

الجامعة المستنصرية  
كلية الادارة والاقتصاد  
قسم السياحة وادارة الفنادق

# المتغيرات السلوكية وإثرها في أداء العاملين في المنظمات السياحية ( دراسة ميدانية )

رسالة مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد وهي جزء من  
متطلبات

نيل شهادة الماجستير في علوم السياحة وادارة الفنادق

تقدم بها الطالب  
محمد عودة حسين العبيدي

بإشراف  
الأستاذ المساعد  
الدكتور خليل ابراهيم احمد المشهداني

## المخلص

ان القطاع السياحي ، كأى قطاع اقتصادي اخر ، يسهم في تحقيق صادرات من السلع ، والخدمات ، وهذه الخدمات تتصف بكونها غير منظورة ، وتشكل ركنا اساسيا في النشاط الاقتصادي ، ولذلك يأخذ هذا القطاع جانبا كبيرا من الاهتمام المتزايد ، وبالرغم من انه يحتاج الى رؤوس اموال عالية ، الا انه في الوقت ذاته يمكن ان يستوعب عددا كبيرا من العاملين من خلال الاستثمار في هذا المجال ، وبذلك يصبح الاداء الجيد والعالي في هذا القطاع بمختلف انشطته الفرعية مطلبا انسانيا للوصول به الى اعلى مستويات التطور والنجاح .

يتأثر أداء العاملين في المنظمات السياحية ، والمنظمات الاخرى ، بطبيعة المتغيرات السلوكية ، حيث ان هذه المتغيرات تلعب دورا مهما في تحسين اداء الافراد العاملين في المنظمات السياحية ، والذي بدوره يؤدي الى نجاح عمل المنظمة ، ومن ثم زيادة عملية الانتاج ، والطلب عليه ، علما ان هذه المتغيرات قد تتوعدت بفعل تنوع طبيعة البيئة الاجتماعية ، والاقتصادية ، والنفسية ، والسياسية للعاملين في المنظمات السياحية والمنظمات الاخرى .

وقد صنفت هذه المتغيرات السلوكية الى عدد معين من المتغيرات فهناك المتغيرات النفسية المتمثلة بالحوافز والدوافع ، وهناك المتغيرات الاجتماعية المتمثلة بالحالة الاجتماعية ، والطبقية والدور الاجتماعي ، وبعض المفاهيم والمتغيرات السلوكية الاخرى.

قد يكون لجميع هذه المتغيرات لها تأثير مباشر ، وغير مباشر على ممارسة الاداء من قبل العاملين في مختلف الاقسام التابعة للمنظمة السياحية ، الا ان هذه المتغيرات تتفاوت فيما بينها في نسبة ودرجة التأثير على ممارسة الاداء للعاملين في المنظمات السياحية .

وقد قام الباحث بالكشف عن هذه المتغيرات ، وتحديدتها من ثم معرفة العوامل ذات العلاقة بها .

تناولت الدراسة موضوع المتغيرات السلوكية واثرها في اداء العاملين في المنظمات السياحية ، والذي بين ان المشكلة الاساسية لهذه الدراسة تكمن في ضعف مستوى الأداء

للعاملين في المنظمات السياحية ومدى تأثير الاداء بالمتغيرات السلوكية من جهة ومقدار التفاوت بين هذه المتغيرات في حجم التأثير على اداء العاملين في المنظمة السياحية من جهة اخرى .

للدراصة أهميتان الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية الأهمية النظرية تنعكس في جمع معلومات نظرية أكاديمية عن المتغيرات السلوكية التي تؤثر في أداء العاملين في المنظمات السياحية ، أما الأهمية التطبيقية فهي أدخل وتطبيق المتغيرات السلوكية على الأفراد أو العاملين في المنظمات السياحية من أجل أن يكون أكثر كفاءة في أداء العمل من ذي قبل . في حين يهدف البحث الى تطوير مهارات العاملين في المؤسسات السياحية من أجل تنمية هذه المؤسسات وجعلها مؤسسات رائدة في عملها الخدمي ، اما فيما يخص منهجية الدراصة فقد قام الباحث باستخدام المنهج المقارن ، ومنهج المسح الميداني . وقد تمثلت حدود الدراصة في اربعة فنادق من الدرجة الممتازة وهي فنادق ( عشتار شيراتون ) و ( فلسطين ميرديان ) و ( المنصور ميليا ) و ( بابل اوبروي ) . وقد اشتملت الدراصة على بايين :

الباب الاول : تناول الجانب النظري للدراصة ، ويحتوي على ثلاثة فصول :

حيث تمثل الفصل الاول بمفاهيم ومصطلحات الدراصة ، حيث تضمن ثلاثة عشر مفهوما مختلفا ومتعلقا بفحوى الدراصة ، في حين تمثل الفصل الثاني بالدراسات السابقة والذي احتوى على ست دراسات سابقة ، منها : اثنتان عراقيتان واثنتان عربيتان واثنتان انكليزيتان .

اما الفصل الثالث فقد تضمن اهم المتغيرات السلوكية المؤثرة في اداء العاملين ، في المنظمات السياحية ، حيث يمثل هذا الفصل ثمانية متغيرات مختلفة مع فروعها .

اما الباب الثاني للدراصة فقد تناول الجانب الميداني للدراصة والذي ضم اربعة فصول حيث كان الفصل الرابع يمثل الاطار المنهجي للدراصة ، والذي بين فيه الباحث مشكلة الدراصة ، واهميتها ، واهدافها والمناهج التي استخدمت في هذه الدراصة واخيرا الفرضيات المطلوب اختبارها .

في حين تناول الفصل الخامس وصف عينة الدراصة .

اما الفصل السادس فقد تناول عرضا تحليليا للمتغيرات المؤثرة على اداء العاملين .  
اما الفصل السابع والاخير فقد تناول الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها الباحث من  
خلال دراسته النظرية والميدانية المتعلقة بموضوعه الاساس .

## **Summary And Conclusion**

This dissertation aims at highlighting the major behavioural factors influencing the performance of workers and officials employed in tourist organizations . Such behavioural factors are reflected in social , religious , economic , administrative , political and legal factors.

If we know these factors then we could make them available in tourist and recreational organizations , so that they could leave their traces on the people employed there . This makes tourist organizations capable and vital in doing their tasks .

The research adapts certain methodologies and theoretical orientations to collect data and information and explain the topic of the research in a logical and objective fashion . The research scheme uses a random sample of 180 respondents chosen from four new and luxurious hotels in Baghdad .

The respondents chosen have been working as managers , executives , administrative officials , clerks and workers of both sexes .

Also many hypotheses have been tested in the empirical investigation to verify their truth and first hand results on the topic have been gathered and many recommendations put forward to tackle the problems of hotels especially those which concern social matters .

The dissertation consists of two parts each part contains a number of chapters part one of the dissertation has three chapters , chapter one deals with the delineation of terms and concepts pertaining to the research topic . Chapter two studies the previous review of literature , and chapter three tackles the social variables impinging on employees in tourist and leisure organizations . We have already mentioned these variables above .

The second part of the thesis covers the empirical investigation . This part has four chapters , namely chapter four which specializes in studying the methodology of the research , and chapter five studies the basic information of sample units .

Such information revolves around the social , economic and educational conditions of sample units investigated . Chapter six analysis the map results of the empirical investigation which shows the way in which social variables influences the behaviour of workers and employees working in tourist organizations .

Finally chapter seven interests itself in the final outcome of the research and recommendations to the taken to improve the performance of workers and officials employed in tourist organizations .