

## الانتماء الوظيفي وأثره في دافعية الإنجاز لدى العاملين في الفنادق المصرية

أحمد عبد الكريم غانم عبد الحليم

ghanem\_ahmed84@yahoo.com

قسم الدراسات الفندقية - معهد الألسن العالي للسياحة والفنادق والحاسب الآلي

### ملخص :

تعد الموارد البشرية بالفنادق من مختلف الفئات والمستويات والتخصصات هي الدعامة الحقيقية التي تستند عليها هذه المؤسسات في تحقيق أهدافها، ونظراً لأن فعالية الأفراد في التنظيم لا تعتمد على الإعداد والتدريب والتطوير فقط، بل تعتمد بشكل أكبر على درجة انتمائهم للمؤسسات التي يعملون فيها، لذلك استهدفت الدراسة التعرف على درجة الانتماء الوظيفي للعاملين بالفنادق المصرية، ودرجة دافعية الإنجاز لديهم، والكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط الانتماء الوظيفي بدافعية الإنجاز وأثره فيها، توصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى الانتماء الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة الدراسة، وإلى وجود علاقة طردية وتأثير قوى يربط بين الانتماء الوظيفي ودافعية الإنجاز. وقد أوصت الدراسة بضرورة عمل إدارة الفنادق على التحسين المستمر في بيئة العمل الداخلية، وترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق كإحدى وسائل التحفيز المعنوي للوصول إلى مستوى الإنجاز المستهدف.

الكلمات الدالة : الانتماء الوظيفي - دافعية الإنجاز - العاملين - الفنادق .

### مقدمة:

يعتبر مفهوم الانتماء الوظيفي من أكثر المفاهيم انتشاراً في الحياة اليومية، إلا أنه لم يحظ بالإهتمام الكافي من جانب المتخصصين الذين تعاملوا معه بكثير من الخلط والتضارب، حيث يرى البعض أن الانتماء هو عضوية الفرد في الجماعة، بينما يرى آخرون ضرورة ارتباط الفرد بالجماعة لكونه جزءاً منها (محمود، 2002) .

كما يشير محمد (2001) إلى أن الإنسان يقضى معظم وقته في العمل مع أفراد آخرين، تربطهم علاقات تبررها الحاجة إلى التعاون والشعور بالانتماء في بيئة اجتماعية منظمة، وإلا تحول هذا الوقت إلى شعور بالضيق والملل. فعالية الأفراد في التنظيم لا تعتمد على الإعداد والتدريب والتطوير فقط، بل تعتمد بشكل أكبر على درجة انتمائهم للمؤسسات التي يعملون فيها (عبد الله، 2004).

أما بالنسبة لدافعية الإنجاز فقد بين ديفيد ماكلياند (1998) الدور الذي يقوم به الدافع للإنجاز في رفع درجة أداء الفرد وإنتاجيته في جميع المجالات والممارسات، وربط بين ازدهار أي مؤسسة بارتفاع درجة دافعية الإنجاز لدى العاملين فيها . وحيث أن الموارد البشرية متمثلة في العاملين بالمؤسسات من مختلف الفئات والمستويات والتخصصات تعتبر هي الدعامة الحقيقية التي تستند إليها تلك المؤسسات لتحقيق أهدافها، وبما أن أداء الفرد يتوقف على عنصرين أساسيين هما القدرة على العمل والرغبة فيه، لذلك تأتي هذه الدراسة كمحاولة لتحديد العوامل المختلفة التي تؤثر في الانتماء الوظيفي وبيان العلاقة التي تربط هذا الانتماء بدافعية العاملين لإنجاز مهامهم داخل الفنادق المصرية.

### مشكلة الدراسة :

نظراً لأهمية العنصر البشري في الفنادق كمحدد أساسي لنجاحها أو العكس، فإن من الواجب الإهتمام به، وتوفير المناخ المناسب له لكي يزداد ارتباطه وانتمائه لعمله ويصبح لديه دافع للإنجاز، لذلك فإن مشكلة هذه الدراسة تبلورت في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- 1- ماهى درجة الانتماء الوظيفي لدى العاملين في الفنادق المصرية الخمس نجوم ؟
- 2- ماهى درجة دافعية الإنجاز لدى العاملين في هذه الفنادق؟
- 3- ماهى العلاقة التي تربط الانتماء الوظيفي لدى العاملين في هذه الفنادق بدافعية الإنجاز لديهم؟
- 4- ماهو تأثير الانتماء الوظيفي لدى العاملين في دافعية الإنجاز لديهم؟

### أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى:

- 1- قياس مستوى الانتماء الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى العاملين في الفنادق المصرية فئة الخمس نجوم .
- 2- الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط الانتماء الوظيفي بدافعية الإنجاز لدى العاملين بهذه الفنادق.
- 3- الكشف عن أثر الانتماء الوظيفي في دافعية الإنجاز لدى العاملين.

