

جودة بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بتنمية التفكير الإبداعي للعاملين في المنشآت الفندقية في محافظة حمص

ليال خريبط³

الدكتور عدنان خضور²

الدكتور منذر الناصر¹

المخلص

يهدف البحث إلى التعرف على دور جودة بيئة العمل الداخلية (القيادة الإدارية، التكنولوجيا) في تنمية التفكير الإبداعي للعاملين. تكون مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين في الفنادق ذات التصنيف: أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استخدام الاستبانة وسيلة لجمع البيانات، حيث تم توزيع (140) استبانة على عينة عشوائية من العاملين الإداريين، وتم استرداد (130) استبانة بنسبة استرداد (93%). تم تحليل إجاباتهم للوصول إلى نتائج البحث باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Stata 17. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص. وأوصت الدراسة بقيام الفندق بأنشطة تُحَفِّز العاملين على الإبداع، وتعمل على تطبيق ما يتم تقديمه من أفكار وحلول مبتكرة تساعد على رفع سوية العمل الفندقي، وخلق بيئة عمل متكاملة قادرة على تلبية احتياجات العاملين وتضمن نجاح الفندق.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية، القيادة الإدارية، التكنولوجيا، التفكير الإبداعي، المنشآت الفندقية.

¹ أستاذ في قسم الإدارة الفندقية - كلية السياحة - جامعة البعث - حمص - سوريا.

² أستاذ في الاقتصاد - كلية الاقتصاد - جامعة البعث - حمص - سوريا.

³ طالبة ماجستير دراسات عليا في قسم الإدارة الفندقية - كلية السياحة - جامعة البعث - حمص - سوريا.

The Quality of the Internal Work Environment and Its Relation with the Creative Thinking of the Employees in the Hotels Facilities in Homs Governorate

Dr. Monzer Alnaser⁴ Dr. Adnan Khadour⁵ Layal Kharbeet⁶

Abstract:

The research aims to identify the role of the quality of the internal work environment (administrative leadership, technology) in developing the creative thinking of the employees. The research focuses on the administrative employees in hotels ranked 4 and 5 stars in Homs governorate. The researcher used the descriptive analytical approach, and the questionnaire was used as a means of data collection, where (140) questionnaires were distributed to a random sample of administrative workers, and (130) questionnaires were retrieved with a recovery rate of (93%). The answers were analyzed using Stata 17 statistical analysis software to reach the research results. The study found a statistically significant relationship between the internal work environment and the creative thinking of employees in four- and five-star hotels in Homs governorate. The research recommends that hotels organize more activities that motivate the creative thinking of employees, work on applying innovative ideas and solutions that help raise the level of hotel work, and create an integrated work environment that can meet the needs of workers and ensure the success of the hotel.

Keywords: internal work environment, administrative leadership, technology, creative thinking, hotel facilities.

⁴ Professor, Department of Hotel Management-Faculty of Tourism-Al-Baath University-Homs-Syria.

⁵ Professor, Economics- Faculty of Economics- Al-Baath University-Homs-Syria.

⁶ Master's student, Department of Hotel Management -Faculty of Tourism-Al-Baath University-Homs-Syria.

المقدمة:

تشهد المنظمات في العصر الراهن العديد من التغيرات والتطورات السريعة والمتلاحقة في ظل ما يشهده العالم من ثورات علمية وتكنولوجية بالإضافة إلى التراكم المعرفي والعمل في بيئة معقدة ومتغيرة بشكل متزايد. ومن المعروف أنه لا يمكن للمنظمة أن تصل إلى التميز والريادة دون ان يكون لديها موارد بشرية تمتلك سمة الإبداع والابتكار، ومن أهم الأسباب لتحقيق الإبداع وجود بيئة داعمة وحاضنة له تشجع وتوفر متطلباته، فالمنظمات الناجحة هي من أدركت أهمية بيئة العمل المحيطة بمواردها البشرية وأثرها في تميزها وإبداعها، لذلك سارعت لتهيئتها لتكون منتجة قادرة على تلبية متطلبات موظفيها وتشجيعهم وحثهم على القيام بأعمالهم بطريقة خاصة ومبتكرة تصل بهم وبمنظمتهم إلى التميز.

مما سبق نجد أن على المنظمات أن تدرك وتتفهم حقيقة لا بد منها ألا وهي أن سلاح المنظمة لتحقيق شي رائع في مجال عملها كالتميز والتفوق بحاجة إلى العمل بطريقة "التفكير خارج الصندوق" مما يصل بها إلى الإبداع.

➤ مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة بالسؤال التالي: هل تسهم بيئة العمل الداخلية في تعزيز التفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص؟ يتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى الاهتمام في بيئة العمل في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص؟

2. ما مستوى التفكير الإبداعي لدى العاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم؟

3. ماهي طبيعة العلاقة بين بيئة العمل والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق محل الدراسة؟

➤ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الاعتبارات العلمية والعملية المتضمنة فيها وذلك على النحو التالي:

➤ **الأهمية العلمية:** يحاول هذا البحث تقديم دراسة علمية جديدة تسهم في إيضاح دور بيئة العمل الداخلية في تعزيز التفكير الإبداعي للعاملين في المنشآت الفندقية وتتبع الأهمية من أهمية الموضوع الذي تتناوله هذه الدراسة وهو بيئة العمل الداخلية في المنشآت الفندقية، بالإضافة إلى موضوع التفكير الإبداعي الذي يعد أحد المواضيع المهمة والحديثة في الإدارة.

➤ **الأهمية العملية:** تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة من أهمية بيئة العمل وأثرها على التفكير الإبداعي للعاملين في فنادق محافظة حمص في الجمهورية العربية السورية. إضافة إلى إمكانية استفادة الفنادق بشكل عام والفنادق في محافظة حمص بشكل خاص من نتائج هذه الدراسة وما قد تتوصل إليه من مقترحات.

➤ أهداف الدراسة:

الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو معرفة مدى إسهام بيئة العمل في تعزيز التفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

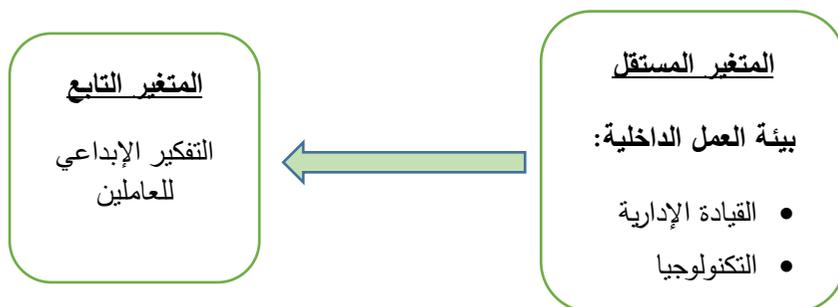
1- تحديد مستوى أهمية بيئة العمل في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص.

