



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم السياحة وإدارة الفنادق

أثر إدارة العلاقات العامة في نجاح المنظمات السياحية

دراسة تطبيقية لعينة من فنادق الدرجة الممتازة والاولى في بغداد

رسالة مقدمة إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/ الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في

علوم السياحة وإدارة الفنادق

تقدمت بها الطالبة

سهى عزيز جعاز الربيعي

بإشراف

الأستاذ الدكتور

فلاح نايبه ذياب النعيمي

2015م

بغداد

1436هـ

المستخلص

تمثل إدارة العلاقات العامة موضوعاً جديراً بالبحث والدراسة وذلك لما لها من أهمية في حياة المجتمعات والمنظمات والشخصيات المهمة والمهمن المعاصرة من خلال الدور التآثيري الفعال والذي أزداد تطوراً مع ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الحديثة .

أن إدارة العلاقات العامة ادارة لا غنى عنها اليوم وغداً في التعريف الصحيح المقنع بنشاط المنظمات السياحية وكسب تأييد الضيوف والرضا عنها ، فإدارة العلاقات العامة تمثل الجهاز الاكثر خطورة من غيره من حيث الدور الذي تلعبه في التحكم في العمليات الاتصالية التي تتم بين المستويات الادارية العليا والوسطى والدنيا وكذلك في علاقة المنظمة مع جمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق صورة ايجابية جيدة وطيبة . وتقوم بعض المنظمات بتقصي الحقائق حول منظمات اخرى لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف التي تميز عمل المنظمات الاخرى المنافسة لكي تحقق النجاح ومن هنا تبرز اهمية ادارة العلاقات العامة في كسب ثقة جماهير المنظمة ونجاحها ومن خلال ما ورد يتبين لنا هدف الدراسة، اذ تهدف هذه الدراسة بالكشف والبحث والتحقق شكل العلاقة بين ادارة العلاقات العامة والنجاح التنظيمي والتعرف على طبيعة ومدى تأثير ادارة العلاقات العامة لدى عينة الدراسة في النجاح التنظيمي في فنادق الدرجة الممتازة والاولى في بغداد ، وللتحقق من هدف هذه الدراسة قامت الباحثة بطرح مجموعة من التساؤلات الرئيسة لتحديد مستوى العلاقة بين متغيرات الدراسة.

اما التساؤلات الخاصة فعبرت عن مشكلة الدراسة وكان الهدف منها توضيح العلاقة والاثربين متغيرات الدراسة . ووفقاً لذلك تم تحديد مجموعة من فنادق الدرجة الممتازة واعتمدت الدراسة الاستبائيان كأداة لقياس متغيرات الدراسة . وكذلك استخدمت مجموعة من الادوات والاساليب الاحصائية في تحليل ومعالجة البيانات لاستبانة الدراسة والتي تمثلت بالوسط الحسابي (Arithm eticmean) والانحراف المعياري (Standard Deviation) لمعرفة مستوى متغيرات الدراسة ، واستخدمت لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة معامل ارتباط الرتب لسبيرمان (Spearman) ومعامل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression) لقياس علاقة التآثير واختبار كروس كال- وولز (Kruskal - wallis) وهو اختبار لا معلمي للمقارنة بين فنادق الرشيد وبغداد والمنصور ميليا وبابل، فلسطين ، عشتار وهي فنادق الدرجة الممتازة في العراق . ومن خلال ما ورد تم التوصل الى مجموعة من النتائج كان اهمها:

تبين وجود علاقة تآثير وارتباط معنوي بين متغيرات الدراسة لدى فنادق الدرجة الممتازة والاولى .

وافترضت الدراسة مجموعة من التوصيات كان من ابرزها ما يأتي

- 1- ضرورة أن يكون لإدارة العلاقات العامة في كل منظمة سياحية قسم مستقل بحد ذاته وتكون له مكانة قريبة من الادارة العليا لتمنحه القوة والسلطة لتنفيذ انشطتها وواجباتها .
- 2- تشجيع وتطوير المقدره الجوهرية في الفنادق المبحوثة واعطائهم فرص للتجربة والتعلم .