## مقدمة:

اكتسب الانتماء الوظيفي على مر الزمن أهمية كبيرة ، لما يتضمنه من أثر إيجابي جراء إخلاص العامل تجاه عمله، وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لقيم المؤسسة التي يعمل فيها ورغبته القوية وجهده المتواصل في تحقيق أهدافها (فايزة، 2010).  
أولاً: دافعية الإنجاز من المفاهيم النفسية التي أثارت جدلاً ونقاشاً بين علماء النفس وحظيت باهتمام كبير، ويعد "موراي" من أوائل المهتمين بمفهوم الدافعية، ويرجع إليه الفضل في إدخال مفهوم الحاجة للإنجاز إلى التراث السيكلوجي وعرضها على أنها رغبة الفرد في التغلب على العقبات والكفاح والمجاهدة لأداء المهام الصعبة بشكل جيد وبسرعة (محمد يونس، 2012).

### أولاً : مفهوم الانتماء الوظيفي :

تعدد تعريف الانتماء الوظيفي، فقد عرفه يوسف (2012) بأنه التزام الفرد بقيم ومبادئ يمارسها بحيث يظهر من خلالها حرصه على مؤسسته، وتميزه بالأداء وانغماسه في العمل وتقانيه فيه، ونشر روح التعاون مع الآخرين لتحقيق أهداف المؤسسة. بينما تعرف انتصار (2003) الانتماء الوظيفي بأنه عبارة عن الانسجام والإحساس الإيجابي المتكون لدى العامل تجاه مؤسسته، والالتزام بقيمها، والإخلاص لأهدافها، والارتباط معها، والحرص على عدم تركها، وبذل الجهد والافتخار بالانتماء إليها.

### ثانياً: العوامل الداعمة للانتماء الوظيفي :

يشير Buchanan (1974) إلى عدد من المحددات التي تساعد على زيادة الانتماء الوظيفي لدى العاملين من أهمها :-

1- وجود نظام مناسب للحوافز المادية والمعنوية .

2- زيادة إشراك العاملين في المؤسسة .

يعمل إشراك العاملين في المؤسسة على رفع درجة الانتماء الوظيفي لديهم ، فيتحدث الفرد عن المؤسسة بقوله (نحن)، وفي حال مواجهته مشكله في العمل يتعامل معها على أنها مشكلته الشخصية، وبذلك يكون أكثر قدرة ورغبة في العمل الجماعي، مما يعود على المؤسسة بمزيد من الأداء المتميز (Newstorm and Davis, 1985) .

3- إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين في المؤسسة .

4- العمل على بناء ثقافة مؤسسية .

يجب إيجاد وخلق أهداف مشتركة بين العاملين وإشباع احتياجاتهم، ثم النظر إليهم على أنهم أعضاء في أسرة واحدة هي المؤسسة، والتي يسعى المسئول عنها (الإدارة) إلى خلق مقاييس متميزة في الأداء من خلال التدريب الكافي والمناسب وتوفير القدر اللازم من الاحترام بين أفراد هذه الأسرة (انتصار، 2003) .

5- وضوح الأهداف وتحديد الدور .

كلما كانت الأهداف واضحة زادت درجة الانتماء الوظيفي للعاملين، وكذلك الحال بالنسبة لتحديد الأدوار فهو يساعد على خلق وتعزيز الانتماء عند العاملين لما يترتب عليه من استقرار وتجنب للصراع في المؤسسة (مأمون، 2003).

بينما يرى يوسف (2012) أن أبعاد الانتماء الوظيفي تتمثل في ثلاثة أبعاد هي:

1- الفعالية بالعمل 2- العمل بروح الفريق 3 - أخلاقيات المهنة .

وقد توصلت بعض الدراسات، منها دراسة إدريس (2013) إلى عدم وجود تأثير لمتغير الجنس على انتماء العاملين لمؤسساتهم، بينما وجد أثر لمتغير سنوات الخدمة على درجة الانتماء الوظيفي لهم.  
وأكد (Duffy et al (2010) وجود علاقة قوية تربط بين الانتماء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والالتزام المؤسسي، إلى جانب ضعف العلاقة بين هذه المتغيرات والرغبة في الانسحاب من العمل.

### ثالثاً: مفهوم دافعية الإنجاز :

يشير (Hwang et al (2002 إلى أن الدافعية تتكون من ثلاثة مكونات هي :

1- الدافع المعرفي: الذي ينبثق عن حاجة الفرد إلى المعرفة، والقدرة على حل المشكلات وينخفض هذا الدافع عند حل المشكلة.

