

مساهمة انماط القيادة الحديثة في تحسين جودة الخدمات السياحية بالقطاع السياحي في إقليم قناة السويس

ماجي ميخائيل عزمي خليل
قسم الدراسات السياحية
كلية السياحة والفنادق
جامعة قناة السويس

مساهمة انماط القيادة الحديثة في تحسين جودة الخدمات السياحية بالقطاع السياحي في إقليم قناة السويس

ماجى ميخائيل عزمى خليل

قسم الدراسات السياحية- كلية السياحة والفنادق - جامعة قناة السويس

الملخص

يتطلع البحث الحالي إلى تسليط الضوء على واقع مساهمة انماط القيادة الحديثة في تحسين جودة الخدمات السياحية بالقطاع السياحي في إقليم قناة السويس، حيث هدف البحث إلى التعرف على أنماط القيادة الحديثة ودورها في تحسين جودة الخدمات السياحية داخل القطاع السياحي محل البحث، وذلك بتوضيح أهمية انماط القيادة الحديثة في زيادة فعالية أداء العاملين ومدى انعكاس ذلك على تحسين جودة الخدمات السياحية. وقد أوضحت نتائج البحث أن واقع تطبيق انماط القيادة الحديثة بالقطاع محل البحث هو ضعيف بشكل عام. كما أظهرت النتائج أيضاً أن جودة الخدمات السياحية ترضى بدرجة متوسطة احتياجات العملاء، في حين أنه لا توجد مرونة كافية لدى العاملين في إجراء أي تعديلات في الخدمة إذا لزم الأمر.

الكلمات الدالة: انماط القيادة الحديثة، الخدمات السياحية، أداء العاملين، القطاع السياحي، إقليم قناة السويس.

مقدمة

أن القطاع السياحي قطاع هام باعتباره قطاع خدمي من الدرجة الأولى، لذا يُعد من أهم ما يتوجب التركيز عليه لضمان تحسين جودة الخدمات السياحية، هو الدور القيادي الذي يقوم به القائد والنمط القيادي الذي

يمارسه، والصفات القيادية الناجحة التي تتمثل في شخصيته وقدرته على توظيف إمكانياته من أجل بناء علاقات إنسانية إيجابية بين العاملين وتحفيزهم المستمر لتحسين أداء العمل لديهم ومن ثم تحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة للعملاء، ومما لا شك فيه أن نجاح أي منظمة ووضع خططها موضع التنفيذ يعتمد في المقام الأول على القيادة الحكيمة، والتي تعتبر بمثابة قوة الدفع الرئيسية لتحريك المنظمات إلى الأمام، فالقيادة الناجحة تقاس بمدى كفاءة أداء العاملين والاحترام المتبادل وتحديد الاتجاهات التي سيسلكها العاملين في تقديم الخدمات السياحية للعملاء، ونظراً لأهمية هذا الدور كان لابد من الاهتمام بالدراسات والابحاث التي تُسهم في تطوير أداء القيادات لتحقيق أهداف المنظمات ورسالتها.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

قامت الباحثة بدراسة استطلاعية بالشركات السياحية والفنادق العاملة بالقطاع السياحي بإقليم قناة السويس وذلك بغرض تحديد مشكلة ومجتمع البحث بدقة، حيث مرت بمرحلتين المرحلة الأولى الدراسة المكتبية والمرحلة الثانية الدراسة الميدانية ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

١- الدراسة الاستطلاعية المكتبية:

استهدفت المرحلة الأولى تكوين فكرة عامة عن مجال البحث وذلك من خلال إطلاع الباحثة على العديد من التقارير والنشرات الإحصائية التي ساعدت على تكوين قاعدة من البيانات والمعلومات حول الشركات السياحية والفنادق العاملة بالقطاع السياحي بإقليم قناة السويس التي تناولتها الدراسة الاستطلاعية المكتبية.

٢- الدراسة الاستطلاعية الميدانية:

تم توجيه قائمة استقصاء إلى عدد (١٠٠) مفردة من المديرين والعاملين بالشركات السياحة والفنادق بالقطاع السياحي بإقليم قناة السويس، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية، بواقع (١٠) فنادق سياحية، و(١٠) شركات سياحية.

