

## جودة حياة العمل وتأثيرها في السلوك الإبداعي للعاملين في الفنادق المصرية

أحمد كرم النجار	إبراهيم السيد رمضان	نعمه محمد الوكيل
قسم الدراسات الفندقية	قسم الدراسات الفندقية	قسم إدارة الأعمال
كلية السياحة والفنادق	معهد الدراسات النوعية	معاهد العبور للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات
جامعة قناة السويس	الجيزة	

ahmed\_karam@tourism.suez.edu.eg

### الملخص

يهدف هذا البحث إلى قياس أثر جودة حياة العمل في السلوك الإبداعي للعاملين. تم إجراء الدراسة الميدانية باستخدام استمارة استقصاء (500 استمارة) وجهت إلى عينة عشوائية من العاملين بفنادق الخمس نجوم. تم تحليل البيانات المتحصل عليها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS V23. خلصت نتائج البحث إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لجودة حياة العمل في السلوك الإبداعي للعاملين. وفي ضوء ما أسفرت عنه النتائج يوصى البحث بالفنادق باستخدام طرق عادلة في تصميم هيكل الأجور والمكافآت المالية، توفير مزيداً من الاستقرار والأمان الوظيفي للعاملين، ضرورة دعم التكافل الاجتماعي في الفندق والمسئولية الاجتماعية بما يسمح بتنمية الإبداع، والابتكار، والعمل على إتخاذ القرارات لحل المشكلات المزمنة.

**الكلمات الدالة:** جودة حياة العمل - Quality of Work Life - السلوك الإبداعي Creative Behavior - فنادق الخمس نجوم المصرية.

### الاستعراض المرجعي

تعتبر جودة حياة العمل منهجاً ومنظومة متكاملة يمكن من خلالها تحسين وتطوير رأس المال البشري في المنظمات عامة وفي القطاع الفندقية خاصة، مما يؤكد أن الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الفندقية هو حصيلته استثمار حقيقي من قبل الفنادق لقدرات ومهارات ومعارف ودافعية العاملين لديها. ومما لا شك فيه أن مستوى أداء العاملين يمثل مقياساً حقيقياً لمدى نجاح رأس المال البشري بالفندق ومدى سلامة برامجها المستخدمة لتحقيق ميزة تنافسية قوية راسخة ترتكز على الابتكار والإبداع في الأداء (المغربي، 2004).

ومن وجهة نظر الأفراد تعبر جودة حياة العمل عن مقدار الثقة المتبادلة والتقدير وأهمية العمل، وجود فرص ملائمة يوفرها المدراء للعاملين في بيئة العمل. يمكن تقدير جودة حياة العمل داخل المنظمة عن طريق مقاييس الرضا ومعدلات الغياب ومستوى الدافعية لدى العاملين. ويعتبر قياس جودة حياة العمل وتحسينها من الأمور المهمة، إذ يقضى الإنسان 65% من حياته في بيئة العمل. ومن المؤشرات التي تدل على تحسن جودة حياة العمل: السعادة أو الرضا عن العمل، المشاركة في العمل، انخفاض حوادث العمل، حق الاختيار، أما انخفاض جودة حياة العمل فيعني أن الموظفين يتعاملون مع وظائفهم كأداة لإشباع احتياجاتهم الاقتصادية، وغالباً ما يكون ولاء هؤلاء الموظفين للمنظمة منخفضاً ويضطرون لفعل أشياء أخرى لتعويض هذا النقص (البيومي، 2016 ؛ Farjad and Varnous, 2013).

### التطور التاريخي لجودة حياة العمل

يهتم موضوع جودة حياة العمل بدراسة الأساليب التي تعتمد عليها الإدارة في المنظمات لتوفير حياة عمل أفضل للعاملين بما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة، ويحقق إشباع حاجاتهم ورغباتهم؛ فكلما كانت بيئة العمل تتميز بالقبول والرضا من العاملين أسهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم ومن ثم تحقيق أداء أفضل (عامر، 2001). وقد ظهر مفهوم جودة حياة العمل نتيجة سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وزيادة حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم أو تخفيض أجورهم أو تقليص للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، بالإضافة إلى حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي لتعظيم الاستخدام الأمثل للموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال. وتعتبر جودة حياة العمل جزءاً من المسئولية الاجتماعية تجاه عاملها (المغربي، 2004).

وقد قدم Louis Davis مفهوم جودة حياة العمل لأول مرة أمام الجمعية الثالثة والأربعين بعنوان عالم العمل المتغير، كما قدمه في المؤتمر الدولي الأول لجودة حياة العمل بتورونتو في 1972 وهو من مصطلحات العلوم السلوكية (Ganguly, 2010). وفي أواخر السبعينيات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل، مما جعل برامج

جودة حياة العمل تأتي في المرتبة الثانوية، ومن ثم انخفضت كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة وما تعتقده من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية.

وفى منتصف الثمانينيات زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في المؤسسات الأمريكية لعدة أسباب منها حالة الموظفين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، الاستجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية (المغربي، 2004). ومع بداية التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق جودة حياة العمل، وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل سواء الداخلي أو الخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية والنظر إليها كإحدى الاستراتيجيات التنافسية (البيومي، 2016).

### مفهوم جودة حياة العمل Quality of Work Life

تعددت تعريفات جودة حياة العمل بتعدد وجهات نظر من يعرفها، إذ تم تعريفها بأنها الظروف المناسبة لمكان العمل التي تحسن وتحافظ على رضا العاملين من خلال توفير المكافآت والأمان الوظيفي وفرص النمو لهم (Lau and May, 1998). كما عرفها (Siry et al. (2001 بأنها رضا العامل عن مجموعة متنوعة من الاحتياجات. أما المغربي (2004) فقد أوضح أنه يمكن صياغة تعريف موسع لجودة حياة العمل يشتمل على ثمانية أبعاد تمثل العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل، وهي: التفويض الكافي والعدل؛ توفر ظروف العمل الآمنة والصحية؛ الاستعادة القصوى والسريعة من الطاقات والقدرات البشرية المتاحة؛ إتاحة الفرص المستقبلية للتحسين المستمر والأمن؛ التكامل الاجتماعي في بيئة العمل؛ الشرعية في بيئة عمل المنظمة ويتضمن حقوق الأفراد والحفاظ على أسرارهم مع حرمتهم في التعبير والكلام؛ العمل والمدى الكلي المسموح به للعاملين، إذ يجب السعي لتحقيق التوازن في العلاقات ما بين العمل وعدم العمل وآثار ذلك، والحياة العائلية وعلاقتها بالعمل؛ العلاقة الاجتماعية للعامل، يجب أن يؤدي التوظيف والعمل بالمنظمة بشكل مفيد اجتماعياً.