2- الدافع لإثراء الذات: وذلك عن طريق الإنتاج، لأنه الوسيلة الأمثل لحصول الفرد على مكانة اجتماعية مرموقة.

3- الدافع للانتماء لجماعة : باكتساب رضا الأقران وتقبلهم.

ويعرف سعدة (2007) دافعية الإنجاز: بأنها إمكانية صياغة هدف يتحدى إمكانات الفرد، ووضع خطة إنجازيه لتحقيق هذا الهدف في ضوء معايير الجودة في فترة زمنية محددة.

في حين يرى خليل على (2015) أن هناك ثلاث مكونات لدافعية الإنجاز وهي:

- 1- الحاجة: وتتمثل في كم وشدة الحاجة لإنجاز الهدف.  
 2- الهدف: ويتمثل في أهمية الدافع لإنجاز وإشباع الحاجة.  
 3- الاستعداد: يتمثل في القدرة على الوصول للهدف والتضحية من أجل ذلك.  
 رابعاً: أبعاد دافعية الإنجاز :  
 هناك اتجاهات متعددة يتم في ضوءها تفسير أبعاد دافعية الإنجاز، ومن هذه الاتجاهات ما يلي :  
 1- الاتجاه التقليدي: ويعنى أن دافعية الإنجاز تستثار بالفشل، وتشبع بالنجاح.  
 2- الاتجاه التسيري: ويعنى تفسير دافعية الإنجاز في ضوء متغيرات جديدة مثل الطموح، القدرة والمثابرة، إلى جانب عاملي القيمة والتوقع.  
 3- الاتجاه الحديث: ويوضح أن دافعية الإنجاز متعددة الأبعاد، وهي نتيجة تفاعل عدد من الأبعاد مع بعضها البعض (إيمان، 2011).  
 هذا وقد توصلت بعض الدراسات، منها دراسة Jackson (2005) إلى وجود تأثير لمتغير الجنس على دافعية إنجاز العاملين، وذلك لصالح الإناث على حساب الذكور.  
 5- فرضا الدراسة :

- 1- وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الانتماء الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى العاملين بالفنادق المصرية فئة الخمس نجوم.  
 2- وجود تأثير دال إحصائياً للانتماء الوظيفي في دافعية الإنجاز لدى العاملين بذات الفنادق.  
 6- منهج الدراسة :

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها استخدام المنهج الوصفي التحليلي. تم تصميم استمارة استقصاء وزعت على (450) فرد من العاملين (الموظفين بقسمي المكاتب الأمامية والإشراف الداخلي) ببعض فنادق الخمس نجوم بمحافظة البحر الأحمر (42 فندقاً بمدينة الغردقة ومرسى علم) استرد منها (385) استمارة صالحة للتحليل بنسبة (85.5%).  
 تكونت الاستمارة من:

المتغيرات الأساسية للدراسة حيث شملت الانتماء الوظيفي كمتغير (مستقل)، ودافعية الإنجاز كمتغير (تابع) بإجمالي (48) عبارة مقسمة إلى محورين هما :

- 1- محور (مقياس) الانتماء الوظيفي ويتكون من (25) عبارة، وقد استعان الباحث في تصميمه بدراسة يوسف (2012).  
 2- محور (مقياس) الدافعية للإنجاز ويتكون من (23) عبارة، وقد استعان الباحث في تصميمه بدراسة صلاح الدين ونظام (1998).

وقد تم إعطاء كل عبارة من عبارات المحورين الأول والثاني قائمة تحمل العبارات التالية: (أوافق تماماً - أوافق - محايد - لا أوافق - لا أوافق على الإطلاق).

الأساليب الإحصائية :

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 20) لتفريغ البيانات وتصفيتها ومعالجتها كما يلي :

أ- الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحقق من صدق وثبات الأدوات :

- معامل ارتباط بيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات .

ب- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من فروضها .

- مقياس ليكرت الخماسي لتحويل الآراء الوصفية إلى قيم ملموسة، حيث قسمت الأجوبة إلى خمسة بدائل على النحو

التالي :

البدل	أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
الوزن	5	4	3	2	1

التكرارات والنسب وذلك للوصول للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين المتغيرات .
- معامل الانحدار المتعدد لتحديد مدى تأثير أبعاد الانتماء الوظيفي على دافعية الإنجاز .

