمال المطلوبة قبل البدء في تنفيذها
				39.2	39.2	17.7	2.5	1.3	
أوافق بشدة	1	.70	4.36	39	30	10	00	00	احترم أوقات الآخرين أثناء أدائهم لعملهم
				49.4	38.0	12.7	00	00	
أوافق بشدة	4	.74	4.27	35	32	11	1	00	أحاول ابتكار طرق مناسبة لإنجاز الأعمال في وقت قصير وبكفاءة
				44.	40.5	13.9	1.3	00	
أوافق بشدة			4.29	3					الوسط الحسابي للمحور السابع (احترام الوقت)

أظهر جدول (9) بشكل عام التزام العاملين بالأجهزة السياحية الرسمية باحترام أوقات العمل واستغلالها بشكل مناسب حيث سجل بعد احترام الوقت وسط حسابي (4,29). هذه النتائج تؤكد أهمية الوقت خاصة في المؤسسات السياحية لأن طبيعة العمل السياحي والمقابلات التي تتم مع الجمهور الخارجي بشكل دائم تحتاج لاستجابة سريعة ومنظمة وأحياناً قد يتطلب وقتاً إضافياً في أوقات الأزمات والطوارئ. وقد اتفقت تلك النتائج مع نتائج دراسات كل من عمرو خيرة (2016) والنويقة (2016).

8- بعد الاحترام وحسن المعاملة:

## ممارسات أخلاقيات العمل في المجال السياحي وتأثيرها في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة الرسمية السياحية

جدول (10): التوزيعات النسبية و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعد الاحترام وحسن المعاملة

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أوضاع					أسئلة خاصة بالاحترام وحسن المعاملة
				أوافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
				العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
أوافق بشدة	1	.69	4.54	51	21	6	1	00	أتجنب إثارة المشاكل داخل العمل أحرص على التواضع والأسلوب اللطيف واللباقة في التعامل مع الآخرين أثناء العمل أحرص على مشاركة العاملين بالمناسبات الاجتماعية الخاصة بهم
أوافق بشدة	2	.63	4.53	64.6	26.6	7.6	1.3	00	
أوافق	5	.75	4.18	48	25	6	00	00	
أوافق بشدة	4	.67	4.44	31	32	16	00	00	أحرص على عدم التشهير بالزملاء وتقديم الاعتذار في حالة وقوع خطأ بحق الزملاء أو الإدارة
أوافق بشدة	3	.65	4.51	43	28	8	00	00	
أوافق بشدة	3	.65	4.51	54.4	35.4	10.1	00	00	أحرص على تقديم نموذج للقدوة الحسنة والمرونة في التعامل بإخلاص في العمل
أوافق بشدة	3	.65	4.51	48	24	7	00	00	
الوسط الحسابي للبعد (الاحترام وحسن المعاملة)				4.44 (أوافق بشدة)					

حقق بعد الاحترام وحسن المعاملة وفقاً لجدول (10) وسطاً حسابياً قدرة (4,44) مما يدل على اتجاه أفراد العينة للموافقة على تطبيق أسس حسن المعاملة وتجنب المشكلات فيما بعد، حيث اتفقت هذه النتائج مع دراسة الشريف (2013) و (2017) Hamed .

### 9- بعد الشفافية والنزاهة:

جدول (11): التوزيعات النسبية و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعد الشفافية والنزاهة

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أوضاع					أسئلة خاصة بالشفافية والنزاهة
				أوافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
				العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
محايد	5	1.18	3.25	14	19	25	15	6	هناك شفافية في تداول المعلومات بالعمل بالمنظمة
أوافق	3	1.05	3.44	17.7	24.1	31.6	19.0	7.6	
محايد	4	1.19	3.27	13	27	24	12	3	وضوح المهام الوظيفية لكل موظف والدور المنوط به
أوافق بشدة	1	1.07	4.35	16.5	34.2	30.4	15.2	3.8	
أوافق بشدة	1	1.07	4.35	13	24	21	14	7	يسمح للعاملين بالاعتراض ومناقشة القرارات مع الرؤساء
أوافق بشدة	2	.81	4.22	16.5	30.4	26.6	17.7	8.9	
أوافق بشدة	1	1.07	4.35	49	19	6	00	5	أمتنع عن قبول الهدايا والأموال من الآخرين
أوافق بشدة	2	.81	4.22	62.0	24.1	7.6	00	6.3	
أوافق بشدة	2	.81	4.22	35	29	13	2	00	أسعي دائماً لتغليب مصالح المنظمة على المصالح الشخصية
أوافق			3.71	44.3	36.7	16.5	2.5	00	
الوسط الحسابي للبعد التاسع (الشفافية والنزاهة)				3.71					

يبين جدول (11) أن بعد الشفافية والنزاهة قد حقق وسطاً حسابياً مقداره (3,71) مسجلاً اتجاهًا عاماً بالموافقة لعينة الدراسة. ويرجع السبب في ذلك لتجريم القانون المصري من يحصل على رشوة لتيسير الأعمال مما يؤثر في سمعة الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها، فضلاً عن اتجاه الدولة في الوقت الحالي لتقليص مظاهر الفساد الإداري خاصة بعد تدعيم نظم الرقابة الإدارية في المؤسسات الحكومية الرسمية. وقد اتفقت تلك النتيجة مع نتائج دراسة جواد (2010) حيث عكست أهمية توفر النزاهة في اتخاذ القرارات بالإدارات السياحية، ودراسة الشريف (2013) التي أكدت على عدم استغلال الإداريين لصلاحيتهم الوظيفية لتحقيق مكاسب شخصية أو مادية، كما اتفقت مع نتائج دراسة Kiete (2013) مؤكدة على أهمية التعامل للقائمين على إدارة المقصد في المجتمع السياحي المضيف بدرجة عالية من النزاهة والشفافية مع السياح.