ثانياً: مشكلة البحث:

يُعد موضوع انماط القيادة الحديثة من الموضوعات التي نالت اهتماماً متزايداً من قبل العديد من الكتاب والباحثين، فمراجعة الأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث تبين وجود عدد من الأبحاث الأجنبية التي تناولت العلاقة بين انماط القيادة الحديثة بقطاعات خدمية كقطاع السياحة وتحسين جودة الخدمات السياحية، لكن القليل من الأبحاث العربية وخاصة في مجال السياحة بمصر التي اهتمت بهذه الدراسة، وعليه وفي حدود علم الباحثة فإن البحث الحالي واحد من الأبحاث القليلة التي تسعى لدراسة مساهمة انماط القيادة الحديثة في تحسين جودة الخدمات السياحية وخاصة بالقطاع السياحي في إقليم قناة السويس.

إن نجاح شركات السياحة والفنادق بالقطاع السياحي محل البحث في تحقيق أهدافها وتحسين جودة خدماتها لا يتوقف فقط على مهارة القيادة بها، وإنما يتوقف أيضاً على مدى أداء العاملين بها في تقديم الخدمة، وهذا هو الدور تقوم به الانماط الحديثة في القيادة، فهناك بعض شركات السياحة والفنادق التي تعاني من ضعف في أداء العاملين وعدم المرونة في اجراء اي تعديلات في تقديم الخدمة اذا لزم الامر، وهذا الذي يؤثر سلبيا على جودة الخدمات السياحية المقدمة للعميل.

لذا فهذا البحث يوضح الدور الهام الذي تلعبه انماط القيادة الحديثة في تحسين جودة الخدمات السياحية من خلال بعض العناصر المؤثرة على أداء العاملين داخل الشركات السياحية والفنادق محل البحث.

ثالثاً: أهداف البحث:-

1. التعرف على طبيعة وأنماط القيادة الحديثة ودورها في تحسين جودة الخدمات السياحية داخل القطاع السياحي محل البحث.
2. توضيح دور أنماط القيادة الحديثة في تحسين أداء العاملين التي يترتب عليها تحسين جودة الخدمات السياحية بالقطاع السياحي محل البحث.
3. إبراز مدى مساهمة أنماط القيادة الحديثة في التغلب على معوقات الأداء بين العاملين داخل شركات السياحة والفنادق محل البحث في تحسين جودة الخدمات السياحية.

رابعاً: أهمية البحث:-

يوضح البحث الدور الفعال التي تلعبه انماط القيادة الحديثة في تحسين جودة الخدمات السياحية داخل الشركات السياحة والفنادق محل البحث.

لذلك تكمن أهمية البحث فيما يلي:

1. استفادة الإدارة بشركات السياحة والفنادق محل البحث من خلال ما يقدمه البحث من معرفة مدى مساهمة انماط القيادة الحديثة في تحسين الأداء وتحسين الخدمات السياحية المقدمة للعميل.
2. تؤدي انماط القيادة الحديثة الفعالة إلى زيادة فعالية أداء العاملين مما ينعكس على تحسين جودة الخدمات السياحية المقدمة من شركات السياحة والفنادق محل البحث.
3. تكمن أهمية هذا البحث من الناحية العلمية في جذب انتباه الباحثين لاكتشاف المزيد عن أثر انماط القيادة الحديثة بأبعادها المختلفة على

تحسين جودة الخدمات السياحية بشركات السياحة والفنادق محل البحث.

خامساً: فروض البحث:-

تحقيقاً لأهداف البحث، يقوم البحث على الفروض الرئيسة التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين آراء فئتي البحث حول مساهمة انماط القيادة الحديثة وجودة الخدمات السياحية بالقطاع السياحي بإقليم قناة السويس.
2. يوجد اختلاف جوهري ذو دلالة معنوية بالقطاع السياحي بإقليم قناة السويس حول أبعاد انماط القيادة الحديثة وجودة الخدمات السياحية.
3. يوجد تأثير معنوي (علاقة انحدار) بين فئة البحث بالقطاع السياحي بإقليم قناة السويس حول مساهمة انماط القيادة الحديثة في تحسين جودة الخدمات السياحية.