2- تحديد مستوى وأهمية التفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم.

3- دراسة طبيعة العلاقة بين عوامل بيئة العمل ومستوى التفكير الإبداعي لدى العاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم.

4- تقديم مجموعة من المقترحات لتعزيز الاهتمام ببيئة العمل الداخلية في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم سعياً لتحفيز العاملين على التفكير الإبداعي.

➤ متغيرات الدراسة:



➤ فرضيات الدراسة:

▪ الفرضية الرئيسية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص.

يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

❖ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص.

❖ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص.

➤ مجتمع وعينة الدراسة

▪ **مجتمع الدراسة:** جميع العاملين الإداريين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص في الجمهورية العربية السورية

- **عينة الدراسة:** عينة عشوائية من العاملين الإداريين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص وتحديداً الفنادق التالية (فندق سفير حمص، فندق حمص الكبير، فندق الوادي ومنتجع القرية الساحرية) بحيث تضمنت العينة المدروسة (140) فرداً.
 - **حدود الدراسة**
 - **الحدود المكانية للبحث:** تناولت الدراسة الميدانية فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص.
 - **الحدود الزمانية للبحث:** أجريت الدراسة الميدانية وتم استطلاع آراء العاملين خلال الثلث الأخير من عام 2022.
 - **التعريفات الإجرائية:**
 - **بيئة العمل الداخلية:** هو كل ما يحيط الفرد في مكان العمل داخل الفندق الذي يعمل فيه والذي يؤثر بشكل إيجابي أو سلبي على أدائه، وتشمل جميع الجوانب المادية والمعنوية التي يملكها الفندق والذي يساعد من خلالها الفرد العامل للوصول إلى أهدافه وبالتالي أهداف الفندق المنشودة.
 - **القيادة الإدارية:** هو الأسلوب الذي يتبعه قائد الفريق ضمن الفندق لإدارتهم وتوجيه أسلوب العمل لتحقيق الأهداف المطلوبة منهم بما يعكس صورة وأسلوب تعامل الإدارة العليا مع العاملين في الفندق.
 - **التكنولوجيا:** وهي التقنيات والأدوات التكنولوجية الحديثة التي يستخدمها الفندق وتساعد العاملين فيها على إنجاز أعمالهم بانسيابية، وسرعة تمكنهم من تطوير أدائهم وأعمالهم بما يتناسب مع متطلبات العصر الراهن.
 - **التفكير الإبداعي:** هو نشاط وقدرة عقلية تمكن الفرد من تقديم أفكار جديدة وحل للمشكلات بطريقة مختلفة تتسم بالابتكار والتميز.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: بيئة العمل الداخلية

1) تعريف بيئة العمل الداخلية:

هناك العديد من التعريفات التي اهتمت ببيئة العمل الداخلية سنورد بعضها:

بيئة العمل الداخلية هي: مجموعة من الخصائص التي تربط أو تميز أساساً بيئة العمل الداخلية في المؤسسة، بحيث يمكن في ضوءها التمييز بين مؤسسة وغيرها من المؤسسات الأخرى، ويشير إلى أن الخصائص تتسم بدورها بدرجة من الاستقرار أو الاستمرار النسبي، بحيث يعبر جانب منها عن قيم المؤسسة أو جزء من ثقافتها، وبحيث تصبح البيئة الداخلية تعبر عن خصائص المؤسسة كما يتم إدراكها من جانب العاملين فيها، وهذا يعني أن تفسير مدلول هذه الخصائص وتأثيرها على السلوك سوف يختلف باختلاف الأفراد وفي ضوء العوامل أو المتغيرات المحددة لإدراك كل منهم وهذه الخصائص تؤثر على السلوك الوظيفي للأفراد وعلى اتجاهاتهم ودوافعهم (1 صفحة 19).

وعرفها القريوتي: "القيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية، ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى مجمل العملية الإدارية (2 صفحة 35).

"من خلال ما سبق نجد أن بيئة العمل تمثل مجموعة العوامل الداخلية والخارجية للبيئة التي تعمل فيها المنظمة بحيث تتفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض لينتج عنها بيئة حاضنة لعملها تؤثر على سلوك واتجاهات عمل هذه المنظمة والعاملين فيها."

1- أنواع بيئة العمل الداخلية (3 صفحة 33)

اهتم علماء الإدارة في تقسيم بيئة العمل الداخلية في المنظمات المختلفة إلى عدد من الأنواع، ويساعد كل نوع منها على توضيح طبيعة العلاقة بين أنواع هذه البيئات مما يسهم في تقديم شرح حول نوعية العناصر التي تتكون منها كل بيئة عمل، ويمكن تحديد أنواعها في الآتي:

1. **البيئة التنظيمية:** وتتضمن الأنظمة والإجراءات وأنماط القيادة والاتصالات والتقنية المستخدمة والعلاقات السائدة في بيئة العمل والقيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية.
 2. **البيئة الوظيفية:** تتضمن ما يتعلق بالموظفين والعاملين من أجور ورواتب وجزاءات وحوافز مادية ومعنوية، وسياسات إدارة الموارد البشرية من استقطاب واختيار وتعيين، فضلاً عن وصف الوظائف وتصميمها وتصنيفها.
 3. **البيئة المادية:** تتضمن المكونات المادية المؤثرة على بيئة المنظمة الداخلية مثل الضوضاء ودرجة الحرارة والإضاءة وتصميم المكاتب والأدوات المكتبية وغيرها.
 4. **البيئة التقنية:** تتضمن التكنولوجيا الحديثة المستخدمة التي تيسر أداء العمل في المنظمات وتسهم في توفير الوقت والجهد.
- من خلال ما سبق نجد أن بيئة العمل الداخلية تتكون من مجموعة كبيرة من العناصر قامت الباحثة باختيار ما يناسب لضرورة البحث وهي كالاتي:

1. **القيادة الإدارية:** يعتبر النمط القيادي لأية مؤسسة مجموعة السلوك التي يوجه بها القائد مؤسسته فالقيادة الإدارية ونمطها عنصران أساسيان في بيئة العمل الداخلية، التي تتفاعل فيها أنماط مختلفة من سلوكيات الأفراد والجماعات داخل المؤسسة، في نسيج متشابك موجه نحو تحقيق الهدف، وعموماً يمكن تعريف القيادة الإدارية بأنها: "ظاهرة اجتماعية

تتطلب وجود جماعة منظمة من الأفراد المستمرة نسبياً وجميعهم هدف مشترك كما تتطلب وجود قدرة التأثير في الأفراد وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف بشكل كافٍ (4 الصفحات 40-41).

