

## أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية للفنادق المصرية تجاه العاملين في رضاهم الوظيفي: بالتطبيق على مدينة شرم الشيخ

أحمد عبد الكريم غانم عبد الحليم<sup>1</sup>

قسم الدراسات الفندقية، معهد الأسن العالي للسياحة والفنادق والحاسب الآلي

### المخلص

تعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف التي يتوجب على الفنادق أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية تجاهها، فتطبيق المسؤولية الاجتماعية يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي للعاملين وزيادة رضاهم الوظيفي، لذلك استهدف البحث التعرف على درجة أداء الفنادق المصرية لمسئوليتها الاجتماعية تجاه العاملين بها، ودرجة الرضا الوظيفي لديهم، والكشف عن طبيعة العلاقة والتأثير فيهم. توصل البحث إلى ارتفاع مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العينة، وإلى وجود علاقة طردية وتأثير قوى يربط بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية للفنادق المصرية تجاه العاملين وبين رضاهم الوظيفي. يوصي البحث بضرورة تنوع الفنادق للبرامج المرتبطة بمسئوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية للوصول إلى درجة عالية من الرضا الوظيفي، وبالتالي التحسين من أداء الفندق ككل.

### معلومات المقالة

#### الكلمات المفتاحية

المسؤولية الاجتماعية؛

الفنادق؛ الرضا

الوظيفي؛ العاملين

(JAAUTH)

المجلد 16، العدد 2

(2019)

ص 119-128

### مقدمة

تغيرت نظرة المنظمات إلى نجاحها وأعادت ترتيب أولوياتها، ولم يُعد تعظيم الربح الهدف الرئيسي لها ولا شغلها الشاغل لأن الزمن الذي تعيشه تغير وما كان مقبولاً بالأمس أصبح اليوم غير مقبول، فالكل متفق على أنه من حق هذه المنظمات أن ترفع من أرباحها، ولكن في الوقت نفسه يجب أن تنتبه جيداً إلى أثر أفعالها في المجتمع الذي تنشط فيه (سلامي ورفيقة، 2013). تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مع تزايد الدور الذي تلعبه منظمات القطاع الخاص كشركاء فاعلين في المجتمع، وذلك من خلال رعاية أنشطة متعلقة بالحفاظ على البيئة وتحسين نوعية الحياة ومحاربة الفقر دون أن يؤثر ذلك في فرص الاستثمار وتحقيق الأرباح، ونتيجة لذلك فإن كثيراً من الشركات أسست وحدات للتنمية الاجتماعية (Porter and Karmer, 2002). ويوضح عيسى (2006) أن المسؤولية الاجتماعية لا تعني مجرد الإسهام في بناء المستشفيات والمدارس، وتقديم الأعمال الخيرية للفقراء والمحتاجين، وإنما تتسع لتشمل مسؤولية الشركة تجاه ثلاث فئات رئيسية وهي العاملون في الشركة، العملاء والمجتمع، فضلاً عن حماية البيئة. كما تحتل الموارد البشرية في منظمات الأعمال الحديثة مكانة رفيعة، وتلعب دوراً فعالاً في عصر أصبح فيه التغيير أمراً ضرورياً ومستمرًا، ولقد أصبحت الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة للمنظمات لا يمكن تقليدها، لهذا يفترض بإدارة المنظمة أن تعطيها اهتماماً كبيراً وتتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه هذا المورد، وذلك من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة والمتنوعة لإدارة الموارد البشرية، وهي في مجملها تؤثر بالإيجاب أو السلب في سلوك المورد البشري (سلامي ورفيقة، 2013). هذا وتؤدي سياسات المؤسسات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والمبادرات المتعلقة بالبيئة بتحسين ظروف العاملين إلى خفض كلفتها وتحسين إنتاجية العاملين. وأشارت بعض الدراسات إلى أن المؤسسات التي تبنت برامج موجهة لتحسين ظروف معيشة العاملين، كالتأمينات والتسهيلات المختلفة قد أسهمت في خفض مدة الغياب عن العمل، وحسنت قدرة المؤسسات على الاحتفاظ بالعاملين مما يعكس رضاهم الوظيفي، وخفضت كلفة التوظيف الجديد وعمليات التدريب (ضيافي، 2010).