سادساً: حدود البحث:-

تتمثل حدود البحث في المجالات الآتية:

1. الحدود المكانية: تمت الدراسة التطبيقية على الشركات السياحية والفنادق العاملة بالقطاع السياحي بإقليم قناة السويس بمحافظة (بورسعيد، الإسماعيلية، السويس).
- حيث تم التطبيق على الفنادق فئة (الثلاثة والأربعة والخمسة) نجوم، أما بالنسبة للشركات فتم التطبيق على الشركات السياحية فئة (أ).
2. الحدود البشرية: تمثلت في المديرين الإدارة العليا والعاملين بالشركات السياحية والفنادق العاملة بالقطاع السياحي بإقليم قناة السويس.

الاطار النظري

أ- الطبيعة الفكرية للقيادة

١- تعريف القيادة

تطرق الكثيرون إلى تعريف القيادة سواء كانوا علماء أم قادة ظهوروا في التاريخ لكن القيادة لم تكن في كل هذه التعاريف موضوعاً قابلاً للجدل بقدر ما كانت موضوعاً يستدعي الرصد المستمر والدراسة والمناقشة (عبوي، ٢٠٠٨، ص ٢٥).

وينظر بعض القياديين إلى طبيعة القيادة على أساس أنها مزيج من العلم والفن، حيث أن القيادة كعلم له نظريات ومبادئ وأصول تحتاج إلى دراسة خاصة وبحث عميق في جميع نواحي العلوم الإنسانية كعلم دراسة الإنسان وعلم النفس والاجتماع، كما أن القيادة كفن تتمثل في فن التأثير في السلوك البشري لتوجيه جماعة من الناس حول هدف معين بطريقة تضمن طاعتهم وثقتهم واحترامهم وتعاونهم (العجمي، ٢٠٠٨، ص ٦٢).

وياسنقرء الباحثة إلى آراء البعض حول مفهوم القيادة والتي تمثلت فيما يلي
حيث أورد
(بن جامع، ٢٠١٠، ص ٦٧) تعريف القيادة وفقاً لـ (Beach): "على أنها عملية التأثير في أشخاص آخرين لتحقيق أهداف معينة" فمن خلال هذا التعريف يتم استنتاج أن القيادة مرتبطة بالدور والنشاط الذي يقوم به القائد والمتمثل في القدرة على التأثير في الآخرين لتحقيق أهداف معينة.

حيث أورد أيضاً (النمر وآخرون، ٢٠١١، ص ٣٧٠) تعريفاً للقيادة بمعناها العام بأنها "القدرة على التأثير في سلوك أفراد الجماعة وتنسيق جهودهم وتوجيههم لبلوغ الغايات المنشودة".

ويعرفها (Piogross) كما اوردها (نجم، ٢٠١٠، ص ٢٢) بأنها مفهوم يطلق على الشخصية الإنسانية بحيث يكون لهذه الشخصية من العزيمة والبصيرة ما يمكنه من توجيه الآخرين" ويعرفها (عباس، ٢٠١٥) بأنها السلوك الذي يمارسه القائد للتأثير الفعال في أفراد المنظمة بغية الوصول إلى هدف محدد.

كما أن القيادة في آخر المطاف تقاس بنتائجها وهي أحد الأمرين إما أن تكون قيادة رديئة تهدر الموارد وتعطل المصالح وتضيع الكفاءات وتختزل الأهداف حتى لا يبقى من الأهداف إلا ما يحقق المصالح الشخصية للقائد الفاشل، وإما أن تكون قيادة ناجحة -ممثلة لصورة القائد الناجح- تستثمر في الموارد وتنمي الكفاءات وتحقق أعلى مستوى من الكفاءة في أداء الأفراد للعمل كفريق واحد في سبيل ضمان الاستمرارية والبقاء للمؤسسة، وذلك في ظل منافسة حادة وفي بيئة يعد فيها الثابت الوحيد هو التغيير (عمار، ٢٠١٥).

وترى الباحثة من خلال التعاريف السابقة مدى اختلاف الباحثين على وضع تعريف محدد للقيادة، فالبعض أعتبر القيادة أنها المقدرة على التأثير في الجماعة وذلك لتحقيق الأهداف، والبعض الآخر اعتبرها صفات وسمات معينة يتصف بها القائد، وعليه فأن عملية القيادة تتكون من عناصر أساسية ولا تتم إلا بوجودها وهي (القائد) أي من يقوم بعملية القيادة، و(التابعين) أي من يُقادون، و(هدف مشترك) بين كل من القائد والمرؤوسين يلزم تحقيقه في إطار ظرف وموقف معين يمارس القائد فيه تأثيره على الجماعة.

