



**تأثير المتغيرات الشخصية في العلاقة بين جودة حياة العمل
والتهكمية التنظيمية "دراسة تطبيقية على العاملين بفنادق
الخمس نجوم بالكويت"**

**The effect of personal variables on the relationship between the
quality of work life and organizational cynicism "An applied
study on workers of five-star hotels in Kuwait"**

أ/ صقر فهد عثمان السعيد

باحث ماجستير

أ.م.د/ سهام نبيل سليمان حسين
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ

أ.د / رمضان محمود عبدالسلام
أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ
كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ

مجلة الدراسات التجارية المعاصرة

كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ
المجلد (٩) - العدد (١٥) - الجزء الرابع
يناير ٢٠٢٣ م

رابط المجلة : <https://csj.journals.ekb.eg>

ملخص البحث:

تستهدف الدراسة بحث تأثير المتغيرات الشخصية في العلاقة بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية "دراسة تطبيقية على العاملين بفنادق الخمس نجوم بالكويت". واعتمدت منهجية الدراسة على قائمة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي بلغت ٣٦٢ مفردة من العاملين في فنادق الخمس نجوم بالكويت في حين بلغت القوائم الصحيحة ٣٢٠ بنسبة تقدر بحوالي ٨٨,٣٩٪، وتم الإعتماد علي العينة العشوائية البسيطة في جمع بيانات الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين أثر جودة حياة العمل علي التهكمية التنظيمية بالتطبيق علي العاملين بفنادق الخمس نجوم بالكويت ، كما توصلت الدراسة إلي وجود تأثير معنوي لجودة حياة العمل علي التهكمية التنظيمية بأبعادها (البعد المعرفي ، البعد العاطفي ، البعد السلوكي)، كما توصلت أيضاً إلي بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية (النوع، الحالة الاجتماعية، العمر، المستوي العلمي و عدد سنوات الخبرة) ، وقدمت الدراسة لهذه الفنادق العديد من التوصيات التي تسهم في تحقيق اهدافهم ، كما قدمت بعض التوصيات بالدراسات المستقبلية.

Abstract

The study aims to investigate the effect of personal variables on the relationship between the quality of work life and organizational cynicism "An applied study on workers of five-star hotels in Kuwait". The researchers used the survey list as a tool to collect data from the study sample, which amounted to 362 employees in five-star hotels in Kuwait, while the correct lists amounted to 320, with an estimated rate of 88.39%, and the simple random sample was relied on in collecting the study data. The results of the study showed the existence of a negative and statistically significant negative correlation between the impact of quality of work life on organizational sarcasm by applying it to workers in five-star hotels in Kuwait. It also concluded that there are no statistically significant differences between the opinions of the study sample towards the quality of work life according to personal variables (gender, marital status, age, educational level

and number of years of experience), and the study provided these hotels with many recommendations that contribute to achieving their goals. Some recommendations for future studies were also presented.

١ - المقدمة

بدأ الإهتمام بجودة حياة العمل في أوائل السبعينيات وكثرت الدراسات والأبحاث التي تناولت جوانب عديدة حول هذا الموضوع، وبدأت المنظمات ببذل جهود كبيرة لتحسين إنتاجية قوة العمل من خلال دراسة التأثيرات التنظيمية على جودة حياة العمل، ويتم التعبير عنها بأنها المدى الذي يكون فيه أعضاء المنظمة، قادرين على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم في المنظمة، وهي تغطي مشاعر الموظف حول كل جانب من جوانب العمل، بما في ذلك المكافآت الاقتصادية والأمان، والفوائد، والعدالة الداخلية والخارجية وشروط العمل، والعلاقات التنظيمية والشخصية الداخلية والتي جميعها لها معاني كبيرة في حياة الموظفين، كما أنها عبارة عن مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً وتساهم بدورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها (الخصاونة، ٢٠٢١).

ويعد الاهتمام بالعنصر البشري بالمنظمات من العناصر المهمة لتحقيق أهدافها، حيث يؤدي توفير فرص النمو المهني للعاملين، وإتاحة الفرص لتوضيح أهدافهم وتوقعاتهم عن الدور الذي يمكن أن يقوموا به، ودعم شعورهم بالمسؤولية تجاه العمل والمؤسسة التي يعملون بها وغيرها من الأمور التي تتحقق عندما يتمتعون بجودة حياة العمل التي تقدمها لهم المؤسسة التي يعملون بها ومن ثم يسعى العاملون نحو الارتقاء بمستوى الأداء وضمان جودته وتحقيق الأهداف المرجوة (احمد وزناتي، ٢٠١٣). وظهر مفهوم جودة حياة العمل ليوأكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي ولتخفيف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيض كلاً من الخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم ومعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال (جادالرب، ٢٠٠٨)، والحد من سلوكيات التهكمية التنظيمية (مرزوق، ٢٠١٣).