### الاستعراض المرجعي

ركزت معظم الدراسات على العلاقة بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي (Lee et al., 2009)، وعلى أداء منظمة الأعمال (Margolis and Walsh, 2003)، وعلى المنافسة وخلق القيمة المضافة (Weber, 2008)، أما الدراسات التي تناولت العلاقة بين ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والرضا الوظيفي للعاملين بها فهي نادرة. وتُعد الموارد البشرية أهم الموارد التي تستخدمها المؤسسات الحديثة، إذ أصبحت ميزة تنافسية لا يمكن تقليدها، وأصبح النظر إليها على أنها قدرات متجددة وميزات إبداعية يفترض الاهتمام بها بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العاملين وتوفير مناخ مناسب

<sup>1</sup> Ghanemahmed84@yahoo.com

يشجع على بذل المزيد من الجهد والعطاء وكذلك الانتماء والولاء لصالح المؤسسة وإدارتها (ضيافي، 2010). وقد ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية واعتمدت المؤسسات هذا الإتجاه الجديد كتجسيد لالتزاماتها الأخلاقية والاجتماعية تجاه مختلف الفئات المستفيدة ولاسيما العاملين، سواء عند التعيين أو خلال فترة العمل وحتى بعد انتهاء عمله من المؤسسة (كشواي، 2003). وليس من المنطقي أن تهتم الفنادق بالتزاماتها تجاه الأطراف الخارجية وتهمل مسؤولياتها الأساسية والاجتماعية تجاه عاملها، فالاهتمام بالموارد البشري يُعزز أدائها الاجتماعي تجاه أصحاب المصلحة.

### مفهوم المسؤولية الاجتماعية

ظهر مصطلح المسؤولية الاجتماعية في خمسينيات القرن الماضي، ثم بدأ في الانتشار في السبعينيات (Carroll, 1999). أما في الوطن العربي فقد بدأ الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بطريقة محدودة في التسعينيات، وتبنت عدة منظمات المسؤولية الاجتماعية على مستوى سياساتها أو أنشطتها. وتتصب أغلب اهتمامات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الآن على المورد البشري وتنمية قدراته، إذ أنه قبل سنوات قليلة كان الاهتمام بشؤون الموارد البشرية ينحصر في عدد قليل من المتخصصين الذين يعملون في قسم يطلق عليه قسم أو إدارة الأفراد والموارد البشرية (يختصون بكافة المسائل الإجرائية المتصلة باستقطاب الأفراد وتنفيذ سياسات المؤسسة في أمور المفاضلة والاختيار بين المتقدمين لشغل الوظائف ثم إنهاء إجراءات التعيين وإسناد العمل لمن يقع عليه الاختيار) (شقيير وخلييل، 2015). وتشمل الأبعاد الداخلية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: رفاية العاملين، ظروف العمل وتصميم الوظائف (Scholes and Johnson, 1993). وحددت لجنة المحاسبة عن الأداء الاجتماعي من قبل الجمعية العامة للمحاسبين بالولايات المتحدة أربعة مجالات أساسية للأداء الاجتماعي، أولها يتمثل في الموارد البشرية ويتضمن الأنشطة المختلفة للمؤسسة التي تؤثر بصورة مباشرة في العاملين وهي تشمل الأنشطة التي تعمل على تحسين ظروف العمل، توفير الأمن والسلامة، تقديم الرعاية الصحية والاجتماعية وتحسين نوعية حياة العمل (جربوع، 2007). تشمل المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية عدداً من الأبعاد، وهي: الاختيار والتوظيف، التدريب والتطوير، الأجور والمكافآت، تقييم الأداء، تحسين الحياة المهنية والاجتماعية، حماية المرأة العاملة وإدماج ذوي الاحتياجات الخاصة (الغالبى والعمرى، 2008).

### مشكلة البحث

نظراً لأهمية العنصر البشري في الفنادق كمحدد أساسي لنجاحها، فإن من الواجب على إدارة الفنادق تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العامل لكي يزداد رضاه عن عمله، وما ينتج عن ذلك من زيادة إنتاجيته كماً وكيفاً، لذلك فإن مشكلة البحث تبلورت في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ماهي درجة تطبيق المسؤولية الاجتماعية للفنادق المصرية فئة الخمس نجوم تجاه العاملين؟
- ماهي درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في هذه الفنادق؟
- ماهي العلاقة التي تربط تطبيق المسؤولية الاجتماعية للفنادق المصرية تجاه العاملين بالرضا الوظيفي لديهم؟
- ماهو تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية للفنادق المصرية تجاه العاملين في رضاهم الوظيفي؟

### أهمية البحث

- تتضح أهمية البحث من الناحيتين النظرية والتطبيقية فيما يلي:
- التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وأبعاد تلك المسؤولية والرضا الوظيفي؛
- تحديد مدى تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في الفنادق المصرية في رضاهم الوظيفي.

### أهداف البحث

- قياس مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين ومستوى رضاهم الوظيفي في هذه الفنادق؛
- الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في هذه الفنادق بالرضا الوظيفي.

### فروض البحث

- يقوم البحث على الفرضين التاليين:
- وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية للفنادق المصرية فئة الخمس نجوم تجاه العاملين والرضا الوظيفي لهم.
- وجود تأثير دال إحصائياً لتطبيق المسؤولية الاجتماعية لهذه الفنادق تجاه العاملين في الرضا الوظيفي لهم.

## منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وصممت استمارة استقصاء وُزعت على (400) فرد من العاملين ببعض فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ (23 فندقاً)، وتم الحصول منها على (350) استمارة صالحة للتحليل بنسبة (87.5%) يمثلون عينة البحث، وقد تكونت الاستمارة من: المتغيرات الأساسية للدراسة حيث شملت المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع بإجمالي (52) عبارة مقسمة على محورين وهما: مقياس المسؤولية الاجتماعية، ويتكون من (28) عبارة ومقياس الرضا الوظيفي، ويتكون من (24) عبارة. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على فقرات كل مقياس كما يلي: (أوافق تماماً - أوافق - محايد - لا أوافق - لا أوافق على الإطلاق).

## الأساليب الإحصائية

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v.20) لتفريغ البيانات ومعالجتها كما يلي:  
أ. الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحقق من صدق وثبات الأدوات: معامل ارتباط بيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان ومعادلة ألفا كرونباخ لحساب الثبات.

ب. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الإجابة عن تساؤلات البحث والتحقق من فروضها: مقياس ليكرت الخماسي لتحويل الآراء الوصفية إلى قيم ملموسة؛ التكرارات، النسب للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين المتغيرات ومعامل الانحدار المتعدد لتحديد مدى تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الرضا الوظيفي.

## صدق وثبات الأداة البحثية

تم التأكد من صدق الأداة من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (50) مفردة من العاملين من أجل التعرف على مدى صدق البناء الداخلي للأداة، وتم حساب معامل الارتباط (بيرسون) لمعرفة الصدق الداخلي للأداة بين درجة كل بُعد من أبعاد استمارة الاستقصاء والدرجة الكلية للمقياس الذي تنتمي إليه الأبعاد كما يوضح ذلك جدول (1).

جدول (1): معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية

البعد	معامل الارتباط	درجة الدلالة
الاختيار والتوظيف	.886**	دالة عند 0.01
التدريب والتطوير	.858**	دالة عند 0.01
الأجور والمكافآت	.887**	دالة عند 0.01
تقييم الأداء	.896**	دالة عند 0.01
تحسين الحياة المهنية والاجتماعية	.901**	دالة عند 0.01
حماية المرأة العاملة	.715**	دالة عند 0.01
إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة	.703**	دالة عند 0.01

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

يتضح من جدول (1) أن قيم الارتباط تراوحت بين (.703 : .901) 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 تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه أفراد العينة.

جدول (2): معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي

البعد	معامل الارتباط	درجة الدلالة
الرضا عن طبيعة العمل	.896**	دالة عند 0.01
الرضا عن أنظمة الرواتب والمكافآت	.764**	دالة عند 0.01
الرضا عن طرق الإشراف والمتابعة	.699**	دالة عند 0.01
الرضا عن مناخ وبيئة العمل	.847**	دالة عند 0.01
الرضا عن العلاقة مع الزملاء والإدارة	.883**	دالة عند 0.01

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

يتضح من جدول (2) أن قيم الارتباط تراوحت بين (.699 : .896) 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 الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة. كما يعني الثبات التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على نفس الأشخاص، ولذلك تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الأداة كما يلي:

جدول (3): معاملات الثبات لأبعاد مقياس المسؤولية الاجتماعية

أبعاد المقياس	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الاختيار والتوظيف	4	.810
التدريب والتطوير	4	.852
الأجور والمكافآت	4	.797
تقييم الأداء	4	.820
تحسين الحياة المهنية والاجتماعية	4	.807
حماية المرأة العاملة	4	.721
إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة	4	.711
الدرجة الكلية للمقياس	28	.747

يتضح من جدول (3) أن قيم ألفا كرونباخ مرتفعة وتنفوق 0.7 وهذا ما يدل على أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات تفي بمتطلبات تطبيق المقياس على العينة المختارة (Zijlmans et al., 2018).

جدول (4): معاملات الثبات لأبعاد مقياس الرضا الوظيفي

أبعاد المقياس	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الرضا عن طبيعة العمل	5	.836
الرضا عن أنظمة الرواتب والمكافآت	4	.710
الرضا عن طرق الإشراف والمتابعة	7	.721
الرضا عن مناخ وبيئة العمل	4	.874
الرضا عن العلاقة مع الزملاء والإدارة	4	.805
الدرجة الكلية للمقياس	24	.741

يتضح من جدول (4) أن قيم ألفا كرونباخ مرتفعة وتنفوق 0.7 وهذا ما يدل على أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات تفي بمتطلبات تطبيق المقياس على العينة المختارة

### النتائج

للتعرف على مدى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه أفراد العينة، تم حساب التكرارات والنسب للوصول إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات العاملين على لمقياس المسؤولية الاجتماعية بأبعاده ودرجاته الكلية كما يلي:

جدول (5): مقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه لعاملين

أبعاد المقياس	رقم العبارات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاختيار والتوظيف	1	تبتعد إدارة الفندق عن التمييز بكافة أشكاله وتعتمد طرق واضحة وشفافة وعادلة للتوظيف.	3.84	1.13
	2	توفر إدارة الفندق جواً ملائماً للمقابلة الشخصية من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال لطالبي العمل.	3.93	1.20
	3	التوظيف يكون على أساس نتائج الاختبارات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة.	3.56	1.08
	4	تراعي إدارة الفندق الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وقوانينه السائدة في مصر.	3.83	1.13
التدريب والتطوير	5	تعمل إدارة الفندق على تنمية المهارات للعاملين وبناء القيادات المستقبلية.	4.08	1.32
	6	تعمل إدارة الفندق على خلق فرص عمل بمهارات عالية لحث العاملين على التطوير.	3.78	1.24
	7	يتم استغلال برامج التدريب لإهدار الموارد أو إقصاء العاملين، أصحاب الفكر.	1.78	1.09
	8	يتم التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي.	3.76	.96
الأجور والمكافآت	9	تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والكفاءة وتعمل على تحفيز العاملين.	3.85	1.03
	10	تعمل إدارة الفندق على اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت.	3.81	1.06
	11	يحصل العاملين عند بلوغهم سن المعاش على مكافآت خاصة بنهاية الخدمة.	3.75	.97
	12	تتناسب الأجور والمكافآت مع الجهد المبذول في العمل.	3.94	.99
تقييم الأداء	13	يتسم التقييم بالموضوعية والنزاهة واستخدام معايير تقييم دقيقة.	3.79	1.13
	14	يقوم بعملية التقييم أشخاص من ذوي الخبرة والقدرة على التعامل مع الآخرين.	3.77	1.15
	15	يحصل العامل على قدر كاف من التقدير والاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في الفندق ولا يكتفي بالتحفيز المادي.	3.86	.96
	16	يركز التقييم على الأداء الأحدث ويهمل الأداء خلال السنة بأكملها.	1.51	1.09

## تابع جدول (5): مقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

1.08	3.78	تعمل إدارة الفندق على جعل مكان العمل جذاباً تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي.	17	تحسين الحياة المهنية والاجتماعية
.94	3.81	تعمل إدارة الفندق على توفير خدمات السكن، المواصلات والطعام.	18	
.97	3.87	تركز إدارة الفندق على متطلبات ومعايير السلامة المهنية وتوفير خدمات الرعاية الصحية.	19	
1.08	3.84	تعمل إدارة الفندق على إشاعة جو عمل ودي (الاحتفال بأعياد ميلاد العاملين، مناسبات الزواج، وغيرها من المناسبات الاجتماعية).	20	حماية المرأة العاملة
.93	3.85	تكافح إدارة الفندق كافة أشكال استغلال المرأة أو الاعتداء عليها في مكان العمل.	21	
1.02	3.81	تضع إدارة الفندق القواعد المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة.	22	
1.09	3.79	تضمن إدارة الفندق تكافؤ الفرص للمرأة في كافة مجالات العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقيّة الوظيفية والأجور.	23	إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة
.92	2.15	توجد أجازات خاصة مدفوعة الأجر للمرأة كإجازة رعاية الطفل.	24	
1.23	3.36	تعمل إدارة الفندق على ضمان تكافؤ الفرص بين العاملين ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرهم من العاملين.	25	
1.21	3.41	توفر إدارة الفندق التدريب والتطوير للعاملين ذوي الاحتياجات الخاصة بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل.	26	
1.06	3.33	توفر إدارة الفندق تجهيزات وأدوات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة تساعدهم على مواصلة حياتهم العملية.	27	
1.25	3.24	يوجد بالفندق مداخل خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة من العاملين.	28	

يتضح من نتائج جدول (5) أن أفراد العينة جاءت أجوبتهم عن عبارات المحور الأول الخاص بمقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمتوسطات حسابية تراوحت بين 3.24 و 4.08 وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة والخامسة على الترتيب من فئات مقياس ليكرت الخماسي، وهما الفئتان اللتان تشيران إلى خيار "أوافق" و"أوافق تماماً" على الترتيب في الأداة وبانحراف معياري تراوح بين 0.92 و 1.32، عدا عبارة واحدة (العبارة 24)، بينما جاءت العبارات السلبية عكسية التصحيح بمتوسطات حسابية تراوحت بين 1.51 و 1.87 وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى خيار "لا أوافق" مما يوضح ارتفاع درجة تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه أفراد العينة.