٢- العناصر الداعمة للقيادة في الفكر السياحي المعاصر

من خلال ما تطرقنا إليه في تعريف القيادة، يتضح لنا أن القيادة عملية تفاعل بين القائد والتابعين له، يشتركون في هدف موحد في إطار موقف معين.

القائد: يعتبر أهم عناصر عملية القيادة، فإنه ذلك الشخص الذي يتسم بقدرته على التأثير في الآخرين ويجذبهم إليه ويدفعهم نحو سلوك معين، كما يقوم بتحديد الهدف ويلهم ويحفز ويدفع الآخرين للعمل من أجله (نجم، ٢٠١٠، ص ٣١).

التأثير: يعتبر التأثير حجر الأساس في القيادة وهو ناتج عن السلوك الذي يتبعه القائد مع الآخرين والذي من خلاله يتم تغيير سلوكهم بالاتجاه الذي يرغبه (العميان، ٢٠١٠، ص ٢٧٤).

مجموعة العاملين التابعين للقائد: لا وجود للقيادة دون وجود من يقادون، فالقيادة ظاهرة اجتماعية لا تحدث إلا عند تواجد تجمع بشري، وتعتمد تلبية احتياجات هذا الجماعة على حسن تقدير القائد لهذه الحاجات (العجمي، ٢٠٠٨، ص ٦٠).

الموقف الذي تمارس من خلاله القيادة: فالموقف هو الذي يوجد أو يظهر القائد فالأفراد يكونون قادة في موقف معين بينما هم غير ذلك في موقف مغاير، فظهور القائد يأتي من خلال اتخاذ قرار في موقف ما (كنعان، ٢٠٠٧، ص ٩٤).

الأهداف المشتركة: تستهدف عملية التأثير في الجماعة تحقيق الأهداف المشتركة والتي يوجه القائد جهود الجماعة لتحقيقها، في إطار موقف ما (العتيبي وآخرون، ٢٠٠٧، ص ١٦٤).

٣- أهمية القيادة

ومن خلال عناصر القيادة السابقة، يمكن للباحثة توضيح أهمية القيادة فيما تؤوله من تحفيز وتوجيه العاملين وتوحيد جهودهم من أجل تحقيق الأهداف المرجوة، إذ أن أساس وجود المنظمات مرتبط ارتباط وثيق بتحقيق أهدافها، لذا فإن وجود القيادة السليمة القادرة على القيام بهذه المهمة، يشكل أهمية كبيرة وذلك من خلال دورها في توضيح هذه الأهداف للتابعين، وأيضاً المحافظة على التوازن في تحقيق هذه الأهداف، وتقليص التعارض بينها بالتوفيق بين المواقف وإشباع حاجات ومتطلبات التنظيم، وقدرة القيادة على مواجهة التحديات المترتبة على تنوع الأهداف التنظيمية وتعهدها (حشوف، ٢٠١٥، ص ٢٢).

كما أن أهمية القيادة تبرز بشكل خاص من الجانب الإنساني للإدارة من خلال مسؤوليات القائد المتمثلة في تطوير العلاقات الإنسانية بينه وبين العاملين بالمنظمة، واحترام رأيهم في مناقشة ما يتعلق بشئونهم وتقبل اقتراحاتهم، وتقدير العاملين تقدير يتناسب مع ما يبذلونه من جهود، وأيضاً تحفيزهم على العمل بحماس ورضا، لتدعيم أقصى طاقاتهم في العمل (السكرانة، ٢٠١٤، ص ١٤).

ومما سبق تري الباحثة أن القيادة تستمد أهميتها من العنصر البشري باعتباره محور الاهتمام في المنظمة وكونه أهم مواردها التي تشارك في تحقيق أهدافها، فكان لازماً على هذه المنظمات للحفاظ على استمراريتها العمل على توفير قيادات فعالة قادرة على التأثير في سلوك العاملين بها ومن ثم دفعهم لأداء الأعمال المنوطة بهم بكفاءة وفعالية، وبهذا فإن أهمية القيادة

تكنن فيما يلي (تريعة، ٢٠١٥، ص ١٠):-

حلقة الوصل بين العاملين بين الخطط والرؤى المستقبلية بالمنظمة.

تدعيم السلوك الإيجابي وتقليص الجوانب السلبية قدر الإمكان.