وتجدر الإشارة إلى وجود ثلاثة أساليب للقيادة، حيث يستعملها القادة الإداريون لقيادة مرؤوسيم وحفزهم وهي:

(1) القيادة الأوتقراطية: ويتصف القائد هنا أنه نشيط، فعال، ويعمل بجد بالرغم من مركزية السلطة لديه، فهو فعال في إقناع مرؤوسيه بما يريد أن يفعلوه، ويمارس كافة أعمال التخطيط والتنظيم وما على مرؤوسيه سوى التنفيذ.

(2) القيادة الديمقراطية: القائد في ظل هذه القيادة يعمل على إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرار ويبقى توجيهه ورقابته لازمين في توجيه وترشيد المناقشات، ولا يصدر الأوامر إلا بعد مناقشة الأمور محل البحث مع ذوي العلاقة.

2. قيادة عدم التدخل: يعطي هذا النمط من القيادة الحرية الكاملة للمرؤوسين في تحديد أهدافهم ووضعها واتخاذ القرارات المتعلقة بذلك، وتظهر مشكلة أن القائد لا يمارس القيادة السليمة والفعالة للمرؤوسين بسبب نقص الحماس والحوافز (5 الصفحات 14-15)

3. التكنولوجيا: يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها: "مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات المتاحة المستتبطة بالآلات والأدوات والوسائل والنظم المرتبطة بالانتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة محددة للإنسان والمجتمع، تستند التكنولوجيا على العلم في تقدمها وتعتمد على القاعدة الإنتاجية المرتبطة بالتنمية الشاملة من أجل نموها وتطورها."

تأتي أهمية تكنولوجيا المعلومات من الأهمية التي أصبحت تكتسبها المعلومات ودورها في عملية التنمية الإقتصادية والإجتماعية وفي إحداث التغييرات في المجتمع ولتكنولوجيا المعلومات أهمية كبرى لقطاع منظمات الأعمال والمجتمع منها:

- 1) قللت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من القيود الجغرافية واستطاعت ان تربط العالم ليصبح قرية صغيرة تتبادل المعلومات والخدمات بسرعة فائقة وبأقل إمكانيات.
- 2) ساعدت في تطور العمل الإداري والفني للمؤسسات الحكومية والخاصة من خلال إستخدام الشبكات الداخلية والخارجية وإيجاد تطبيقات ونظم متكاملة للمعلومات والتي حسنت كثيراً من كفاءة العمل والعاملين والخدمات المقدمة
- 3) وفرت تكنولوجيا المعلومات للمجتمع طرق حديثة ونظم مبرمجة إستطاعت معالجة الكم الهائل من المعلومات التي كانت مكدسة في الورق والكتب واعادت تشكيل الوصول إليها (6 الصفحات 52-56)

ثانياً: التفكير الإبداعي في المنشآت الفندقية:

1) تعريف التفكير الإبداعي:

عرفه جروان بأنه : نشاط عقلي مركب، وهادف تواجهه رغبة قوية في البحث عن حلول، أو التوصل إلى نتائج أصيلة لموقف معين، أو مشكلة مطروحة. عرفه تورانس بأنه: الحساسية نحو المشكلات والصعوبات والثغرات المعرفية، والعناصر المفقودة، والبحث عن حلول جديدة ووضع التخمينات والفرضيات، والبحث عن طرق جديدة (7 صفحة 9). عرفه جيلفورد بأنه نوع من أنواع التفكير مطلق المشكلات التي تتطلب التفكير في عدة استجابات صحيحة وفي اكتشاف علاقات فريدة بين عناصر الموقف للوصول إلى نتائج جديدة وأصيلة (8 الصفحات 35-36). "مما سبق نجد أن التفكير الإبداعي هو: مزيج من الخيال والتفكير العلمي لتطوير فطرة موجودة مسبقاً، أو إيجاد فكرة جديدة كلياً، تؤدي إلى نتاج فريد غير مألوف يمكن تطبيقه واستخدامه في الواقع، فهي عبارة عن برمجة العقل على حل المشكلات، واكتشاف طرق جديدة للقيام بالأشياء."

2) مراحل عملية التفكير الإبداعي:

لقد قسم والاس مراحل العملية الإبداعية إلى أربع مراحل كالآتي (7 الصفحات 27-31):

1. **مرحلة الإعداد (التحضير):** في هذه المرحلة تتحدد المشكلة، وتفحص من جميع جوانبها، وتجمع المعلومات حولها ويربط بينهما بصورة مختلفة بطرق تحدد المشكلة.
2. **مرحلة الاختمار (الاحتضان):** يتم في هذه المرحلة التركيز على الفكرة أو المشكلة بحيث تصبح واضحة في ذهن المبتكر وهي مرحلة ترتيب الأفكار وتنظيمها، وفيها يتحرر العقل من الأفكار التي لا صلة لها بالمشكلة.
3. **مرحلة الإشراف (الإلهام):** تتضمن هذه المرحلة إدراك الفرد العلاقة بين الأجزاء المختلفة للمشكلة، وانبثاق شرارة الإبداع أي اللحظة التي تولد فيها الفكرة الجديدة التي تؤدي بدورها إلى حل المشكلة.

4. **مرحلة التحقق (إعادة النظر):** في هذه المرحلة يتعين على المتعلم المبدع أن يختبر الفكرة المبدعة وبعيد النظر فيها ليرى هل هي فكرة مكتملة ومفيدة أو تتطلب شيئاً من التهذيب والصلق. في هذه المرحلة يتم اختبار الفكرة النهائية وتجريبها للوصول إلى الناتج الإبداعي.

ثالثاً: العلاقة بين بيئة العمل الداخلية و التفكير الإبداعي للعاملين في المنشآت الفندقية

أنه من الضروري بامكان إيجاد أرضية مشتركة بين صاحب العمل والعاملين تقود إلى الإبداع مما يحقق أهداف كل من العامل من جهة وأصحاب العمل من جهة أخرى. ويطمح المديرون الأذكياء إلى تطوير أداء مؤسساتهم وتعزيز الإبداع لديها حتى يصلوا بها إلى أعلى مستوى من التطوير والقدرة على المنافسة محلية كانت أم عالمية إلا أن هذا لا يأتي إلا من خلال نظرة الإدارة العليا للفندق للعاملين على أنهم الدعامة الأساسية والثروة الحقيقية للعملية الإنتاجية. ومن الأهمية بامكان أن تهتم المنظمة بهم وتسعى إلى إشباع حاجاتهم ورغباتهم بالشكل المطلوب.