في حين عرفها (Mirkamali and Thane (2011 بأنها برنامج شامل وموسع يزيد من رضا العاملين في المنظمة، ويزيد من قابليتهم للتعلم من البيئة ويساعدهم على إدارة التغيير. أما (Nekouei et al. (2014 فقد عرفوها بشكل ذاتي وموضوعي، فمن وجهة النظر الشخصية فهي تمثل تصورات الموظفين عن مكان العمل، أما من وجهة النظر الموضوعية فتشتمل على عدة عناصر مثل البرامج والأنشطة المرتبطة بظروف العمل الحقيقية في المنظمة كالمرتبات والمزايا وظروف الرعاية والنظافة والسلامة والمشاركة في صنع القرار والإشراف. من جماع ما سبق يعرف الباحثون جودة حياة العمل إجرائياً بأنها مدى اهتمام الفندق بجودة الحياة المادية والمعنوية كالمكافآت والأمان الوظيفي وفرص النمو في بيئة عمل الموظف، مما يزيد من رضاه وقابليته للتعلم داخل الفندق، ومن ثم تحقيق أهداف الفندق.

### أهمية جودة حياة العمل

أوضح كل من إبراهيم (2011) و ماضي (2014) أن تطبيق جودة حياة العمل لها الأثر الفعال الذي يمكن أن تدركه أو نتدركه في مختلف المجالات وأصبحت الحاجة ملحة للحصول على بعض الامتيازات الوظيفية، منها: (1) زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم؛ (2) تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية، وتسوية العديد من التظلمات الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل؛ (3) زيادة درجة الرضا الوظيفي؛ (4) تحسين ودعم العلاقات الإنسانية في المنظمة؛ (5) انخفاض معدلات الغياب في المنظمة؛ (6) تدنى معدل دوران العمل في منظمات الأعمال؛ (7) زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية للمنظمة؛ (8) استثمار أفضل وأمثل للموارد البشرية.

### أساليب تحسين جودة حياة العمل

هناك بعض الأساليب التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين جودة حياة العمل، منها ما ذكرها (Beth and Brooks (2007 : (1) فرق العمل المدارة ذاتياً؛ (2) إعادة تصميم الوظائف وإثرائها؛ (3) الإدارة بالمشاركة؛ (4) تعديل السلوك؛ (5) القيادة الفعالة والسلوك الإشرافي؛ (6) تنمية المسار الوظيفي؛ (7) ربط توزيع الأرباح بمعدل الإنتاجية؛ (7) العدالة التنظيمية؛ (8) ساعات العمل المرنة.

أيضاً أشار (Ahuja (2015 إلى أن هناك أساليب أخرى يمكن أن تحسن جودة حياة العمل، وهي: (1) أوقات العمل المرنة: من خلال ترك حرية للموظف لتحديد مواعيد ساعات عمله؛ (2) ضغط أسبوع العمل: جعل العاملين يعملون عدد أيام أقل في

مقابل زيادة عدد ساعات العمل اليومية؛ (3) مشاركة العاملين: حيث أنه من المهم جداً إشراك العاملين في عملية صنع القرار؛ (4) الإثراء الوظيفي: من خلال زيادة التحدي وإثراء المهام بالوظائف؛ (5) ساعات عمل متعاقبة: من خلال تقسيم الأفراد لورديات متعاقبة بعدد ساعات أقل؛ (6) نظام الاقتراحات والشكاوى: إذ يضمن مشاركة العاملين، ويستخدم كأداة لتحفيزهم، وذلك عند الاستماع لشكاوهم واقتراحاتهم؛ (7) تكوين فرق عمل مستقلة: وإعطاء حرية صنع القرار لفرق العمل.

#### أبعاد جودة حياة العمل

تشير نتائج العديد من الدراسات السابقة إلى أن لجودة حياة العمل قدرة تنبؤية للعديد من المتغيرات السلوكية والتنظيمية؛ ففي دراسة قام بها المغربي (2004) توصل إلى أن جودة حياة العمل بأبعادها (ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات) ذات تأثير معنوي في الاستغراق الوظيفي، إذ تقسر 71.2% من التغيرات التي تحدث في الاستغراق الوظيفي. بينما توصلت دراسة صديق (2005) إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل (ظروف العمل المادية والمعنوية، خصائص الوظيفة، جماعة العمل، الإشراف والمشاركة) في الأداء؛ ووجود تأثير معنوي مباشر لقوة الخبرة وقوة المكانة والقوة المرجعية كأحد مصادر القوة في جودة حياة العمل، في حين لم يثبت أي تأثير للقوة الرسمية كأحد مصادر القوة في جودة حياة العمل.

كما توصلت دراسة العجمي (2012) من خلال قياس جودة حياة العمل (أبعاد دراسة المغربي، 2004) إلى وجود اختلاف معنوي بين آراء كل من المدراء والعاملين حول توافر عناصر الذكاء الوجداني للمدراء في الوحدات ذات الطابع الخاص، ووجود تأثير معنوي لثلاثة عناصر فقط من عناصر الذكاء الوجداني للمدراء (إدراك الذات، إدارة الذات، إدراك الآخرين) في إحساس المدراء بجودة حياة العمل، ووجود تأثير معنوي لكافة عناصر الذكاء الوجداني للمدراء في إحساس العاملين بجودة حياة العمل. وفي نفس الاتجاه قامت دراسة عبدالرحمن (2013) بقياس جودة حياة العمل من خلال (أبعاد دراسة المغربي، 2000)، وتوصلت إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد (ظروف العمل المعنوية، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف) في أسبقية التسليم، ووجود تأثير معنوي لبعدها جماعة العمل في أسبقية (الجودة، المرونة)، ووجود تأثير معنوي لبعدها المشاركة في القرارات في أسبقية (المرونة).

أيضاً قام (2010) Koonmee et al. بدراسة مقياس (Sirgy7(2001): (الحاجات الدنيا تشمل: الحاجات الصحية وحاجات الأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية)؛ الحاجات العليا وتشمل: إشباع الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير، حاجات المعرفة، الحاجات الجمالية التي تمثل أبعاد جودة حياة العمل؛ وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين إضفاء الطابع المؤسسي وكل من جانبي جودة حياة العمل (الحاجات الدنيا والعليا)، وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي لإضفاء الطابع المؤسسي ولجانبي جودة حياة العمل في النتائج المرتبطة بالوظيفة: الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وروح الفريق.