السيطرة على مشكلات العمل ووضع الخطط لحظها.

وضع استراتيجيات لتوجيه المرؤوسين نحو تحقيق أهداف ذات كفاءة عالية.

تنمية مهارات وقدرات العاملين بالمنظمة.

التركيز على الجانب الاجتماعي لإبراز أهمية فريق العمل.

تنظيم وتوحيد الجهود المشتركة.

٤ - الاتجاهات الحديثة في القيادة

تمثل النظرية الموقفة ونماذجها للسلوك القيادي بداية التحول من

التفكير القيادي، فقد ظهر الاهتمام واضحا بالنمط القيادي الفعال، وارتبط ذلك

بالمواقف المتغيرة وعواملها وظهرت محاولات عديدة للتعرف على خصائص

القيادة القادرة على مواجهة متطلبات الإدارة الحديثة وتحقيق الفعالية الإدارية،

فظهرت بذلك اتجاهات للقيادة الإدارية منها: القيادة التبادلية، القيادة

التحويلية، القيادة الإلهامية (مبروكي، ٢٠١٥).

- القيادة التبادلية (الإجرائية أو التفاعلية)

إن الأساس في القيادة التبادلية هو تبادل العملية بين القادة والمرؤوسين،

فالقائد التبادلي يتعرف على رغبات واحتياجات العاملين ثم يوضح الأدوار

والمسؤوليات بالنسبة للمرؤوسين لتحقيق هذه الاحتياجات والرغبات، والتي

سوف تكون مرضية، لمقابلة أهداف محددة أو أداء مهمات معينة، وبالتالي

تحقق النتائج المرغوبة، فالمرؤوسون يتلقون المكافآت مقابل أدائهم لأعمالهم

عندما يستفيد القادة من إتمام هذه الأعمال، وأن القادة يساعدون في بناء الثقة

للعاملين، فضلاً عن إرضاء احتياجاتهم، لأن ذلك من الممكن أن يحسن الإنتاجية والأخلاق في العمل (مبروكي، ٢٠١٥).

القائد التبادلي هو من يحدد ويشخص الأهداف والأعمال المطلوب إنجازها من قبل التابعين ويقترح عليهم آليات تنفيذها ويزودهم بالتغذية الراجعة، وبالتالي فإن القيادة التبادلية تعتمد على (القوة، المكافأة، العقوبات) للتأثير على التابعين للحصول على الامتثال السلوكي التي من شأنها تعظيم المصالح المتبادلة لكل الطرفين (صالح وآخرون، ٢٠١٠).

- القيادة التحويلية

تعتبر القيادة التحويلية من النظريات الحديثة التي تقوم على القيادة بالتحفيز وتوفير محفزات لأتباعهم غير اعتيادية تخلق مناخ يسوده ارتفاع الروح المعنوية للعاملين وتنشيط القيم وتثير أفكارهم نحو إيجاد حلول للمشكلات التي تواجههم أثناء العمل، مما تجعلهم يشعرون بالثقة والولاء لقائدهم ومنظمتهم، فالقائد التحويلي يقدر الطاقة الكامنة داخل المرؤوس، بحيث يزيد قدرتهم لإنجاز الالتزامات الحالية والمستقبلية (الربيعه، ٢٠١٢).

- القيادة الإلهامية

إن العديد من الباحثين يعتبرون أن القيادة الإلهامية ما هي إلا تحديث لنظرية السمات الواجب توافرها في القائد، ولكن الاختلاف في مفهوم القيادة الإلهامية يتمثل في خصائص القائد الملهم، فالقائد الملهم هو من يقوم بإثارة دافعيه مرؤوسيه لتحديد معرفتهم ونسبة المعرفة المراد الوصول إليها، وهذا من خلال تحريك طاقتهم الكامنة، كما أنه يعمل على إثبات ذاته من خلال العمل على استخدام أساليب مختلفة في التأثير عليهم، ويعتبر الإلهام من أشكال الجاذبية الشخصية والتي تثير التدعيم والقبول والإعجاب مما يزيد من

نجاح وتأثير القائد على سلوك مرؤوسيه (الرقب، ٢٠١٠).