**صدق وثبات أداة الدراسة :**

**صدق أداة الدراسة:**

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال تطبيقها علي عينة استطلاعية عشوائية قوامها (50) مفردة من العاملين بفنادق الخمس نجوم بالبحر الأحمر، وذلك من أجل التعرف علي مدي صدق البناء الداخلي لأداة الدراسة، ثم حساب معامل الارتباط (بيرسون) لمعرفة الصدق الداخلي لأداة الدراسة (جدول 1)

**جدول ( 1 ) معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الانتماء الوظيفي**

البعد	معامل الارتباط	درجة الدلالة
القناعة بالعمل	0.870**	دالة عند 0.01
العمل بروح الفريق	0.920**	دالة عند 0.01
أخلاقيات المهنة	0.860**	دالة عند 0.01

معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 **0.01=\*\***

يتضح من جدول (1) وجود ارتباطات دالة إحصائيا بين درجة كل بعد من أبعاد مقياس الانتماء الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس؛ تراوحت قيم الارتباط بين (0.860 - 0.920) وجميعها دالة عند 0.01، مما يدل أيضا على أن المقياس في صورته النهائية يتسم بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي، وأن جميع فقرات وأبعاد المقياس تشترك في قياس الانتماء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

**جدول ( 2 ) معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس دافعية الإنجاز**

البعد	معامل الارتباط	درجة الدلالة
توجه الإنجاز	0.698**	دالة عند 0.01
توجه العمل	0.756**	دالة عند 0.01
توجه النجاح	0.893**	دالة عند 0.01

معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 **0.01=\*\***

يتضح من جدول (2) وجود ارتباطات دالة إحصائيا بين درجة كل بعد من أبعاد مقياس دافعية الإنجاز والدرجة الكلية للمقياس. تراوحت قيم الارتباط بين ( 0.698 - 0.893 ) وجميعها دالة عند درجة 0.01، مما يدل على أن المقياس في صورته النهائية يتسم بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي وأن جميع فقرات وأبعاد المقياس تشترك في قياس دافعية الإنجاز لدى أفراد عينة الدراسة.

**ثبات أداة الدراسة:**

يعنى الثبات التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم، تم استخدام (معامل ألفا كرونباخ ) للتأكد من ثبات أداة الدراسة كما يلي :

**جدول (3) معاملات الثبات لأبعاد مقياس الانتماء الوظيفي**

أبعاد المقياس	عدد الفقرات	قيمة ألفا
القناعة بالعمل	8	0.876
العمل بروح الفريق	9	0.821
أخلاقيات المهنة	8	0.763
الدرجة الكلية للمقياس	25	0.911

يتضح من جدول (3) أن قيم ألفا مرتفعة وتدل على أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات تفي بمتطلبات تطبيق المقياس على عينة الدراسة.

**جدول (4) معاملات الثبات لأبعاد مقياس دافعية الإنجاز**

أبعاد المقياس	عدد الفقرات	قيمة ألفا
توجه الإنجاز	8	0.834
توجه العمل	8	0.893
توجه النجاح	7	0.901
الدرجة الكلية للمقياس	23	0.854

يتضح من جدول (4) أن قيم ألفا مرتفعة وتدل على أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات تفي بمتطلبات تطبيق المقياس على عينة الدراسة.

#### نتائج الدراسة:

للتعرف على مدى الانتماء الوظيفي لأفراد عينة الدراسة تم حساب التكرارات والنسب للوصول إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الانتماء الوظيفي بأبعاده ودرجته الكلية كما يلي :

#### جدول (5) مقياس الانتماء الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارات	أبعاد المقياس
1.25	3.53	أشعر بالسعادة إذا وجدت ما أقدمه من عمل يزيد عن راتبي.	1	القناعة بالعمل
1.04	3.97	أعتبر عملي الجزء الأكبر أهمية في حياتي.	2	
1.13	3.92	أرفض ترك الفندق بحثاً عن راتب أعلى في فندق آخر.	3	
.84	4.16	أعمل على تحسين الصورة الذهنية عن الفندق .	4	
.83	4.12	أطور دائماً في عملي بما يحقق أهداف الفندق.	5	
.99	3.99	أعمل بكل نشاط وحيوية من أجل تقدم الفندق.	6	
.94	4.01	أدافع عن أهمية دوري إذا واجهت نقداً أو استخفافاً بهذا الدور.	7	
.89	4.07	أشارك في الندوات والدورات التدريبية من أجل صقل خبراتي المهنية .	8	
.82	4.27	أبذل قصارى جهدي مع فريق العمل من أجل نجاح الفندق .	9	العمل بروح الفريق
1.00	4.05	أشعر بالحزن عندما أرى عدم جدية بعض الزملاء في العمل.	10	
1.03	3.93	أتجنب المشاعر السلبية تجاه زملائي في العمل .	11	
.98	4.01	أستعين بالزملاء للمساعدة في حل المشكلات التي تعترض العمل.	12	
1.04	3.84	أقوم بأعمال زملائي إذا اقتضت الضرورة .	13	
1.04	3.95	أعمل مع زملائي على مناقشة أمور تتعلق بتطوير العمل.	14	
.93	3.98	أقدم التسهيلات المناسبة للزملاء في الحالات الطارئة.	15	
.93	4.07	أعمل مع زملائي على تحقيق أهداف الفندق الذي نعمل به.	16	
.98	3.95	أعمم أفكاري ومقترحاتي على الزملاء حتى يشتركوا في دراستها .	17	
.83	4.14	أتعامل مع أسرار الفندق كسر شخصي .	18	أخلاقيات المهنة
1.05	3.72	أفضل مصلحة الفندق على أي مصلحة شخصية .	19	
.79	4.24	ألتزم بقوانين وأنظمة وتعليمات الفندق .	20	
.927	4.06	أقدم الدعم المعنوي لإدارة الفندق من أجل تحقيق أهدافه .	21	
1.05	3.95	أمتنع عن المجاملات داخل نطاق العمل.	22	
1.05	3.81	أعمل بجدية ولساعات طويلة وإذا اقتضت الضرورة لساعات إضافية .	23	
.84	4.16	أتعامل مع العملاء بأسلوب لائق وكياسة لجلب السمعة الحسنة للفندق .	24	
.83	4.12	أتابع شكاوى العملاء باهتمام وأعمل على حلها .	25	