10- بعد المشاركة والعمل كفريق:

جدول (12): التوزيعات النسبية و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعد المشاركة والعمل كفريق

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أوافق بشدة		محايد	غير موافق		أسئلة خاصة بالمشاركة والعمل كفريق
				العدد	النسبة		العدد	النسبة	
				العدد	النسبة		العدد	النسبة	
أوافق بشدة	1	.71	4.49	47	26	4	2	00	اتعاون وأحافظ على العلاقات الجيدة مع الزملاء
				59.5	32.9	5.1	2.5	00	
أوافق بشدة	2	.71	4.46	45	28	4	2	00	أقدم المساعدة للعاملين الجدد لإنجاز الأعمال على أكمل وجه
				57.0	35.4	5.1	2.5	00	
أوافق	4	.95	3.93	25	30	20	2	2	يتم التنسيق وتوزيع المهام بين العاملين لتنفيذ الأعمال المشتركة
				31.6	38.0	25.3	2.5	2.5	
أوافق	5	1.10	3.87	29	23	17	8	2	تسود روح الفريق والإيثار بين العاملين في القسم الواحد
				36.7	34.2	21.5	10	2.5	
أوافق بشدة	3	.79	4.32	40	27	10	2	00	أقوم بسد فراغ مكان الزملاء في قسمي وقت التغيب لإنجاز الأعمال
				50.6	34.2	12.7	2.5	00	
الوسط الحسابي للبعد العاشر ( المشاركة والعمل كفريق)				4.22					

يظهر جدول (12) عدة دلائل أهمها ارتفاع الوسط الحسابي للبعد بمقدار يصل إلى (4,22) وباتجاه عام أوافق بشدة لعينة الباحثين، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج (Zebardast 2018) التي أكدت على أهمية التعاون للقائمين على إدارة المقصد السياحي البيئي كأحد أخلاقيات التعامل مع أبعاد الاستدامة السياحية واعتبارها من أهم الأبعاد التي يقوم عليها تحقيق هذا المعيار الأخلاقي.

- ترتيب متوسطات أبعاد محور أخلاقيات العمل:

جدول (13) ترتيب الوسط الحسابي للأبعاد المكونة لمحور أخلاقيات العمل

الترتيب	الوسط الحسابي	البعد
5	4,36	الالتزام بالأنظمة والقوانين
6	4,36	المسئولية
2	4,52	السرية
1	4,59	الأمانة
3	4,50	الإتقان
10	3,26	العدالة
7	4,29	احترام الوقت
4	4,44	الاحترام وحسن المعاملة
9	3,71	الشفافية والنزاهة
8	4,22	المشاركة والعمل كفريق
	4,20	محور أخلاقيات الأعمال

احتل بعد الأمانة المرتبة الأولى ضمن أبعاد أخلاقيات الأعمال بمتوسط حسابي قدرة (4,59) ، بينما احتل بعد العدالة المرتبة الأخيرة ضمن أبعاد أخلاقيات العمل (متغير الدراسة) بمتوسط حسابي قدره (3,26) ممثلاً لأكثر الأبعاد جدلاً ونقاشاً من أفراد العينة ومشيراً لضعف تبني أخلاقيات العدالة بالأجهزة الرسمية السياحية.

ثالثاً: محور الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة الرسمية السياحية:

جدول (14) التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأجوبة أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمحور الأداء الوظيفي

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أوافق بشدة		محايد	غير موافق		أسئلة خاصة بالأداء الوظيفي
				العدد	النسبة		العدد	النسبة	
				العدد	النسبة		العدد	النسبة	
أوافق	6	.95	3.78	19	33	19	7	1	يقوم الموظفون بأداء أعمالهم وفقاً لسياسات وإجراءات واضحة
				24.1	41.8	24.1	8.9	1.3	
أوافق	11	1.08	3.56	18	25	22	12	2	يتم تنفيذ الأعمال وفقاً للخطط السنوية والشهرية المدرجة
				22.8	31.6	27.8	15.2	2.5	
أوافق	7	.97	3.67	17	29	24	8	1	يحرص الموظفون على تحسين مستوى الأداء باستمرار
				21.5	36.7	30.4	10.1	1.3	

## ممارسات أخلاقيات العمل في المجال السياحي وتأثيرها في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة الرسمية السياحية