## جدول (6): مقياس الرضا الوظيفي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارات	أبعاد المقياس
1.21	3.95	نتيح لي وظيفتي بالفندق تأمين مستقبلي والشعور بالاستقرار الوظيفي.	1	الرضا عن طبيعة العمل
1.20	3.83	توفر لي وظيفتي بالفندق فرصة لاستثمار طاقاتي وقدراتي.	2	
1.08	3.77	نتيح لي وظيفتي الشعور بفاعلية الأداء والإنجاز.	3	
1.13	3.87	توفر لي وظيفتي بالفندق الفرصة للتطور الوظيفي.	4	
1.02	1.40	أفكر كثيراً في ترك العمل بالفندق والانتقال إلى المنافسين.	5	
.96	3.85	تمنح المكافآت علي أساس ومعايير واضحة وعادلة.	6	الرضا عن أنظمة الرواتب والمكافآت
.95	3.83	الأجر الذي أتقاضاه يكفي ويتناسب مع متطلبات معيشتي.	7	
1.20	3.78	الأجر الشهري الذي أتقاضاه يتناسب مع حجم العمل الذي أقوم به.	8	
1.29	3.83	يوفر راتب التقاعد (معاش - إصابة عمل) حياة كريمة في المستقبل.	9	
.98	3.85	أشعر بالرضا عن سياسة الترقيات في الفندق.	10	الرضا عن طرق الإشراف والمتابعة
1.12	3.73	تركز إدارة الفندق علي الأداء وليس علي الأخطاء.	11	
1.23	3.78	يتم تقييم أدائي من قبل رئيسي المباشر بصورة موضوعية.	12	
.95	3.93	ييدي رئيسي المباشر في الفندق نمطا قيادياً وديمقراطياً في التعامل معي.	13	
1.10	3.84	تشرك إدارة الفندق العاملين في اتخاذ بعض القرارات الخاصة بها.	14	
.94	3.92	توجد عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين.	15	
1.28	4.03	أشعر بالرضا بالرغم من ضغط العمل لكثرة نزلاء الفندق.	16	
1.26	3.36	يتوفر بالفندق مناخ للابتكار وتطوير الأداء.	17	الرضا عن مناخ وبيئة العمل
1.21	3.62	يوفر لي الفندق فرص التدريب والإطلاع على كل ما هو جديد بمجالتي.	18	
.98	3.81	أشعر بالرضا تجاه الخدمات التي يقدمها الفندق (المواصلات، الطعام، السكن)	19	
1.27	1.79	تفرق إدارة الفندق بين الذكور والإناث في الواجبات والامتيازات.	20	

## تابع جدول (6): مقياس الرضا الوظيفي

1.24	4.21	يراعى الفندق النواحي الإنسانية في العمل.	21	الرضا عن العلاقة مع الزملاء والإدارة
.93	3.99	تحرص الإدارة علي سماع مشكلات العاملين والعمل علي حلها.	22	
1.03	3.78	تتسم علاقتي مع الزملاء بروح التعاون والمحبة.	23	
.97	3.83	تعمل إدارة الفندق على توفير الانسجام بين العاملين بما يحقق الأهداف المرجوة.	24	

يتضح من نتائج جدول (6) أن أفراد العينة جاءت أجوبتهم على عبارات المحور الثاني الخاص بمقياس الرضا الوظيفي بمتوسطات حسابية تراوحت بين 3.36 و 4.21 وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة والخامسة على الترتيب من فئات مقياس ليكرت الخماسي، وهما الفئتان اللتان تشيران إلى خيار "أوافق" و "أوافق تماماً" على الترتيب في الأداة وبانحراف معياري تراوح بين 0.93 و 1.28، بينما جاءت العبارات السلبية عكسية التصحيح بمتوسطات حسابية تراوحت بين 1.40 و 1.79 وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى خيار لا أوافق في مما يوضح ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.

## جدول (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لأبعاد مقياس المسؤولية الاجتماعية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الفقرات	الأبعاد
3	1.05	3.86	4	الاختيار والتوظيف
2	1.02	3.88	4	التدريب والتطوير
1	.89	3.91	4	الأجور والمكافآت
5	1.14	3.80	4	تقييم الأداء
4	1.07	3.82	4	تحسين الحياة المهنية والاجتماعية
6	1.21	3.25	4	حماية المرأة العاملة
7	1.18	3.12	4	ادماج ذوي الاحتياجات الخاصة
	1.01	3.69	28	مقياس المسؤولية الاجتماعية

يتضح من جدول (7) ارتفاع درجة تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه أفراد العينة بمتوسط حسابي 3.69 وانحراف معياري 1.01 وترتيب أبعاد المقياس كما يلي:

- جاء بُعد الأجور والمكافآت في أعلى مراتب المسؤولية الاجتماعية.
- جاء بُعد التدريب والتطوير في المرتبة الثانية من مراتب المسؤولية الاجتماعية.
- جاء بُعد الاختيار والتوظيف في المرتبة الثالثة من مراتب المسؤولية الاجتماعية.
- جاء بُعد تحسين الحياة المهنية والاجتماعية في المرتبة الرابعة من مراتب المسؤولية الاجتماعية.
- جاء بُعد تقييم الأداء في المرتبة الخامسة من مراتب المسؤولية الاجتماعية.
- جاء بُعد حماية المرأة العاملة في المرتبة السادسة من مراتب المسؤولية الاجتماعية.
- جاء بُعد إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة في أدنى مراتب المسؤولية الاجتماعية. وللتعرف على مدى الرضا الوظيفي لأفراد العينة استخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على مقياس الرضا الوظيفي بأبعاده ودرجته الكلية.

