

جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم السياحة و إدارة الفنادق

أثر إدارة الثقافة التنظيمية في تغيير سلوك الضيف (دراسة تطبيقية في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد)

رسالة قَدَّمها الطالب
مدين عبد الوهاب جبر

إلى

مجلس كلية الادارة والاقتصاد/ الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات نيل
درجة الماجستير في علوم إدارة السياحة و الفنادق.

بإشراف الأستاذ الدكتور
فلاح تايه النعيمي

المستخلص

(أثر إدارة الثقافة التنظيمية في تغيير سلوك الضيف)

دراسة تطبيقية في عينة من فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد

تعدُّ إدارة الثقافة التنظيمية من الموضوعات المهمة في حقل السلوك التنظيمي لما لها من دور كبير وفاعل في تحديد سلوكيات التعامل مع تغيير سلوك الضيف ، ولذلك تفاعلت أثنان من المتغيرات لتشكيل الإطار الفكري والفلسفي لهذه الدراسة وهي (إدارة الثقافة التنظيمية و تغيير سلوك الضيف) والتي انطلقت من عدة تساؤلات عامة وخاصة، وقد أثّرت التساؤلات العامة لتحديد مستوى متغيرات الدراسة والتساؤلات الخاصة عبرت عن مشكلة الدراسة، كان الهدف من إجابة عنها استجلاء الفلسفة النظرية والمرامي الفكرية لهذه المتغيرات لأنّها من الموضوعات الحديثة على البيئة العربية عامة والبيئة العراقية خاصة ولتحديد مستوى متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها إستعملتُ عدداً من الأساليب الإحصائية اللامعلمية في تحليل ومعالجة البيانات والمعلومات وذلك بالاعتماد على البرامج الإحصائية الجاهزة (SPSS ver-19) والمتمثلة بالوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية لبيان مستوى المتغيرات، ومعامل ارتباط Kendall لقياس طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، ومعامل الإنحدار الخطي البسيط Simple linear regression لقياس علاقات التأثير. معتمداً الإستبانة كأداة للقياس من قبل (٦٠) مسؤولاً على مستوى القيادات الإدارية من هم بمرتبة (مدير شعبة، مدير قسم، معاون مدير مفوض، مدير مفوض) في الفنادق الآتية (الرشيد ، المنصور ، فلسطين ، عشتار ، بغداد ، بابل) . تكمن أهمية الدراسة في تقديمها تأصيل فكري لطبيعة متغيرات الدراسة مستنده الى جهد تطبيقي من خلال تطبيق المفاهيم النظرية في الميدان العملي.

توصلت الدراسة الى مجموعة من الإستنتاجات كان من أبرزها:

١. تتمتع الفنادق المبحوثة بإدارة الثقافة التنظيمية وقدرة على تغيير سلوك الضيف بمستوى متوسط ودرجات قوة متفاوتة.

٢. تؤثر إدارة الثقافة التنظيمية في تغيير سلوك الضيف.

وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات أهمها:

ضرورة مراجعة العناصر الثقافية وما يحملهُ العاملون من هذه العناصر بين الحين و الآخر للتعرف فيما إذا كانت هناك فجوة بين العناصر الثقافية السائدة في المنظمة و التي تساعد

المنظمة على على تحقيق النجاح و العناصر التي يمتلكها العاملون في الفنادق التي تنافى آليات
عمل الفندق والتي قد تكون عائقاً لتحقيق الفندق لأهدافه.