أوافق بشدة	1	4.56	4.50	22	36	20	00	1	يلتزم الموظفون بتعليمات وتوجيهات المدراء
أوافق	4	.90	3.84	20	33	21	4	1	يتواصل العاملون مع زملائهم بقدر من التفهم والتكامل
محايد	14	1.05	3.39	25.3	41.8	26.6	5.1	1.3	وجود تنسيق بين المستويات الإدارية لتحقيق الجودة في الأداء
أوافق	13	1.19	3.43	12	27	22	16	2	تسعى المنظمة للقيام بدورات تدريبية وبرامج منطوية للعاملين بها
أوافق	12	1.02	3.55	15.2	34.2	27.8	20.3	2.5	يسطيع العاملون التأقلم مع التغيرات الطارئة المفاجئة في العمل
أوافق	15	1.03	3.35	18	21	22	13	5	تساهم السياسات المتبعة في المنظمة في إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية
أوافق	10	.97	3.60	22.8	26.6	27.8	16.5	6.3	يتمتع العاملون بالمهارات والمعارف المطلوبة لإنجاز الأعمال بكفاءة
أوافق	8	.91	3.67	16	25	27	9	2	يتميز العاملون بالتقاني والجدية وتحمل المسؤولية
أوافق	9	.97	3.64	19.0	40.5	29.1	11.4	00	يؤدى العاملون المهام الوظيفية الموكلة إليهم في الوقت المحدد وبالجودة المطلوبة
أوافق	5	.91	3.86	21.5	35.4	29.1	13.9	00	يدعم مناخ الثقة والتعامل الأخلاقي مع الموظفين على تطوير اتجاه إيجابي تجاه المنظمة
أوافق	3	.90	4.07	21	32	21	4	1	تعزيز قدرات المدراء الإبداعية يساهم في التقويم السليم والموضوعي للمؤوسين
أوافق بشدة	2	.81	4.21	26.6	40.5	26.6	5.1	1.3	تطبيق أخلاقيات المهنة ( الأداء ) يساهم في تدعيم الشعور بالمسئولية لدى العاملين
أوافق			3.74	31	27	17	4	00	الوسط الحسابي لمحور الأداء الوظيفي

من خلال استعراض جدول (14) يتضح بشكل عام أن الوسط الحسابي لمحور الأداء الوظيفي يمثل (3,74) مما يؤكد على أن هناك أداء وظيفي جيد للعاملين بالأجهزة السياحية الرسمية ويرجع ذلك إلى أن هذه الأجهزة تعتبر جهات حكومية غير هادفة للربح بل لخدمة القطاع ذاته وجمهوره وأصحاب المصالح والمستثمرين المحليين والدوليين والسائح المحلي أو الدولي؛ لذلك يهتم العاملون بوظائفهم لتحقيق الهدف الرئيسي لتلك المنظمات (تحسين الصورة السياحية وتميز القطاع السياحي كقطاع رائد) كما يرتبط أيضاً بطبيعة القطاع ذاته كونه يعتمد على تفاعل أو اتصال الموظف مع مجموعة كبيرة من الأطراف ذات العلاقة بجهات حكومية أخرى مما يلزم بالتحسين المستمر لمستويات الأداء الوظيفي، فالعامل البشري هو الأداة الحقيقية الفاعلة والمؤشر الحقيقي لمستوى الأداء المثالي في القطاع السياحي (Gordon et al., 2019 ; backer, 2019). وهو ما يتفق مع نتائج دراسة بودراع (2013) التي أكدت على أهمية الأداء الوظيفي الجيد للعاملين بالمنظمات الرسمية وذلك من خلال تعزيز السلوك الأخلاقي لأفرادها وإرساء دعائم الولاء للعمل من منظور قيمى وأخلاقي، كذلك دراسة (Hamed , 2017) التي أكدت اعتماد قطاع السياحة والضيافة أخلاقيات المهنة كأساس لتحسين الأداء الوظيفي وبالتالي كسب العميل. و دراسة عبد اللطيف وأبو شوق و فوزي (2018) موضحة ضرورة تطبيق أخلاقيات المهنة وحث شركات السياحة المصرية على تفعيلها من خلال وثيقة أعلنه تتبناها لتحسن الأداء الوظيفي بها.

### اختبار الفرضين:

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل (الالتزام بالأنظمة والقوانين، المسؤولية، السرية، الأمانة، الإتيان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة، الشفافية والنزاهة والمشاركة والعمل كفريق) والأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة السياحية الرسمية.

جدول (15): الارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي

م	إبعاد أخلاقيات العمل	معامل ارتباط بيرسون	الارتباط
1	الالتزام بالأنظمة والقوانين	0.466 (**)	0.01
2	المسؤولية	0.452 (**)	0.01
3	السرية	0.431 (**)	0.01
4	الأمانة	0.436 (**)	0.01
5	الإتيان	0.452 (**)	0.01

0.01	الدلالة المعنوية	العدالة	6
.403 (**)	معامل ارتباط بيرسون		
0.01	الدلالة المعنوية	احترام الوقت	7
537 (**)	معامل ارتباط بيرسون		
0.01	الدلالة المعنوية	الاحترام وحسن المعاملة	8
431 (**)	معامل ارتباط بيرسون		
0.01	الدلالة المعنوية	الشفافية والنزاهة	9
624 (**)	معامل ارتباط بيرسون		
0.01	الدلالة المعنوية	المشاركة والعمل كفريق	10
579 (**)	معامل ارتباط بيرسون		
0.01	الدلالة المعنوية	أخلاقيات العمل	
647 (**)	معامل ارتباط بيرسون		
0.01	الدلالة المعنوية		