## جدول (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي على مقياس الرضا الوظيفي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الفقرات	الأبعاد
5	1.10	3.65	5	الرضا عن طبيعة العمل
3	1.08	3.78	4	الرضا عن أنظمة الرواتب والمكافآت
1	1.07	3.82	7	الرضا عن طرق الإشراف والمتابعة
4	.99	3.71	4	الرضا عن مناخ وبيئة العمل
2	1.11	3.81	4	الرضا عن العلاقة مع الزملاء والإدارة
	1.03	3.73	24	مقياس الرضا الوظيفي

يتضح من جدول (8) ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لأفراد العينة بمتوسط حسابي 3.73، وبانحراف معياري 1.03، وترتيب أبعاد المقياس كما يلي:

- جاء بُعد الرضا عن طرق الإشراف والمتابعة في أعلى مراتب الرضا الوظيفي.
- جاء بُعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء والإدارة في المرتبة الثانية من مراتب الرضا الوظيفي.

- جاء بُعد الرضا عن أنظمة الرواتب والمكافآت في المرتبة الثالثة من مراتب الرضا الوظيفي .
- جاء بُعد الرضا عن مناخ وبيئة العمل في المرتبة الرابعة من مراتب الرضا الوظيفي.
- جاء بُعد الرضا عن طبيعة العمل في أدنى مراتب الرضا الوظيفي. وللتحقق من صحة الفرض البحثي الأول القائل بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للفنادق تجاه العاملين والرضا الوظيفي لهم، فقد تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل من مقياس تطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعاده ودرجاته الكلية، ومقياس الرضا الوظيفي بأبعاده ودرجاته الكلية.

جدول (9): معامل الارتباط بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية للفنادق والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي						المسؤولية الاجتماعية
الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	الرضا عن العلاقة مع الزملاء والإدارة	الرضا عن العلاقة مع الزملاء والإدارة	الرضا عن طرق الإشراف والمتابعة	الرضا عن أنظمة الرواتب والمكافآت	الرضا عن طبيعة العمل	
** .886	** .889	** .808	** .875	** .890	** .887	الاختيار والتوظيف
** .851	** .824	** .811	** .872	** .824	** .848	التدريب والتطوير
** .885	** .883	** .814	** .878	** .883	** .884	الأجور والمكافآت
** .883	** .872	** .827	** .880	** .872	** .886	تقييم الأداء
** .888	** .895	** .804	** .873	** .896	** .889	تحسين الحياة المهنية والاجتماعية
** .694	** .682	** .712	** .676	** .682	** .664	حماية المرأة العاملة
** .662	** .691	** .654	** .638	** .718	** .635	إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة
** .786	** .762	** .782	** .787	** .797	** .791	الدرجة الكلية لمقياس المسؤولية الاجتماعية

معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.01

\*\*=0.01

يتضح من جدول (9) وجود علاقة طردية قوية دالة إحصائياً عند درجة 0.01 بين مقياس المسؤولية الاجتماعية بأبعاده ودرجاته الكلية، والأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي. ولتوضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي (كمتغير تابع) وأبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاختيار والتوظيف، التدريب والتطوير، الأجور والمكافآت، تقييم الأداء، تحسين الحياة المهنية والاجتماعية، حماية المرأة العاملة، إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة) كمغيرات تابعة، وتم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد لما له من قدرة علي بيان أثر علاقة أكثر من متغير مستقل في متغير تابع، وتم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد عند مستوي معنوية 0.01.

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

معامل التحديد	معامل الارتباط المتعدد	مستوي المعنوية	قيمة F	نموذج الانحدار
0.624	0.790	.001	135.68 د.ح (7-342)	

يتضح من جدول (10) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التآثرية في قيمة الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة F (135.68) بدرجات حرية (7-342) 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 التي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي تفسرها المتغيرات المستقلة، ويوضح الجدول أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ (0.790)، ومعامل التحديد بلغ (0.624) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد المسؤولية الاجتماعية) تفسر ما مقداره (62.4%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والباقي (37.6%) يرجع إلى عوامل أخرى.

