

تأثير البيئة الداخلية في أداء العاملين في قطاع الضيافة
نيفين شريف عبد الحليم¹
المعهد العالي للسياحة والفنادق بالإسكندرية (إيجوث)

المخلص

معلومات المقالة

يهدف البحث إلى دراسة تأثير البيئة الداخلية في أداء العاملين في قطاع الضيافة في فنادق الأربع والخمس نجوم بمدينة الإسكندرية حيث تم اختيار عينة عشوائية من العاملين قوامها 307 عامل واستخدم الاستبيان بالمقابلة الشخصية كأسلوب لجمع البيانات. تم تحليل البيانات إحصائياً. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين البيئة الداخلية وأداء العمل، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين البيئة الداخلية وأداء العمل تبعاً لمتغير العمر وعدد سنوات العمل.

الكلمات المفتاحية
البيئة الداخلية؛ أداء العاملين؛
مناخ العمل
(JAAUTH)
المجلد 16، العدد 2
(2019)، ص 163-172

المقدمة:

تحتل البيئة الداخلية أهمية خاصة وذلك لتأثيرها الملحوظ في أداء العمل وتحقيق الأهداف فإيجاد البيئة المناسبة ينعكس بدرجة كبيرة على نجاح المؤسسة والوصول إلى أهدافها المرجوة (Milton, 2013)، فهي تؤثر بشكل كبير في أداء العاملين وسلوكهم وقدرتهم على الابتكار والإبداع ومدى شعورهم بالانتماء للمنشأة (Ealis and Jarasick, 2010)، وتعرف البيئة الداخلية بأنها مجموعة الأسس التي تتصل بالنظم الإدارية والإجراءات المنظمة للعمل وإدراك الرؤساء لها وأثرها في العاملين وعلاقتهم بها (Muller and Rivera, 2009). كما أنها مجموعة العوامل التي تميز بيئة العمل، وتتصل بشكل مباشر بالعاملين وتعد انعكاساً لأدائهم وسلوكهم (Shin and Manian, 2013). هذا ولا يوجد تحديد ثابت لأبعادها نظراً لطبيعة المتغيرات والخصائص التي تميز كل منشأة (Petar and Kurinum, 2011). وبناء على ما تقدم فإن البيئة الداخلية الجيدة تسهم في ترسيخ مفهوم الالتزام لدى العاملين والسعي لمواجهة التحديات والرغبة في الإبداع والابتكار (Kuslayan, 2013).

مشكلة الدراسة

إهمال تطوير البيئة الداخلية للمنشأة وعدم بذل الجهد لإعداد بيئة محفزة للعاملين لأداء العمل بشكل جيد يؤدي لخفض الروح المعنوية لدى العاملين وعدم إنجاز الأعمال بالشكل المطلوب؛ وبالتالي ينبغي على المنشآت الفندقية تحسين البيئة الداخلية للعمل لتحسين مستوى الأداء، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في تأثير البيئة الداخلية في مستوى أداء العاملين من خلال دراسة مناخ العمل داخل المؤسسة ومدى توافر التجهيزات المناسبة لأداء العمل ومدى كفاءة العنصر البشري وكفاءة نظام الحوافز والترقيات ومدى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في بيئة العمل.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى دراسة تأثير البيئة الداخلية في مستوى الأداء لدى العاملين بقطاع الضيافة وذلك من خلال عدة أهداف فرعية كالاتي:

- 1- التعرف على الخصائص العامة للمبجوثين؛
- 2- دراسة العلاقة بين مناخ العمل كمتغير مستقل ومستوى أداء العمل كمتغير تابع؛
- 3- دراسة العلاقة بين مدى توافر التجهيزات المناسبة ومستوى أداء العمل؛
- 4- دراسة العلاقة بين مدى كفاءة العنصر البشري ومستوى أداء العمل؛
- 5- دراسة العلاقة بين مدى كفاءة نظام الحوافز والترقيات ومستوى أداء العمل؛
- 6- دراسة العلاقة بين مدى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة ومستوى أداء العمل؛
- 7- دراسة الفرق في متوسطات استجابة المبجوثين عن تأثير البيئة الداخلية في مستوى الأداء لدى العاملين بقطاع الضيافة والخصائص العامة (الجنس، السن، المؤهل الدراسي وسنوات العمل).

¹ dr.nevensherif@yahoo.com

فرضا الدراسة

الفرض الأول: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لأثر العوامل الداخلية في مستوى الأداء في قطاع الضيافة.

