

## أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي فى مؤسسات التعليم السياحي العالى فى مصر

### : دور النمو المهني كمتغير وسيط

د/ أسماء مزمل<sup>1</sup> أ.د./ هالة هلالى<sup>2</sup> أ.م.د. / هبة سعيد<sup>2</sup>

معهد الالسن العالى للسياحة والفنادق والحاسب الالى<sup>1</sup>

كلية السياحة والفنادق، جامعة الاسكندرية<sup>2</sup>

### الملخص

تهدف الدراسة الحالية إلى تقييم الوضع الراهن لأبعاد جودة الحياة الوظيفية بشقيها المادية والتنظيمية بكليات ومعاهد السياحة والفنادق فى مصر. وما يترتب على توافرها من عدمه على الرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في ظل وجود متغير وسيط و هو النمو المهني. حيث تعد جودة الحياة الوظيفية دعامة أساسية وفلسفة إدارية تعزز بيئة العمل لدى المؤسسات التعليمية، فضلاً عن دورها فى تنمية وتطوير الكادر الاكاديمي والقدرة على تلبية وإشباع احتياجاتهم العلمية والعملية. و قد اعتمدت الدراسة على المسح الميداني لإثبات الفروض. حيث تم قياس مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية للعينة المبحوثة والذي بلغ عددهم حوالي 217 عضو هيئة تدريس بمختلف درجاتهم الوظيفية والهيئة المعاونة خلال الفترة الممتدة من 17 نوفمبر 2019 حتى 2 يناير 2020 معتمدة على برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS V 22.0) للتحليل الوصفي للبيانات الأولية، بالإضافة إلى برنامج أموس AMOS (V 24.0) المستخدم فى بناء معادلة النمذجة البنائية من أجل اختبار نموذج الدراسة المقترح والذي يتضمن قياس دور النمو المهني كمتغير وسيط لتحسين وتعزيز العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي .

الكلمات الدالة: جودة الحياة الوظيفية، الرضا الوظيفي، النمو المهني، التعليم السياحي العالى.

### مقدمة

تواجه مؤسسات التعليم العالى على اختلاف تخصصاتها وأحجامها العديد من التحديات والصعوبات الناجمة عن البيئة الخارجية المضطربة والمعقدة والمتسارعة والتي أثرت بالسلب على البيئة الداخلية للمؤسسة وبالأخص على الكادر الأكاديمي . لذا على تلك المؤسسات الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس والتي تعد الركيزة الأساسية فى نجاحها وتقديمها لضمان مواكبة المتغيرات العالمية. فغياب جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى تقاوم العديد من المشكلات و التحديات التي تهدد أعضاء هيئة التدريس ، بمختلف درجاتهم الوظيفية، والهيئة المعاونة مؤثرة على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسة التعليمية . ولعل أبرز هذه المشكلات هي تدني الأجور والرواتب، عدم شعور بالاستقرار والأمان الوظيفي، عدم توافر بيئة عمل مادية صحية وآمنة، عدم القدرة على

تحقيق التوازن بين الحياة الأسرية والوظيفية، ضعف الروابط والعلاقات الاجتماعية، ضعف فرص التقدم والترقى الوظيفي، غياب العدالة والمساواة، قلة المشاركة في صنع واتخاذ القرارات، عدم توافر برامج التدريب والتطوير، تداخل المسؤوليات والأدوار، وغياب السلوك القيادي في العمل وغيرها من المشكلات والتحديات التي ساهمت في انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والذي انعكس بالتبعية على الأداء والإنتاجية العلمية والعملية لدى مؤسسات التعليم السياحي في مصر (Rynes et al., 2004، Deisem, 2008، Morgan, 2009، Artz and Kaya, 2013، Ibrar and Khan, 2015، العامري، 2017، الكثيرى، 2018).

و تعد دراسة جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم السياحي العالي من المؤشرات الهامة لجودة الخدمات المقدمة لهذه الفئة ورضاهم عنها مما ينعكس إيجابيا على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالجامعة بصفة عامة و أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بصفة خاصة ( جاد الرب، ٢٠٠٨). حيث يزيد من فاعلية أدائهم و قدرتهم على الإبداع والابتكار ، مما يؤدي إلى تحقيق جودة مخرجات النظام الجامعي وتحقيق الأهداف المرجوة منه (الصبحي، ٢٠١٣؛ الهاشمي والعضايلة، 2017).

لذلك فقد شهدت الأعوام الماضية اهتماماً بالغاً بدراسة العلاقة بين كل جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في مؤسسات التعليم العالي ويرجع السبب في ذلك للشعور بمكانة وأهمية دور الاستاذ الجامعي (Dhanapaletal., 2013؛ Stankovska et al., 2017)، وكذلك الاعتقاد بأن الأستاذ الجامعي الراضى عن عمله هو أكثر قدرة على القيام بمهامه ومسئولياته بقدر من الكفاءة والفاعلية أكثر من زملائه غير الراضين (Kaur, 2012). لذلك تهدف هذه الدراسة إلى دراسة اثر جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات التعليم السياحي العالي على الرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم السياحي العالي، وتقييم أثر النمو المهني كوسيط لتحسين وتعزيز هذه العلاقة .

### جودة الحياة الوظيفية

ارتبط الاهتمام بمفهوم "جودة الحياة الوظيفية" بمعرفة أثر بيئة العمل على صحة الموظف، وتحديد أهم الأساليب التي تطور من أداء الفرد أثناء عمله (Zare et al., 2014)، و قدرته على مواكبة المنافسة الشديدة و سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، علاوة على رغبة المنظمات في تعزيز الرضا الوظيفي والذي يؤثر إيجابيا على التزام العاملين وولائهم (المغربى، 2004). وتعرف جودة الحياة الوظيفية بأنها "مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها (المغربى، 2004؛ جاد الرب، ٢٠٠٨، ص: 8)". و قد أشار Pizam بأنها

"مدخل يعتمد على مجموعة من قضايا المكافآت و قضاء العاملين وقت ممتع في بيئة العمل" (Rahman et al.,2014,P:20). في حين عرفت على أنها "بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس إيجاباً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة". ( البربري ، ٢٠١٦، ص:19).

وفي إطار ما سبق يُمكن أن يعرف جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس على أنها بيئة عمل جيدة تتوفر فيها الأبعاد المادية والتنظيمية بجميع أشكالها مما يؤثر بالإيجاب على أعضاء هيئة التدريس فيشعرون بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذلون أقصى جهد ممكن لرفع مستوى الأداء لخدمة المؤسسة الجامعية.

و قد تنوعت آراء الباحثين حول الأبعاد المحددة لجودة الحياة الوظيفية وذلك بحسب اختلاف أهداف كل دراسة وطبيعة وحجم المجتمع (العمالة لكل منظمة من منظمات الأعمال) ، ونجد أن البعض منها يتشابه والبعض الآخر يختلف ، إلا أن جميع الآراء قد اتفقت على أن الهدف الأساسي من تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية هو إشباع حاجات و رغبات الموظف لتعزيز مستوى الرضا الوظيفي لديه سعياً لتحقيق أهداف المنظمة ، و من خلال استعراض الدراسات السابقة ، لوحظ أن هناك بعض الأبعاد التي تمثل قاسماً مشتركاً بين أغلب الدراسات، وعليه قد اعتمدت الدراسة الحالية على اختيار مجموعة من الأبعاد المكونة لجودة الحياة الوظيفية، والتي اتفق عليها كلٌّ من (المغربي ، 2004؛ Brooks,2007؛ جاد الرب ، ٢٠٠٨؛ Danford et al.,2008 ؛ ماضي ، ٢٠١٤ ؛ نصار ، ٢٠١٤ ؛ Swamyetal.,2015) وذلك باعتبار أن هذه الأبعاد مهمة في الشمول والشيوخ والاستخدام في الأدبيات و الدراسات السابقة بالإضافة إلى كونها تمس بيئة العمل من خلال تأثيرها على الحياة الوظيفية للعاملين وعلى عمل المؤسسة بكل جوانبها ، علاوة على أهميتها تبعاً لطبيعة العمل في المنظمات، ويمكن توضيح هذه الأبعاد والتي تتضمن 2 أبعاد رئيسية و ١2 أبعاد فرعية وهما : الأبعاد ذات صلة بالجوانب المادية و تتمثل في بيئة عمل صحية وآمنة ( لجنة السلامة والصحة المهنية ، ٢٠١٨)، الرواتب ( ماهر ، ٢٠١5)، المكافآت والحوافز (العكش ، ٢٠٠٧ )، فرص التقدم والترقي الوظيفي (Peter ، 2014، ماهر ، ٢٠١5)، العلاقات الاجتماعية، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية ( Grzywacz and Carlson,2007,P:455,Lazar etal.,2010). و الأبعاد ذات الصلة بالجوانب والتنظيمية و تتمثل في الالتزام التنظيمي (قاسمي ، ٢٠١١ ) ( Ahmed and Nawaz,2015)، التصميم الوظيفي (حسين ، 2009؛ Ali and Zia,2014)، السلوك القيادي والإشرافي (Heydari etal.,2016, Mihrez and Thoyib,2014) ، الاستقرار و الأمان الوظيفي ( Şenol,2011, Bosman and buitendach,200 )