تشير المعطيات الإحصائية في جدول (15) إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد أخلاقيات العمل ، فجميع معاملات الارتباط بين أبعاد أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي للعاملين كانت معنوية عند مستوى دلالة (0,01). وعلى مستوى العلاقة بين أخلاقيات العمل بشكل عام والأداء الوظيفي كان معامل ارتباط بيرسون يساوي (0.647\*\*) وان القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.01) وهى أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المحور الإجمالي لأخلاقيات الأعمال والأداء الوظيفي للعاملين وبذلك نؤكد قبول وصحة الفرض الأول للدراسة. وهذه النتيجة تسمح بإخضاع البيانات إلى تحاليل إحصائية متقدمة كالانحدار التدريجي وذلك للتنبؤ بأثر أبعاد أخلاقيات العمل ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. وقد اتفقت تلك النتيجة في مجملها مع دراسة العطوي (2013) التي أكدت على وجود علاقة طردية بين محور أخلاقيات المهنة وكفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين، كذلك دراسة (Hamed 2017) مؤكداً أن تطبيق أخلاقيات المهنة في مجال السياحة جاء في صالح المهنة وفي صالح الأشخاص أنفسهم مما ساعد على تحقيق أهداف وأرباح فردية انعكست على مصلحة المنظمة التي يعملون بها. كذلك اتفقت مع دراسة عمر وخيرة (2016) حيث أكدت على ضرورة إتباع السلوك الاخلاقي لموظفي المكاتب السياحية وارتباطه طردياً برضاء الزبائن لأنه ينعكس على مستوى جودة وفاعلية الخدمات المقدمة للسائحين.

#### اختبار الفرض الثاني:

تؤثر أخلاقيات الأعمال (الالتزام بالأنظمة والقوانين، المسؤولية، السرية، الأمانة، الإلتقان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة، الشفافية والنزاهة والمشاركة والعمل كفريق) تأثيراً بدلالة إحصائية في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة الرسمية السياحية.

وقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise للوقوف على مستوى تأثير أخلاقيات الأعمال في الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة السياحية الرسمية.

جدول (16): تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لمعاملات الانحدار

معامل التحديد R2= 0.496						
المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار غير القياسية	خطأ معياري	معاملات الانحدار القياسية BETA	قيمة اختبار T	المعنوية Sig	
المقدار الثابت	1.509	326.		4.624	800.	
الشفافية والنزاهة	.521	.087	.539	5.998	.000	
الأمانة	.431	.148	.262	2.912	.005	

يتضح من نموذج الانحدار النهائي باستخدام طريقة الانحدار التدريجي Stepwise أن المتغير التابع (الأداء الوظيفي) يتأثر بصورة جوهرية بدلالة إحصائية بالمتغيرين التاليين فقط وهما (النزاهة والشفافية والأمانة). وتتفق تلك النتيجة مع بعض الدراسات كدراسة الشريف (2013)، وكذلك دراسة (Khan 2014)، ولكن اختلفت مع دراسة الصواف والحاجي (2018) التي أظهرت عدم وجود تأثير بدلالة إحصائية للنزاهة في الأداء الوظيفي للمدراء في المؤسسات الخاصة بالعراق. وبناء على ذلك تم استبعاد باقي الأبعاد المكونة لأخلاقيات العمل (الالتزام بالأنظمة والقوانين، المسؤولية، السرية، الإلتقان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة والمشاركة والعمل كفريق) وذلك لعدم وجود تأثير لها ذو دلالة إحصائية حسب طريقة Stepwise في الأداء الوظيفي.

أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد يساوي 0.49 وهذا يعني أن 49% من المتغير في الأداء الوظيفي للعاملين يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة (الشفافية والنزاهة والأمانة) والباقي 50.4% يعود لعوامل أخرى تؤثر في المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين).

#### معادلة التأثير

$$\text{الأداء الوظيفي} = 1.50 + 0.52 (\text{الشفافية والنزاهة}) + 0.43 (\text{الأمانة})$$

في حالة تثبيت قيمة الأمانة وعند زيادة قيمة (الشفافية والنزاهة) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع (الأداء الوظيفي) بمقدار (0.52).

وفي حالة تثبيت قيمة (الشفافية والنزاهة) وعند زيادة قيمة (الأمانة) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع (الأداء الوظيفي) بمقدار (0.43).

وبناء على ذلك ينبغي توجيه الاهتمام بزيادة معدلات الشفافية والنزاهة والأمانة بالهيئات أو الأجهزة الرسمية باعتبار أنها الأكثر تأثيراً في مستويات الأداء الوظيفي للعاملين، وهذا يدل على عدم تفعيل تطبيق أبعاد أخلاقيات الأعمال في الأجهزة الرسمية السياحية مما أدى إلى عدم وضوح الرؤية لدى العاملين تجاه موضوع العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي، حيث جاء "بعد" (النزاهة والشفافية) في مرتبة متأخرة نوعاً ما بوسط حسابي (3.71) مقارنة بباقي الأبعاد وذلك طبقاً لجدول الترتيب المجمع رقم (13).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في تأثير " بعدى " (الشفافية والنزاهة والأمانة) في الأداء الوظيفي إلى كون العمل في الأجهزة الرسمية السياحية يتطلب درجة عالية من النزاهة والشفافية لدى العاملين في التعامل مع أصحاب المصالح والأطراف الفاعلة بالإضافة إلى الحاجة لتعميم الأمانة في نقل المعلومات والبيانات للمتلقين بمستويات، فالقطاع السياحي يعتمد في المقام الأول على العنصر البشري وطريقة الاتصال الإنساني لتقديم الخدمة ونقلها كما يجب. وبذلك نؤكد على قبول الفرض الثاني جزئياً حيث يتأثر الأداء الوظيفي بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية ببعدي (الشفافية والنزاهة والأمانة) بينما لا يتأثر تأثيراً بدلالة إحصائية بكل من المتغيرات المستقلة (الالتزام بالأنظمة والقوانين، والمسئولية، السرية، الإلتقان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة و المشاركة والعمل كفريق).