جدول (11): نموذج الانحدار المتعدد لتأثير X (أبعاد المسؤولية الاجتماعية) في Y (الرضا الوظيفي)

المتغير	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعياري Beta	قيمة (ت)	مستوي المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	.118	.023		5.030	.000	معنوية
الاختيار والتوظيف	.228	.032	.231	7.037	.000	معنوية
التدريب والتطوير	.167	.017	.194	9.563	.000	معنوية
الأجور والمكافآت	.096	.033	.098	2.938	.004	معنوية
تقييم الأداء	.074	.034	.081	2.175	.030	معنوية
تحسين الحياة المهنية والاجتماعية	.433	.034	.447	12.611	.000	معنوية
حماية المرأة العاملة	.021	.019	.018	1.122	.263	غير معنوية
ادماج ذوي الاحتياجات الخاصة	.031	.018	.024	1.695	.091	غير معنوية

تكون معادلة انحدار X على Y كما يلي:

$$Y = (\text{الثابت}) .118 + X1 \times .228 + 2X2 \times .167 + X3 \times .096 + X4 \times .074 + X5 \times .433 + X6 \times .021 + X7 \times .031$$

الرضا الوظيفي	=	Y
الاختيار والتوظيف	=	X1
التدريب والتطوير	=	X2
الأجور والمكافآت	=	X3
تقييم الأداء	=	X4
تحسين الحياة المهنية والاجتماعية	=	X5
حماية المرأة العاملة	=	X6
ادماج ذوي الاحتياجات الخاصة	=	X7

يتضح من جدول (11) أنه كنتيجة لتحليل الانحدار باستخدام طريقة (Enter) بين الرضا الوظيفي كمتغير تابع وأبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغيرات مستقلة تبين أن خمسة أبعاد كانت ذات قيم معنوية من الناحية الإحصائية وحسب اختبار T (عند مستوى معنوية  $p \leq 0.001$ )، مما يعني أن لتلك الأبعاد (الاختيار والتوظيف، التدريب والتطوير، الأجور والمكافآت، تقييم الأداء وتحسين الحياة المهنية والاجتماعية) تأثيراً موجباً في الرضا الوظيفي، وقد ترجع هذه النتيجة إلى انخفاض نسبة العاملين في الفنادق المصرية فئة الخمس نجوم التي شملتها العينة من النساء وذوي الاحتياجات الخاصة (الأبعاد ذات القيم غير المعنوية في نموذج الانحدار). وقد تم ترتيب أثر المتغيرات المستقلة السبعة (أبعاد المسؤولية الاجتماعية) على المتغير التابع (الرضا الوظيفي) باستخدام معامل (بيتا)، وكان ترتيب التأثير كالتالي:

تحسين الحياة المهنية والاجتماعية وأهم المتغيرات المستقلة تأثيراً في الرضا الوظيفي بنسبة 45%؛

▪ الاختيار والتوظيف جاء في الترتيب الثاني تأثيراً في الرضا الوظيفي بنسبة 23%؛

▪ التدريب والتطوير جاء في الترتيب الثالث تأثيراً في الرضا الوظيفي بنسبة 19%؛

▪ الأجور والمكافآت جاء في الترتيب الرابع تأثيراً في الرضا الوظيفي بنسبة 10%؛

▪ تقييم الأداء جاء في الترتيب الخامس تأثيراً في الرضا الوظيفي بنسبة 8%؛

▪ ذوي الاحتياجات الخاصة جاء في الترتيب السادس تأثيراً في الرضا الوظيفي بنسبة 0.02%؛

▪ حماية المرأة العاملة جاء في الترتيب الأخير تأثيراً في الرضا الوظيفي بنسبة 0.18%، وتعد تلك النتائج في غاية الأهمية بالنسبة للفنادق حيث تؤكد الارتباط القوي، والتأثير المرتفع لتطبيق الفنادق لأبعاد مسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين بها في رضاهم الوظيفي، بما يوضح لتلك الفنادق أهمية العمل الدائم لتحسين مستوى خدماتها الاجتماعية للعاملين حتى لو كلفها ذلك مبالغ كبيرة، إذ أن تلك الكلفة سوف تعود بقدر أكبر في شكل رضا للعاملين، وبالتالي مستوى إنجاز مرتفع وكلفة دوران منخفضة للعمالة.

#### التوصيات

▪ ضرورة نظر الفنادق إلى المصلحة الاجتماعية للعاملين بها بنفس القدر الذي تنتظر به إلى تحقيق أعمالها من خلال المجتمع لأنها تؤدي إلى تحسين جودة المجتمع الداخلي والخارجي، بالإضافة إلى تحسين الربحية على المدى البعيد.