Prabhakar,2015)، المشاركة في اتخاذ القرارات: (Lucky et al.,2013، أبوحميد، 2017)، (Ogunade,2011) . (حند، ٢٠١٥) .

### الرضا الوظيفي

لقد تعددت المفاهيم التي تناولت الرضا الوظيفي، إلا أنها ارتكزت على أن الرضا الوظيفي يشكل "مجموعة المشاعر التي يبديها العاملون في مؤسساتهم تجاه الرواتب، فرص الترقية، القيادة، طبيعة العمل" (Dhanapal et al.,2013,P:129). وعرفت أيضا على انها " الحالة التي ينسجم فيها الفرد في عمله ويتفاعل معها عن طريق طموحه ورغبته في التطور والنقد في مجالات العمل ورغبته بتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلال وظيفته"(المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ٢٠١٤، ص:20) . ومن جهة أخرى ، نجد أن بعض الباحثين يعرفون الرضا عن العمل على أنه "دليل عام يشير إلى مدى إدراك الفرد لجودة حياة العمل " ( لطفى، ٢٠٠٧،ص:57) .

وبناء على ما سبق يُمكن القول أن الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس يعرف على أنه درجة شعور الكادر الأكاديمي بالارتياح والإيجابية نتيجة جودة الحياة في بيئة العمل. ويتأثر الرضا الوظيفي بعدد من العوامل التي تم الإشارة إليها الجدول (1).

جدول (1) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

الباحث	السنة	العوامل المؤثرة في تنمية الرضا الوظيفي
Singh	2002	العلاقة مع المرؤسين ، ظروف العمل ، والالتزام التنظيمي، انخفاض مستوى الإجهاد في العمل،التوازن بين الحياة الأسرية والعمل، الرواتب( خليفات والملاحمة ،2009) .
Lufthansa	2005	الرواتب ، الترقية ، الإشراف في العمل، وزملاء العمل (Stankovska et al.,2017).
Şirin	2009	الشعور بالنجاح ، والعلاقات بين الإدارة العليا وأعضاء هيئة التدريس ، الشعور بالتقدير ، الرواتب ، فرصة الترقية ، تحديد الأدوار ، المشاركة في القرارات ، العمل الجيد المنسق ، و ضغوط العمل المتصورة (Zaim et al., 2012) .
علام	2012	أولاً: عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة وتشمل ما يحصل عليه أعضاء هيئة التدريس من رواتب وحوافز ، وفرص الترقية والعلاقات مع الآخرين في العمل ، ثانياً: عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها، وتمثل في تنوع أنشطة ومهام الوظيفة وحجم المهام الموكلة ، ومدى اكتساب عضو هيئة التدريس مهارات وخبرات جديدة من خلال الوظيفة، ومدى شعوره بروح الإنجاز واستغلال قدراته في وظيفته، ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها، ثالثاً: العوامل تنظيمية؛ وهي العوامل التي ترتبط بسياسات المؤسسة الجامعية، وتتضمن: ساعات العمل وظروفه، وإجراءاته، ونظم الاتصال بالمؤسسة، رابعاً:العوامل الشخصية لعضو هيئة التدريس ومن أهمها: شخصية الفر ، العمر، النوع، الدرجة العلمية، خامساً:عوامل بيئية: والتي تتصل ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه، حيث إن تقارب الإطار البيئي، والثقافي للعاملين، وظروف نشأتهم يعكس التأثير الإيجابي، أوالسلبى على اندماج العاملين، وتكاملهم مع العمل (علام،2012).

ويلاحظ من الجدول أن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي تعكس جوانب جودة الحياة الوظيفية لذا فقد تم تناول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ، والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكثير من الدراسات منها دراسة أجريت في بنغلاديش أوضحت نتائجها أن جميع الأبعاد المحددة لجودة حياة العمل لها علاقة طردية وإيجابية مع الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس. بالإضافة إلى دراسة عن مدى وعي الجامعات في كولومبيا وإدراكها لمفهوم جودة حياة العمل ومدى أهميتها و تأثيرها المباشر سواء بتحقيق الرضا أو الحافز لترك العمل بالجامعة، كما أشار Tabassum 2012 إلى وجود علاقة إيجابية الرضا الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية. و تعتبر Le louarn and Wils من أبرز الدراسات الحديثة التي أثبتت أن استثمار المنظمة في البرامج المختلفة لإدارة الموارد البشرية وخاصة التي تهتم بجودة الحياة الوظيفية من شأنه أن يحدث تأثيراً إيجابياً على النتائج الخاصة بالموارد البشرية و منها الرضا الوظيفي(Nwahanye,2015). و من هنا تم صياغة الفرضية الأولى و هي:

**ف1: تؤثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي في مؤسسات التعليم السياحي العالى .  
النمو المهني**

يعد النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس سواء في مؤسسات التعليم العالى بصفة عامة ومؤسسات التعليم السياحي العالى بصفة خاصة مكوناً رئيسياً من مكونات العملية التعليمية، وبالتالي فإنه الركن الأساسى لإحداث التحسين والتغيير بهدف تطوير أداء الكادر الأكاديمي من خلال تزويدهم بالمهارات والخبرات والمعارف الجديدة ، ولقد تعددت الآراء حول ماهية النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس والمفاهيم المختلفة الموضحة له، ولقد عرفت على أنها "زيادة فعالية أداء أعضاء هيئة التدريس عن طريق تحسين كفاءتهم الإنتاجية، ورفع مستوى أدائهم في : التدريس الجامعي، والتخطيط لتدريس المقررات الدراسية، والتعلم الفردي أو الذاتي، ومصادر التعلم وتكنولوجيا التعليم، والتقويم والاختبارات التحصيلية في التعليم الجامعي، ومناهج البحث العلمي"(العمرى، ٢٠٠٩، ص:528)، وأشار عوض ونخلة(2003) بأنها " السياسات والممارسات والوسائل والأساليب التي تستخدم لمساعدة عضو هيئة التدريس في الحصول على المهارات والخبرات التربوية والنفسية اللازمة لسد احتياجاته والاحتياجات المؤسسية والرغبة في رفع مستوى الكفاءة والوقوف على المتطلبات المهنية اللازم توافرها لأعضاء هيئة التدريس". فالنمو المهني يُمكن الأستاذ الجامعي من القيام بمهامه ومسئولياته الثلاث و المتمثلة في الآتي(Speck and knipe, 2005؛ الشريف، ٢٠١٨) :

▪ مسؤولية عضو هيئة التدريس أمام نفسه: والتي تتطلب منه أن يحقق نمواً وتقدماً مرضياً في المجال الأكاديمي و المعرفي و العمل بصورة مستمرة من أجل تطوير قدراته وخبراته ورفع كفاءته الإدارية والأكاديمية.

- مسئولية عضو هيئة التدريس أمام طلابه و جامعته: والتي تتطلب منه الإجابة الأكاديمية في مجالات البحث العلمي ، أساليب وطرق التدريس الجامعي و القيادة والإدارة وخدمة المجتمع ، والقدرة على حسن التعامل مع الطلاب و ارشادهم والاهتمام بأحوالهم الأكاديمية.
- مسئولية عضو هيئة التدريس أمام المجتمع : والتي تتطلب منه أن يستجيب لاحتياجات المجتمع والمشكلات التي تواجهه.