إن العلاقات الفاعلة بين الإدارة والعاملين تتطلب تعاوناً بين المديرين وممثلين العاملين. ومن الضروري أن تقوم إدارة المنظمة بوضع برامج لمساعدة العاملين، بحسبان أنها تساعدهم في التكيف مع المشاكل التي تواجههم وبصورة خاصة تلك المشاكل التي تؤثر على أدائهم الوظيفي كالمشاكل الاجتماعية والعائلية وغيرها من المشاكل إذ أن ذلك يؤدي إلى ارتفاع روحهم المعنوية ورضاهم الوظيفي مما يؤدي إلى تعزيز القدرات الإبداعية لهم (9 الصفحات 57-59).

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1- دراسة لـ سعد بن سعيد القحطاني عام 2012 م (10)

عنوان الدراسة: العلاقة بين بيئة العمل ومستوى الإبداع لدى العاملين: دراسة تطبيقية على بنك فلسطين م.ع.م ، فرع بيت لحم. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير بيئة العمل على مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين. أهم ما توصلت له هذه الدراسة: وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات بيئة العمل ومستوى الإبداع الإداري.

2- دراسة لـ نبيل علي مبخوت حسن حمادي عام 2018 م (4)

عنوان الدراسة: بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإبداعي (دراسة ميدانية على الجامعات اليمنية الأهلية). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الإداري. أهم ما توصلت له هذه الدراسة: أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والأداء الإداري في الجامعات اليمنية الأهلية.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة لـ *CHRISTABELLA P. BUSHIRI* عام 2014 م (11)

بعنوان تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين: حالة معهد الإدارة المالية بمنطقة دار السلام

The Impact of Working Environment on Employees' Performance:
The Case of Institute of Finance Management in Dar Es Salaam
Region

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين في معهد الإدارة المالية بمنطقة دار السلام، تنزانيا. توصلت الدراسة إلى أن بيئة العمل في المنظمة كان لها تأثير على الأعضاء فيها

2- دراسة لـ *Tracy Stanley* عام 2016 م (12)

عنوان الدراسة: بيئات العمل، والسلوكيات الإبداعية، ومشاركة الموظفين.

Work Environments, Creative Behaviours, and Employee
Engagement

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين تسهيل بيئات العمل والسلوكيات الإبداعية ومشاركة الموظفين في شركة ألفا، في منطقة بريسبان في استراليا. أهم ما توصلت له هذه الدراسة: إرشاد المديرين لضرورة تطوير بيئات العمل لتعزيز السلوكيات الإبداعية ومشاركة الموظفين.

➤ أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1. تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لمتغير بيئة العمل وعلاقتها بالتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة نجوم وخمسة نجوم في محافظة حمص، في حين أجريت غالبية الدراسات السابقة في بيئات غير محلية، أو بيئات مختلفة.
2. ركزت هذه الدراسة على التعرف على فاعلية عناصر بيئة العمل في فنادق الخمس والأربع نجوم وكيفية تطويرها، وهل تتم هذه العملية بطريقة علمية ومدروسة وفقاً لمعطيات وتقارير دورية تهتم برفع سوية بيئة العمل المحيطة بالعاملين داخل الفندق؟ وهل يتم تقييم أداء العاملين في ظل هذه الظروف المحيطة بهم باستمرار؟

➤ منهجية الدراسة وأدواتها

للإجابة على مشكلة البحث واختبار صحة الفرضيات المتبناة كان من الضروري الاعتماد على أسلوبين:

- **الأسلوب النظري** الذي اعتمدنا فيه على المنهج الوصفي من أجل توصيف الظاهرة محل الدراسة، وكشف حقيقتها، وإبراز خصائصها من خلال دراستها كما هي في الواقع، ثم التعبير عنها كما وكيفاً.
- **الأسلوب الميداني** الذي يخصّ الجانب العملي لتوضيح خصائص بيئة العمل الداخلية في فنادق الخمسة والأربعة نجوم وأثرها على التفكير الإبداعي للعاملين في منشآت الفندقية حيث تم الاعتماد على أسلوب المسح الإحصائي باستخدام برنامج Stata 17 لتحليل البيانات المستخرجة من الاستبيان الذي صمم خصيصاً للإجابة عن تساؤلات الدراسة وذلك بالاعتماد على عينة عشوائية من العاملين في عدد من فنادق أربعة نجوم وخمسة نجوم في محافظة حمص.

➤ محددات الدراسة:

1. قلة عدد المراجع والأبحاث المتوفرة في المكتبات ومواقع الانترنت التي تختص ببيئة العمل الداخلية والتفكير الإبداعي مما يزيد من عناء البحث عن المعلومات والمراجع اللازمة لإتمام الدراسة.
2. وجود صعوبة في التعاون من قبل إدارة بعض الفنادق.

الدراسة الميدانية

أولاً: منهج الدراسة:

لقد اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي في رصد واقع بيئة العمل الداخلية في فنادق الأربعة نجوم والخمسة نجوم في محافظة حمص وذلك من خلال إجراء الدراسة المكتبية والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية ودراسة السياسات التي تؤثر إيجاباً في تحسين بيئة العمل الداخلية لتشجيع العاملين على التفكير الإبداعي (المصادر الثانوية للبيانات).

كما تم استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة للتحليل في فنادق الأربعة نجوم والخمسة نجوم في محافظة حمص من خلال تصميم استبيان من واقع مجتمع وعينة الدراسة (المصادر الأولية للبيانات).

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

- مجتمع الدراسة: جميع العاملين الإداريين في فنادق الأربعة والخمسة نجوم في محافظة حمص في الجمهورية العربية السورية،
- عينة الدراسة: عينة عشوائية من العاملين الإداريين في فنادق الأربعة والخمسة نجوم في محافظة حمص، حيث تضمنت العينة المدروسة (140) فرداً من العاملين الإداريين في

فنادق الأربع والخمس نجوم في محافظة حمص، تم توزيع (140) استمارة على خمس فنادق باستخدام العينة العشوائية بواقع (45) استمارة لكل فندق من تصنيف الخمس نجوم و(35) استمارة لكل فندق من تصنيف أربع نجوم وكانت الاستثمارات المستردة الصالحة للتحليل (130) استمارة أي ما نسبته (93%) من إجمالي الاستثمارات الموزعة، وهي نسبة صالحة للتحليل.

جدول رقم (1) توزيع الاستبيان على الفنادق

| الفندق | الاستبيانات الموزعة | الاستبيانات المستردة |
|----------------------|---------------------|----------------------|
| سفير حمص | 45 | 44 |
| حمص الكبير | 35 | 30 |
| الوادي | 35 | 27 |
| منتجع القرية السحرية | 35 | 29 |
| المجموع | 140 | 130 |

المصدر: من إعداد الباحثة

ثالثاً: أدوات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم إعداد استمارة استبيان بالاستعانة بالدراسات السابقة تتضمن العديد من الأسئلة المتعلقة بأسئلة الدراسة وفرضياتها، بالإضافة إلى عدد من الأسئلة التي تتناول خصائص عينة الدراسة، وتم تفرغ بيانات الاستبيان وتحليلها باستخدام برنامج "Stata17".

1. صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

وهو ما يعرف بصدق المحكمين، للتأكد من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة بعرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من الأستاذ المشرف على

الدراسة وعدد من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية السياحة في جامعة البعث من ذوي الاختصاص.

2. ثبات الاستبيان (طريقة ألفا كرونباخ):

ألفا كرونباخ هو مقياس أو مؤشر لثبات الاستبيان ويجب أن تكون قيمته أكثر من 60%، وتم توزيع الاستبيان على عينة تجريبية مكونة من 30 شخصاً ثم تفرغ الاستبيانات وحساب معامل الثبات لكل محور من محاور الاستبيان والحصول على النتائج التالية:

جدول رقم (2) قيمة ألفا كرونباخ

| المتغير | عدد العبارات | قيمة ألفا كرونباخ |
|------------------|--------------|-------------------|
| القيادة الإدارية | 6 | 0.8593 |
| التكنولوجيا | 7 | 0.7867 |
| التفكير الإبداعي | 9 | 0.7478 |
| الاستبيان الكلي | 22 | 0.8853 |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الاحصائي Statat 17

إن هذه النتيجة تدل على مستوى ثبات عالية للاستبيان لأن كل النتائج أكبر من 0.60 وبالتالي يمكن توزيع الاستبيان على كامل عينة الدراسة.

1. طريقة التجزئة النصفية: حيث يتم بهذه الطريقة تقسيم عبارات الاستبيان إلى قسمين ثم

حساب معامل الارتباط بينهما وتصحيح معامل الارتباط باستخدام معادلة سبيرمان براون لإيجاد معامل الثبات.

| | part1 | part2 |
|-------|-------------------------|--------------|
| part1 | 1.0000 30 | |
| part2 | 0.9082* 0.0000 30 | 1.0000 30 |

*Correlation is significant at the 0.05 level

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الاحصائي Statat 17

من الجدول السابق يتبين أن معامل الارتباط يساوي 0.9082 وبحساب تصحيح معامل الارتباط باستخدام معادلة سبيرمان براون نجد أن معامل الثبات يساوي:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{2r}{1+r} = \frac{2 \times 0.9082}{1+0.9082} = 0.9519$$

وهو معامل ثبات مقبول ودال إحصائياً، وبالتالي يمكن توزيع الاستبيان على عينة الدراسة الكلية.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

أولاً: تحليل البيانات

أ. نتائج الدراسة الوصفية:

1- توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير الجنس:

جدول رقم(3) توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير النوع

| النوع | العدد | النسبة المئوية |
|-------|-------|----------------|
| ذكر | 73 | 56.15% |
| انثى | 57 | 43.85% |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الاحصائي Statat 17

نلاحظ أن حوالي 56.15% من عينة الدراسة كانت من الذكور بينما بلغت نسبة الإناث 43.85% من عينة الدراسة.

2- توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير التركيب العمري:

جدول رقم(4) توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير العمر

| النسبة المئوية | العدد | التركيب العمري |
|----------------|-------|-------------------------|
| 35.38% | 46 | أقل من 30 سنة |
| 28.46% | 37 | من 31 إلى أقل من 40 سنة |
| 19.23% | 25 | من 41 إلى أقل من 50 سنة |
| 16.92% | 22 | أكثر من 50 سنة |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الاحصائي Statat 17

النسبة الأكبر هي للأعمار أقل من 30 سنة حيث بلغت 35.38%، بينما نسبة 16.92% فقط للأعمار الأكبر من 50 سنة.

1- توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

جدول رقم(5) توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

| النسبة المئوية | العدد | المستوى التعليمي |
|----------------|-------|------------------|
| 13.85% | 18 | ثانوية عامة |
| 34.62% | 45 | معهد متوسط |
| 41.54% | 54 | إجازة جامعية |
| 2.30% | 3 | دبلوم |
| 7.69% | 10 | ماجستير |
| 0% | 0 | دكتوراه |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الاحصائي Statat 17

كانت النسبة الأكبر لأفراد العينة من حملة شهادة الإجازة الجامعية ونسبتهم 41.54%، والنسبة الأقل لحملة شهادة الدبلوم بنسبة 2.30%، وهذا يدل على المستوى التعليمي الجيد لأفراد العينة.

2- توزيع عينة البحث وفقاً لعدد سنوات الخبرة الوظيفية:

جدول رقم (6) توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

| عدد سنوات الخبرة الوظيفية | العدد | النسبة المئوية |
|---------------------------|-------|----------------|
| أقل من 5 سنوات | 38 | 29.23% |
| 5 - 10 سنوات | 43 | 33.8% |
| 11 - 15 سنة | 13 | 10% |
| أكثر من 15 سنة | 36 | 27.69% |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الإحصائي Stat 17

النسبة الأكبر للخبرة الوظيفية من 5-10 سنوات بنسبة 33.8% والنسبة الأقل للخبرة الوظيفية من 11-15 سنة بنسبة 10%، وهذا يدل على أن الخبرة الوظيفية جيدة لدى عينة البحث.

3- توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

جدول رقم (7) توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

| المسمى الوظيفي | العدد | النسبة المئوية |
|----------------|-------|----------------|
| مدير | 5 | 3.85% |
| نائب مدير | 8 | 6.15% |
| رئيس قسم | 42 | 32.31% |
| موظف | 75 | 57.69% |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الإحصائي Stat 17

نلاحظ أن النسبة الأكبر 57.69% من الموظفين، في حين النسبة الأصغر 3.85% من المدراء.

ب. توضيح المقياس المعتمد في الاستبيان: تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجدولين رقم (8) و(9):

جدول رقم (8) مقياس ليكرت الخماسي

| الاستجابة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-----------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الدرجة | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

المصدر: من إعداد الباحثة

جدول رقم (9) المتوسط المرجح ودلالته

| المتوسط المرجح | من 1 إلى | من 1.80 إلى | من 2.60 إلى | من 3.40 إلى | من 4.20 إلى |
|----------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| الدرجة | 1.79 | 2.59 | 3.39 | 4.19 | 5 |
| الدلالة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |

المصدر: من إعداد الباحثة

جدول رقم (10) عبارات قياس محور بيئة العمل الداخلية (القيادة الإدارية)

| النتيجة | Std. Deviation الانحراف المعياري | Mean المتوسط | N العدد | العبارة | الرقم |
|------------|-------------------------------------|-----------------|------------|--|-------|
| موافق بشدة | 0.60059 | 4.3769 | 130 | تشجع الإدارة العاملين على المشاركة في عملية اتخاذ القرار. | 1 |
| موافق بشدة | 0.51129 | 4.3538 | 130 | يشجع المدير العاملين لإبداء وجهة النظر والأفكار والمقترحات والمناقشة الجماعية لأساليب العمل. | 2 |
| موافق بشدة | 0.63532 | 4.3154 | 130 | تسود أجواء الثقة والتعاون بين العاملين في الفندق والإدارة. | 3 |
| موافق | 0.73278 | 3.8846 | 130 | عملك في الفندق يشعرك بعدالة الرؤساء في العمل. | 4 |
| موافق | 0.64260 | 4.1154 | 130 | تتبع إدارة الفندق مبدأ العمل كفريق واحد. | 5 |
| موافق | 0.75122 | 3.8 | 130 | تجد شكاوى العاملين في الفندق الاهتمام اللازم من قبل الإدارة | 6 |
| موافق | 0.44045 | 4.1410 | 130 | نتيجة المحور | |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الاحصائي Statat 17

نلاحظ من النتائج أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن السؤال الأول والثاني والثالث أكبر من 4.20 أي أن أفراد العينة يوافقون بشدة على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي. كما أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن السؤال الرابع والخامس والسادس أكبر من 3.40 أي أن أفراد العينة يوافقون على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي. ونجد أن المتوسط الحسابي لإجابات المستقصى آراؤهم حول المحور الأول (القيادة الإدارية) أكبر من 3.40 أي أن أفراد عينة البحث توافق على أن للقيادة الإدارية الفعالة والمتعاونة كأحد عنصرو بيئة العمل الداخلية دور كبير في تشجيع العاملين على أداء أعمالهم بكفاءة عالية وطريقة مبدعة.

جدول رقم (11) عبارات قياس محور بيئة العمل الداخلية (التكنولوجيا)

| الرقم | العبرة | N العدد | Mean المتوسط | Std. Deviation الانحراف المعياري | النتيجة |
|-------|---|------------|-----------------|---|------------|
| 1 | يهتم الفندق بتطبيق واستخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء الأعمال بشكل مستمر | 130 | 4.2077 | 0.60612 | موافق بشدة |
| 2 | التكنولوجيا المستخدمة في الفندق تساهم في توفير الوقت والجهد المبذول | 130 | 4.3538 | 0.62085 | موافق بشدة |
| 3 | يمتلك الفندق كوادر بشرية مؤهلة قادرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة | 130 | 4.2538 | 0.66252 | موافق بشدة |
| 4 | يسعى الفندق لمواكبة التكنولوجيا الحديثة وتحديد احتياجاته منها مما يساعد على تحسين أداء العمل | 130 | 4.1923 | 0.72706 | موافق |
| 5 | استخدام أحدث طرق الاتصال والتكنولوجيا المستخدمة في الفندق يؤدي إلى سرعة وتبسيط إجراءات العمل. | 130 | 4.2615 | 0.62943 | موافق بشدة |
| 6 | التكنولوجيا المستخدمة في الفندق متوافقة مع متطلبات العمل. | 130 | 4.0538 | 0.75031 | موافق |
| 7 | يعتمد الفندق على الحجز المسبق إلكترونياً. | 130 | 4.0462 | 0.74565 | موافق |
| | نتيجة المحور | 130 | 4.1956 | 0.44403 | موافق |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الاحصائي Statat 17

نلاحظ من النتائج السابقة أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن السؤال الأول والثاني والثالث والخامس أكبر من 4.20 أي أن أفراد العينة يوافقون بشدة على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي. كما أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن السؤال الرابع والسادس والسابع أكبر من 3.40 أي أن أفراد العينة يوافقون على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي. ونجد أن المتوسط الحسابي لإجابات المستقصى

آراؤهم حول المحور الثاني (التكنولوجيا) أكبر من 3.40 أي أن أفراد عينة البحث يوافقون على اهتمام ومواكبة الفندق للتكنولوجيا الحديثة والعمل على تزويد الفندق بها. جدول رقم (12) عبارات قياس محور التفكير الإبداعي

| الرقم | العبرة | N العدد | Mean المتوسط | Std. Deviation الانحراف المعياري | النتيجة |
|-------|---|------------|-----------------|-------------------------------------|------------|
| 1 | لدي الجرأة والشجاعة لتقديم أفكار إبداعية بكل ثقة | 130 | 4.4538 | 0.57211 | موافق بشدة |
| 2 | أملك صلاحيات كافية لتساعدني على اتخاذ قرارات خاصة بالتغيير والتحديث في مجال عملي | 130 | 4.0076 | 0.80209 | موافق |
| 3 | يقدم الفندق كل الدعم للعاملين لتشجيعهم على الابتكار والإبداع | 130 | 4.1231 | 0.79743 | موافق |
| 4 | أنجز ما يسند إلي من أعمال بكفاءة عالية | 130 | 4.4538 | 0.62396 | موافق بشدة |
| 5 | لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة مفيدة للعمل، ولدي استعداد لتحمل مسؤولية الأفكار التي أطرحها. | 130 | 4.4462 | 0.5577 | موافق بشدة |
| 6 | أمتلك القدرة على اقتراح الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل. | 130 | 4.4462 | 0.54362 | موافق بشدة |
| 7 | تعمل الإدارة على تنفيذ الأفكار المبدعة. | 130 | 3.8385 | 0.79537 | موافق |
| 8 | تعمل الإدارة على وضع أنشطة تنافسية من أجل توليد أفكار جديدة | 130 | 4 | 0.82594 | موافق |
| 9 | أمتلك القدرة على فهم العملاء حسب خصائصهم وسلوكهم. | 130 | 4.4846 | 0.54609 | موافق بشدة |
| | نتيجة المحور | 130 | 4.2504 | 0.42129 | موافق بشدة |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الاحصائي Statat 17

نلاحظ من النتائج أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن السؤال الأول والرابع والخامس والسادس والتاسع أكبر من 4.20 أي أن أفراد العينة يوافقون بشدة على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي. كما أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة عن السؤال الثاني والثالث والسابع والثامن أكبر من 3.40 أي أن أفراد العينة يوافقون على مضمون الأسئلة حسب مقياس ليكرت الخماسي. ونجد أن المتوسط الحسابي لإجابات

المستقصى آراؤهم حول المحور الثالث (التفكير الإبداعي) أكبر من 4.20 أي أن أفراد عينة البحث يوافقون بشدة على ضرورة تشجيع الإدارة في الفندق للعاملين على التفكير الإبداعي والعمل بطريقة جديدة مبتكرة بعيدة عن النمطية مما يساهم في رفع سوية الفندق وتمييزه ضمن مجال عمله.

ثانياً: اختبار الفرضيات:

(1) اختبار الفرضيات الفرعية: لاختبار الفرضيات الفرعية قامت الباحثة بإجراء اختبار (One Sample T-Test) للتأكد من صحة الفرضيات.

الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص.

| Variable | Obs dev. | Mean | Std. err. | Std. [95% conf. interval] |
|------------------|-------------|----------|-----------|--------------------------------|
| القيادة الإدارية | 130 | 4.141026 | .0386301 | 4.064595 4.217456 |

mean = mean(القيادة الإدارية)

t = 29.5372

H0: mean = 3

Degrees of freedom = 129

Ha: mean < 3

Ha: mean != 3

Ha: mean > 3

Pr(T < t) = 1.0000

Pr(|T| > |t|) = 0.0000

Pr(T > t) = 0.0000

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الإحصائي Statat 17

نجد أن قيمة T الجدولية عند (0.05، ودرجة الحرية 129) = 1.645 قامت الباحثة باختبار Test value = 3 وهو متوسط مقياس ليكرت الخماسي. بناءً على المعطيات أعلاه نجد أن قيمة t المحسوبة = 22.9983 وهي أكبر من قيمة T الجدولية 1.645 وقيمة الدلالة (P value= 0.0000) وهي أقل من (0.05)، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية واعتماد الفرضية البديلة حيث:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في مدينة حمص.

| Variable | Obs dev. | Mean | Std. err. | Std. | [95% conf. interval] |
|-------------|-----------------|----------|-----------|------|------------------------|
| التكنولوجيا | 130 .4440322 | 4.195604 | .0389442 | | 4.118552 4.272656 |

mean = mean(التكنولوجيا)

t = 30.7005

H0: mean = 3

Degrees of freedom = 129

Ha: mean < 3

Ha: mean != 3

Ha: mean > 3

Pr(T < t) = 1.0000

Pr(|T| > |t|) = 0.0000

Pr(T > t) = 0.0000

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الإحصائي Statat 17

نجد قيمة T الجدولية عند (0.05، ودرجة الحرية 96) = 1.662. قامت الباحثة باختبار Test value = 3 وهو متوسط مقياس ليكرت الخماسي. بناءً على المعطيات أعلاه نجد أن قيمة t المحسوبة = 30.7005 وهي أكبر من قيمة T الجدولية 1.645 وقيمة الدلالة (P value= 0.0000) وهي أقل من (0.05)، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية واعتماد الفرضية البديلة حيث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص.

(2) اختبار الفرضية الرئيسية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في مدينة حمص.

بغرض اختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء مجموعة من الاختبارات (تحليل الانحدار و F-test) لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل ببيئة العمل الداخلية (القيادة الإدارية والتكنولوجيا) والمتغير التابع التفكير الإبداعي للعاملين.

أ. تحليل الانحدار:

| Source | SS | df | MS | Number of obs | = | 130 |
|----------|------------|-----|------------|---------------|---|--------|
| | | | | F(2, 127) | = | 54.88 |
| Model | 10.6142453 | 2 | 5.30712263 | Prob > F | = | 0.0000 |
| Residual | 12.282333 | 127 | .096711283 | R-squared | = | 0.4636 |
| | | | | Adj R-squared | = | 0.4551 |
| Total | 22.8965783 | 129 | .177492855 | Root MSE | = | .31098 |
| | | | | R | = | 0.681 |

| التفكير الإبداعي | Coefficient | Std. err. | t | P>t | [95% conf. interval] |
|---------------------|-------------|-----------|------|-------|-------------------------|
| القيادة الإدارية | .4316468 | .074976 | 5.76 | 0.000 | .2832829 .5800108 |
| التكنولوجيا | .3003477 | .0743713 | 4.04 | 0.000 | .1531803 .4475151 |
| _cons | 1.202827 | .2935703 | 4.10 | 0.000 | .621904 1.783749 |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الاحصائي Statat 17

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي 0.681 وهو ما يبين وجود ارتباط جيد ما بين المتغيرات وأن معامل التحديد R-squared هو 0.4636، أي 46.36% من التباين في عناصر بيئة العمل الداخلية يفسر من خلال التفكير الإبداعي للعاملين، وهذا يعني أن التفكير الإبداعي للعاملين في الفنادق يعود بنسبة 46.36% إلى عناصر بيئة العمل الداخلية للفندق. مما سبق وبعد الأخذ بعين الاعتبار معنوية الدلالة القياسية (sig= 0.05) ودرجة الحرية تساوي (127) نجد أن T الجدولية تساوي 1.645 هذا يؤدي إلى:

1- القيادة الإدارية: من الجدول نجد أن اختبار t تساوي 5.76 وبمقارنتها مع T للمقارنة نجد أن $1.645 < 5.76$ وهنا نستنتج أن القيادة الإدارية تؤثر إيجابياً في التفكير الإبداعي للعاملين.

2- التكنولوجيا: من الجدول نجد أن اختبار t تساوي 4.04 وبمقارنتها مع T الجدولية نجد أن $1.645 < 4.04$ ووهنا نستنتج أن التكنولوجيا تؤثر إيجابياً في التفكير الإبداعي للعاملين.

وبالتالي تظهر معادلة الانحدار على الشكل التالي:

$$Y_i = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + \varepsilon_i$$

ε_i + التكنولوجيا 0.30035 + القيادة الإدارية 0.432 + 1.203 = التفكير الإبداعي

1- القيادة الإدارية: قيمة الدلالة (P value= 0.000) وهي أقل من معنوية الدلالة القياسية (sig= 0.05)، ومعامل الانحدار (Coefficient) يساوي 0.432 أي أنه توجد علاقة طردية بين الهيكل التنظيمي والتفكير الإبداعي فكلما تم زيادة فعالية الهيكل التنظيمي بمقدار وحدة واحدة زاد التفكير الإبداعي للعاملين بمقدار 0.432.

2- التكنولوجيا: قيمة الدلالة (P value= 0.000) وهي أقل من معنوية الدلالة القياسية (sig= 0.05)، ومعامل الانحدار (Coefficient) يساوي 0.30035 أي أنه توجد علاقة طردية بين التكنولوجيا والتفكير الإبداعي فكلما تم زيادة فعالية التكنولوجيا بمقدار وحدة واحدة زاد التفكير الإبداعي للعاملين بمقدار 0.30035.

ب. اختبار F-test:

لاختبار الفرضية الرئيسية مع مجموعة متغيراتها بشكل جماعي وبنفس الوقت تم استخدام طريقة (F-test) وبافتراض أن المتغيرات تساوي الصفر.