- تجاوز المفهوم الضيق والمحدود للمسئولية الاجتماعية، فعلى الفنادق أن لا تكتفي بالأعمال الخيرية التي تقدم للمجتمع الخارجي وتوسيع العمل الاجتماعي مع أطراف أخرى فعالة.
- ضرورة عمل الفنادق على تنويع البرامج المرتبطة بمسئوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية (التنوع ما بين برامج الرعاية الصحية، تحسين جودة بيئة العمل الداخلية والرعاية الاجتماعية) وتطويرها بشكل دائم والإبداع فيها للوصول إلى درجة عالية من الرضا الوظيفي، وبالتالي التحسين من أداء الفندق ككل.
- ضرورة ارتباط سياسات وبرامج المسئولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بالسياسة العامة التي ينتهجها الفندق في مجال المسئولية الاجتماعية بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية، ولا ينبغي أن تكون هذه البرامج مجرد نشاطات وهمية أو هامشية لا تتميز بالانتظام أو الجدية.

#### المراجع باللغة العربية

- الغالبي، طاهر والعمري، صالح (2008)، "المسئولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ص 260-262.
- جريوع، يوسف محمود (2007)، "مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسئولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة: دراسة استكشافية لآراء المديرين الماليين ورؤساء أقسام المحاسبة في الشركات الصناعية المساهمة العامة في قطاع غزة - فلسطين"، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 15، العدد الأول، ص ص 238-281.
- سلامي، منيرة ورفيقة، سنيقرة (2013)، "أثر تطبيق المسئولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة مقارنة بين مؤسسة إيلاف ترين، الضياء وليند غاز بولاية ورقلة"، الملتقى العلمي الدولي الأول حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، 25-26 نوفمبر 2013، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص ص 3-5.
- شقير، جمال الفيتوري محمد وخليخ، عصام عبدالهادي علي (2015)، "تأثير ممارسة أنشطة المسئولية الاجتماعية على سمعة المنظمة: دراسة تطبيقية على المصارف بالرياض"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 36، ص ص 15-17.
- ضيافي، نوال (2010)، "المسئولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، ص ص 36، 137.
- عيسى، فؤاد محمد (2006)، "المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر: دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للشركات"، المؤتمر العلمي الثالث عشر: التوجهات الاستراتيجية للمسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص تجاه المشكلات الاقتصادية والاجتماعية، ص ص 94-96.
- كشواي، باري (2003)، "إدارة الموارد البشرية"، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص ص 197-198.

#### المراجع باللغة الأجنبية

- Carroll, A.B. (1999), "Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct", Business and Society, Vol. 38, No. 3, pp. 268- 295.
- Johnson, G. and Scholes, K. (1993), "Exploring Corporate Strategy: Text and Cases", Englewood Cliffs, New Jersey, United States, p. 63.
- Lee, S. and Park, S.Y. (2009), "Do Socially Responsible Activities Help and Casinos Achieve Their Financial Goals?" International Journal of Hospitality Management, Vol. 28, No. 1, pp. 105-112.
- Margolis, J.D. and Walsh, J.P. (2003), "Misery Loves Companies: Rethinking Social Initiatives by Business", Administrative Science Quarterly, Vol. 48, No. 2, pp. 286-305.
- Porter, M.E. and Karmar, M.R. (2006), "Strategy and Society: The Link between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility", Harvard Business Review, Vol. 84, No. 12, pp. 78-92.
- Weber, M. (2008), "The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Company-Level Measurement Approach for CSR", European Management Journal, Vol. 26, No. 4, pp.247-261.

- Zijlmans, E.A.; Tijmstra, J.; van der Ark, L.A. and Sijtsma, K. (2018), "Item-Score Reliability in Empirical Data Sets and Its Relationship with Other Item Indices", Education and Psychological Measurement, Vol. 78, No. 6, pp. 998-1020.



**Journal of Association of Arab Universities  
for Tourism and Hospitality (JAAUTH)**

Vol. 16 No. 2, 2019, pp. 119-128.

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



**The Impact of Applying Social Responsibility of Egyptian Hotels towards Workers on their Job Satisfaction Applied on Sharm El Sheikh City**

**Ahmed Abd El-Karim Ghanem Abd El-Halim**

Department of Hotel Studies, Al-Alsun Higher Institute for Tourism, Hotels and Computer

**ARTICLE INFO**

**Keywords:**

Social Responsibility;  
Hotels; Job  
Satisfaction

**(JAAUTH)**

**Vol. 16, No. 2,  
2019, pp. 119-128**

**English Abstract**

The application of social responsibility is a necessity to improve the overall performance of workers and increase their job satisfaction, so the study aimed to identify the degree of Egyptian hotels social responsibility application towards their Workers, the degree of their job satisfaction, determine the nature of the relationship between them. The study found a high level of social responsibility and satisfaction in the sample, positive and influential relationship between the application of Egyptian hotels social responsibility towards workers and their satisfaction, The study recommend that hotels should diversify the programs related to social responsibility towards human resources to achieve a high degree of job satisfaction and improve the performance of the hotel as a whole.