كما أن القائد الملهم يتمتع برؤية مستقبلية بالإضافة إلى ثقته بنفسه التي تجعله يثبت على معتقداته ومبادئه، كما يتميز أيضاً بإتقان فنون ومهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، ويكافح لتحقيق أهدافه مهما كانت الصعوبات، كما أنه ينشر روح الثقة في تابعيه بمدى قدرتهم على تحقيق تلك الأهداف وبمعدلات أداء مرتفعة ويشعرهم بتأكده من ذلك (المرسی وآخرون، ٢٠٠٧).

وقد أوضح هاوس خصائص القائد الإلهامي التي يرى أنها تميز الجماعات

العاملة في ظل القيادة الإلهامية (زياني، ٢٠١٤):-

- ثقة العاملين في صحة معتقدات قائدهم؛
- شعور عاطفي ووجداني للعاملين تجاه قائدهم؛
- إطاعة العاملين لقائدهم برغبة خالصة؛
- التعايش الوجداني للعاملين مع رسالة المنظمة وتركيزهم على تحقيق أعلى أداء؛
- شعور العاملين بقدرتهم على الإسهام في نجاح رسالة المنظمة.

ب- جودة الخدمات السياحية

إن الخدمات السياحية تحتاج إلى آلية لمعرفة جودتها لذلك يتم استخدام جودة الخدمة التي تعد تقنية لقياس جودة الخدمة المقدمة في الفنادق

والمنشآت السياحية والتي تبرز من خلال الفرق بين توقعات الضيوف وتصوراتهم عن الخدمة المقدمة (عزيز وآخرون، ٢٠١٥).

إنَّ جودة الخدمة في النشاط السياحي تلعب دوراً هاماً لكونها تعد معيار أو مقياس لتقييم فعالية الخدمات المقدمة، وعلى الرغم من أن جودة الخدمة غير ملموسة إلا أنها أداة تقييم حاسمة للخدمات السياحية (العلاق وآخرون، ٢٠٠٩).

وجودة الخدمة تعد من المفاهيم المعقدة نظراً لما تتمتاز به الخدمة نفسها من خصائص كاللاملموسية والفائنية ولتلازميه وعدم التجانس وغيرها، وأن جودة الخدمة تظهر من خلال مقارنة توقعات الضيوف وإدراكهم للخدمة المقدمة، وبالتالي فإن نفس الخدمة المقدمة يمكن النظر إليها بأنها ذات جودة عالية من قبل بعض الضيوف، وذات جودة منخفضة لدى ضيوف آخرين لذلك وبعبارة أخرى فإن جودة الخدمة تعتمد على الضيوف أنفسهم (عزيز وآخرون، ٢٠١٥).

إنَّ القناعة بمستوى الخدمات المقدمة لها دور مهم وكبير للعاملين والسائحين حيث يمكن الحصول عليها من الخدمة الجيدة المقدمة للسائحين، حيث كلما كانت قناعتهم جيدة كلما عاودوا الزيارة مرة أخرى (كنة، ٢٠٠٤).
تتطلب الخدمات السياحية موارد بشرية ذات سمات وصفات فنية لتتسجم مع العمل السياحي بالشركات السياحية والفنادق.

ج- العلاقة بين القيادة وأداء العاملين في تحسين جودة الخدمات السياحية:

حسب (Brackenbury & Zoreda, 1999) تبرز أهمية القيادة وأداء العاملين في القطاع السياحي من خلال النقاط الآتية:

- اعتماد الخدمة السياحية أساساً على اللمسة الإنسانية في عملية تقديمها.
- تعتبر الموارد البشرية العامل الأساسي لجذب السائح إلى المكان مرة أخرى بفضل خبرته وكفاءته.
- عملية الاتصال بين مقدم الخدمة والسائح تتم بشكل مباشر. لذا يتطلب من القادة والعاملين بالقطاع السياحي الالتزام بالقواعد والأنظمة السائدة بالقطاع بما يضمن تحقيق الأهداف المرسومة والتي يجب أن يلتزم بها كافة العاملين عند تقديم الخدمات وقد وضعت شركة ميليا العالمية للفنادق مجموعة من أخلاقيات الخدمة التي يتطلب توفرها في العاملين من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية، ومن أهم هذه الأخلاقيات طبقاً لـ (Melia International Hotel: 1990) كالتالي:

- يكون الضيف دائماً على حق مع احترامه لقواعد ونظام الفندق وينبغي معاملته وفق هذا المبدأ.
- يستوجب أثناء خدمة الضيف مقابلته ببشاشة، واحترام، ولطف.
- الالتزام بالخلق الرفيع والابتعاد عن التملق.
- تقديم المساعدة للضيف بكل أدب والابتعاد عن إطالة الحديث معه أو بصوت مرتفع.
- الاستعداد الدائم لتقديم الخدمة وبصورة جيدة.
- الالتزام بالهدوء والسكينة دائماً وحتى في الحالات الصعبة.
- عدم الإفراط باللطف والمجاملة مع السائح.
- الابتعاد عن التدخين والأكل والشرب أمام السائحين.