قياس جودة حياة العمل من خلال أبعاد دراسة (Walton (1975، وتوصلت إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين جودة حياة العمل والأداء، ووجود تأثير معنوي لأبعاد (تنمية القدرات البشرية، التمسك بمبادئ المنظمة، مساحة الحياة، التكامل الاجتماعي في المنظمة) في الأداء، لا توجد فروق معنوية لجودة حياة العمل الخاصة برؤساء الأقسام بجامعة أصفهان وجامعة أصفهان للعلوم الطبية. كما توصلت الدراسة إلى أن جميع أبعاد جودة حياة العمل ترتبط ارتباطاً معنوياً إيجابياً بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، حيث أنه كلما تم تحسين أبعاد جودة حياة العمل المختلفة زاد الرضا الوظيفي في الجامعات الخاصة ببنجلاديش. وباستخدام نفس المقياس السابق توصلت دراسة (Kasrie et al. (2014 إلى وجود علاقة معنوية بين كل من جودة حياة العمل وضغوط العمل والرضا الوظيفي وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية؛ كما توصلت إلى أن جودة حياة العمل هي أهم متغير في الثلاثة متغيرات المستقلة، حيث أنها تقسر 18% من التغير الذي يحدث في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وباستعراض الدراسات السابقة يتضح أن الباحثين في دراستهم لجودة حياة العمل قد اعتمدوا على ثلاثة تقسيمات هي: (1) تقسيم المغربي (2004)؛ (2) تقسيم (Walton (1975؛ تقسيم (Sirgy (2001)؛ كما يتضح أن معظم الدراسات (Kasraie et al., 2014) اعتمدت على مقياس (Walton, (1975 الذي يشمل: عدالة وكفاية الأجور؛ ظروف عمل آمنة وصحية؛ فرص النمو المستمر والأمان؛ فرص تنمية واستغلال الطاقات البشرية؛ التكامل الاجتماعي في المنظمة؛ العمل ومساحة الحياة الكلية؛ المسؤولية الاجتماعية.

## مفهوم السلوك الإبداعي Creative Behavior

يوجد تعريفات كثيرة للسلوك الإبداعي ويرجع ذلك إلى اختلاف وجهات النظر حول الإبداع من ناحية والسلوك الإنساني من ناحية؛ يعد الإبداع أداة في أيدي المنظمات التي تسعى للريادة والوصول إلى ما تبتغي وتريد، ويعتبر الإبداع سلوكاً إنسانياً خلاقاً يكمن في داخل كل فرد وهو موهبة كامنة في كل إنسان كبقية المواهب تحتاج إلى إثارة وصقل وممارسة نوعية دائمة كي تكون ملكة حاضرة، ولذلك فالإبداع ليس مختص بأصحاب الذكاء الخارق فقط، فمن الممكن أن تتفجر أفكار ومواهب من أفراد عاديين (الصرن، 2000).

أما النوايسة (2009) فقد عرف السلوك الإبداعي بأنه عملية خلق الأفكار الجديدة والبعيدة عن السياق التقليدي في التفكير واستحداث كافة الطرائق والأساليب التي من شأنها تحويل هذه الأفكار إلى واقع مطبق وذي قيمة نافعة للمنظمة. وقد حدد الفريوتي (2012) صوراً عدة للسلوك الإبداعي منها: (1) ابتكار فكرة جديدة أو منتج جديد أو طريقة جيدة لأداء العمل؛ (2) الاقتباس من تجارب الآخرين؛ (3) تجميع أفكار أو معلومات وتحويلها إلى فكرة جديدة. مما سبق يعرف الباحثون السلوك الإبداعي إجرائياً بأنه نوع من أنواع السلوك الإنساني لإنجاز مجموعة من الوظائف المهمة التي تشمل وصف، تفسير، تخطيط، تنفيذ، وتتصل هذه الوظائف ببعضها متمثلة بالسلوك الذي يعد أعلى مستويات النشاط العقلي.

### مراحل الإبداع:

تمر العملية الإبداعية بمجموعة من المراحل، ومن أشهرها المراحل التي قدمها العالم الأمريكي Wallas وهي: (1) مرحلة الاهتمام Interest: وفي هذه المرحلة تحدد المشكلة وتفحص من جميع جوانبها؛ (2) مرحلة الإعداد Preparation: تتمثل في تجميع المعلومات من الخبرة ومن الذاكرة ومن القراءات ذات العلاقة وربط بعضها ببعض بصور مختلفة يمكن من خلالها تناول موضوع الإبداع أو تحديد المشكلة؛ (3) مرحلة الاحتضان Incubation: وفي هذه المرحلة يكون التفكير الواعي أو العقل ليس عاملاً مهماً، فالأفكار الجديدة تكون مخترنة تحت مستوى الوعي النفسي أو العقلي منذ مرحلة التحضير السابقة. وهذه المرحلة قد تستغرق فترة طويلة أو قصيرة، كما أنها تمثل أدق مراحل الإبداع وأهمها، لأنها المرحلة التي تشهد عمليات التفاعل وإرهاصاتها بكل ما تشمله من معاناة داخل الباحث، وتتداخل خلالها العوامل الشعورية واللاشعورية في شخصية الإنسان؛ (4) مرحلة الإشراف أو الإلهام Illumination: وتتضمن إدراك الفرد العلاقة بين الأجزاء المختلفة للمشكلة، وانبثاق شرارة الإبداع، أي اللحظة التي تتولد فيها الفكرة الجديدة التي تؤدي بدورها لحل المشكلة. كما تتجسد فيها حالات أو خصائص لإبداع الذاتية التي تمثل فاصلاً فعلياً، وجدير بالذكر أن المرحلتين السابقتين بقدر أهميتهما وصعوبتهما، إلا إنهما في الواقع مرحلتان يمكن لأي باحث أن يمر بهما، أما هذه المرحلة فلا يمر بها إلا المبدعون؛ (5) مرحلة التحقق Verification: وهي آخر مرحلة من مراحل الإبداع، ويتعين على الفرد المبدع أن يختبر الفكرة المبدعة ويعيد النظر فيها، ويعرض جميع أفكاره للتقييم، وهي مرحلة التجريب للفكرة الجديدة المبدعة. ولهذه المرحلة وظيفة مشابهة لمرحلة التحضير، ففي مرحلة التحضير ومرحلة إثبات الحقيقة يتركز العمل الواعي لحل المشكلة (الطيبي، ٢٠٠١؛ جلد و زيد، 2006؛ متولي، 2018).