وينبثق من الفرض الأول عدد من الفروض:

- 1- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لتأثير مناخ العمل في مستوى الأداء؛
 - 2- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لمدى توافر التجهيزات المناسبة في أداء العمل؛
 - 3- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لأثر كفاءة العنصر البشري في أداء العمل؛
 - 4- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لمدى كفاءة نظام الحوافز والترقيات في أداء العمل؛
 - 5- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لمدى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في أداء العمل.
- الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات استجابة المبحوثين عن تأثير العوامل الداخلية في مستوى أداء العاملين بقطاع الضيافة. والخصائص العامة المتمثلة في الجنس، السن، المؤهل الدراسي، وسنوات العمل.

الأسلوب البحثي:

1- مجتمع وعينة البحث:

يمثل مجتمع البحث جميع العاملين بفنادق الخمس والأربع نجوم بمدينة الإسكندرية، وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين بالأقسام المختلفة قوامها 307 عامل.

2- منهج الدراسة:

استخدم المنهج الوصفي والتحليلي.

3- المتغيرات البحثية:- المتغيرات المستقلة شملت الخصائص العامة للمبحوثين وشملت الجنس - السن - المؤهل التعليمي - سنوات العمل؛

- المتغيرات التابعة وتمثلت في مستوى أداء العمل لدى العاملين بقطاع الضيافة.

صدق الاستبيان

تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان (30 استمارة) لاختبار صدق الاستبيان ومدى صلاحيته للتحليل وملاءمة العبارات، وتم إجراء التعديلات لوضعه في صورته النهائية.

ثبات المقياس

تم حساب ثبات المقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ ووجد أنه 0,95 وهي درجة مقبولة في الثبات.

أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات

تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج (SPSS 24) وتم استخدام الأساليب الإحصائية وهي النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، اختبار T.Test لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين، اختبار تحليل التباين ANOVA.

أسلوب جمع البيانات

تم تجميع البيانات باستخدام استمارة استبيان بالمقابلة الشخصية للعاملين؛ حيث تم توزيع 325 استمارة، استبعد منها 18 استبيان غير صالحة للتحليل الإحصائي ليلبغ عدد الاستمارات الصالحة 307 استمارة بنسبة استجابة 94,5%. وقد شملت الاستمارة على: المحور الأول وتضمن توزيع المبحوثين تبعاً للخصائص العامة من حيث الجنس، السن، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة. أما المحور الثاني فشمّل محور البيئة الداخلية للعمل (Jackson and Schuler, 2004) واشتق منه خمسة محاور فرعية تضمنت مناخ العمل داخل المنشأة ومدى توافر التجهيزات والمعدات والعنصر البشري ونظام الحوافز والترقيات ومدى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة. أما المحور الثالث فتضمن محور أداء العمل داخل المنشأة وتم دراسته من خلال عدة عبارات؛ وقد تمت الإجابة عن كل فقرة من المحاور السابقة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي متدرج الأهمية (غير موافق بشدة=1 إلى أوافق بشدة=5).

النتائج

يتضح من جدول (1) توزيع المبحوثين تبعاً للخصائص العامة، حيث وجد أن أكثر من نصف المبحوثين (57,1%) من الذكور، وأن 47,5% من المبحوثين أعمارهم من 30 عاماً لأقل من 40 عاماً. بينما 13,7% 51 عاماً فأكثر و70,4% من المبحوثين يحملون مؤهلاً جامعياً و49,5% تراوحت عدد سنوات العمل بالقطاع الفندقي من 5 أعوام لأقل من 10 أعوام.

جدول (1) توزيع المبحوثين تبعاً للخصائص العامة

الخصائص	العدد	%	
الجنس	ذكر	175	57.1
	أنثى	132	42.8
العمر	أقل من 30 عاماً	37	12,1
	30 عام لأقل من 40 عاماً	146	47,5
	40 عام لأقل من 50 عاماً	82	26,7
	51 عاماً فأكثر	42	13,7
المؤهل الدراسي	متوسط	65	21,2
	جامعي	216	70,4
	أعلى من الجامعي	26	8,4
عدد سنوات العمل	أقل من 5 أعوام	32	10,4
	من 5 أعوام لأقل من 10 أعوام	152	49,5
	من 10 أعوام لأقل من 20 عاماً	81	26,4
	20 عاماً فأكثر	42	13,7

يوضح جدول (2) المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمحور مناخ العمل؛ وجاء في المرتبة الأولى عبارة وجود ازدواجية في القرارات بمتوسط حسابي 3,41 وقيمة اختيار T (8,48) وفي المرتبة الأخيرة جاءت عبارة وجود تفرقة على أساس نوع الجنس بمتوسط حسابي 3,29 وقيمة T (7,19) وهي غير دالة وإحصائياً.

جدول (2) المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمحور مناخ العمل.