- تقديم الخدمة المطلوبة في وقت قياسي.

الإطار المنهجي

اعتمد البحث على المنهج الكمي الاستنباطي بشقبة المرجعي والميداني.

المسح المرجعي: تم الرجوع إلى الجانب الأكاديمي وذلك بالاطلاع على المصادر العربية والأجنبية التي كتبت في موضوع البحث، كما اعتمد البحث على الدراسات المكتبية والميدانية كأسلوب لجمع وتحليل البيانات اللازمة للبحث، كما تم مراجعة البحوث السابقة، والدوريات الخاصة أو المتعلقة بموضوع البحث أو بعض جوانبه.

الجانب الميداني: اعتمد البحث على أسلوب الاستقصاء لجمع البيانات الأولية وذلك من خلال تصميم قوائم استقصاء وتوزيعها على مفردات عينة البحث.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS, Ver. 22)، لتحليل بيانات البحث الأساسية، وذلك لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتلك البيانات واختبار صحة فروض البحث، وتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي وذلك كما يلي:

١. الإحصاء الوصفي (Descriptive statistics):

تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل عبارات الاستبيان، وذلك من خلال الاستعانة ببعض المقاييس الإحصائية الوصفية ومنها المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات الاستبيان، وكذلك تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ الذي يستخدم لقياس مدى الثبات لفقرات قائمة الاستبيان.

٢. الإحصاء الاستدلالي:

تم الاعتماد في تحليل بيانات البحث على أساليب الإحصاء التحليلي لاختبار صحة الفروض وهذه الأساليب ما يلي:

- أ- معامل ارتباط بيرسون (Correlations): لإختبار مدى صحة الفرض الأول، ويستخدم لقياس العلاقة بين متغيرات البحث.
- ب- اختبار "T" للعينات المستقلة (T-Test): لاختبار مدى صحة الفرض الثاني، ويستخدم لقياس الفروق بين المديرين والعاملين فيما يتعلق بمتغيرات البحث.
- ج- الإنحدار المتعدد (Regression): لاختبار مدى صحة الفرض الثالث، ويستخدم لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

نتائج البحث:

١. استنتج البحث أن واقع تطبيق الاتجاهات الحديثة للقيادة بالشركات السياحية والفنادق محل البحث هو ضعيف، وهذا يؤكد على أن الشركات السياحية والفنادق محل البحث لا تولي اهتماماً بالأنماط الحديثة للقيادة.
٢. استنتج البحث أن جودة الخدمات السياحية ترضي بدرجة متوسطة احتياجات العملاء، في حين أنه لا توجد مرونة كافية لدى العاملين في إجراء أي تعديلات في الخدمة إذا لزم الأمر.
٣. بين البحث عدم إدراك الشركات السياحية والفنادق محل البحث مدى الحاجة للتغيير نحو الأفضل من خلال العاملين وأدائهم.
٤. أكد البحث على عدم اهتمام الشركات السياحية والفنادق محل البحث بإعداد قيادات للصف الثاني.

توصيات البحث:

من أبرز توصيات البحث التالي:-

١. ضرورة إدراك شركات السياحة والفنادق محل البحث بأهمية ممارسة انماط القيادة الحديثة من خلال نمط القيادة التحويلية وذلك بعقد ندوات ومحاضرات توضح أهمية ممارستها وما لها من تأثير على تحسين أداء العاملين وتحسين جودة الخدمات السياحية بالقطاع السياحي.
٢. الاهتمام بتقديم الخدمات السياحية للعملاء بشكل أفضل، من خلال التزام العاملين بوقت الخدمة المحدد، وإجراء أي تعديلات في الخدمة إذا لزم الأمر.
٣. ضرورة إدراك الشركات السياحية والفنادق محل البحث بمدى الحاجة للتغيير نحو الأفضل من خلال العاملين وأدائهم.
٤. ضرورة اهتمام الشركات السياحية والفنادق محل البحث بإعداد قيادات للصف الثاني.