القيادة الإدارية = 0 (1)

التكنولوجيا = 0 (2)

$$F(2, 127) = 54.88$$

$$\text{Prob} > F = 0.0000$$

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الإحصائي Statat 17

من جدول التوزيع العشوائي وبعد الأخذ بعين الاعتبار معنوية الدلالة القياسية (sig= 0.05) ودرجة الحرية تساوي (127) وعدد المتغيرات المستقلة تساوي 2 نجد أن F للمقارنة تساوي 3.00، نجد من الاختبار السابق أن F تساوي 54.88 وهي أكبر من F للمقارنة 3.00، وقيمة الدلالة (P value= 0.0000) وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (sig= 0.05)، وهذا يؤدي إلى صحة الاختبارات السابقة وعليه نرفض الفرضية الصفرية واعتماد الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والتفكير الإبداعي للعاملين في فنادق أربعة النجوم وخمسة النجوم في محافظة حمص.

النتائج والمقترحات

• النتائج:

- 1- تعتبر بيئة العمل هي المحرك الأساسي للعاملين الذين هم ثروة الفندق للوصول إلى أعلى درجات التميز والربحية، فاهتمام الفندق بهذه الموارد وتأمين بيئة عمل متكاملة قادرة على تلبية احتياجاتهم ومساعدتهم على العمل بالشكل المناسب سيحفز العاملين للقيام بأعمالهم بصورة مبدعة ومميزة تضمن نجاح الفندق.
- 2- توفير التكنولوجيا الحديثة أداة العامل للوصول إلى أعلى درجات التفكير والإبداع بالعمل، وتحثه على البحث المستمر عن كل ما هو جديد ومبدع في مجال عمله لتقديم خدمة بأفضل المعايير والجودة.
- 3- عدم وجود إدارة متعاونة ومرنة قادرة على التواصل بسهولة مع العاملين وتشاركتهم في خططها وإنجازاتها وتكون قريبة منهم، سيكون له الأثر الكبير في عدم امتلاك العاملين الشغف للعمل، والقيام بأداء مهام بطريقة روتينية تفتقر إلى الإبداع والابتكار.
- 4- يمتلك العاملون في الفنادق قدرة جيدة على التفكير الإبداعي ويمتلكون طاقات وإمكانيات تساعد في ذلك، ولديهم استعداد للتطور والبحث المستمر عن كل ما هو جديد ومبتكر في مجال عملهم

• المقترحات:

- 1- توفير بيئة عمل جيدة وتجهيزها بكل ما هو ضروري ومهم للعمل، وتكون قادرة على تلبية متطلبات العاملين، لمساعدتهم على النجاح في أداء أعمالهم وبالتالي نجاح الفندق.
- 2- أن تكون القيادة الإدارية مرنة وفعالة، قادرة على التواصل مع العاملين بشفافية وإشراكهم بوضع الخطط والبرامج واتخاذ القرارات، فيشعر العامل بأنه جزء هام في الفندق، قادر على الإنجاز والإبداع دون قيود.
- 3- عقد لقاءات دورية بين الإدارة والعاملين في الفندق، ليتم تناقل الخبرات والمعلومات بين المستويات كافة، وللاستماع لشكاوي واقتراحات العاملين والعمل على تطبيقها.
- 4- امتلاك الفندق التكنولوجيا الحديثة، وصيانة ما هو موجود لديه بشكل دوري يساعد إلى حد كبير العاملين فيه على ترجمة أفكارهم ونقلها إلى أرض الواقع بصورة سلسلة ومبدعة، فهي أداة يمكن للعامل من خلالها تحويل ما يفكر فيه إلى واقع بطريقة مبدعة.
- 5- وجود نظام تكنولوجي حديث قادر على أن يكون صلة وصل مهمة بين العاملين في الفندق والعملاء أيضاً، حيث تمكنهم من الوصول إليهم وعرض أفكارهم وخدماتهم بطريقة مميزة مبدعة، تجذبهم إلى الفندق وتسهل عملهم من خلال قدرة العملاء على الحصول على إجابات واضحة ومفهومة عما يبحثون عنه داخل الفندق.
- 6- أن تكون بيئة العمل حاضنة للإبداع لتشجيع العاملين على تقديم أفكار مبدعة ومبتكرة تسهم في تحسين سير العمل وتقديم الخدمات بطريقة مميزة بالفندق، والقيام بأنشطة محفزة لهم للإبداع وأن تكون مهتمة بتطبيق ما يتم تقديمه من أفكار وحلول مبتكرة تساعد على رفع سوية الفندق.

المراجع

المراجع العربية

1. إكرام، قدارة، 2019- أثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير -جامعة أم البواقي. رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، عدد الصفحات 196.
- 2 القريوتي، محمد قاسم، 2001م- مبادئ الإدارة النظرية والعمليات والوظائف. دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، عمان- الأردن، عدد الصفحات 400.
3. بن رحمون، سهام، 2104- بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عدد من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة. أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، عدد الصفحات 260.
4. حمادي، نبيل علي مبخوت حسن، 2018- بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري: دراسة ميدانية على الجامعات اليمينية الأهلية. رسالة ماجستير، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، صنعاء، اليمن، عدد الصفحات 184.
5. نصار، أمجد علي إبراهيم، 2106- دور بيئة العمل في الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، عدد الصفحات 124.
6. الخضر، الشيخ محمد، 2014- أثر بيئة العمل الداخلية على دوران العمل الإختباري: بالتطبيق على بعض الجامعات السودانية (2009م-2012م). أطروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، السودان، عدد الصفحات 234.

7. إلهام، بوبيدي، 2015- التفكير الإبداعي. رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي، كلية الآداب واللغات، قسم اللغة والأدب العربي، الجزائر، عدد الصفحات 74.

8. ايمان، مليكي، 2016- أهمية العصف الذهني في تنمية التفكير الإبداعي دراسة تجريبية:مركز نداء الجزائر للتكوين الصناعي والتأهيل المؤسساتي والتدريب القيادي وتطوير الموارد البشرية -بسكرة. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، عدد الصفحات 84.

9. هارون، عبد السلام احمد مُحَمّد، 2022- بيئة العمل الداخلية وأثرها على الإبداع الإداري (دراسة حالة جامعة افريقيا العالمية في الفترة من 2016 - 2021م)، جامعة افريقيا العالمية، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، السودان، عدد الصفحات 110.

10. القحطاني، سعد بن سعيد، 2012- بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمغنوبات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، عدد الصفحات 143.

المراجع الأجنبية

11. P. Bushiri, Christabella, 2014-**The Impact of Working Environment on Employees' Performance: the Case of Institute of Finance Management In Dar Es Salaam Region.** Master, the Open University of Tanzania, Dar Es Salaam, Tanzania, P73.
12. Stanley, Tracy, 2016-**WORK ENVIRONMENTS, CREATIVE BEHAVIOURS, AND EMPLOYEE ENGAGEMENT,** PhD, School of Management, QUT Business School Queensland University of Technology, Brisbane, Australia, p407.