وبناءً على ما سبق نستخلص أن النمو المهني هو تخطيط منظم لتحسين جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بحيث يتمكن عضو هيئة التدريس من النمو في المهنة التعليمية من خلال الحصول على مزيد من الخبرات التربوية والسلوكية، وكل ما من شأنه أن يرفع مستوى عمليتي التعليم والتعلم ويزيد من طاقات عضو هيئة التدريس الإنتاجية، وتتمثل أنشطة وبرامج النمو المهني في المحاضرات والورش التعليمية، التدريبات العملية، المؤتمرات والندوات وحلقات المناقشة بين أعضاء هيئة التدريس وبعضهم البعض ،الرحلات والمنح والبعثات العلمية، البحث العلمي، والعديد من الفاعليات والأنشطة الأخرى (Mizell,2010) . و قد أظهرت الدراسات السابقة أن جودة الحياة الوظيفية تحقق معدلات عالية من النمو المهني، والذي بدوره يؤدي إلى الرضا الوظيفي، ويعد هذا أحد أهم مصادر الميزة التنافسية ، وذلك لأن تحقيق جودة الخدمة في المؤسسات التعليمية يتحقق من خلال عمالة راضية ذات دافعية وولاء للمؤسسة وهذا ما يعكس مدى التكامل و الترابط بين جودة العمل أو جودة الحياة الوظيفية ( جاد الرب ، 2008)، وتأكيداً على ذلك لقد أشارت دراسة الحربي ( ٢٠١٧ ) والتي طبقت على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، التأثير الإيجابي لجودة الحياة الوظيفية على تعزيز النمو المهني وفرص التدريب. بالإضافة إلى ذلك أوضحت دراسة Parsa وآخرون(2014) دور جودة الحياة الوظيفية في رفع النمو المهني بالمؤسسات الجامعية بإيران ، حيث أظهرت النتائج أن الاهتمام بتنفيذ جودة الحياة الوظيفية يعمل على دعم النمو المهني والتقدم الوظيفي للأكاديميين ، والذي يؤدي في النهاية إلى تحقيق الفاعلية للمؤسسات الجامعية. ولقد أكدت دراسة Sheel وآخرون(2012) أن النمو المهني هو أحد العوائد الإيجابية لجودة الحياة الوظيفية ،علاوة على دوره في تحسين الأداء . و بالتالي فان هنالك علاقة طردية بين كل من النمو المهني و الرضا الوظيفي الذي هو نتاج لتحقيق احتياجات النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس(العمرية و القاسمية،2018) . و بالتالي يمكن صياغة الفرضية الثانية و هي:

ف2: يتوسط النمو المهني العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.

## منهجية البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة المدروسة وهي أبعاد جودة الحياة الوظيفية المادية منها والتنظيمية والتي سبق ذكرها بالتفصيل في جانب النظري. وللتأكد من صحة الفروض اعتمدت الدراسة على المسح الميداني لتقييم مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية للعينة المبحوثة وعليه تم توزيع 276 استمارة ، خلال الفترة الممتدة من 17 نوفمبر 2019 حتى 2 يناير 2020، بشكل مباشر (ورقيا) وغير مباشر (إلكترونيا) على أعضاء هيئة تدريس بمختلف درجاتهم الوظيفية والهيئة المعاونة بمختلف مؤسسات التعليم السياحي العالي في مصر (10 جامعات حكومية و14 معهد عالي وجامعتين خاصة)، حيث تم استرجاع 266 استبانة منها 217 قابلة للتفريغ و49 تم استبعادها لعدم استكمال الفقرات المقاسة.

و قد اعتمدت الدراسة على قياس صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس والخبراء في مجال مناهج البحث العلمي، والتحليل الإحصائي واللغة العربية وذلك بهدف إبداء الرأي حول مدى ملائمة العبارات المستخدمة لقياس محتوى الاستبانة ومدى وضوح وسلامه اللغة وخلوها من الغموض. كما ارتكزت الدراسة الحالية في تحليلها على برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS V 22.0) لتحليل الوصفي للبيانات الأولية بالإضافة إلى برنامج أموس (AMOS V 24.0) المستخدم في بناء معادلة النمذجة البنائية من أجل اختبار نموذج الدراسة المقترح والذي يتضمن قياس دور النمو المهني كمتغير وسيط لتحسين وتعزيز العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى التحليل العاملي التوكيدي للتحقق من صحة المقاييس الثلاثة المستخدمة في الدراسة.

## تصميم الاستمارة والفقرات المقاسة ونتائجها

اشتمل الاستبيان على أربع أقسام رئيسية بدءاً من تحليل البعد الديموغرافي للعينة المبحوثة كما هو موضح في الجدول (2)، يليها تحليل أبعاد الدراسة الحالية (أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي والنمو المهني) متضمنة مجموعة من الفقرات المقاسة المقتبسة من الأدبيات السابقة ومصادر موثوقة تم تعديلها لتلائم الدراسة الحالية كما هو موضح في جدول (3). واعتمدت الدراسة في تحليلها للأبعاد السابق ذكرها على مقياس ليكرت الخماسي، حيث يشير 1 إلي غير موافق بشدة و 5 إلي موافق بشدة.

وتضمنت أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمكونة من (51) فقرة بعدين أساسيين وهما؛ البعد المادي والمكون من (30) فقرة مقسمة على 6 ابعاد فرعية) والتنظيمي والمكون من (21) فقرة مقسمة على 6 ابعاد فرعية)، كما تضمن بعد الرضا الوظيفي في تحليله على قياس بعدين أساسيين

الأول؛ الرضا الوظيفي عن الأبعاد المادية والمقاس من خلال 6 فقرات، يليها البعد الثاني؛ وهو الرضا الوظيفي عن الأبعاد التنظيمية والمقاس من خلال 6 فقرات. وأخيراً، النمو المهني والذي أنقسم أيضاً إلى بعدين أساسيين الأول؛ الأبعاد المادية للنمو المهني والمكونة من 6 فقرات والأبعاد التنظيمية للنمو المهني والمكونة من 6 فقرات.

#### جدول (2) التحليل الديموغرافي للعينة المبحوثة

المتغير	التكرار	%	المتغير	التكرار	%
مكان العمل			المؤهل العلمي		
جامعة حكومية	149	68,7%	بكالوريوس	27	12,4%
جامعة خاصة	16	7,3%	ماجستير	64	29,5%
معهد عالي	52	24%	دكتوراة	126	58,1%
النوع			الدرجة الوظيفية		
ذكر	112	51,6%	معيد	35	16,1%
أنثى	105	48,4%	مدرس مساعد	59	27,2%
الحالة الاجتماعية			الدرجة الوظيفية		
اعزب	69	31,8%	مدرس	65	30,0%
متزوج	53	24,4%	استاذ مساعد	41	18,9%
متزوج ولديه اطفال	95	43,8%	استاذ	17	7,8%
الفئة العمرية			سنوات الخبرة		
٢٢ الى أقل من ٣٠ عام	78	35,9%	أقل من ٥ سنوات	73	33,6%
٣٠ الى أقل من ٤٠ عام	90	41,5%	من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات	53	24,4%
٤٠ الى أقل من ٥٠ عام	40	18,4%	من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة	42	19,4%
			من ١٥ سنة فأكثر	49	22,6%
الراتب الشهري					
من ٢٠٠٠ - ٣٩٩٩ ج.م	85	39,2%			
من ٤٠٠٠ - ٥٩٩٩ ج.م	66	30,4%			
من ٦٠٠٠ - ٧٩٩٩ ج.م	47	21,7%			
من ٨٠٠٠ ج.م فأكثر	19	8,8%			