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة T	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
6	*0,029	3,01	69,2	1,02	3,21	- يتم باستمرار تطوير لبيئة العمل من قبل المنشأة
2	*0,03	5,41	66,2	0,94	3,31	- بيئة العمل مناسبة لأداء الأعمال بكفاءة
5	*0,01	4,85	64,1	0,95	3,25	- وضوح الهيكل التنظيمي للمنشأة
8	*0,022	4,32	65,6	1,02	3,14	- تقييم دوري لبيئة العمل تبعاً لمعايير محددة
3	*0,02	6,17	64,3	0,93	3,29	- وضوح الاختصاصات والمسئوليات
1	0,82	8,48	63,2	1,07	3,41	- وجود ازدواجية في القرارات
4	*0,007	7,28	65,8	0,72	3,28	- يتسم مناخ العمل بالتعاون
7	0,91	6,39	64,5	0,65	3,15	- يوجد تفرقة على أساس نوع الجنس
	*0,006	7,19	60,2	0,71	3,29	الدرجة الكلية

* عند مستوى معنوية 0,05

يتضح من جدول (3) المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمحور توافر التجهيزات والمعدات المناسبة لأداء العمل. جاء في المرتبة الأولى توافر المعدات والأجهزة المناسبة بشكل كاف بمتوسط حسابي 3,71 وقيمة t (14,47) وفي المرتبة الأخيرة عبارة "يتم صيانة دورية للأجهزة والمعدات" بمتوسط حسابي وقيمة T 3,27، 3,15 على التوالي) وذلك عند مستوى معنوية 0,05 وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع العبارات لهذا المحور (3,74) بقيمة t (9,45)؛ حيث أن توافر التجهيزات والمعدات الملائمة لبيئة العمل يؤدي إلى أداء جيد (Spink, 2013)، مع ضرورة توافر الصيانة الدورية لتلك المعدات لضمان عملها بكفاءة وفعالية (Leung, 2015).

جدول (3) المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمحور توافر التجهيزات والمعدات المناسبة لأداء العمل

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة T	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
2	*0,02	8,98	63,5	1,09	3,54	- توافر التجهيزات المناسبة من أثاث ومكاتب
3	*0,01	9,97	67,3	1,02	3,47	- وجود إضاءة مناسبة للعمل
4	*0,03	6,11	71,5	1,06	3,37	- توافر مساحات للعمل بشكل مناسب
1	*0,006	14,47	74,2	0,91	3,72	- توافر المعدات والأجهزة المناسبة بشكل كاف
5	*0,013	6,14	67,5	1,08	3,35	- وجود نظام تهوية فعال
6	*0,02	3,15	71,1	1,01	3,27	- يتم صيانة دورية للأجهزة والمعدات
	* 0,01	9,45	68,3	0,78	3,74	- الدرجة الكلية

يشير جدول (4) إلى المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمحور العنصر البشري وتصدر المرتبة الأولى والثانية عبارات "القيام بالإشراف المستمر على العاملين، وجود معايير عادلة لتقييم الأداء على التوالي وذلك بقيم متوسط حسابي وقيمة t (13,82 /3,75، 15,4 /3,83) على الترتيب وفي المرتبة الأخيرة عبارة "توافر برامج تدريبية للارتقاء بمستوى الأداء بمتوسط حسابي(3,40) وقيمة t (7,093) عند مستوى معنوية 0,05، فالتدريب المستمر للعاملين من الأمور المهمة للارتقاء بمستوى الأداء وضمان جودة الخدمة المقدمة (Chalikiti, 2010).

جدول (4) المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمحور العنصر البشري

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة T	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	*0,01	15,40	67,1	0,84	3,83	- القيام بالإشراف المستمر على العاملين
7	*0,006	7,093	71,1	0,99	3,40	- توافر برامج تدريبية للارتقاء بمستوى الأداء
6	*0,02	9,76	75,6	0,97	3,54	- وضع تحديد دقيق للمسئوليات والواجبات
2	*0,03	13,82	72,3	0,90	3,75	- وجود معايير عادلة لتقييم الأداء
4	*0,01	12,67	73,2	0,82	3,60	- تتسم القرارات بالمرونة عند التنفيذ
5	*0,007	12,61	70,1	0,91	3,57	- عقد اجتماع دوري لمناقشة المشاكل والعمل على حلها
3	*0,001	12,61	72,4	0,85	3,61	- مشاركة العاملين في الأزمات والتحديات التي تواجه الفندق
	*0,01	16,51	72,3	0,66	3,62	- الدرجة الكلية