### خصائص الإبداع Creativity Characteristics

ذكر كل من عيد (2008) و متولي (2018) مجموعة من الخصائص التي ترتبط بمفهوم الإبداع وهي: (1) الإبداع ظاهرة فردية وجماعية؛ فالإبداع ليس حكراً على الأفراد وهو ليس عملية فردية بالضرورة حيث قد تتم عن طريق الجماعات والمؤسسات؛ (2) يعتمد الإبداع على التفكير المتعمق الذي يبحث المشكلة من جميع جوانبها ويواجه عدة حلول متكافئة لها؛ (3) الإبداع ظاهرة إنسانية عامة وليست ظاهرة خاصة بأحد، ولكنها تختلف من شخص إلى آخر حسب الفطرة والظروف التي يعيش وسطها ويتعامل معها؛ (4) يرتبط الإبداع بالعوامل الموروثة ويمكن تطويرها؛ (5) الإبداع علم نظري تجريبي قابل للتبديل والتغيير باختلاف الزمان والمكان؛ فبعض ما هو صواب اليوم قد يلغى غداً والعكس صحيح؛ (6) الإبداع يبدأ بالتحليل للفرص وبالتفكير في استغلال هذه الفرص وتحويلها إلى إمكانات إبداعية؛ (7) الإبداع جهد متصل بالإدراك الحسي والتصورات والصيغات الجديدة؛ لهذا فهو يستوجب قدرات متميزة في الملاحظة وفي الاستماع؛ (8) تستوجب فعالية الإبداع أن يكون موجهاً لإشباع احتياجات أو رغبات معينة؛ (9) الإبداعات الفعالة تبدأ دائماً صغيرة ثم يتطور الأمر مرحلياً وفقاً لنتائج التقويم والتجريب؛ (10) إن المحصلة الإبداعية الفعالة تتطلع إلى مواقع الصدارة والتميز والقيادة، وهذا يعني أنه إذ لم يطمح الجهد الإبداعي منذ البداية إلى القيادة والتفوق فلن يصل في الغالب إلى نتيجة إبداعية.

## الأبعاد المكونة للسلوك الإبداعي

تختلف المداخل التي تناولت الإبداع والسلوك الإبداعي باختلاف وجهات نظر الباحثين لهذا المفهوم، ومن ثم اختلفت العناصر أو الأبعاد التي استخدمها الباحثون في دراستهم، فقد ذكر كل من السالم (1999)؛ القطاونة و أبو تايه، (2016) أنه يمكن أن يتجسد هذا السلوك الإبداعي في كل أو أحد السلوكيات أو الممارسات التالية: (1) تبني التغيير والإسهام في نشره في المنظمة؛ (2) القدرة على التكيف والمرونة في العمل؛ (3) سعة الاتصالات مع الجهات الخارجية والداخلية في المنظمة؛ (4) الإسهام في حل المشكلات وتحمل المخاطر؛ (5) استخدام وتوظيف الأساليب الجديدة في العمل؛ (6) تشجيع الإبداع وتوفير المعلومات لأصحاب الأفكار الجديدة؛ (7) رفض الرتابة في العمل وعدم تقبل الممارسات التي تحد من الإبداع. أوضح كل من (2015) Hennessey و متولي (2018) أن الملامح الأساسية للشخص المبدع والتي تمثل أبعاداً للسلوك الإبداعي هي: (1) الحساسية (حل المشكلات): وتعنى القدرة على إدراك المشكلات في وقف معين والإحاطة بجميع أبعاده والعوامل المؤثرة فيه؛ (2) الأصالة Originality: وتعنى تقديم نتائج مبتكرة تكون مناسبة للهدف والوظيفة أو بأسلوب آخر رفض الحلول الجاهزة والمألوفة، وهي أكثر القدرات ارتباطاً بالإبداع والتفكير الإبداعي؛ (3) الطلاقة Fluency: تشمل الجانب الكمي في الإبداع، وهي القدرة على إنتاج سيل كبير من الأفكار والتصورات الإبداعية، وللطلاقة أنواع منها الطلاقة اللفظية Verbal Fluency، الطلاقة الفكرية Intellectual Fluency، الطلاقة التعبيرية Expressional Fluency، الطلاقة الارتباطية Associational Fluency؛ (4) المرونة Flexibility: تمثل الجانب النوعي في الإبداع، وهي القدرة على تغيير الحالة الذهنية بتغيير الموقف وهناك نوعين من المرونة هما المرونة التلقائية Spontaneous Flexibility، المرونة التكيفية Adaptive Flexibility.

في حين أوضح الجميلي (2018) أن أبعاد السلوك الإبداعي هي: (1) البعد المعرفي: ويتمثل في القدرات العقلية والعمليات والأساليب المعرفية والقدرة على التخزين للمعلومات لدى الفرد أو الجماعة؛ (2) البعد الاقتصادي الثقافي الاجتماعي: يتمثل في المساحة التي يحتلها الفرد في السياق الاقتصادي الثقافي الاجتماعي الذي يعيش فيه؛ (3) البعد الوجداني: يتمثل في الدوافع والميول والعواطف والخصائص التي تؤثر في سلوك الإبداعي؛ (4) البعد الجمالي التعبيري الاستماعي: هو الشعور بالرضا والإنجاز الذي يتمتع به الفرد أثناء تفاعله مع الموقف أو المشكلة المراد التعامل معها بطريقة إبداعية. من جماع ما سبق ذكره تتبلور مشكلة البحث، وأهدافه فيما يلي:

## مشكلة البحث

إن لطبيعة جودة حياة العمل في المنظمة دوراً مهماً في التأثير في مختلف أنماط سلوك العاملين في تلك المنظمات، ويعد السلوك الإبداعي للعاملين من الأنماط السلوكية المهمة في الفندق لما ينتج عنه من تطور وبقاء المنظمة في ظل شراسة المنافسة بين الفنادق؛ ومن هنا تحاول هذه الدراسة بحث طبيعة جودة حياة العمل في الفنادق المصرية وأثرها في السلوك الإبداعي للعاملين. وتتمحور مشكلة البحث في التساؤلات الآتية: ما هي طبيعة أبعاد جودة حياة العمل في الفنادق المصرية موضوع البحث؟؛ ما هو أثر جودة حياة العمل في السلوك الإبداعي للعاملين في الفنادق المصرية موضوع البحث؟.

## أهداف البحث

يهدف البحث إلى تقييم أبعاد جودة حياة العمل في الفنادق المصرية؛ قياس أثر جودة حياة العمل في السلوك الإبداعي في الفنادق المصرية؛ تقديم مجموعة من التوصيات في ضوء نتائج البحث.

## منهج البحث

اعتمد البحث على المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية التي استهدفت جمع البيانات الأولية عن مفهوم جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي للعاملين من واقع الفنادق المصرية، وثانياً المنهج التفسيري في تفسير البيانات الإحصائية وتوضيح العلاقات المختلفة بين متغيرات البحث للوصول إلى النتائج النهائية وتحقيق الأهداف الموضوعية. استخدم البحث أسلوب الاستقصاء في جمع البيانات الميدانية. وقسمت استمارة الاستقصاء إلى ثلاثة أجزاء وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (جدول، 1)، شمل الجزء الأول البيانات الشخصية لعينة البحث، الجزء الثاني بيانات حول أبعاد جودة حياة العمل الذي استقت أسئلته من دراسات (2011) Walton؛ (2014) Kasraie et al.؛ الجميلي (2018)، والثالث حول أبعاد السلوك الإبداعي اعتماداً على المقياس المستخدم من قبل (2015) Hennessey؛ متولي، (2018).