يلاحظ من الجدول السابق أن عدد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم العاملين بالجامعات الحكومية بلغ عددهم 149 بنسبة (68,7%) في حين بلغ عددهم بالجامعات الخاصة 16 بنسبة (7,4%)، وفي المعاهد العليا بلغ عددهم حوالي 52 بنسبة (24%)، ويرجع هذه الزيادة في عينة البحث للجامعات الحكومية مقارنة بالجامعات الخاصة والمعاهد العليا لعدة عوامل أهمها: أن هذه الجامعات ملزمة بتعيين الأوائل ككادر أكاديمي، في حين أن المعاهد العليا والجامعات الخاصة يتم التعيين وفقاً لحاجة العمل. فيما يتعلق بالنوع، بلغ عدد الذكور بحوالي 112 بنسبة (51,6%)، وعدد الإناث 105 بنسبة (48,4%)، أما بالنسبة للفئة العمرية، فنجد أن أغلبية عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 عام بنسبة (41,5%)، في حين تحتل الفئة العمرية أكثر من 50 عام المركز الأخير بنسبة (4,1%)، فيما يتعلق بالدرجة الوظيفية، احتل وظيفة المدرس المرتبة الأولى بنسبة (30%)، وفيما يخص سنوات الخبرة، فقد احتل المبحوثين الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات المركز الأول بنسبة (33,6%)، كما يتضح من جدول أن (39,2%) من المبحوثين من هم يتقاضون راتباً شهرياً يتراوح ما بين ٢٠٠٠ - ٣٩٩٩ ج.م وهذا الحد الأدنى من الرواتب المشار إليها في الجدول السابق لا يعكس عدد المبحوثين من الهيئة المعاونة فقط، فقد يتخلل هذه الفئة

جدول (3) التوزيع الطبيعي للبيانات ودرجات مصداقية وثبات نموذج القياس

المراجع	الدرجات المعيارية و اللامعيارية	التباين المستخذ ص	ألفا كرونبيخ	معامل التفرطح	معامل الالتواء	الترميز	
		0,44	0,95				ابعاد جودة الحياة الوظيفية
							اولا : الابعاد ذات صلة بالجوانب المادية
(البربري 2016)		0,55				A1	بيئة عمل مادية صحية وامنه
	0,784 (1,000)			0,963-	0,210-	9ف	
	0,733 (1,000)			0,575-	0,494-	10ف	
	0,803 (1,069)			1,043-	0,125-	11ف	
	0,713 (0,870)			0,883-	0,162-	12ف	
	0,643 (0,893)			0,984-	0,188	13ف	
	0,787 (0,929)			0,580-	0,120-	14ف	
		0,58				B1	الاجور والمرتببات
(أبوقورة، 2019؛ خوفاير، 2018؛ السيد، 2018؛ البياري، 2018)	0,742 (1,000)			0,371-	0,399	15ف	
	0,578 (0,787)			0,948-	0,478-	16ف	
	0,860 (1,082)			0,321-	0,769	17ف	
	0,807 (1,032)			0,372-	0,673	18ف	
	0,800 (0,952)			0,371-	1,117	19ف	
		0,65				C1	الحوافز والمكافآت
(ماضي، 2016؛ نصار، 2013)	0,767 (1,000)			0,371-	0,391	20ف	
	0,742 (1,180)			0,948-	0,025-	21ف	
	0,741 (1,075)			0,321-	0,454	22ف	
	0,764 (1,055)			0,372-	0,402	23ف	
		0,54				D1	فرص التقدم والترفي الوظيفي
(الحري، 2018؛ يونس، 2014؛ أبوقورة، 2019).	0,700 (1,000)			0,214	1,115-	24ف	
	0,756 (0,992)			0,568	0,371-	25ف	
	0,615 (0,787)			0,408	0,424-	26ف	
	0,633 (0,881)			0,354-	0,697-	27ف	
	0,760 (1,008)			0,373	0,632-	28ف	
	0,628 (0,829)			0,425-	0,435-	29ف	
	0,562 (0,772)			0,171-	0,655-	30ف	
		0,59				F1	العلاقات الاجتماعيه
(العزب، 2018؛ الحسني، 2016).	0,526 (1,000)			0,588-	0,026-	31ف	
	0,777 (0,848)			0,927-	1,882	32ف	
	0,833			0,888-	1,148	33ف	

	(0,973)						
	0.735 (1,047)			0,871-	0,397	ف34	
(العزب، 2018؛ ماضي، 2014؛ أبوقورة، 2019)		0,61					التوازن بين الحياة الشخصية E1 والوظيفية
	0,871 (1,000)			0,331-	0,696-	ف35	
	0.619 (0,644)			0,607-	0,202-	ف36	
	0.894 (1,020)			0,277-	0,671-	ف37	
	0.707 (0,805)			0,272-	1,049-	ف38	
							تأنيب الأبعاد ذات صلة بالجوانب التنظيمية
(البليبيسي، 2012؛ أبوشماله، 2018)		0,51					A2 التصميم الوظيفي
	0.746 (1,000)			0,301-	0,973-	ف39	
	0.794 (1,046)			0,129	0,831-	ف40	
	0.476 (0,534)			0,305-	0,321-	ف41	
	-0.180 (-0,237)			0,185-	0,655-	ف42	
(الحسنى، 2016؛ أبو عودة، 2018 أبوشماله 2018)		0,52					B2 الاستقرار والامان الوظيفي
	0.695 (1,000)			0,643-	0,375-	ف43	
	0.879 (1,341)			0,386-	0,850-	ف44	
	-0.139 (-0,184)			0,960-	0,273	ف45	
(بويكر، 2016؛ عفاف، 2015؛ الحسنى، 2016)		0,60					C2 الالتزام التنظيمي
	0.739 (1,000)			0,653-	0,541	ف46	
	0.811 (1,083)			0,582-	0,382	ف47	
	0.772 (1,109)			0,780-	0,598	ف48	
(الحري، 2018؛ المغربي، 2004؛ حمادنة، 2019)		0,61					السلوك القيادي والإشرافي في D2 العمل
	0.800 (1,000)			0,435-	0,419-	ف49	
	0.811 (1,059)			0,242-	0,875-	ف50	
	0.820 (1,007)			0,440-	0,560-	ف51	
	0.730 (0,823)			0,488-	0,102-	ف52	
(العمرى، 2009؛ يونس، 2014)		0,61					E2 برامج التدريب والتعلم
	0.782 (1,000)			0,704-	0,164-	ف53	
	0.839 (1,036)			0,746-	0,131-	ف54	
	0.753 (1,095)			0,873-	0,206-	ف55	
	0.748 (0,819)			0,083-	0,533-	ف56	
	0.770 (0,940)			0,083-	0,105-	ف57	
(العزب، 2018؛ أبوقورة، 2019)		0,67					F2 المشاركة في اتخاذ القرارات
	0.873 (1,000)			0,350-	0,234-	ف58	
	0.836 (0,904)			0,181	0,58-	ف59	

		0.51	0,92			الرضا الوظيفي	
(الشنطي، 2016؛ السيد، 2018؛ الحري، 2018؛ العمرى، 2009)	0,722 (1,000)			0,991-	0,015-	ف60	
	0,524 (0,680)			0,168-	0,765	ف61	
	0,610 (0,753)			0,656-	0,465-	ف62	
	0,751 (1,016)			0,513-	0,152-	ف63	
	0,711 (1,049)			0,478-	0,514-	ف64	
	0,719 (1,066)			0,906-	0,199-	ف65	
	0,845 (1,000)			0,587-	0,333-	ف66	
(ابوشماله، 2018؛ بويكر، 2018؛ الحسنى، 2016؛ المغربى، 2004)	0,697 (0,965)			0,826-	0,340-	ف67	
	0,873 (1,037)			0,645	0,383-	ف68	
	0,817 (1,027)			0,83-	0,164-	ف69	
	0,603 (0,707)			0,67-	0,088-	ف70	
	0,712 (0,843)			0,682-	0,137-	ف71	
		0.57	0,94			النمو المهني	
(خوقير، 2018؛ أبو عودة، 2018؛ ابوحميد، 2017)	0,667 (1,000)			0,200-	0,080-	ف72	
	0,965 (1,538)			0,704	0,431-	ف73	
	0,985 (1,574)			0,690	0,464-	ف74	
	0,640 (0,880)			0,239-	0,533	ف75	
	0,523 (0,419)			0,608-	0,080	ف76	
	0,538 (0,797)			0,238-	0,667-	ف77	
	0,824 (1,000)			0,024-	0,462-	ف78	
(يونس، 2014؛ السالوس، 2004؛ التميمي ومصطفى، 2013)	0,820 (0,912)			0,278-	0,080-	ف79	
	0,816 (0,973)			-0,248	0,312-	ف80	
	0,736 (1,016)			-0,420	0,733-	ف81	
	0,864 (1,053)			0,307-	0,530-	ف82	
	0,751 (0,999)			0,100	0,800 -	ف83	

التوزيع الطبيعي للبيانات: من الملاحظ من الجدول (3) أن أغلب القيم الخاصة بمعاملات الالتواء لكل من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي والنمو المهني محصورة ما بين (-2، 2) الأمر الذى يشير إلى تقارب المشاهدات وعدم بعدها عن التوزيع الطبيعي، كما أن معاملات التفرطح أغلب قيمها محصورة ما بين (-3، 3) لكل من أبعاد جودة الوظيفية والرضا الوظيفي والنمو المهني مما يعكس مدى اعتدالية بيانات الدراسة.