#### نتائج الدراسة والتوصيات:

- أشارت الدراسة إلى أنه على الرغم من بروز العديد من التطورات في مجال الاهتمام بأخلاقيات العمل، إلا أن تطبيقات أخلاقيات العمل في المنظمات السياحية يحتاج لمزيد من التفعيل، حيث تدرك الأجهزة والمنظمات السياحية والقائمين عليها أن الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية وقواعد السلوك الوظيفي تمثل عنصراً أساسياً في تحسين كفاءة أداء العاملين بالمنظمة.
  - توجد أهمية كبيرة لتقييم مستويات الأداء بشكل مستمر للعاملين في الجهات الحكومية وبشكل خاص في الأجهزة السياحية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وللوصول إلى نقاط الضعف (الفجوة) ومحاولة تحسين الأداء الوظيفي، بناء على ذلك يقترح من خلال معطيات الجزء النظري والميداني للدراسة الاستعانة بنموذج المالكي (2003) لتحسين الأداء وخطوات تحسين الأداء الوظيفي للعاملين طبقاً لدراسة كل من عايش (2018)؛ أبو عوده (2017)؛ الهزليمة والعتاس (2018)، اعتماداً على تفعيل برامج تحسين أداء العاملين بالأجهزة السياحية أخلاقياً.
  - احتل " بعد " الأمانة المرتبة الأولى ضمن متوسطات أبعاد أخلاقيات العمل مؤكداً اهتمام وحرص العاملين بالأمانة كدافع شخصي وكتجاه لتطبيق آليات المحاسبة القانونية المدرجة في تلك الجهات، بينما احتل بعد العدالة المرتبة الأخيرة ضمن أبعاد أخلاقيات العمل مما يعكس بعض المشكلات الخاصة بتطبيق أخلاقيات العدالة بتلك الأجهزة.
- تبين من خلال الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل (الالتزام بالأنظمة والقوانين، والمسئولية، السرية، الأمانة، الإلتقان، العدالة، إتمام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة، الشفافية والنزاهة والمشاركة والعمل كفريق) ومستوى الأداء الوظيفي.
- يتأثر مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بصورة جوهرية وبدلالة إحصائية ببعدين فقط من أخلاقيات العمل (الشفافية والنزاهة والأمانة) ، بينما لا يتأثر تأثيراً بدلالة إحصائية بكل من الأبعاد (الالتزام بالأنظمة والقوانين، والمسئولية، السرية، الإلتقان، العدالة، احترام الوقت، الاحترام وحسن المعاملة، المشاركة والعمل كفريق) وذلك وفقاً لطريقة الانحدار التدريجي Stepwise .

**التوصيات:**

بناء على نتائج الدراسة سيتم عرض مجموعة من التوصيات الخاصة بمحاور الدراسة الرئيسية مقرونة بآليات تنفيذية مقترحة لهذه التوصيات وفقاً للعرض التالي:

المحاور	التوصيات	آليات التنفيذ المقترحة
التوصيات العامة	تبنى برنامج للإصلاح الهيكلي لتطوير القطاع السياحي اعتماداً على استثمار العنصر البشري وربط المناهج التعليمية الفنية باحتياجات السوق والعمل على نشر أخلاقيات السياحة. مضاعفة الاهتمام من قبل الأجهزة الرسمية السياحية بأخلاقيات الأعمال وتوثيق سبل الرقابة لمتابعة التزام العاملين بها.	عقد بروتوكول بين وزارة السياحة والتعليم لوضع تصور لإدراج مادة (أخلاقيات السياحة) في مناهج التعليم الأساسي وكذلك تنشيد مسابقات (سفير السياحة) لطلاب المدارس الثانوية لنشر الوعي السياحي . تشكيل هيئة رقابية من المتخصصين لمتابعة التزام العاملين بالسلوك الأخلاقي في العمل ويتم ذلك من خلال زيارات دورية وتقييمات شهرية يتم اعتماد نتائج وتوصيات هذه الهيئة من قبل الإدارات العليا وترجى في عمليات الترقى.
أخلاقيات العمل	ضرورة بلورة رؤية واضحة لمحور أخلاقيات الأعمال وإدراجها ضمن الأهداف الاستراتيجية لهذه الأجهزة السياحية الرسمية. إدراج معيار أخلاقيات الأعمال ضمن عمليات الاختيار والتعيين للعاملين. الحرص على نشر المدونات الأخلاقية والسلوكية والإعلان عن القوانين والأنظمة المتبعة لتوعية العاملين داخل الأجهزة السياحية الرسمية.	تبنى ميثاق أخلاقي رسمي يعلن في الأجهزة الرسمية السياحية والعمل على كافة المستويات لتطبيق محاوره وأبعاده من خلال إدراج ذلك في خطط التنفيذ الاستراتيجية للهيئات. يتم من خلال مراجعة السلوك الأخلاقي للمتقدمين في أعمال سابقة بالإضافة لإجراء اختبارات تجريبية تظهر مستوى السلوك الأخلاقي والالتزام بمعايير أثناء فترات التدريب. اتخاذ إجراءات على مستوى الأقسام الداخلية للإدارات السياحية والعمل على إعلان مدونات السلوك الأخلاقي للمهنة وتعريف العاملين بها ونشر أساليب دعائية عنها بأشكال متنوعة مثل (الملصقات - النشرات - الإعلانات الورقية).
أخلاقيات العمل	تنمية مهارات العاملين من خلال استخدام وتطبيق المعايير الأخلاقية وصولاً لتحقيق مستويات متقدمة من الإجاز والتقدم في الأداء. إنشاء قسم متخصص يتعلق بإدارة الموارد البشرية ويعنى بأخلاقيات العمل ويهتم بتشجيع العاملين على حضور المؤتمرات وحلقات المناقشة وكافة الأنشطة المرتبطة بالقطاع خاصة في مجالات التعامل مع العميل - الاتصال التسويقي- الإقناع الشخصي-الابتكار والإبداع الإداري وغيرها من المحاور الأخلاقية	من خلال توفير برامج تدريبية متنوعة ومتخصصة في الأبعاد الأخلاقية (بشكل رئيسي كبرامج التحسين الأخلاقي التي تساعد على تكامل الأداء المهني والعلمي والسلوكي للموظف. تفعيل وإدراج قسم إدارة الموارد البشرية في الأجهزة السياحية الرسمية والتركيز على إبراز البعد الأخلاقي للمهنة وتشجيع العاملين باستمرار من خلال درجات التقييم السنوية مقابل تطبيقهم لهذه الأبعاد.
أخلاقيات العمل	مكافأة العاملين مادياً ومعنوياً على الإجاز في العمل وطريقة التعامل مع السائح أو أصحاب المصالح مع اعتماد نظم ترقية عادلة وواضحة لجميع فئات العاملين.	من خلال تقديم مكافآت مادية ومعنوية بعد مراجعة تقارير الإجاز وأداء المهام والسلوك الأخلاقي، فضلاً عن اعتماد وتفعيل قانون محدد للترقيات.
أخلاقيات العمل	التعامل بنظام موحد مع جميع العاملين في الهيئات السياحية إرساء لمبدأ العدالة والمساواة. الحرص على مشاركة العاملين في وضع السياسات العامة والخطط الدورية.	من خلال وضع نظام لاستقبال شكاوى العاملين (مكتب أو صندوق لشكاوى العاملين أو خط ساخن) اعتماداً على نظام مالي وإداري يكفل ضمان الحقوق والواجبات من خلال عقد اجتماعات دورية لمعرفة آراء العاملين وتوزيع الاستبيانات التي توضح اتجاهاتهم وأفكارهم العملية. من خلال تشكيل لجان اجتماعية مفعولة تهتم بمتابعة مشكلات العاملين ومناسبتهم.
أخلاقيات العمل	تقوية العلاقات القائمة على الاحترام المتبادل بين العاملين والرؤساء والعاملين بعضهم البعض. ضرورة وجود آليات للإفصاح عن كل الممارسات غير القانونية وغير الأخلاقية بالهيئات الرسمية السياحية. التنسيق المستمر بين المستويات الإدارية والجهات السياحية (تنفيذية- رقابية- تسويقية) لتعزيز الجودة الشاملة في أداء الأعمال	إتشاء برامج مبتكرة وفتح خطوط ساخنة ومعلنة موثوق بها لتشجيع وتدعيم عمليات الإبلاغ داخل الهيئات. من خلال عقد اجتماعات دورية مجمعة بين ممثلي الجهات السياحية لاتخاذ قرارات تكاملية وشاملة فضلاً عن تكوين فرق للعمل ممثلة لجميع الجهات والمستويات. من خلال وضع هيكل تنظيمي متكامل وبسيط غير مركب يساهم في خلق وتعزيز الأبعاد الأخلاقية للإدارة داخل الهيئات.
أخلاقيات العمل	توفير بيئة عمل مناسبة تساعد على رفع مستوى الأداء الوظيفي وترديد من التفاعل الأخلاقي الإيجابي بين العاملين.	وضع خطط للتدريب وللطوارئ أو التعامل مع الأزمات وتفعيل إدارة الأزمات السياحية بالجهات الرسمية مع تكوين فرق للعمل والمستشارين المتخصصين في مجالات أخلاقيات الإدارة
الأداء الوظيفي	ضرورة تشجيع العاملين على تقديم المقترحات والأفكار الخلاقة التي تساهم في تطوير الأداء. العمل على اطلاع العاملين على نتائج تقييم الأداء لتحديد نقاط القوة وتعزيزها وكذلك نقاط الضعف وعلاجها. تدعيم مناخ الثقة والتعامل الأخلاقي مع العاملين بالهيئات الرسمية السياحية.	من خلال تقديم إدارة الموارد البشرية لنتائج التقييم الفردية دورياً ووضع التوصيات المطلوبة للوصول إلى نتائج أفضل. الأخذ بمعايير التعامل الأخلاقي على مستوى المدراء وتفعيل سبل تطبيقها مما ينعكس في شكل ثقة وولاء إيجابي للموظف تجاه عمله.
الأداء الوظيفي	ضرورة إنشاء ميثاق أخلاقي سياحي ذي بعد اجتماعي يلتزم به العاملون في الهيئات الرسمية السياحية.	من خلال اجتماع الأطراف المعنية (وزارة السياحة - المجلس الأعلى للسياحة - هيئات التنشيط السياحي - الاتحاد المصري للغرف السياحية) وإخراج ميثاق أخلاقي يطبق على المستوى العملي في تلك الجهات بمعايير متسقة ومتكاملة لمعالجة مشكلات تسريب المعلومات والسلوكيات السلبية للموظفين وتطبيق الإجراءات العادلة في تنفيذ القوانين والتعليمات الخاصة بالعاملين والعمل.