جدول (1): مقياس ليكرت الخماسي للإجابة عن عبارات الاستقصاء.

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المدى	1-1.80	1.81 - 2.60	2.61 - 3.40	3.41-4.20	4.21-5
مستوى التحقق	منخفض بشدة	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع بشدة

## مجتمع وعينة البحث

تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة عشوائية بسيطة من العاملين بفنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ. بلغ عدد الفنادق محل الدراسة 25 فندقاً تم سحبها بطريقة عشوائية بسيطة من أحدث دليل للفنادق المصرية من إجمالي 43 فندقاً؛ أي ما يعادل 58.1% من إجمالي مجتمع البحث، وقد تم توزيع 500 استمارة على العاملين بهذه الفنادق، تم استرداد عدد 370 وبفحصها تبين وجود 58 استمارة غير مكتملة الأجوبة فتم استبعادها ليكون عدد الاستمارات الصالحة للتحليل 312 بمعدل استجابة 62.4%.

## الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تحليل البيانات المجمعة احصائياً باستخدام برنامج SPSS V23، وتم استخدام مقياس ألفا كرونباخ لحساب درجة الصدق والثبات، كما تم استخدام مؤشرات الإحصاء الوصفي للحصول على كل من التكرار والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية ومعدلات الانحراف المعياري لأجوبة مفردات العينة، تحليل معامل الارتباط واختبار معامل الانحدار لتحقيق أهداف البحث، بالإضافة إلى اختباري Mann-Whitney U و Kruskal-Walls H للتعرف على مدى وجود أية فروق معنوية بين عينة البحث تجاه جودة حياة العمل وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية مثل النوع والسن والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي والخبرة.

## النتائج والمناقشة

## أولاً: اختبار الثبات والصدق Reliability

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على استمارة الاستقصاء في بيانات تتسم بالثبات والصدق. أظهرت النتائج بجدول (1) أن مقياس جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي للعاملين في الفنادق قد اتصفت جميعها بدرجة عالية من الثبات حيث تراوحت ما بين 0.872 و 0.898، كذلك تراوحت قيم معامل الصدق بين 0.934 و 0.948. بمعنى أن معاملات ثبات الاستقرار والتجانس الخاصة بأداة البحث ومجالاتها تعتبر مؤشرات كافية لأعراض اعتمادها في تطبيقها النهائي، إذ تجاوز معامل ألفا كرونباخ 0.6 وهو الحد الأدنى للثبات وبناءً على ذلك تعتبر جميع معاملات الثبات والصدق المشار إليها جيدة كونها أعلى من هذه النسبة.

جدول (1): نتائج اختبار الثبات والصدق لمقياس البحث.

المتغير / البعد	عدد المفردات	Cronbach's Alpha	معامل المصدقية
جودة حياة العمل			
1. عدالة وكفاية الأجور	5	.881	.939
2. ظروف عمل آمنة وصحية	5	.879	.938
3. فرص النمو المستمر والأمان	4	.885	.940
4. فرص تنمية واستغلال الطاقات البشرية	4	.893	.944
5. التكامل الاجتماعي في المنظمة	3	.882	.939
6. العمل ومساحة الحياة الكلية	3	.887	.941
7. المسؤولية الاجتماعية	4	.891	.943
السلوك الإبداعي			
1. الأصالة	4	.884	.940
2. الطلاقة	3	.872	.934
3. المرونة	5	.879	.938
4. حل المشكلات	8	.898	.948

## جودة حياة العمل وتأثيرها في السلوك الإبداعي للعاملين في الفنادق المصرية

### تحليل البيانات الشخصية لعينة البحث

يوضح جدول (2) البيانات الشخصية لعينة البحث، حيث أظهر أن 225 عاملاً من العاملين بالفنادق ذكور بنسبة 72%، بينما 87 فقط من الإناث بنسبة 28%، مما يوضح التفوق الملحوظ للذكور على الإناث كعاملين بالأقسام المختلفة في الفنادق محل الدراسة. وعلى صعيد السن يتضح وجود تفوق العاملين في المرحلة العمرية الوسطى من 30 إلى 45 عاماً، حيث بلغ عددهم 202 مدراء بنسبة 65%، تلاهم العاملون الأكبر من 45 عاماً وعددهم 65 بنسبة 21%، ثم العاملون الأقل من 30 عاماً وعددهم 45 بنسبة 14%، وعن المستوى التعليمي للعاملين وجد أن 200 بنسبة 65% حاصلون على مؤهلات متوسطة، تلاهم الحاصلون على مؤهلات عليا "بكالوريوس" وعددهم 90 بنسبة 28%، ثم الحاصلون على دراسات عليا وعددهم 22 بنسبة 7%؛ وعن سنوات الخبرة وجد أن أغلب العاملين بالعينة ذوو خبرة حديثة أقل من 5 أعوام، إذ بلغ عددهم 120 عاملاً بنسبة 38.4%، ثم أولئك ذوو سنوات خبرة بين 5:10 سنوات، وعددهم 162 عاملاً بنسبة 51.9%، وجاء في المرتبة الأخيرة العاملون الذين تخطت سنوات خبرتهم 10 سنوات وبلغ عددهم 30 عاملاً بنسبة 9.7%.

جدول (2): البيانات الشخصية لعينة البحث.

النسبة %	التكرار	البيان	
72	225	ذكر	الجنس
28	87	أنثى	
14	45	أقل من 30 عام	السن
65	202	من 30 : 45	
21	65	أكبر من 45	
65	200	مؤهل متوسط	المستوى التعليمي
28	90	مؤهل عالي " بكالوريوس "	
7	22	دراسات عليا	
38.4	120	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
51.9	162	من 5 : 10 سنوات	
9.7	30	أكثر من 10 سنوات	