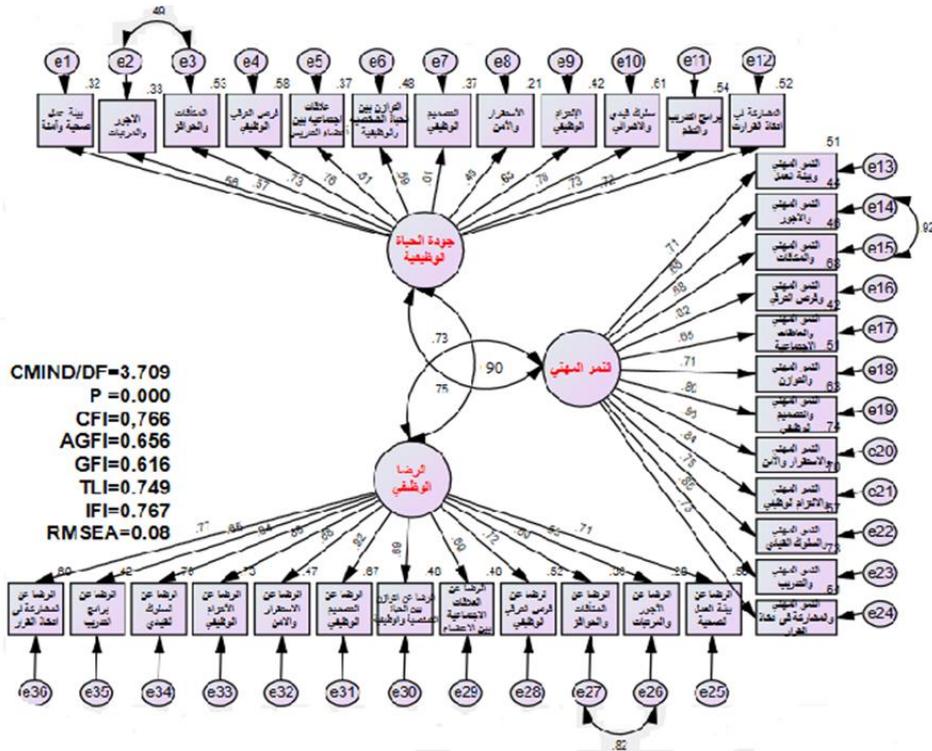
ثبات أداة الاستبانة: تم من خلال استخدام معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) كما هو موضح في الجدول السابق، حيث أشارت النتائج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، حيث تراوحت ما بين (0,927) كحد أدنى وبين (0,954) كحد أعلى، كذلك كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع الفقرات الاستبانة (0,972)؛ ويلاحظ أن جميع القيم لمعاملات الثبات كانت عالية وتعد مقبولة لاغراض البحث العلمي، إذ تجاوزت جميعها (70.0) وذلك طبقاً لمقياس نانلي (Mohajan, 2017).

**الصدق التقاربي للنموذج العام للدراسة:** تم تحديد الصدق التقاربي للنموذج العام للدراسة من خلال عاملين أساسيين وهما: تقديرات الأوزان الإحصائية المعيارية للنموذج و تقديرات التباين المستخلص (AVE) لكل عامل في النموذج كما هو موضح في الجدول (3).

**تقديرات الأوزان الإحصائية المعيارية لنموذج العام:** يوضح الجدول السابق الوزن الإحصائي المعياري لكل بعد من الأبعاد المادية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية، الرضا الوظيفي، النمو المهني باعتبارها مؤشرات كامنة واتضح من الجدول أن الأبعاد المادية سألقة الذكر لها تشبعات دالة حيث تراوحت معاملات الصدق (الوزن الإحصائي المعياري) بين (0,562 – 0,894)، أما الأبعاد التنظيمية تتراوح بين (0,879 – 1,80)، وعلى جانب آخر، نجد معاملات الصدق (الوزن الإحصائي المعياري) لبعده الرضا الوظيفي (كمتغير كامن تابع) يتراوح بين (0,524 – 0,873)؛ في حين تراوحت معاملات الصدق (الوزن الإحصائي المعياري) لبعده النمو المهني (كمتغير كامن وسيطي) بين (0,523 – 0,985) وعلى جانب آخر، نجد أن قيم تجميع فقرات أبعاد النموذج العام للدراسة قد تجاوزت حد القبول ( $CR > 1,96$ ) مما يدل على الصدق التقاربي للنموذج العام للدراسة.

**التحليل العاملي التوكيدي:** اعتمدت الدراسة على استخدام التحليل العاملي التوكيدي للتحقق من مقاييس الدراسة واختبار العلاقة بين المتغيرات المشاهدة والعوامل الكامنة (غير المشاهدة) وللتأكد من صدق البنية العاملية لتلك المتغيرات. ويعتبر اختبار مدى قبول البيانات للنموذج العاملي من الحجج القوية والبراهين على تحقيق صدق وثبات المفهوم. وتتطلب هذه الخطوة المقارنة بين عدة نماذج عاملية يتم من خلالها اختيار النموذج الأفضل والأكثر ملائمة للبيانات لسابق ذكرها في الجانب النظري كما هو موضح في الشكل (1). ولكي يتم التأكد من صدق وثبات البنية العاملية للنموذج يتم تقسيم الصدق إلى ثلاثة أجزاء؛ أولاً؛ الصدق البنائي؛ لتقييم واختبار جودة مطابقة النموذج من خلال استخدام مؤشرات جودة المطابقة، كما هو موضح في الجدول (3)، ثانياً؛ الصدق التقاربي يشير إلى أي مدى تتقارب فقرات المتغير (البناء) مع بعضها لبعض وتمثل المتغير نفسه (Cheah et al., 2018). والتي يتم قياسها من خلال تحديد قيم تشبع المتغيرات الظاهرة على المتغير الكامن، وهنا أشار هير وآخرون عام 2017 إلى أن الحد الأدنى لقيم التشبع

هو 0,70 وأن تكون قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) أكبر من 0,40 (Dubihlela and )  
Fraering and Minor, 2006; Dhurup,2014، ثالثاً؛ الصدق التمايزي (CR) يشير إلى  
أي مدى يختلف متغير عن متغير آخر، وبالتالي فإن تحقيق Discriminant Validity هو من  
خلال عدم وجود ما يسمى Multicollinearity ، والتي تشير إلى عدم التشابه بين المتغيرات وأن  
كل متغير يمثل نفسه على أن تكون قيمته أكبر من 0,70 ولقياس الصدق التمايزي يحسب الجذر  
التربيعي لمتوسط التباين المستخرج لكل متغير (Hair et al., 2017).