* عند مستوى معنوية 0,05

يبين جدول (5) المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمحور كفاءة نظام الحوافز والترقيات؛ حيث وجد أن عبارة "إتباع السياسات التحفيزية سواء المادية أو المعنوية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2,88 وقيمة t 1,73 وغير دالة إحصائياً عند مستوى 0,05 مما يعني عدم موافقة المبحوثين على هذه العبارة حيث يشير (John, 2017) إلى أهمية السياسات التحفيزية للعاملين لما لها من أثر كبير في مستوى الأداء، كذلك إعطاء العاملين فرصة للتقدم الوظيفي لرفع الروح المعنوي وتحسين الأداء. وجاءت عبارة "وضع معايير عادلة للترقي" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي وقيمة t (3,34 - 5,17) على التوالي وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى 0,05 وهذا يعني عدم موافقة أفراد العينة.

جدول (5) المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمحور كفاءة نظام الحوافز والترقيات

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة T	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
6	0,82	5,17	68,5	1,14	3,34	- وضع معايير عادلة للترقي
1	0,73	1,73	59,4	1,22	2,88	- إتباع السياسات التحفيزية سواء المادية أو المعنوية
4	*0,037	1,71	54,9	1,11	2,67	- إتاحة الفرصة للتقدم الوظيفي
2	0,75	4,75	66,8	1,14	2,69	- وجود نظام فعال للحوافز والمكافآت
5	*0,013	5,65	54,1	1,22	2,61	- الحيادية في توزيع المكافآت والحوافز على العاملين
3	0,72	1,35	67,4	1,15	2,65	- الموضوعية وعدم الإنجاز في تطبيق قواعد الترتيب
	0,78	1,34	59,8	0,80	2,94	- الدرجة الكلية

* عند مستوى معنوية 0,05

يوضح جدول (6) المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمدى توافر الوسائل التكنولوجية الحديثة وقد تبين أن عبارات "تحديث الوسائل التكنولوجية بشكل مستمر، مشاركة العاملين في المؤتمرات للاطلاع على الجديد في الوسائل التكنولوجية، الاعتماد بشكل أساسي على الوسائل التكنولوجية لتيسير الأعمال". غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0,05 وذلك بمتوسط حسابي وقيمة $t (3,34 / 9,58 - 3,35 / 5,63 - 2,98 / 1,26)$ على التوالي وهذا يدل على عدم موافقة الباحثين على تلك العبارات. ومن الضروري استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة لما لها من أثر كبير في تيسير العمل وأدائه على أكمل وجه بأقل مجهود وبسرعة كبيرة وكذلك تعمل على التقليل من الأخطاء البشرية ورفع من مستوى الأداء بدرجة كبيرة (Rosman and Tolan, 2013) وأهمية مواكبة كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا وتحديث المتاح منها بالمنشأة (درويش، 2008).

جدول (6) المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمدى توافر الوسائل التكنولوجية الحديثة

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة T	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	*0,006	8,58	68,5	0,97	3,48	- وجود برامج تدريبية للعاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة
4	0,91	9,58	69,7	0,86	3,34	- تحديث الوسائل التكنولوجية المتوفرة بشكل مستمر
3	0,72	5,63	67,3	1,08	3,35	- مشاركة العاملين في المؤتمرات للاطلاع على الجديد في الوسائل التكنولوجية
5	0,85	1,267	60,4	1,07	2,98	- الاعتماد بشكل أساسي على الوسائل التكنولوجية لتيسير الأعمال
2	*0,01	10,72	73,9	0,86	3,47	- ترسيخ الاعتقاد لدى المنشأة بضرورة استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة
	0,91	12,81	68,8	0,67	3,49	- الدرجة الكلية

* عند مستوى معنوية 0,05

يوضح جدول (7) المتوسطات والانحراف المعياري لمحور أداء العمل حيث جاء في المرتبة الأولى "أسعى لأداء العمل بشكل جيد" بمتوسط حسابي 3,71 وقيمة $t (12,21)$ عند مستوى معنوية 0,05 وهذا يوضح حرص العاملين على أداء العمل وبذل الجهد للوصول للنتيجة المرجوة ويتفق ذلك مع دراسة (Kwon and Wansoo, 2010)

جدول (7) المتوسطات والانحراف المعياري تبعاً لمحور أداء العمل

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة T	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	*0,001	12,2	62,7	1,02	3,71	- تسعى لأداء العمل بشكل جيد
2	*0,01	11,42	71,1	0,93	3,64	- تحرص على أداء العمل بسرعة
4	*0,002	10,77	72,3	0,92	3,54	- يتأثر أداء العمل بوجود حافز مادي أو معنوي
3	*0,003	9,97	71,1	0,97	3,55	- تسعى لتحقيق الهدف مهما كلف من صعوبات
6	*0,001	7,24	64,8	1,03	3,14	- تحاول حل المشكلات الصعبة مهما بلغت التحديات
5	*0,004	10,76	72,4	0,90	3,57	- تحرص على أداء العمل رغم العوائق والمشاكل
	*0,006	11,75	71,1	0,77	3,51	- الدرجة الكلية