**الدراسات المستقبلية المقترحة:**

يمكن طرح آفاق مكملة لما جاء في تلك الدراسة وتكون محاور لأبحاث مستقبلية تعتمد على أهمية تبنى إدارة الموارد البشرية لأخلاقيات في سياسة التوظيف بالجهات السياحية الرسمية. وكذلك مناقشة دور أخلاقيات الأعمال في الحد من الفساد الإداري بالمؤسسات السياحية. فضلاً عن أهمية تسليط الضوء على أخلاقيات الأعمال وتطبيقها في مجال السياحة كميزة تنافسية. بالإضافة إلى توضيح دور التدريب الأخلاقي ومدى تطبيقه بين مديري المؤسسات السياحية.

المراجع العربية:

- أبو عودة، محمد حسن (2017) أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي "دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية - غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .
- البوتي، احمد محمود حبيب (2008) أخلاقيات الأعمال وأثرها في تقليل الفساد الإداري، منشورات هيئة المعاهد التقنية بأربيل ، العراق .
- الحرامي، جمال حسين وأبو عياش، عبد الاله (2012) أخلاقيات الأعمال في صناعة السياحة، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 8، ص ص 100-117.
- الربيع، محمد إبراهيم (2004) العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية ، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الزغبى، عروة محمود(2013) مستوى ممارسة أخلاقيات الأعمال وأثره على مستوى فاعليه اتخاذ القرار الإداري في مراكز شركات التأمين الأردنية من وجهة نظر الإدارة الإشراقية ، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- الزيناتي، أسامة خليل (2014) دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية- مجمع الشفاء الطبي نموذجاً، رسالة ماجستير منشورة ، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى.
- السكارنة، بلال خلاف (2012) أخلاقيات العمل و أثرها في إدارة الصور الذهنية في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 33، ص ص 373-407.
- السكران، ناصر محمد (2004) المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة مسحية على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الشريف، ريم بنت عمر (2013) دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.
- الصيرفي، محمد،(2011) هندرة الموارد البشرية، دار حورس الدولية،الإسكندرية ، مصر .
- الطراونه، خالد عطا لله (2013) أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، المؤتمر الدولي الثاني لكلية إدارة الأعمال بجامعة مؤتته، الأردن.
- العطوى، عواد محمد (2013) أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء ، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض، المملكة العربية السعودية.
- المالكي، ساعد بن عتيبي بن سعد (2003) الأبعاد الإدارية والأمنية لهندرة العمليات الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية .
- المرايات، رغدة عطا الله (2011) أثر أخلاقيات الأعمال للمنظمة على السلوك الأخلاقي وأداء رجال البيع للمنتجات الصيدلانية في مدينة عمان، رسالة ماجستير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط عمان، الأردن.
- المعاضيدى، محمد عصام (2005) أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة، دراسة لأراء عينة من تدريس جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق .
- النويقة، عطا لله بشير (2016) اثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة بمكة المكرمة، دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 43، العدد (1).
- الهزائمة، احمد بن صالح والعتاس، نور حسن (2018) أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية على موظفات جامعة الملك سعود بمدينة الرياض، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد الرابع عشر، المجلد الثاني، نوفمبر 2018، ص ص 61-33.
- بودراع، أمنية (2013) دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر .
- حاجي ، المار أمين والصواف، محفوظ حمدون (2018) أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على أداء منظمات الأعمال، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد ، العدد96، ص ص 7-20.
- حسين ، ليث عبد الله والجميل، ريم سعد (2015) المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل ، دراسة لأراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل، العراق .