يتضح من جدول (5) أن أفراد عينة الدراسة جاءت أجوبتهم عن عبارات المحور الأول الخاص بمقياس الانتماء الوظيفي بمتوسطات حسابية تراوحت بين 3.53 و 4.27 وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة والخامسة على الترتيب من فئات مقياس ليكرت الخماسي ، وهما الفئتان اللتان تشيران إلى خيار أوافق وأوافق تماماً على الترتيب؛ وبانحراف معياري تراوح بين 0.82 و 1.25 ، مما يوضح ارتفاع درجة الانتماء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

جدول (6) مقياس دافعية الإنجاز

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارات	أبعاد المقياس
.99	3.98	أحب أن أتقن العمل الذي أقوم به.	1	توجه الإنجاز
.94	4.01	أستثمر وقت العمل المتاح بفاعلية.	2	
.89	4.07	يمكنني تأجيل أي أنشطة اجتماعية أو ترفيهية لإتمام عملي.	3	
.83	4.27	أشعر بالمسئولية من أجل إتمام عملي على أكمل وجه.	4	
1.01	4.05	أحب الأعمال التي تحتاج وقتاً كبيراً لإتمامها.	5	
.88	4.10	أحرص دائماً على أن أكون في مقدمة زملائي.	6	توجه العمل
1.00	1.85	أتجنب التخطيط المسبق بشأن عملي ومهنتي.	7	
.91	4.05	أشعر بالأسف الشديد عندما أرى الأشياء تبدد.	8	
.75	4.27	أميل دائماً للنشاط والبعث عن الخمول في العمل.	9	
.98	1.93	أتجنب القيام بالأعمال الصعبة.	10	
.90	1.86	أميل إلى عدم تحمل المسئولية في العمل.	11	
1.10	1.88	أقوم بالعمل دون أخذ وقت مناسب في التفكير والترتيب.	12	
1.10	1.95	أفضل العمل مع زملاء أقل في مستوى الكفاءة.	13	
1.08	3.83	أرغب في إجراء تحسينات على طريقة عمل الفندق الذي أعمل به.	14	
.98	3.98	أفضل عمل الأشياء المطلوبة الآن بدلاً من تأجيلها.	15	
.90	4.17	أتميز بأبني نشيط في عملي.	16	توجه النجاح
.92	4.08	التقدم في الحياة العملية شيء مهم لي.	17	
.97	3.99	أهتم جداً بالأشخاص الناجحين وأتخذهم قدوة.	18	
.97	4.00	أبذل جهداً واضحاً للحصول على تقديرات مرتفعة في العمل.	19	
.96	3.96	أطمح إلى تحقيق المزيد من النجاح في حياتي العملية.	20	
1.07	3.91	أحب القيام بأكثر مما هو متوقع مني.	21	
1.14	3.73	أعتقد أن النجاح نتيجة اجتهاد ومثابرة وليس حظاً.	22	
1.17	3.81	أحب إنجاز الأعمال التي يعتقد الآخرون أنها تتطلب جهداً أو مهارة.	23	

يتضح من نتائج جدول (6) أن أفراد عينة الدراسة جاءت أجوبتهم عن عبارات المحور الثاني الخاص بمقياس دافعية الإنجاز بمتوسطات حسابية تراوحت بين 3.73 و 4.17، هي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة والخامسة على الترتيب من فئات مقياس ليكرت الخماسي، وهما الفئتان اللتان تشيران إلى خيار أوافق وأوافق تماماً على الترتيب، وانحراف معياري تراوح بين 0.75 و 1.77، بينما جاءت العبارات السلبية عكسية التصحيح بمتوسطات حسابية تراوحت بين 1.85 و 1.95 وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى خيار لا أوافق في أداة الدراسة (استمارة الاستقصاء)، مما يوضح ارتفاع درجة دافعية الإنجاز لدى عينة الدراسة.