* عند مستوى معنوية 0,05

يوضح جدول (8) توزيع معامل قيم الارتباط بين العوامل الداخلية للعمل ومستوى الأداء. تشير النتائج أن مستوى المعنوية لمعامل الارتباط أقل من 0,05. أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة الداخلية للعمل ومستوى أداء العاملين في قطاع الضيافة مما يحقق الغرض الأول والخمس فروض المنبثقة منه.

جدول (8) توزيع قيم معامل الارتباط بين البيئة الداخلية وأداء العمل

أداء العمل		المحاور
مستوى المعنوية	معامل الارتباط	
*0,006	0,47	البيئة الداخلية
*0,01	0,45	مناخ العمل
*0,004	0,27	التجهيزات والمعدات
*0,007	0,55	العنصر البشري
*0,009	0,44	الحوافز والترقيات
*0,01	0,40	الوسائل التكنولوجية الحديثة

* عند مستوى معنوية 0,05

جدول (9) يوضح تأثير بعض المتغيرات المستقلة في المتغير التابع باستخدام نموذج الانحدار المتعدد بطريقة stepwise لاختبار أثر العنصر البشري ومناخ العمل والوسائل التكنولوجية كمتغيرات مستقلة في المتغير التابع (أداء العمل)، وقد وجد أنها تؤثر بشكل أساسي في أداء العمل حيث أن قيمة (F) دالة إحصائياً ومعامل التحديد بلغ 0,39.

جدول (9) تأثير بعض المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

المتغير	قيمة المعامل	قيمة t	مستوى المعنوية	قيمة F	معامل التحديد
المقدار الثابت	0,78	3,58	*0,006	53,38	0,39
العنصر البشري	0,41	5,56	*0,005		
مناخ العمل	0,22	3,34	*0,001		
الوسائل التكنولوجية	0,15	2,05	*0,042		

* عند مستوى معنوية 0,05

ويشير جدول (10) إلى توزيع الفروق في متوسطات استجابة الباحثين تبعاً لمتغير الجنس إذ يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير مناخ العمل والعنصر البشري بقيمة t (1,48، 0,36) على التوالي، وهذا يدل على أن متغير الجنس عامل مؤثر في أداء العمل لدى العاملين في قطاع الضيافة حيث لا يوجد تكافؤ فرص بين العاملين تبعاً للنوع وينبغي إعطاء فرصة أكبر لتمكين المرأة حتى لا يتأثر أداء العمل وينبغي المساواة بين الجنسين مع عدم وجود تفرقة في العمل (ماهر، 2009).

جدول (10) اختبار توزيع الفروق في متوسطات استجابة الباحثين تبعاً لمتغير الجنس

المحور	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى معنوية
الدرجة الكلية للبيئة الداخلية	نكر	3,25	0,71	-0,59	0,57
	أنثى	3,23	0,96		
مناخ العمل	نكر	3,52	0,75	1,48	*0,016
	أنثى	3,41	0,82		
التجهيزات والمعدات	نكر	3,75	0,71	-1,42	0,15
	أنثى	3,86	0,62		
العنصر البشري	نكر	3,84	0,65	-0,36	*0,014
	أنثى	3,52	0,67		
الحوافز والترقيات	نكر	2,91	0,81	-0,92	0,35
	أنثى	2,89	0,84		
الوسائل التكنولوجية الحديثة	نكر	3,35	0,75	-0,51	0,61
	أنثى	3,38	0,57		
أداء العمل	نكر	3,42	0,45	-1,81	0,54
	أنثى	3,53	0,71		

* عند مستوى معنوية 0,05

تبين نتائج جدول (11) اختبار تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق إحصائياً في متوسطات استجابة الباحثين تبعاً للعمر وجود فروق ذات دلالة إحصائية للدرجة الكلية للبيئة الداخلية، محور مناخ العمل، محور العنصر البشري، محور الحوافز والترقيات وأداء العمل. حيث أن متغير العمر يتأثر بالعوامل الداخلية للمنشأة ومن ثم يؤثر في أداء العمل. وجد أن صغار السن من العاملين يحصلون على مرتبات منخفضة مقارنة بكبار العاملين نظراً لحداثة سنهم وقلة عدد سنوات العمل (خليل، 2005) ويوضح أنهم أكثر تأثر بمناخ العمل السائد الذي يؤثر في روحهم المعنوي ورغبتهم في الانجاز والأداء (سليمان، 2008).