### ثانياً: اختبار الإحصاءات الوصفية لاستمارة الاستقصاء

لمعرفة مدى تطبيق الفنادق موضوع البحث لأبعاد جودة حياة العمل؛ تم إجراء اختبار الإحصاءات الوصفية لمتغير جودة حياة العمل، حيث يظهر جدول (3) أن الأجوبة المتعلقة بمستوى تطبيق أبعاد جودة حياة العمل كانت متقاربة بمتوسطات حسابية بين العالية والمتوسطة للأبعاد السبعة وهي: بعد ظروف عمل آمنة وصحية الذي احتل المرتبة الأولى من حيث الموافقة على تطبيقه بمتوسط حسابي 3.60 بنسبة 72%، وبعد عدالة وكفاية الأجور بمتوسط حسابي 3.58 بنسبة 71.6%، وبعد التكافل الاجتماعي في المنظمة بمتوسط حسابي 3.25 بنسبة 65%، بعد فرص النمو المستمر والأمان بمتوسط حسابي 3.20 بنسبة 64%، وبعد العمل ومساحة الحياة الكلية بمتوسط حسابي 3.18 بنسبة 63.6%، وبعد فرص تنمية واستغلال الطاقات البشرية بمتوسط حسابي 3.17 بنسبة 63.4%، وأخيراً بعد فرص المسؤولية الاجتماعية الذي سجل أدنى قيمة بمتوسط حسابي 3.05 بنسبة 61%، كما تراوحت قيمة الانحراف المعياري للأبعاد السبعة بين 0.875 و 1.21 وهي نسب مقبولة. كما يتبين من الجدول ذاته أن المتوسط الحسابي العام للأبعاد السبعة مجتمعة بلغ 3.29 بنسبة 65.8% بانحراف معياري 0.851. وهذا يعني أن درجة تطبيق أبعاد جودة حياة العمل كانت متوسطة. وتدل هذه النتائج على أن أفراد العينة يقررون بأن إدارات لفنادق المصرية ما زالت تسعى لتطبيق مفهوم جودة حياة العمل من خلال التزام الإدارة بتوفير عدالة وكفاية الأجور وظروف عمل آمنة وصحية وفرص النمو المستمر والأمان، فرص تنمية واستغلال الطاقات البشرية، التكافل الاجتماعي في المنظمة، العمل ومساحة الحياة الكلية، المسؤولية الاجتماعية.

جدول (3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير جودة حياة العمل.

المتغيرات	عدد المفردات	المتوسط الحسابي Mean	النسبة المئوية	الانحراف المعياري Std. Deviation	مستوى التحقق
جودة حياة العمل		3.29	65.8%	.851	متوسط
عدالة وكفاية الأجور	5	3.58	71.6%	.971	مرتفع
ظروف عمل آمنة وصحية	5	3.60	72%	1.12	مرتفع
فرص النمو المستمر والأمان	4	3.20	64%	.980	متوسط
فرص تنمية واستغلال الطاقات البشرية	4	3.17	63.4%	1.21	متوسط
التكامل الاجتماعي في المنظمة	3	3.25	65%	.875	متوسط
العمل ومساحة الحياة الكلية	3	3.18	63.6%	.994	متوسط
المسؤولية الاجتماعية	4	3.05	61%	1.09	متوسط

يوضح جدول (4) أن الأجوبة المتعلقة بمستوى تطبيق أبعاد السلوك الإبداعي كانت متقاربة بمتوسطات حسابية بين المتوسطة للأبعاد الأربعة وهي: بعد الطلاقة الذي احتل المرتبة الأولى من حيث الموافقة على تطبيقه بمتوسط حسابي 3.35 بنسبة 67%، وبعد الأصالة بمتوسط حسابي 3.10 بنسبة 62%، وبعد المرونة بمتوسط حسابي 2.97 بنسبة 59.4%، وأخيراً بعد حل المشكلات الذي سجل أدنى قيمة بمتوسط حسابي 2.85 بنسبة 57%، كما تراوحت قيمة الانحراف المعياري للأبعاد الأربعة بين 0.771 و 0.935. وهي نسب مقبولة؛ كما يتبين من الجدول ذاته أن المتوسط الحسابي العام للأبعاد الأربعة مجتمعة بلغ 3.07 بنسبة 61.4% وبانحراف معياري 1.02، وهذا يعني أن درجة تطبيق الفنادق في مصر لأبعاد السلوك الإبداعي كانت متوسطة. وتدل هذه النتائج على أن أفراد العينة يقرون بأن إدارات الفنادق ما زالت تسعى لتعزيز السلوك الإبداعي من خلال تحقيق أبعادها المتمثلة في الأصالة، الطلاقة، المرونة، حل المشكلات.

جدول (4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير السلوك الإبداعي.

المتغيرات	عدد المفردات	المتوسط الحسابي Mean	النسبة المئوية	الانحراف المعياري Std. Deviation	مستوى التحقق
السلوك الإبداعي		3.07	61.4%	1.02	متوسط
الأصالة	4	3.10	62%	.935	متوسط
الطلاقة	5	3.35	67%	.771	متوسط
المرونة	4	2.97	59.4%	.793	متوسط
حل المشكلات	3	2.85	57%	.868	متوسط

#### ثالثاً: اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

لمعرفة علاقة الارتباط بين متغيرات البحث تم إجراء معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي، وقد أظهر جدول (5) وجود ارتباط معنوي متوسط وقوي بين جميع أبعاد متغير جودة حياة العمل (عدالة وكفاية الأجور، ظروف عمل آمنة وصحية، فرص النمو المستمر والأمان، فرص تنمية واستغلال الطاقات البشرية، التكامل الاجتماعي في المنظمة، العمل ومساحة الحياة الكلية، المسؤولية الاجتماعية)، وأبعاد جودة الخدمات (الأصالة، الطلاقة، المرونة، حل المشكلات) وتراوح معامل الارتباط بين 0.693. حد أدنى، 0.872. حد أقصى، وذلك عند مستوى معنوية 0.01.

جدول(5): معاملات الارتباط بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد السلوك الإبداعي.

جودة حياة العمل السلوك الإبداعي	عدالة وكفاية الأجور	ظروف عمل آمنة وصحية	فرص النمو المستمر والأمان	فرص تنمية واستغلال الطاقات البشرية	التكامل الاجتماعي في المنظمة	العمل ومساحة الحياة الكلية	المسؤولية الاجتماعية
الأصالة	.712	.781	.872	.734	.765	.854	.795
الطلاقة	.767	.804	.761	.763	.759	.790	.763
المرونة	.766	.752	.790	.759	.693	.772	.779
حل المشكلات	.732	.737	.749	.751	.722	.798	.696

#### رابعاً: اختبار علاقة الانحدار بين متغيرات البحث

لبيان الأثر المحتمل بين جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي في الفنادق المصرية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وقد أظهر التحليل الإحصائي النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح في جدول (6) إذ تبين أن قيمة (F) المحسوبة للنموذج بلغت 61.24 ، وثبت معنوية النموذج ككل عند مستوى معنوية 0.001 ، بلغت قيمة معامل التحديد للنموذج  $R^2$  بـ 58.5% ويعني ذلك أن أبعاد جودة حياة العمل ككل تفسر 55.6% من التغير في بعد السلوك الإبداعي أما الباقي 54.4% فيرجع لعوامل أخرى لم تدرج في النموذج، وللخطأ العشوائي؛ أيضاً يتضح من النموذج عدم وجود تأثير معنوي لبعدي التكافل الاجتماعي في المنظمة والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز السلوك الإبداعي، كما تبين وجود تأثير معنوي لكل من بعد عدالة وكفاية الأجور، وبعد ظروف عمل آمنة وصحية في تعزيز السلوك الإبداعي عند مستوى معنوية أقل من 0.05 ، ووجود تأثير معنوي لبعد فرص النمو المستمر والأمان ، وبعد فرص تنمية واستغلال الطاقات البشرية، وبعد العمل ومساحة الحياة الكلية عند مستوى معنوية 0.001.