أما التهكم التنظيمي فهو الإدراك الذي يتولد لدى العاملين نتيجة لاعتقادهم بأن المنظمة تفتقد المصداقية والاستقامة وإن مبدأ الاخلاص والصدق يضحى به من أجل تحقيق المصالح الذاتية وعادة ما يكون هذا الإدراك مصحوباً بمشاعر سلبية من اليأس والاحباط والاستياء ينتج عنها حالة من التذمر وشكوى (العطوى، ٢٠١٢)، كما أن التهكم هو السلوك المتولد لدى الأفراد نتيجة الظروف الاجتماعية والاقتصادية التي يعيشونها ضمن فترة زمنية مما يولد لديهم ردود فعل عنيفة تجاه الأفراد الآخرين في المجتمع وتجاه المؤسسات ويتم التعبير عن التهكم التنظيمي بأنها مشاعر الفرد السلبية من إحباط وخيبة أمل وعدم ثقة تجاه إدارة المؤسسة وسلوكياتها وإجراءاتها ضد المصالح الايجابية للعاملين واعتقاد

العاملين بأن المؤسسة تفتقر للمبادئ الأخلاقية كالعدالة والصدق والإخلاص والتي ضحت بها من أجل مصالحها (بوفناز وبوغليطة، ٢٠٢١).

وبذلك يتمثل الغرض الرئيسى للدراسة فى المساهمة فى الجهود البحثية والتي تسعى إلى قياس دور جودة حياة العمل فى الحد من التهكمية التنظيمية وذلك بالتطبيق على بيئة الأعمال الكويتية وبالتحديد فنادق الخمس نجوم بالكويت.

٢ - مفاهيم الدراسة :

تتمثل مفاهيم الدراسة في مفهومين أساسيين وهما جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية، وفيما يلي عرض لمفهوم كل منهم :

١/٢ - جودة حياة العمل :

يعرف (أبو حميد، ٢٠١٧) جودة حياة العمل بأنها تتمثل في توفير المنظمة بيئة عمل مناسبة للعاملين لديها، والمساهمة في إشباع احتياجاتهم من أجل الوصول الي مستوى افضل للأداء، والذي ينعكس ايجابيا على تحقيق المنظمة لأهدافها التي تسعى إليها.

في حين يري (Koohbanani et al.,2019) جودة حياة العمل بأنها عبارة عن مجموعة من نتائج الحياة العملية الإيجابية للفرد والمنظمة والمجتمع.

وبناءً علي ذلك يمكن وضع تعريف اجرائي خاص بالجودة حياة العمل في انه يتمثل في توفير الفندق بيئة عمل تشجع وتشبع احتياجات العاملين به لتحقيق أفضل أداء لهم وبالتالي يساهم هذا في تحقيق رؤية وأهدافه.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف جودة حياة العمل علي إنها " عملية مستمرة تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية و الشخصية للموظفين، من خلال التغيير للأفضل نحو الفاعلية والعدالة التنظيمية، وتحقيق الأمن الوظيفي والعدالة في نظم الأجور والحوافز، والترقيات المبنية على أساس الكفاءة والمهنية، والتكامل الاجتماعي في عمل المنظمة

٢/٢ - التهكمية التنظيمية :

يري (Turan,2011) التهكمية التنظيمية بأنها مجموعه من الاتجاهات التي تولدت نتيجة لانتقاد قيم المنظمة وأفعالها و غرائزها وهذه الاتجاهات تتحول بعد فترة من الزمن الي سلوك ضد المنظمة وبالتالي يخلق عواقب غير مقصودة للمنظمة. فيما يعرفها(خضير وأحمد، ٢٠١٧) بأنها عبارة عن مزيج من مشاعر العاملين السلبية من إحباط وخيبة أمل وعدم ثقة تجاه إدارة المنظمة.

كما عرف (المحمود والباشقالى ، ٢٠٢٠) التهكم التنظيمي يعد حالة سلوكية يمكن أن تتغير بمرور الوقت ويمكن خفضه عن طريق إزالة مسبباته من خلال العمل على تبني الأنماط القيادية التي تؤثر تأثيراً إيجابياً على أداء الأفراد وجعلهم يشعرون بالطمأنينة تجاه المنظمة.