جدول (11) اختبار فروق في متوسطات استجابة المبحوثين تبعاً العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
مناخ العمل	بين المجموعات	1,14	3	0,37	0,75	*0,02
	داخل المجموعات	152,21	302	0,51		
	المجموع	153,35	305			
التجهيزات والمعدات	بين المجموعات	4,51	3	1,53	2,34	0,71
	داخل المجموعات	181,32	302	0,61		
	المجموع	185,83	305			
العنصر البشري	بين المجموعات	3,15	3	1,04	2,55	*0,01
	داخل المجموعات	125,31	302	0,41		
	المجموع	128,46	305			
الحوافز والترقيات	بين المجموعات	3,15	3	0,88	1,94	*0,006
	داخل المجموعات	132,11	302	0,42		
	المجموع	135,26	305			
الوسائل التكنولوجية	بين المجموعات	1,13	3	0,36	1,21	0,95
	داخل المجموعات	94,25	302	0,32		
	المجموع	95,38	305			
الدرجة الكلية للبيئة الداخلية	بين المجموعات	3,11	3	0,38	1,2	*0,04
	داخل المجموعات	191,21	302	0,32		
	المجموع	194,32	305			
أداء العمل	بين المجموعات	1,81	3	0,61	1,04	*0,02
	داخل المجموعات	177,02	302	0,58		
	المجموع	178,83	305			

جدول (12) اختبار تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابة المبحوثين تبعاً للمؤهل الدراسي حيث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور البيئة الداخلية ومتغير المؤهل الدراسي. حيث وجد أن المؤهل الدراسي للعاملين لا يؤثر في الالتزام الوظيفي وأداء العمل بشكل جيد ففي ظل مناخ العمل الجيد والبيئة الداخلية الإيجابية تحفز جميع العاملين إلى الأداء الجيد (Kahya, 2007).

جدول (12) اختبار الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تبعاً للمؤهل الدراسي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
مناخ العمل	بين المجموعات	1,05	3	0,38	0,68	0,57
	داخل المجموعات	152,24	302	0,51		
	المجموع	153,29	305			
التجهيزات والمعدات	بين المجموعات	1,32	3	0,47	0,72	0,57
	داخل المجموعات	182,21	302	0,52		
	المجموع	183,53	305			
العنصر البشري	بين المجموعات	1,35	3	0,41	1,04	0,37
	داخل المجموعات	131,12	302	0,43		
	المجموع	132,47	305			
الحوافز والترقيات	بين المجموعات	0,38	3	0,14	0,29	0,86
	داخل المجموعات	138,11	302	0,47		
	المجموع	138,49	305			
الوسائل التكنولوجية	بين المجموعات	1,33	3	0,43	0,65	0,91
	داخل المجموعات	194,21	302	0,65		
	المجموع	195,54	305			
الدرجة الكلية للبيئة الداخلية	بين المجموعات	0,67	3	0,26	0,75	0,82
	داخل المجموعات	95,21	302	0,32		
	المجموع	95,88	305			
أداء العمل	بين المجموعات	2,42	3	0,85	1,35	0,73
	داخل المجموعات	171,41	302	0,59		
	المجموع	173,83	305			

جدول (13) اختبار تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابة المبحوثين تبعاً لسنوات العمل حيث وجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والترقيات والدرجة الكلية للبيئة الداخلية وأداء العمل فكلما زادت سنوات العمل ارتقى العاملون لمناصب في العمل أدت إلى تحفيزهم إلى الأداء الجيد للحفاظ على مكانتهم التي وصلوا إليها (عبد الرحمن، 2016). أيضاً بارتفاع سنوات العمل تزداد الخبرة العملية وترتفع معدلات الأداء وتحفز على القيام بالأعمال بشكل أفضل حيث أن سنوات العمل الطويلة تعمل على صقل المهارات وتحسين الأداء (سعد، 2012).

جدول (13) اختبار الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تبعاً لسنوات العمل

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
مناخ العمل	بين المجموعات	0,59	3	0,18	0,39	0,75
	داخل المجموعات	153,11	302	0,51		
	المجموع	153,70	305			
التجهيزات والمعدات	بين المجموعات	4,73	3	1,62	2,67	0,81
	داخل المجموعات	182,12	302	0,62		
	المجموع	186,85	305			
العنصر البشري	بين المجموعات	3,61	3	1,21	2,52	0,97
	داخل المجموعات	122,21	302	0,45		
	المجموع	125,82	305			
الحوافز والترقيات	بين المجموعات	1,54	3	0,51	0,64	*0,002
	داخل المجموعات	137,12	302	0,45		
	المجموع	138,66	305			
الوسائل التكنولوجية	بين المجموعات	1,17	3	0,36	0,54	0,82
	داخل المجموعات	191,42	302	0,65		
	المجموع	192,59	305			
الدرجة الكلية للبيئة الداخلية	بين المجموعات	1,31	3	0,38	1,25	*0,01
	داخل المجموعات	95,12	302	0,34		
	المجموع	96,43	305			
أداء العمل	بين المجموعات	1,41	3	0,45	0,73	*0,003
	داخل المجموعات	177,24	302	0,52		
	المجموع	178,65	305			