شكل (1) النموذج العاملي التوكيدي المعدل من الدرجة الأولى

جدول (4) مؤشرات المطابقة للنموذج المقترح المعدل

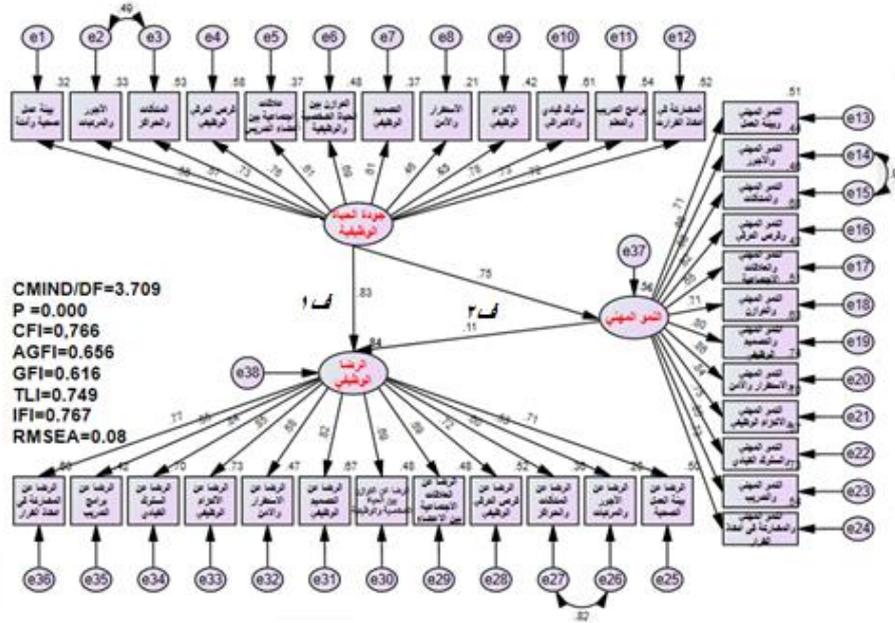
DF/CMIN	GFI	AGFI	CFI	IFI	TLC	RMSEA
3,709	0,616	0,656	0,766	0,767	0,749	0,08

بناءً على التعديلات التي تمت في النموذج تحسن مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) ، والذي حقق مستوى جيد من المطابقة إذ بلغت قيمته (0,08) ، ليصبح النموذج المعدل أكثر تطابقاً مع البيانات النظرية للدراسة.

### النموذج البنائي للدراسة

بعد ما تم اختبار النماذج القياسية لمتغيرات الدراسة الثلاثة التي يتضمنها النموذج العام للدراسة وبعد قبول النموذج المعدل للدراسة السابق ذكره كما هو موضح في شكل (1) من أجل تحسين جودة المطابقة. وفي خطوة أخرى وبهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة، حول وجود علاقات سببية بين كل من جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، جودة الحياة الوظيفية والنمو المهني، النمو المهني والرضا الوظيفي تم إخضاع النموذج البنائي الذي يهتم بدراسة علاقة جميع

المتغيرات الكامنة دفعة واحدة من أجل التعرف على مدى جودة مطابقته؛ ومن ثم فحص تلك العلاقات القائمة بين المتغيرات بالنظر إلى معاملات المسار أو ما يطلق عليها أوزان الانحدار المعيارية الموضوعة على مسارات المتغيرات المدروسة، وفحص دلالتها الإحصائية ودرجة قوتها كما هو موضح في الشكل (2) التالي:



شكل (2) النموذج البنائي للدراسة

أظهرت نتائج الشكل السابق أن جميع المؤشرات متنسقة مما يثبت وجود مطابقة جيدة للنموذج، وعليه فإن هذا يعطى تدعيماً مبدئياً لفكرة قبول النموذج في الواقع الحقيقي؛ وهو ما أوضحه جدول (5) التالي:

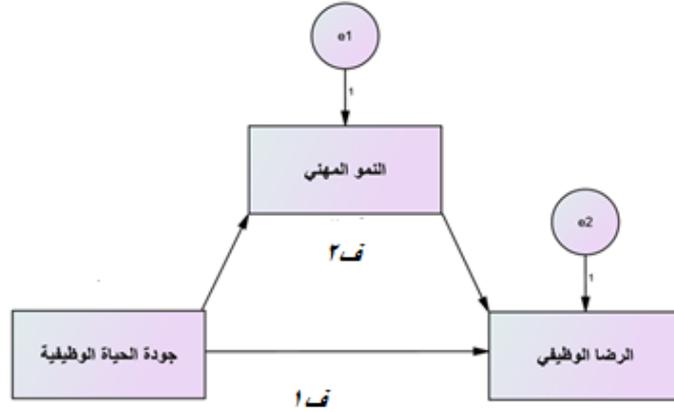
جدول (5) مؤشرات المطابقة للنموذج البنائي للدراسة

DF/CMIN	GFI	AGFI	CFI	IFI	TLC	RMSEA
3,709	0,616	0,656	0,766	0,767	0,749	0,08

بناءً على التعديلات التي تمت في النموذج تحسن مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA)، والذي حقق مستوى جيد من المطابقة؛ إذ بلغت قيمته (0,08)، ليصبح النموذج المعدل أكثر تطابقاً مع البيانات النظرية للدراسة.

### نموذج تحليل المسار

يعتمد نموذج تحليل المسار على المتغيرات المشاهدة التابعة منها والمستقلة فمن خلال تحليل المسار يمكن إيجاد علاقات التأثير والتأثر بغض النظر عن كون هذه المتغيرات مستقلة أو تابعة. تتكون عملية بناء تحليل المسار من عدة خطوات تعد كل خطوة منها شرطاً أساسياً لنجاح الخطوة التالية، ومن الخطوات اللازمة لبناء هذا النموذج، بناء نموذج سببي كما هو موضح في الشكل (3) التالي، إنشاء نمط للعلاقات بين المتغيرات بالترتيب، رسم نموذج تخطيطي لمسار العلاقات بين المتغيرات، حساب معاملات المسار، اختبار حسن التطابق مع النموذج الأساسي للدراسة وأخيراً تحليل وتفسير النتائج (عزوز، 2017).



شكل (3) نموذج تحليل المسار الدراسة

### النتائج و المناقشة

نموذج تحليل المسار لمتغيرات الدراسة الذي يعمل على ربط المتغيرات الثلاثة مع بعضها البعض (علاقة تأثير وتأثر) والتي تنص على "أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للمؤسسات التعليمية السياحي العالي" و هو الفرض الأول للدراسة وللتأكد من صحة الفرض تم استخدام الانحدار المتعدد بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (المتغير المستقل والرضا الوظيفي (المتغير التابع)، ولقد أشارت النتائج كما هو موضح في الجدول (6) الآتي:  
جدول (6) تحليل الانحدار المتعدد بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي

المتغير التابع الرضا الوظيفي					المتغير المستقل أبعاد جودة الحياة الوظيفية
مستوى الدلالة Sig	قيمة F	معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	معامل التحديد ( مربع معامل الارتباط) R Square	معامل الارتباط R	
<sup>b</sup> 0.000	309.242	0.712	0.713	<sup>a</sup> 0.844	

من خلال الجدول السابق أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة Endayani وآخرون (2018) والتي أظهرت أن هناك علاقة إيجابية قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، ومن ناحية أخرى ، بلغت قيمة معامل الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي (0.844) وهو ارتباط طردي موجب دال معنوياً (P=0.000)، بالإضافة إلى ذلك بلغت قيمة مربع عامل الارتباط (R Square) حوالي (0.713) ومعامل التحديد المعدل

(Adjusted R Square) حوالي (0.712)؛ حيث إن المتغير المستقل (أبعاد جودة الحياة الوظيفية) يمثل 71.2 % من تباين أو تغير المتغير التابع (الرضا الوظيفي) بالإضافة إلى أن قيمة ف (F) والتي بلغت 309.242 بمستوى دلالة (0.000) وهى أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي. ولتأكد من صحة الفرض الثاني للدراسة "يتوسط النمو المهني العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي" ولتحديد نوع الوساطة اعتمدت الدراسة على اختبار سوبل من أجل اختبار دور الوسيط الذي يلعبه النمو المهني بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي وفقاً لخطوات نموذج بارون وكيني (1986):

- وجود علاقة تأثير معنوية بين المتغير المستقل والمتغير الوسيط.
- وجود علاقة تأثير معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- وجود علاقة تأثير معنوية بين المتغير الوسيط والمتغير التابع.