المراجع:

- تريعة، وفاء (٢٠١٥). "أسس التكامل بين القيادة التحويلية والقيادة الإستراتيجية - دراسة نظرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- الربيعة، صالح بن محمد. (٢٠١٢). "كفايات القيادة التحويلية لمديري مدارس التعليم العالي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك السعود، المملكة العربية السعودية.
- الرقب، أحمد صادق. (٢٠١٠). "علاقة القيادة التحويلية بتمكين العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.

- زياني، ايمان. (٢٠١٤). "تأثير القيادة التحويلية على أداء المنظمة، دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب، اوماش، بسكرة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر.
- السكارنة، بلال خلف. (٢٠١٤). "القيادة الإدارية الفعالة"، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- صالح، أحمد عي؛ و طاهر، الغالبي. (٢٠١٠). "التطوير التنظيمي مدخل تحليلي للمفاهيم والعلاقات والاستراتيجيات والعمليات والمناهج والتقنيات، دار وائل للنشر، عمان.
- عباس، مقدس عبد الكاظم. (٢٠١٥). "أثر بعض الأنماط القيادية (التبادلية والتحويلية) في تكوين الرؤية الاستراتيجية دراسة حالة في معامل اسمنت الكوفة والنجف والشركة العامة للاسمنت الجنوبية"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية - كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الكوفة، العراق.
- عبوي، زيد منير. (٢٠٠٨). "القيادة ودورها في العملية الإدارية"، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
- العتيبي، نواف بن سفر بن مفلح. (٢٠٠٨). "الأنماط القيادية والسمات الشخصية لمديري المدارس وعلاقتها بالروح المعنوية للمعلمين في محافظة الطائف التعليمية دراسة ميدانية تحليلية"، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
- العجمي، محمد حسنين. (٢٠٠٨). "الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية"، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- عزيز، زهير عباس؛ ومطلبك، علاء كريم. (٢٠١٥). "خصائص الخدمات السياحية وتأثيرها على جودة الخدمة في فنادق الدرجة الممتازة في مدينة بغداد"، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، عدد ٤٩، العراق.
- العلاق، بشير (٢٠٠٩)، ثقافة الخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- عمار، حشوف. (٢٠١٥). "القيادة التحويلية وعلاقتها بجودة حياة العمل دراسة ميدانية بكلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر.
- عمار، كيدر. (٢٠١٥). "تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - مديرية التوزيع بالأغواط"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البويرة، الجزائر.
- العميان، محمود سليمان. (٢٠١٠). "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة، الأردن.
- كنة، علاء. (٢٠٠٤). "الموارد البشرية في المطاعم"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- كنعان، نواف. (٢٠٠٧). "القيادة الإدارية"، الطبعة السابعة، الدار الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مبروكي، سمية (٢٠١٥). "أثر القيادة التحويلية في إدارة المعرفة بالمنظمات دراسة حالة مؤسسة سولنغار، بسكرة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير، الجزائر.
- المرسي، جمال الدين محمد. (٢٠٠٧). "السلوك التنظيمي"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- نجم، عبود نجم. (٢٠١٠). "القيادة الإدارية القرن الواحد العشرون"، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.

- BrackenburyKmartin & Zoreda.jose, (1999).
"Marketing Tourism Destinations"
- Melia international hotels(recommendations) publish
by melia training office Madrid.(1990)

Abstract

Contribution of modern leadership styles in improving the quality of tourism services in the tourism sector in the Suez Canal Region

The present research looks at the reality of the contribution of modern leadership styles to improving the quality of tourism services in the tourism sector in the Suez Canal region, The aim of the research is to identify modern leadership patterns and their role in improving the quality of tourism services, By clarifying the importance of modern leadership patterns in increasing the effectiveness of the performance of workers and its reflection on improving the quality of tourism services. The results showed that the reality of using modern leadership styles in the sector under study is generally weak, The results also showed that the quality of tourism services satisfies the needs of customers at an average rate, While there

Key words: modern leadership styles, tourism services, Employee performance, Tourism sector, the region of Suez canal.