المناقشة

أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين البيئة الداخلية وأداء العمل لدى العاملين بقطاع الضيافة. وأن البيئة الداخلية الجيدة تؤثر بشكل كبير في أداء الأفراد داخل المنشأة الفندقية فهي تسهم في ترسيخ مفهوم الالتزام لدى العاملين وتدفعهم إلى الإنجاز والسعي للحصول على الحوافز أو المكافآت أو التدرج في السلم الوظيفي. (Tayanten, 2016).

هذا بعكس البيئة الداخلية السيئة إذ تضعف من قدرة العاملين على التكيف مع متطلبات العمل وتؤثر سلباً في أدائه (Asborn and Munt, 2017). كما وأوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من مناخ العمل، توافر التجهيزات والمعدات، العنصر البشري، الحوافز والترقيات واستخدام الوسائل التكنولوجية وأداء العمل.

مما لاشك فيه أن عناصر البيئة الداخلية تؤثر بشكل مباشر في أداء العاملين وتنعكس على سلوكهم وبالتالي استعدادهم لبذل الجهد لصالح المنشأة والرغبة في الاستمرار فيها (المنصور، 2014). كما أنها تزيد من قدرة الفرد على التكيف مع متغيرات البيئة الخارجية التي تحيط بالمنشأة (السالم، 2016). حيث توجد علاقة ارتباطية طردية بين عناصر البيئة الداخلية وأداء العمل فكلما تحسنت عناصر البيئة الداخلية زادت قدرة وأداء العاملين (Yan and Huj, 2017).

أشارت النتائج لوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات استجابة المبحوثين عن تأثير البيئة الداخلة وأداء العمل لدى العاملين بقطاع الضيافة ترجع إلى نوع الجنس. لا بد من العمل على تمكين المرأة في الأقسام المختلفة والتخلي عن فكرة عدم المساواة بين الجنسين إذ أن وجود تفرقة في التعامل يخلق مناخ من التوتر يؤثر في أداء العمل (Dranseklar, 2011).

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات استجابة المبحوثين عن تأثير البيئة الداخلية وأداء العمل لدى العاملين بقطاع الضيافة يرجع إلى العمر. فصغار العاملين لديهم التزام وظيفي منخفض نظراً لحدائهم سنهم ومحاور البيئة الداخلية الإيجابية تسهم في ترسيخ مفهوم الالتزام لديهم. (Ynetwen, 2013). فكلما تحسنت البيئة

الداخلية متمثلة في التعاون بروح الفريق وتوافر التجهيزات والمعدات واستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة ساهم ذلك في تحسين الأداء (عبد الرازق، 2014).

وكشفت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات استجابة المبحوثين عن تأثير البيئة الداخلية وأداء العمل لدى العاملين بقطاع الضيافة ترجع إلى عدد سنوات العمل. فكلما زادت عدد سنوات العمل ارتفعت درجة التكيف مع الظروف المحيطة وزاد الالتزام الوظيفي فيتأثر أداء العمل (Kreitner, 2015)، ودلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين متوسطات استجابة المبحوثين عن تأثير البيئة الداخلية وأداء العمل تبعاً للمؤهل الدراسي. وهذا يتفق مع (Kahya, 2007)، إذ وجد أن الأفراد يميلون لبذل الجهد سعياً للنجاح ومن واقع الشعور بالمسؤولية ومقدار هذا الجهد المبذول ما هو إلا اختلافات فردية بين الأفراد تحتاج إلى مثابرة لتحقيقها تختلف درجتها تبعاً لشخصية الفرد.

التوصيات

- 1- تطوير العنصر البشري من خلال تدريب العاملين المستمر وإعداد برامج تدريبية على مدى زمني محدد تصقل وتحسن الأداء.
- 2- تحسين الوسائل التكنولوجية عن طريق مواكبة التطور التكنولوجي بشكل متواصل ومستمر.
- 3- وضع برنامج عادل لتوزيع المكافآت على أساس أداء العمل ومنح الترقية على أساس الكفاءة.
- 4- تهيئة مناخ العمل والعوامل التي تؤثر في أداء الأعمال بدقة من تجهيزات ومعدات مناسبة تساعد على تحسين الأداء.