## جودة حياة العمل وتأثيرها في السلوك الإبداعي للعاملين في الفنادق المصرية

جدول(6): معاملات الانحدار المتعدد بين أبعاد جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي.

المتغير التابع (السلوك الإبداعي)						المتغيرات المستقلة
R <sup>2</sup>	Sig	F	Sig.	T	β	
.585	.000	61.24	.015	.211	.051	عدالة وكفاية الأجور
			.033	4.35	.231	ظروف عمل آمنة وصحية
			.000	.423	.033	فرص النمو المستمر والأمان
			.006	5.83	.411	فرص تنمية واستغلال الطاقات البشرية
			.630	.483	.040	التكامل الاجتماعي في المنظمة
			.009	2.64	.182	العمل ومساحة الحياة الكلية
			.986	.017	.002	المسؤولية الاجتماعية

ويستنتج من هذه النتيجة أنه كلما اهتمت الفنادق بتطبيق أبعاد جودة حياة العمل كلما تحسن السلوك الإبداعي.

### خامساً: اختبار الفروق

#### تحليل معامل Mann-Whitney U للفروق الثنائية

تم إجراء تحليل معامل مان وتتي للتعرف على ما إذا كانت هناك أية فروق معنوية بين العاملين تجاه جودة حياة العمل ترجع إلى متغيري النوع والحالة الاجتماعية؛ حيث أظهرت نتائج جدول (7) أن مدى المتوسط الحسابي لأجوبة عينة البحث يميل نحو الذكور (28.12) أكثر منه في الإناث (8.34) مما يدل على انتشار مفهوم جودة حياة العمل بين الذكور أكثر منها في الإناث. كما يتضح أيضاً أن مدى المتوسط الحسابي لفئة العاملين المتزوجين (27.56) أكثر منه لغير المتزوجين (11.42)، وبالتالي فظروف العمل الآمنة وفرص النمو المستمر والأمان ووجود فرص لتنمية واستغلال الطاقات البشرية التي يتمتع بها الذكور أو المتزوجون ربما تلعب دوراً في زيادة معدلات جودة حياة العمل أكثر من الإناث أو غير المتزوجين مما يؤكد النتيجة سابقة الذكر (جدول 3) التي تقول أن أكثر أبعاد جودة حياة العمل الأكثر شيوعاً في الفنادق هي ظروف العمل الآمنة وفرص النمو المستمر والأمان ووجود فرص لتنمية واستغلال الطاقات البشرية.

جدول (7) تحليل الفروق Mann-Whitney U بين عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً لمتغيري النوع والحالة الاجتماعية

أوجه الفروق بين عينة الدراسة				المتغير المستقل
المعنوية	مدى المتوسط	عدد المفردات	النوع	
.000	28.12	252	ذكر	جودة حياة العمل
	8.34	60	أنثى	
	مدى المتوسط	عدد المفردات	الحالة الاجتماعية	
	27.56	230	متزوج	
	11.42	82	غير متزوج	

#### تحليل معامل Kruskal-Wallis H للفروق الثلاثية

تم إجراء تحليل معامل كروسكال والاس للتعرف على ما إذا كانت هناك أية فروق معنوية بين العاملين تجاه جودة حياة العمل ترجع إلى متغيرات المستوى التعليمي وسنوات الخبرة والمستوى الإداري؛ حيث أظهرت نتائج جدول (8) أن مدى المتوسط الحسابي لعينة الدراسة وفق المستوى التعليمي يرتب جودة حياة العمل تنازلياً من المستويات التعليمية الأعلى حتى الأقل (16.43 ، 14.31 ، 12.60) ، أي أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للعامل كلما ارتفعت لديه مستويات جودة حياة العمل، وربما تعزى تلك النتيجة لعدة أسباب منها حصول العمالة ذات المستويات التعليمية المرتفعة على عدالة وكفاية الأجور، أو ربما أن لديهم فرصاً أكبر للتقدم أو تمتعهم بالأمان الوظيفي عن غيرهم، وهذه الأمور قد تخلق بيئة عمل آمنة وصحية مما ينعكس على شعورهم بجودة حياة العمل. وعلى صعيد سنوات الخبرة، يوضح جدول (8) أن مدى المتوسط الحسابي لأجوبة عينة الدراسة وفق سنوات الخبرة يرتب جودة حياة العمل تنازلياً من مستويات الخبرة الأعلى حتى الأقل (14.75 ، 11.15 ، 8.40) ، أي أنه كلما زادت عدد سنوات الخبرة كلما زاد معدلات جودة حياة العمل والعكس. وعن المستوى الإداري الذي يشغله العامل نجد نفس الترتيب التنازلي لجودة حياة العمل من المستويات الإدارية العليا وحتى المستويات التنفيذية (13.62) ، 12.80 ، 9.25) ، أي أنه كلما ارتقى المستوى الإداري للعامل كلما زادت معدلات جودة حياة العمل، الأمر الذي قد يرجع إلى أن المستويات الإدارية العليا والمتوسطة قد تخلق لدى شاغليها نوعاً من العدالة وكفاية الأجور وبيئة عمل آمنة وصحية وتزيد من فرص الترقى واستغلال الطاقات البشرية، وكلما ارتقى المستوى الإداري كلما زادت تلك الفرص.

جدول (8) تحليل الفروق Kruskal-Walls H بين عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً لمتغيرات المستوى التعليمي وسنوات الخبرة والمستوى الإداري.

أوجه الفروق بين عينة الدراسة			المتغير المستقل
المعنوية	مدى المتوسط	عدد المفردات	مستوى التعليم
.000	16.43	22	دراسات عليا
	14.31	90	مؤهل عال
	12.60	200	متوسط
	مدى المتوسط	عدد المفردات	سنوات الخبرة
	14.75	30	أكثر من 10 سنوات
	11.15	162	من 5 : 10 سنوات
	8.40	120	أقل من 5 سنوات
	مدى المتوسط	عدد المفردات	المستوى الإداري
	13.62	12	مستويات إدارية عليا
	12.80	130	مستويات إشرافية
	9.25	170	مستويات تنفيذية

### توصيات البحث

- في ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات للمنشآت الفندقية في مصر:
- ضرورة تبني مفهوم وفلسفة جودة حياة العمل لما لها من تأثير ايجابي في تعزيز السلوك الإبداعي للعاملين، حيث توصل البحث إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين جودة حياة العمل والسلوك الإبداعي.
  - ضرورة استخدام طرق عادلة في تصميم هيكل الأجور والمكافآت المالية، توفير الاستقرار والأمان الوظيفي للعاملين.
  - ضرورة الاهتمام بتطوير السلوك الإبداعي للعاملين من خلال تشجيعهم على تقديم الأفكار الجديدة في الفندق ومساعدتهم على تجربتها.
  - عقد دورات تدريبية لزيادة وعي العاملين بأهمية السلوك الإبداعي ودوره في أداء الأعمال المطوبة منهم بكفاءة وفعالية ومن ثم نجاح الفندق.
  - ضرورة دعم التكافل الاجتماعي في الفندق والمسئولية الاجتماعية بما يسمح بتنمية الإبداع، والابتكار، والعمل على اتخاذ القرارات لحل المشكلات المزمنة.