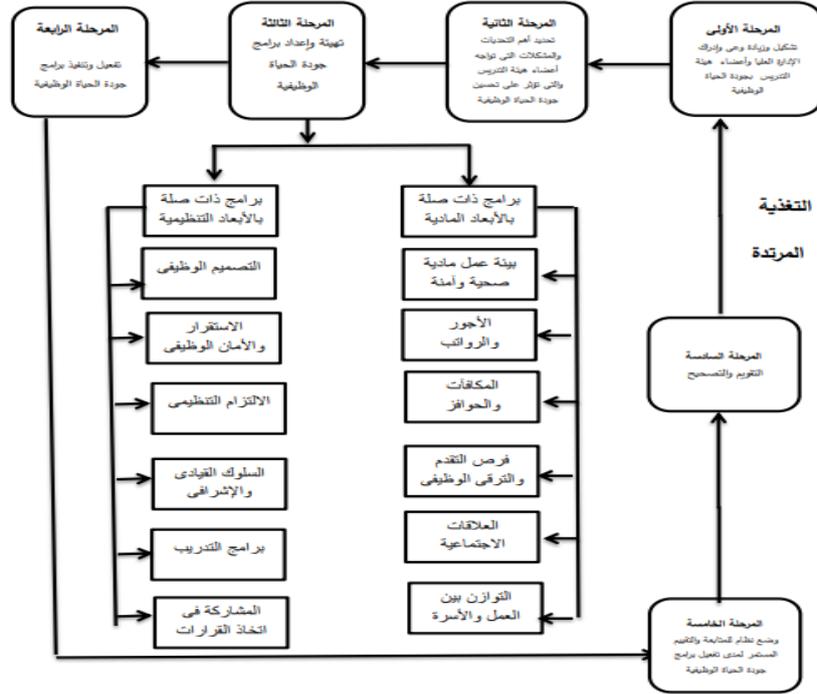
جدول (7) اختبار سوبل (Sobel test) لدور الوسيط لمتغير النمو المهني

الوسيط	المسار	التأثير المباشر	التأثير غير المباشر	إجمالي التأثير	اختبار سوبل (Sobel)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
النمو المهني	أبعاد جودة الحياة الوظيفية → النمو المهني	0.649	0.000	0.649	4.642	0.041	0.000
	أبعاد جودة الحياة الوظيفية → الرضا الوظيفي	0.696	0.148	0.844			0.000
	النمو المهني → الرضا الوظيفي	0.228	0.000	0.228			0.000

وفى ضوء نتائج الجدول الخاص باختبار زوبل (Sobel Test) للتأكد من معنوية فروض الدراسة، وبالأخص دور الوسيط تم الاعتماد على الموقع الإلكتروني التالي (<http://quantpsy.org/sobel/sobel.html>)، والذي صممه ليوناردلي (Leonardelli) وبريتشر (Preacher) عام 2001 كبرنامج حسابي معتمداً على التأثير المباشر وغير المباشر، والإجمالي لمتغيرات الدراسة. وبناءً عليه أظهرت النتائج أن قيمة زوبل (4.614) عند مستوى الدلالة (0.000)، مما يؤكد صحة ومعنوية الفرض الثالث كوسيط جزئي بين المستقل والتابع.

#### التوصيات

استعرضت الدراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم السياحي في مصر ، و قد أوضحت الدراسة أن النمو المهني لعضو هيئة التدريس يؤثر على هذه العلاقة . لذا فان ضمان جودة الحياة لوظيفية لعضو هيئة التدريس يجب أن يوضع في أولويات مؤسسات التعليم .و ذلك من خلال هذا النموذج الذي تقترحه الدراسة لتحسين جودة الحياة الوظيفية بمؤسسات التعليم السياحي العالى ويمر ذلك الإطار بمجموعة من المراحل وذلك كما هو موضح بالشكل(4)



شكل (4) إطار مقترح لتحسين جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات التعليم السياحي العالى

#### أولاً : المراجع العربية

أبو شمالة ، ناصر (2018) واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالى في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

أبوحميد، هاشم (2017) أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعليه اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين .

أبو قورة، شيرين (2019) مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات الفلسطينية بغزة وعلاقتها باتجاهاتهم نحو الهجرة الخارجية ، رسالة ماجستير، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.

البربري، مروان (2016) دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الأحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفنى ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.

البليبيسي، أسامة (2012) جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة .

بوبكر، ساخى (2016) تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية فى ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطى، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر .

البياري، سمر (2018) جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .

التميمي، نوف؛ مصطفى، نجلاء (2013) تعزيز النمو المهني لأعضاء هيئة التدريس في ضوء احتياجاتهم : دراسة ميدانية على عضوات هيئة التدريس بجامعة سلمان بن عبدالعزيز، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، عدد(49)، 467-540.

جادالرب، سيد (2008) جودة الحياة الوظيفية فى منظمات الاعمال العصرية، (د،ط)، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة.

الحربي، سميرة (2017) مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

الحسنى، وسام (2016) أثر جودة الحياة الوظيفية فى تعزيز الالتزام التنظيمى لدى الباحثين الاجتماعيين فى وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

حسين، قيس (2009) أثر تصميم العمل فى الإجهاد الوظيفي : دراسة ميدانية في المستشفيات الخاصة- محافظة السلبيمانية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد (24)، 1-36.

حمادنه، همام (2019) مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد(12)، العدد(39)، 103-130.

حند، محمد، (2015) مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وعلاقته بالرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير، غير منشورة ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة الوادي ، الجزائر.

خليفات ، عبد الفتاح ؛ الملامحة ، منى (2009) الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد (25) ، العدد (4+3) ، 289-340.

خوقير، مها (2018) جودة الحياة الوظيفية في جامعة الملك عبد العزيز من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين ، مجلة كلية التربية ، جامعة طنطا، العدد(1) ، المجلد (69) ، 670-700.

السالوس، منى (2004) التنمية المهنية لعضو هيئة التدريس الجامعي في مصر : دراسة ميدانية ، مجلة الثقافة والتنمية ، العدد 11 ، جمعية الثقافة من أجل التنمية ، سوهاج .

السيد، سماح (2018) تحسين جودة الحياة الوظيفية لمعلمي مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مدخل الإدارة بالمشاركة ، مجلة كلية التربية، جامعة المنوفية ، المجلد (33) ، العدد(1)، 256-258.

الشريف ، حسين (2018) برنامج تدريبي مقترح لتطوير الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس غير التربويين في جامعة شقراء، مجلة كلية التربية ، جامعة الأزهر، المجلد (37) ، العدد(180) ، 167-213.

الصبحى ، فوزية (2013) الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة، دراسات تربوية ونفسية ، مجلة كلية التربية بالزقازيق، المجلد(28) ، العدد(79)، 1-50.

العامري ، محمد(2017) قضايا معاصرة في الإدارة التربوية ، الطبعة الأولى ، دار المعتز للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

العزب، هانى (2018) جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا، مجلة الطفولة والتربية، العدد (33)، الجزء(1) ، السنة (10) ، 93-200.

عزوز، عبد الناصر(2017) استخدام استخدام النمذجة بالمعادلة البنائية في العلوم الاجتماعية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد (15)، العدد(1) ، 287-322.

عفاف ، روان (2015) أثر الولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر .

العكش ، علاء (2007) نظام الحوافز والمكافآت واثره في تحسين الاداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين .

علام ، سحر (2012) جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ،مجلة دراسات عربية في علم النفس ، المجلد(11) ، العدد(2) ، 243-306.  
العمري،جمال (2009) أساليب النمو المهني المتبعة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية في مجالى التدريس والبحث العلمى ،مجلة جامعة دمشق ، المجلد(25)، العدد(3-4) ، 533-573.

العمرية ،مريم ؛ القاسمية ، عايدة (2018) التنمية المهنية و علاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة صحار، مجلة كلية التربية ، جامعة اسويط ، المجلد 34، العدد 6، ص ص. 447-517.

عوض ، عوض؛ نخلة ، ناجى (2003) التنمية المهنية لمعلمى التعليم الثانوى العام ،المركز القومى للبحوث التربوية والتنمية ، القاهرة .

قاسيمى، ناصر (2011) دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .

الكثيرى ، فاطمة (2018) الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حكومة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الإمارات العربية المتحدة.

لجنة السلامة والصحة المهنية (2018) دليل السلامة والصحة المهنية فى الأكاديمية ، الإصدار الأول ، أكاديمية الأمير بن حسين بن عبد الله الثانى للحماية المدنية ، الأردن .  
لظفي، طلعت (2007) علم الاجتماع التنظيمي،(د،ط)، دار غريبة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

ماضي، خليل(2014) جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين"دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية ، رسالة دكتوراة غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس ،مصر.