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لأبعاد مقياس الانتماء الوظيفي

الأبعاد	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
القناعة بالعمل	8	3.97	.99	79%	3
العمل بروح الفريق	9	4.00	1.10	80%	2
أخلاقيات المهنة	8	4.03	.92	81%	1
مقياس الانتماء الوظيفي	25	4.00	1.00	80%	

يتضح من جدول (7) ارتفاع درجة الانتماء الوظيفي لأفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 1.00، وبوزن نسبي (80%)، مما يعني ارتفاع درجة الانتماء الوظيفي في عينة الدراسة، وترتيب أبعاد المقياس كما يلي:

- 1- جاء بعد أخلاقيات المهنة في أعلى مراتب الانتماء الوظيفي بوزن نسبي (81%).
- 2- جاء بعد العمل بروح الفريق في المرتبة الثانية من مراتب الانتماء الوظيفي بوزن نسبي (80%).
- 3- جاء بعد القناعة بالعمل في أدنى مراتب الانتماء الوظيفي بوزن نسبي (79%).

وللتعرف على مدى دافعية الإنجاز لأفراد عينة الدراسة استخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مقياس دافعية الإنجاز بأبعاده ودرجته الكلية (جدول 8).

**جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي على مقياس دافعية الإنجاز**

الأبعاد	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
توجه الإنجاز	8	3.80	.93	%76	2
توجه العمل	8	2.98	.97	%60	3
توجه النجاح	7	3.92	1.03	%78	1
مقياس دافعية الإنجاز	23	3.57	.98	%71	

من جدول (8) يتبين ارتفاع درجة دافعية الإنجاز لأفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 3.57، وبانحراف معياري 0.98 ، وبوزن نسبي (71% ) ، مما يعنى ارتفاع درجة دافعية الإنجاز في عينة الدراسة حيث حققت (71%) ، وترتيب أبعاد المقياس كما يلي :

1- جاء بعد توجه النجاح في أعلى مراتب دافعية الإنجاز بوزن نسبي (78%).

2- جاء بعد توجه الإنجاز في المرتبة الثانية من مراتب دافعية الإنجاز بوزن نسبي (76%).

3- جاء بعد توجه العمل في أدنى مراتب دافعية الإنجاز بوزن نسبي (60%).

وللتحقق من صحة فرض الدراسة الأول القائل بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الانتماء الوظيفي ودافعية الإنجاز تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل من مقياس الانتماء الوظيفي بأبعاده ودرجته الكلية، ومقياس دافعية الإنجاز بأبعاده ودرجته الكلية (جدول 9) :

**جدول (9) معامل الارتباط بين الانتماء الوظيفي ودافعية الإنجاز**

الانتماء الوظيفي	دافعية الإنجاز		
	توجه الإنجاز	توجه العمل	توجه النجاح
القناعة بالعمل	**0.716	**0.721	**0.727
العمل بروح الفريق	**0.862	**0.813	**0.821
أخلاقيات المهنة	**0.882	**0.826	**0.827
الدرجة الكلية لمقياس الانتماء الوظيفي	**0.850	**0.835	**0.846

معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.01

\*\*0.01

يتضح من جدول (9) الموضح أعلاه :

وجود علاقة طردية قوية جدا دالة إحصائياً عند درجة 0.01 بين مقياس الانتماء الوظيفي بأبعاده ودرجته الكلية، والأبعاد والدرجة الكلية لمقياس دافعية الإنجاز .

لتوضيح العلاقة بين دافعية الإنجاز كمتغير تابع وأبعاد الانتماء الوظيفي الثلاثة (القناعة بالعمل، العمل بروح الفريق، أخلاقيات المهنة) كمتغيرات مستقلة تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد لما له من قدرة علي بيان أثر علاقة أكثر من متغير مستقل في متغير تابع (فرض الدراسة الثاني)، وقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد عند مستوى معنوية 0.001 (جدول 10)

**جدول (10) تحليل التباين للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع ومعاملات الارتباط والتحديد لنموذج الانحدار**

نموذج الانحدار	قيمة F	مستوي المعنوية	معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد
	43.8 (د.ح=3-381)	.001	.880	.774

يتضح من جدول (10) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التآثرية في قيمة دافعية الإنجاز، حيث بلغت قيمة ف (43.8) بدرجات حرية (3-381) وبمستوي معنوية (0.001) وهي أقل من (0.05) مما يعني أن هذا النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع .

أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي تفسرها المتغيرات المستقلة، يوضح الجدول أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ (0.88)، ومعامل التحديد بلغ (0.77) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد الانتماء الوظيفي) تفسر ما مقداره (77.4%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (دافعية الإنجاز)، والباقي (22.6%) يرجع إلى عوامل أخرى .

جدول (11) نموذج الانحدار المتعدد لتأثير X (أبعاد الانتماء الوظيفي) في Y (دافعية الإنجاز):

المتغير	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعياري Beta	قيمة (ت)	مستوي المعنوية	الدالة الإحصائية
الثابت	34.1	.06		20.89	.001	معنوية
أخلاقيات المهنة	.18	.02	.35	7.54	.001	معنوية
العمل بروح الفريق	.16	.03	.31	6.33	.001	معنوية
القناعة بالعمل	.20	.03	.26	4.94	.001	معنوية

وتكون معادلة انحدار X علي Y كما يلي:  $Y = 1.347X + 169A + 204B + C$

Y = دافعية الإنجاز  
A = القناعة بالعمل  
B = العمل بروح الفريق  
C = أخلاقيات المهنة

يتضح من جدول (11) أنه كنتيجة لتحليل الانحدار باستخدام طريقة (Stepwise) بين دافعية الإنجاز كمتغير تابع وأبعاد الانتماء الوظيفي كمتغيرات مستقلة تبين أن جميع الأبعاد كانت ذات قيم معنوية من الناحية الإحصائية وحسب اختبار T (عند مستوى معنوية  $p \leq 0.001$ ) مما يعنى أن لكل أبعاد الانتماء الوظيفي (القناعة بالعمل، العمل بروح الفريق، أخلاقيات المهنة) تأثير موجب في دافعية الإنجاز، وقد تم ترتيب أثر المتغيرات المستقلة الثلاثة (أبعاد الانتماء الوظيفي) على المتغير التابع (دافعية الإنجاز) باستخدام معامل (بيتا)، وكان ترتيب التأثير كالتالي:

- 1- أخلاقيات المهنة أهم المتغيرات المستقلة تأثيراً في دافعية الإنجاز بنسبة 36%.
- 2- العمل بروح الفريق جاء في الترتيب الثاني تأثيراً في دافعية الإنجاز بنسبة 31%.
- 3- القناعة بالعمل جاء في الترتيب الأخير تأثيراً في دافعية الإنجاز بنسبة 26%.

#### الخلاصة:

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الانتماء الوظيفي لدى أفراد العينة، وكذلك درجة دافعية الإنجاز لديهم، وتحديد طبيعة العلاقة وتأثير الانتماء الوظيفي في دافعية الإنجاز، ومن خلال تلك الدراسة أمكن استخلاص بعض النتائج كالتالي:

- 1- ارتفاع درجة الانتماء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت (80%)؛
  - 2- ارتفاع درجة دافعية الإنجاز لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت (71%)؛
  - 3- وجود علاقة طردية قوية جداً بين الانتماء الوظيفي ودافعية الإنجاز حيث أن التغيير الحادث في الانتماء الوظيفي وحده دون باقي المتغيرات يستطيع إحداث تغيير في دافعية الإنجاز قيمته (77.4%).
- وتعد تلك النتائج في غاية الأهمية بالنسبة للفنادق، حيث تؤكد الارتباط القوي، والتأثير المرتفع للانتماء الوظيفي للعاملين بها في دافعية الإنجاز لديهم، بما يوضح لتلك الفنادق أهمية العمل الدائم للوصول إلى مستوى مرتفع من الانتماء الوظيفي حتى لو كلفها ذلك مبالغ كبيرة، حيث أن تلك الأموال سوف تعود بقدر أكبر في شكل مستوى إنجاز مرتفع للعاملين بها، وبالتالي تحقيق أرباح مضاعفة.