المراجع باللغة العربية

- السالم، عبد الحميد (2016) الإبداع في التطور التعليمي. دار الفكر للطباعة والنشر، عمان.
- المنصور، فؤاد (2014) الأداء الوظيفي في المنظمات، دار العلم للنشر والتوزيع، الرياض.
- خليل، محمود (2005) أبعاد البيئة التنظيمية. مجلة الاقتصاد 27 (8).
- درويش، شريف (2008) تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية. الهيئة المصرية للكتاب.
- سعد، عبد القادر (2012) تأثير الأسلوب القيادي للمدراء في الأداء. رسالة ماجستير، كلية الإدارة، عمان.
- سليمان، محمد (2008) السلوك التنظيمي. دار الأمل للنشر والتوزيع، الأردن.
- عبد الرازق، يوسف (2014) تأثير المعينات التكنولوجية في الأداء رسالة ماجستير البحرين
- عبد الرحمن، عوض (2016) تأثير التمكين الوظيفي في السلوك للعاملين. رسالة ماجستير، كلية الأعمال، عمان.
- ماهر، محمد (2009) تقييم الأداء الوظيفي. مجلة الإدارة، 24 (76).

المراجع باللغة الإنجليزية

- Asborn, A.R. and Munt, O.L. (2017), Organizational Behavior, 6th ed., Malcome press, New York.
- Chalikiti, A.R. (2010) Hospitality perceptions. Journal of Hospitality, 14(2) pp. 119 – 129.
- Dranseklar, K.E. (2011), Workplace Environment and its Impact of performance, Journal of Business, 12(3).
- Ealis, T.A. and Jarasick, W.B. (2010), Customer Satisfaction and its Measurement, Journal of Hospitality, 12(2),
- Jackson, E.S. and Schuler, S.R. (2004), Human Resource Management International Press, London
- John, R.M. (2017), Experiences of Work Environment, Journal of management, 19(2) pp. 123 – 130.
- Kuslayan, S.R. (2013) Employee Attitudes in Hospitality Industry, Noval Publisher, New York.
- Kwon, K.A. and Wansoo, R.M. (2010) Employee Turnover in Tourism Industry. Journal of Hospitality, 22(3), pp. 335 – 349.
- Kreitner, R.F. (2015), Impact of work Environment on Employees, Journal of Management, 10(3).
- Kahya, E. A. (2007), The Effects of Job and Working Conditions on Job Performance, Journal of Industrial Ergonomics, 37(6).

-
- Leung, A.M. (2015) Social Media Tourism and Hospitality, Journal of Tourism, 30 (1), pp. 3-22.
 - Milton, G.M. (2013) Human Behavior. Washington press.
 - Muller, C.A. and Rivera, M.B. (2009), Study factors that Impact Turnover Intentions in U.S. restaurant, Journal of Food service, 12(3), PP. 200 – 218.
 - Petar, O.A. and Kurinum, S.R. (2011), Influencing Turnover in five Star Hotels. International of Social Science, 1(20),
 - Rosman, N.O andTolan, G.A (2013), The Marketing Effectiveness in Hotels. Journal of Hospitality, 10.
 - Shin, N. Y and Manian, D.L. (2013) Turnover Intention of Employees. Services Journal, 22(12),
 - Spink, W.K. (2013) Employee Turnover Intention, Journal of Tourism, 11(1), pp.20 – 41.
 - Tayanten, R. A. (2016), Impact of Work Enironment on Performance, Journal of science, 5 (4).
 - Yan, R.O. and Huj, A.N. (2017), Relationship between Innovation Type and Performance, Journal of knowledge, 25(3).
 - Ynetwen, A.O. (2013), Organizational Behavior. 3rd ed, Shangh, Press, China.



**Journal of Association of Arab Universities
for Tourism and Hospitality (JAAUTH)**

Vol. 16 No. 2, 2019, pp. 163-172.

journal homepage: <http://jaauth.journals.ekb.eg/>



The Effect of the Internal Environment on the Performance of Workers in the Hospitality Sector

Nevin Sherif Abdel Halim

Higher Institute of Tourism and Hotels in Alexandria (EGOTH)

ARTICLE INFO

Keywords:

Internal Environment;
Job Environment;
Employees
Performance

(JAAUTH)

**Vol. 16, No. 2,
2019, pp. 163-172**

English Abstract

This research aims to study the effect of internal environment on performance among employees in the hospitality sector. A questionnaire by personal interview was used to collect data on a random sample of 307 employees. The results showed that there is a statistically significant at level of 0.05 between internal environment and performance.