- جواد ، طارق سلمان (2010) أخلاقيات الخدمة السياحية في ضوء متغيرات العصر، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الرابع والعشرون.
- سيد، هناء عبد القادر وقاعود، مروة صلاح (2016) المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على أخلاقيات العمل السياحي : مقترح لميثاق أخلاقيات العمل في شركات السياحة في مصر ، مجلة كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم، المجلد العاشر، العدد 1/2 سبتمبر ص ص 365-389.
- عايش، شادي عطا (2008) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية، غزة.
- عبد اللطيف، آلاء و أبو شوق، محمد و فوزي ، نانسي (2018) دراسة تحليلية لأثر تطبيق مبادئ أخلاقيات المهنة على رضا وأداء العاملين بشركات السياحة المصرية، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق جامعة الفيوم، المجلد 2، العدد 1/2/ سبتمبر .
- عطيان، مراد سليم والحواجرة، كامل محمد و أبو حسين، الحارث محمد (2016) المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال، دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية، مجلة دراسات العلوم الإدارية المجلد43، العدد1،الأردن،ص ص159-183.
- عمر، عزازي وخيره، شريف (2016) ، السلوك الأخلاقي لموظفي الوكالات السياحية كدافع لإرضاء الزبائن، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد 93. ص ص 111-124.
- محمدي، عمر عبد الرحيم (2016) أثر التمكين الوظيفي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في هيئة تنشيط السياحة الأردنية ، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- مصطفى، أحمد سيد (2014) استراتيجيات إدارة الأداء والتحسين الوظيفي ، مؤتمر التطوير الوظيفي الأول، الكويت.
- منظمة السياحة العالمية (1999) المدونة العالمية لأخلاقيات السياحة من أجل سياحة مسؤولة.
- نعامة ، سليم وعلى ، أنور جميل (2011) الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة الآداب العلوم الإنسانية، المجلد33، العدد5،ص ص 131-158.
- وفيق، غادة محمد (2016) أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المجال السياحي : دراسة لمحافظة إقليم شمال الصعيد، مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة الفيوم، المجلد العاشر، العدد (1/2) سبتمبر، ص ص 102-125.

#### مراجع باللغة الانجليزية:

- Backer, E. (2019) VFR travel: Do visits improve or reduce our quality of life? Journal of Hospitality and Tourism Management 38, pp. 161-167.
- Boufatah, k. (2016) The impact of business ethics on the management of human resources in the business and management, Vol .4, No. 4, pp.182-203.
- Demetriu, C. K. (2011) The impact of Hotel's Business ethics on employee job satisfaction and organizational commitment, International CHRIE Conference – Refereed Track3.
- Evans, D. (2014) Business Ethics, A manual for managing a responsible business enterprise in emerging market economies United States: library of Congress Cataloging in Publication Statement.
- Field, A. (2009) Discovering statistics using spss, 3<sup>rd</sup>.ed, Sage publication, London.
- Gordon, S. and Adler, H. (2019) Perceived supervisor support: A study of select service hotel employees, Journal of Hospitality and Tourism Management 38, pp.82-90.
- Hair, J.; Black, W.; Babin, B. and Anderson, R. (2019) Multivariate data analysis: A global perspective, Prentice Hall.
- Hamed, S. I. (2017) Impact of job ethics in tourism industry up on performance, Explorative study on first class hotels in Baghdad, An integrated research review of ethics articles in Hospitality Journals, paper presented at the Chrie Conference, Orlando.
- Jacques, E. (2003) Ethics for management, Management Communication Quarterly, Vol. 17, No. 1, pp.136-142.
- Khan, S. (2014) Tourism business: An Ethical Dimension, International Journal of Hospitality and Tourism System, Volume 7, Issue 2, pp.63-70.
- Kieti, D. (2013) The ethical and local resident perspective of slum tourism in Kenya, Advances in Hospitality and Tourism Research, 1(1), pp. 37-57.

- Kilic, G., (2011) The relationship between managerial ethics perception and professional Burnout levels of Employee, A Comparative study of five star hotels employees between Turkey and Italy. *Isletme Arastermalan Dergisi*. 3/1, pp.122-139.
- Sekaran,U. and Bougie,R., (2009) Research methods for business: A skill building approach, 5<sup>th</sup> edition, Sussex, John Wiley and Sons, UK.
- Simat, K. D. and Aleksandra, D., V., (2012) The institutionalization of business ethics of travel agencies in Serbia, *Turizma*, Vol 16 ,Issue 3,pp. 113-123.
- Treivino, L. k. and Brown, M., (2004) Managing to be ethical: debunking five business Ethics myths. *Academy of Management Executive*, 18(2), pp.69-83.
- Weng, L. (2014) Improving employee job performance through ethical leadership, *Asia Pacific Management Review*, Vol. (19), No.3, pp. 321-345.
- Yuspeh, A., (2000), Do the right thing, *CIO*, August, No.1.
- Zebardast, L., (2018) The role of environmental ethics in sustainable tourism development, *International Journal of Ethics and Society*, Vol.1, No.1, pp. 17-23.

### **The Practices of Work Ethics in the Tourism Field and their Impact on Employees' Performance in the Official Tourism Organizations**

Heba Abd- Elkerim Youssef Zidan

heba\_zidaan@yahoo.com

Work ethics are considered to be one of the main pillars to facilitate work efficiently, therefore, organizations or official tourism organizations need to enhance the ethical behavior of its members and promote confidence and loyalty from a moral and ethical perspective, as well as maximizing ethical values in their activities to ensure satisfaction and loyalty to stakeholders and customers. The study tried to shed light on two key variables: work ethics and the employees' job performance in the official tourism organizations, through investigating the relationship between them and the impact on the tourism sector. The study was based on questionnaire forms to collect the data used in the study and the study population was the employees of the official tourism organizations in Alexandria. The current results have shown a statistically significant relationship between work ethics,( Commitment to regulations and laws, responsibility, confidentiality, honesty, perfection, fairness, respect for time, respect and good treatment, transparency and integrity, participation and working as a team) and the level of job performance. The level of job performance was fundamentally affected by only two dimensions of work ethics (transparency, integrity and honesty), while it was not statistically affected by each of (compliance with regulations and laws, responsibility, confidentiality, perfection, fairness, respect for time, respect and good treatment, participation and working as a team).

**Keywords:** Work Ethics, Job Performance, Official Tourism Organizations.