- ماهر ، أحمد (2015) إدارة الموارد البشرية ، الطبعة السابعة ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، مصر.
- مجموعة خبراء (2014) التنظيم الإداري في الأجهزة الحكومية واثره على الرضا والولاء الوظيفي : بحوث محكمة منتقاة ،(د،ط) ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- المغربي، عبد الفتاح (2004) جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، مجلة الدراسات و البحوث التجارية ، المجلد (26) ، العدد(2) ، 109-251 .
- نصار ، ايمان (2013) جودة حياة العمل أثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي : دراسة مقارنة بين دائرة التربية و التعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية و التعليم الحكومي ، رسالة ماجستير غير منشورة، ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- الهاشمي ،رياض ؛العضايلة،على (2017) أثر جودة الحياة الوظيفية على الفاعلية التنظيمية في المستشفيات العسكرية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها ، المجلة الاردنية فى إدارة الأعمال ، الجامعة الاردنية ، الاردن.
- يونس، مجدى (2014) واقع التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم فى ضوء معايير جودة التعليم الجامعى ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، المجلد (15) ، العدد(2) ، 201-243.

#### ثانياً: المراجع الاجنبية

- Ali,N. and Zia, M. (2014),Impact of job design on employee performance mediation role of Job Satisfaction : A Study of FMCG's Sector in Pakistan, International Journal of Business and Management, 9(2 ),PP.70-79.
- Artz, B. and Kaya, I. (2014b), The impact of job security on job satisfaction in economic contractions versus expansions, Applied Economics,46(24),PP. 2873–2890.
- Bosman,J., Rothmann,S.and Buitendach,J.(2005), Job insecurity, burnout and work engagement: The impact of positive and negative affectivity, SA Journal of Industrial Psychology,31(4),PP.48-56.
- Brooks,A.(2007),Quality of nursing work life: Conceptual clarity for the future, Nursing Administration Quarterly,31(2),PP. 152-157.
- Cheah, J.,Sarstedt, M., Ringle, C., Ramayah, T. and Ting, H. (2018), Convergent validity assessment of formatively measured constructs in PLS-SEM: on using single-item versus multi-item measures in

redundancy analyses, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(11), PP.3192-3210.

Danford, A., Richardson, M., Stewart, P., Tailby, S. and Upchurch, M. (2008), Partnership high performance work systems and quality of working life, *New Technology, Work and Employment*, 23(3), PP.66-151.

Deisem, D. (2008), *An Examination of the Impact of Perceived Work Life Balance on Employee Satisfaction*. Nyack College, School of Business and Leadership. US: ProQuest LLC.

Dhanapal, S., Alwie, S., Subramaniam, T. and Vashu, D. (2013), Factors Affecting Job Satisfaction among Academicians: A Comparative Study between Gender and Generations, *International Journal of Management Excellence*, 2 (1), PP. 128- 139.

Endayani, F., Musadieg, M. al, and Afrianty, T. W. (2018), The Effect of Quality of Work-Life and Motivation on Employee Engagement with Job Satisfaction as an Intervening Variable. *RJOAS*. 2, ( 74).

Fraering, M. and Minor, MS. (2006), Sense of community: An exploratory study of US consumers of financial services, *International Journal of Bank Marketing*, 24(5), PP.284-306.

Grzywac, J. and Carlson, D. (2007), Conceptualizing work-family balance: Implications for practice and research, *Advances in Developing Human Resources*, 9(4), PP. 455–471.

Hair, J., Hult, G., Ringle, C. and Sarstedt, M. (2017c), *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd ed., SAGE, Thousand Oaks, CA.

Heydari, M., Saeidi, M. and Danai, H. (2016), Examine the Relationship between Leadership Style (Based on Likert Theory) with Job Satisfaction of Teachers in Shahed High Schools' for Girls' in Tehran in the Academic Year 2014-2015, *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(2S2), PP.224-240.

IBrar, M. and Khan, O. (2015), The Impact of Reward on Employee Performance (A Case Study of Malakand Private School), *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 52, PP. 95-103.

Kaur,R (2012), The Role of Factors on Job Satisfaction of Employees – An Empirical Study, IOSR Journal of Business and Management,2,PP.49-52.

Lazar,L., Osoian,C. andRatiu,P.(2010), The Role of Work-Life Balance Practices in Order to Improve Organizational Performance," European Research Studies Journal,13 (1), PP. 201-2194.

Lucky ,E., Minai,M. and Abdul Rahman,H.(2013), Impact of Job Security on the Organizational Performance in a Multiethnic Environment, Research Journal of Business Management, 7(1),PP. 64-

Mizell, H. (2010), Why professional development matters,Oxford, OH: Learning Forward.

Mohajan,H.(2017),Two Criteria For Good Measurements In research: Validity And Reliability, Annals of Spiru Haret University, Economic Series, Universitatea Spiru Haret, 17(4), PP. 59-82.

Morgan, L. (2009), The impact of work-life balance and family-friendly human resource policies on employees' job satisfaction. Unpublished PhD. Dissertations, USA, Nova Southeastern University.

Nawaz,N.and Ahmed,M.(2015),Impact of Organizational Commitment on Employee Turnover: A Case Study of Pakistan International Airlines (PIA), Industrial Engineering Letters,5(8),PP.57-69.

Nwahanye,E.(2015),Human Resource Management Practices and Financial Performance: Test of Le Louarn and Wils (2001) Staircase Model in a Free Financial Market Context, European Journal of Business and Management,7(6),PP.169-180.

Ogunade,A.(2011),Human Capital Investment in the Developing World: An Analysis of Praxis, Schmidt Labor Research Center Seminar Series,PP.1-24.

Parsa, B., Idris, K.and Samah, B.(2014), Relationship between Quality of Work Life and Career Advancement among Iranian Academics, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 152, PP.108–111.

Peter,C.(2014), Impact of promotion to employees performance at Dar es Salaam City Council, Master thesis , Mzumbe University.

Prabhakar,A.(2015),Employee participation in management and study of its tools :Aliterature review study , International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences,4(1),PP.23-30.

Rahman, M., Ali,R. and Islam,F.(2014) ,A Study on Quality of Work Life among Workers with Special Reference to State Owned Commercial Banks in the Northern Region of Bangladesh, Global Journal of Management and Business Research,14 (9),PP.19-30.

Rynes, S.,Gerhart, B. and Minette, K. (2004),The importance of pay in employee motivation: Discrepancies between what people say and what they do , Human Resource Management, 43(4), PP.381-394.

Şenol,F.(2014), The Effect of Job Security on the Perception of External Motivational Tools: A Study in Hotel Businesses, Journal of Economic and Social Studies, 1(2),PP.33-67.

Sheel, S., Sindhvani,B.,Goel,S.and Pathak,S.(2012),Quality of Work Life, Employee Performance and Career Growth Opportunities: A Literature Review, International Journal of Multidisciplinary Research, 2(2), PP.291-300.

Speck, M. and Knipe, C. (2005), Why can't we get it right? Designing high-quality professional development for standards-based schools, 2nd ed, Thousand Oaks: Corwin PresSs.

Stankovska,G., Angelkoska,S.,Osmani,F.and Grncarovska,S.(2017),Job Motivation and Job Satisfaction among Academic Staff in Higher Education, Current Business and Economics Driven Discourse and Education: Perspectives from Around the World BCES Conference Books, 15,PP.159-166.

Stankovska,G., Angelkoska,S.,Osmani,F.and Grncarovska,S.(2017),Job Motivation and Job Satisfaction among Academic Staff in Higher Education, Current Business and Economics Driven Discourse and Education: Perspectives from Around the World BCES Conference Books, 15,PP.159-166.

Swamy, D., Nanjundeswaraswamy, T. and Rashmi, S. (2015), Quality of work life: Scale development and validation, International Journal of Caring Sciences, 8(2), PP. 281-300.

Zaim, H., Kurt ,I.and Tetik,S.(2012), Casual analysis of1 employee satisfaction and performance:A field study in the finance sector. International Journal of Business and Management Studies, 4(2),PP. 31-42.

Zare, H., Haghgooyan, Z., and Karimi, Z. (2014), Identification the components of quality of work life and measuring them in faculty of members of Tehran University, Iranian Journal of Management Studies, 7(1),PP.41-66.