### مراجع باللغة العربية:

- إبراهيم، نهال محمد السادات (2011)، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء في شركات القطاع الخاص والشركات متعددة الجنسيات: دراسة ميدانية مقارنة، درجة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- البيومي، أسامة أحمد عبدالله (2016)، "علاقة القيادة الروحية بجودة حياة العمل: بالتطبيق على العاملين بجامعة دمياط"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- جلدة، سليم بطرس و زيد، منير عبوي (2006)، "إدارة الإبداع والابتكار"، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن.
- الجميل، مهدي خلف علي أحمد (2018)، "أثر المناخ التنظيمي على السلوك الإبداعي في الجامعات الأردنية الخاصة: الدور الوسيط للمواطنة التنظيمية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة ال البيت الأردن.
- السالم، مؤيد سعيد (1999)، "العلاقة بين أبعاد تصميم العمل والسلوك الإبداعي للعاملين: دراسة ميدانية في منشأة صناعية عراقية"، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 26، العدد 1، ص ص 98-113.
- صديق، محمد جلال سليمان (2005)، "جودة حياة العمل كمتغير وسيط بين مصادر قوة المديرين والأداء: دراسة تطبيقية على الوحات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة"، المجلة المصرية للدراسات التجارية جامعة المنصورة، العدد 3، ص ص 1-46.
- الصرن، رعد (2000)، "إدارة الإبداع والابتكار: الأسس التكنولوجية وطرق التطبيق"، دار الرضا للنشر، دمشق، سوريا.
- الطيبي، محمد (2001)، "تنمية قدرات التفكير الإبداعي"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عامر، سعيد ياسين (2001)، الإدارة وتحديات التغيير، القاهرة، مركز وايد سيرفس للاستشارات الإدارية.

## جودة حياة العمل وتأثيرها في السلوك الإبداعي للعاملين في الفنادق المصرية

- عبدالرحمن، ماجدة محسن (2013)، "جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك"، مجلة تنمية الراقدين، المجلد 35، العدد 112، ص ص 38-56.
- العجمي، لميس محسن محمو (2012)، "أثر الذكاء الوجداني للمديرين على جودة حياة العمل"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- عيد، سيد "ندوة الإدارة الإبداعية للبرامج والأنشطة في المؤسسات الحكومية والخاصة التحديات التي تواجه الإدارة الإبداعية" المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص 33، جمهورية مصر العربية من 17-21 فبراير 2008.
- القريوتي، محمد (2012)، "السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- القطاونة، منار إبراهيم و أبو تايه، بندر كريم (2016)، "أثر الاتصالات الإدارية في السلوك الإبداعي للعاملين في منظمات الأعمال الأردنية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد 36، العدد 1، ص ص 365-397.
- ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم (2014)، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- متولي، محمود أحمد محمد (2018)، "دور الإبداع الإداري في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير مهني غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- المغربي، عبدالحمد عبدالفتاح (2004)، "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد 2، ص ص 1-51.
- النوايسة، كفى حمود (2009)، "أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية مجلة دراسات العلوم الإدارية، العدد 36، ص ص 34-36.
- مراجع باللغة الإنجليزية:

- Ahuja, N. (2015), Quality of Work Life: Research Paper, Pariex-Indian Journal of Research, Vol. 4, pp. 3-5.
- Beth, A. and Brooks (2007), Quality of Nursing Work life Conceptual Clarity for the Future, Nursing Administration Quarterly, Vol. 31, pp. 152- 157.
- Farjad, H. R. and Varnous, S.(2013), Study of Relationship of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Commitment, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol.4, No.9, pp. 449-456.
- Ganguly, R. (2010), Qualitz of Work life and Job Satisfaction of A Group of University Employees, Asian Journal of Management Research, pp. 209-216.
- Hennessey, B.A. (2015) Creative Behavior, Motivation, Environment and Culture: The Building of a Systems Model, Journal of Creative Behavior, Vol. 49, pp. 194-210.
- Kasraie, S.; Parsa, S.; Hassani, M. and Ghasem-Zadeh, A.(2014), The Relationship between Quality of Work Life, Job Stress, Job Satisfaction and Citizenship Behavior in Oshnaviyeh Hospital's Staff, Patient Safety and Quality Improvement Journal, Vol. 2, No. 2, pp. 77-81.
- Koonmee, K.; Singhapadi, A.; Virakul, B. and Lee, D.(2010), Ethics institutionalization, Quality of Work Life, and Employee Job-Related Outcomes: A survey of Human Resource Managers in Thailand, Journal of Business Research, Vol.63, pp.20-26.
- Lau, R.S.M and May, B. E. (1998), A Win-Win Paradigm for Quality of Work Life and Business Performance, Human Resource Development Quality, Vol. 9, No.3, pp. 211-226.
- Mirkamali, S. M. and Thani, F. N. (2011), A Study on the Quality of Work Life (QWL) among faculty members of University of Tehran (UT) and Sharif University of Technology (SUT), Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 29, pp. 179-187.
- Nekouei, M. H.; Othman, M. B.; Masud, Jariah B. and Ahmad, A. B.(2014), Quality of Work Life and Job Satisfaction among employee in government organizations in IRAN, Journal of Basic and Applied Scientific Research, Vol. 4, No. 1, pp. 217-229.
- Sirgy, M. J.; Efraty, D.; Siegel, P. P. and Lee, D.(2001), A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Theories, Social Indicators Research, Vol.55, pp. 241-302.
- Walton, R. E., (1975), Criteria for Quality of Working Life, Free Press, New York.

### Quality of Work Life and its Effect on the Creative Behavior of Employees in Egyptian Hotels

This research aims to investigate the impact of quality of work life on the creative behavior of employees in Egyptian hotels. This research uses quantitative methods to achieve the objectives. A total of 500 questionnaires were distributed to employees in 30 hotels in Sharm Elsheikh. Three main data analytical techniques were employed: descriptive analysis, correlation and multi regression by SPSS V23. The results showed that the quality of work life has a positive effect on enhancing the creative behavior of employees in the hotels under research. The research recommends hotels to apply the concept of quality of work life to enhance the quality of services through using fair methods in designing the structure of wages and financial rewards, providing more stability and job security for employees, supporting social solidarity in the hotel and social responsibility to allow the development of creativity, innovation, and work to take decisions to solve chronic problems.