#### توصيات الدراسة:

- 1- عمل إدارة الفنادق على التحسين المستمر في بيئة العمل الداخلية بما يؤدي إلى تعزيز روح الانتماء لدى العاملين بالفندق، لما له من مردود على دافعية الإنجاز؛
- 2- إهتمام إدارة الفنادق بالدورات والندوات وورش العمل التي تتعلق بالانتماء الوظيفي لما له من أثر في الإنجاز؛
- 3- عمل إدارة الفنادق على تعزيز المكافآت المالية والمعنوية، ومنحها على أساس معايير ومهنية كمييار التميز في الأداء؛
- 4- دعم وتعزيز علاقات العمل الإيجابية بين العاملين في الفندق وترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق كإحدى وسائل التحفيز المعنوي للوصول لمستوى الإنجاز المخطط؛
- 5- استخدام المؤشرات والمقاييس المالية وغير المالية (بطاقة الأداء المتوازن) في قياس الأداء والتي تراعى جميع عوامل النجاح التي تستهدفها الإدارة؛
- 6- توضيح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حدة وشرحها للعاملين بشكل دقيق وذلك لتداخل وترابط المهام الوظيفية في الفنادق بغرض السرعة في خدمة العملاء؛
- 7- عمل دراسات تحدد وتكشف العوامل الأخرى التي تؤثر في الانتماء الوظيفي والدافعية للإنجاز مما يسهم في إثراء البحث العلمي ومساعدة متخذي القرار على توجيه قراراتهم بما يعزز من حجم أداء وإنجاز العاملين في الفنادق.



أولاً: مراجع باللغة العربية

- إدريس، حماد (2013)، مدى امتلاك المدير المساعد الكفاءات التخطيطية في مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين، ص132.
- انتصار، سلامة (2003)، درجة الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، ص41، ص52.
- إيمان، شعبان(2011)، دافعية الزوجة نحو إنجاز مسؤوليتها المنزلية وأثر ذلك على كفاءتها الإدارية، رسالة دكتوراه، جامعة المنوفية، ص25.
- خليل، أبو جراد(2015)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، ص22، ص55.
- دافيد، ماكلياند(1998)، مجتمع الإنجاز، ترجمة عبد الهادي الجوهري ومحمد سعيد، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ص73.
- سعدة، أبو شقة (2007)، دافعية الإنجاز، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ص11.
- صلاح الدين، أبو ناهية ونظام، النابلسي(1998)المقياس الثلاثي لدافع الإنجاز، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ص132.
- عبيد الله، العمري (2004)، بناء نموذج مسيبي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفاعلية التنظيمية، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد 16، العدد الأول، ص118.
- فايزة، رويم(2010)، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية (دراسة ميدانية)، مجلة الدراسات النفسية والتربوية، جامعة قاصدي، مرياح، الجزائر، ص32.
- مأمون، عورتاني(2003)، العلاقة بين الولاء الوظيفي والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، ص46.
- محمد، المخلافي(2001)، أهمية الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء - كليات التربية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 17، العدد الثاني، سوريا، ص192.
- محمد، يونس(2012)، سيكولوجية الدافعية والانفعالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ص23.
- محمود، السيد(2002)، تأثير التمكين والإثراء الوظيفي على ولاء العاملين في ظل تخفيض حجم العمالة، دراسة تطبيقية على شركات قطاع الأعمال الصناعي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة بجامعة عين شمس، العدد2، ص39.
- يوسف، عواد(2012)، الانتماء الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين العاملين في مراكز الصحة النفسية التابعة لوزارة الصحة الفلسطينية ووكالة الغوث، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، جامعة القدس وفلسطين، المجلد الأول، العدد الثاني، ص64، ص118.

ثانياً: مراجع باللغة الأجنبية

- Buchanan, B. (1974) Building organizational commitment. The socialization of managers in work organization, Administrative science quarterly, Vol. (19).
- Duffy. R.D. Bryan. J.S and Michael F. (2010) Calling and work related outcomes: Career commitment as A mediator, Journal of Vocational Behavior, Vol 78, Issue 2.
- Hwang, Y. S.; Echols, C. and Vrongisitionos, K. (2002) Multi-dimensional Academic Motivation of High Achieving African American Students, College student Journal, Vol. 36, No.1.
- Jackson, M. (2005). Gender Differences in Principals Motivation, Florida International University.
- Newstorm, J. and Davis, Keith (1985) Human behavior at work. organizational behavior, 7<sup>th</sup> ed McGraw Hill Book company, New York.

**Job Affiliation and its Impact on the Motivation of Egyptian Hotel employees for Work**  
**Ahmed Abd El-Karim Ghanem Abd El-Halim**

The human resources in hotels of different categories, levels and specialties are the real support on which these institutions are based to achieve their goals. The efficiency of individuals in the organization depends not only on preparation, training and development but also on their degree of Affiliation to the organizations in which they work. So the study aimed to identify the degree of job affiliation of Egyptian hotel workers, the degree of motivation for them, and to determine the relationship that links the job affiliation with the motivation. The study found a high level of job affiliation and achievement of motivation in the sample of the study, positive influential relationship between the job affiliation and motivation. The study recommends that hotels management should continuously improve the internal work environment, support and enhance the positive working relations among the workers in the hotel, and consolidation of teamwork culture as a mean of motivation to reach the planned level of its achievement.