وبناءً علي ما سبق يمكن للباحثون وضع تعريف اجرائي للتهكمية التنظيمية بأنها تتمثل في مزيج من المواقف والمشاعر والسلوكيات السلبية التي يتخذها العاملين تجاه الفندق.

وقد اتفقت الدراسات السابقة علي ثلاث أبعاد للتهكمية التنظيمية (البعد المعرفي، البعد العاطفي والبعد السلوكي) (خضير وأحمد، ٢٠١٧: مزعل، ٢٠١٨: Durrah et al., 2019: Bashir, 2011) وهم علي النحو التالي :

- ١/٢/٢ - البعد المعرفي : هو الاعتقاد بأن المنظمة تفتقر إلى الصدق والشفافية.
 - ٢/٢/٢ - البعد العاطفي : يشير إلى ردود الفعل العاطفية والوجدانية للمنظمة.
 - ٣/٢/٢ - البعد السلوكي : يشير إلى السلوكيات السلبية لدى العاملين تجاه المنظمة المنتمين إليها.
- ٣- الدراسات السابقة :**

بعد الاطلاع علي الدراسات السابقة الخاصة بمتغيرات الدراسة وجد الباحث انها تتمثل في :

- دراسات تناولت جودة حياة العمل.
- دراسات تناولت التهكمية التنظيمية.
- دراسات تناولت العلاقة بين جودة حياة العمل و التهكمية التنظيمية.

١/٣ دراسات تناولت جودة حياة العمل:

في حين سعت دراسة (سليمان، ٢٠١٧) إلي التعرف علي تأثير أنماط القيادة (الخيرة، الاخلاقية والمستبدة) علي جودة العمل بالتطبيق علي عينة مكونه من ٢٥٢ مفردة من العاملين بهيئة ميناء بورسعيد، وتوصلت نتائج الدراسة الي وجود علاقة ايجابية بين القيادة الخيرة وأبعاد جودة الحياة علي العمل (بيئة العمل الوظيفي، المشاركة في القرار والعدالة التنظيمية) ووجود علاقة ايجابية بين القيادة الاخلاقية وبعدي بيئة العمل الوظيفي والعدالة التنظيمية في حين توجد علاقة سلبية بين القيادة المستبدة وبعد بيئة العمل الوظيفي.

وقد هدفت دراسة (الأعمى والشركسي، ٢٠١٧) إلي التعرف علي أثر جودة حياة العمل علي الابداع الإداري ،بالتطبيق علي عينة مكونه من ٤٥ مفردة من العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة بالإدارة العامة لجامعة الاسمرية الاسلامية بليبيا. وتوصلت نتائج الدراسة الي وجود أثر إيجابي لجودة حياة العمل علي الابداع الإداري لدي العاملين محل الدراسة.

كما تناولت دراسة (السويطي، ٢٠١٧) العلاقة بين جودة حياة العمل و الولاء العاطفي، بالتطبيق علي عينة مكونه من ٢٢١ مدير عام في خمس وزارات بفلسطين، وتوصلت نتائج الدراسة الي وجود علاقة ايجابية بين جودة حياة العمل و الولاء العاطفي.

في حين هدفت دراسة (Sari et al., 2019) إلي معرفة تأثير جودة حياة العمل علي أداء العاملين في ظل وجود الرضا الوظيفي والدافع للعمل كمتغيرات معدله، وقد اعتمدت لتحقيق ذلك عينة مكونه من ٢٤٠ مفردة من العاملين في الفنادق بإندونيسيا. وتوصلت نتائج الدراسة الي وجود تأثير ايجابي لجودة حياة العمل علي الرضا والدافع للعمل، وكذلك اظهرت النتائج ان الرضا الوظيفي و الدافع للعمل يعزز تأثير جودة حياة العمل علي أداء العاملين.

وهدف دراسة (الخصاونة، ٢٠٢١) إلى التعرف على أثر القيادة التحويلية في جودة حياة العمل في شركات الاتصالات في المملكة الأردنية الهاشمية، واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الوصفية والإستدلالية لتحليل بياناتها، وقد توصلت الدراسة إلى أن المتوسط العام لتصورات العاملين في شركات

الاتصالات ألعاملة في المملكة الأردنية الهاشمية عن بُعد القيادة التحويلية جاءت بدرجة مرتفعة وجاءت متوسطة عن بعد جودة حياة العمل بمتوسط حسابي ٣,١٧، وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع القادة في شركات الاتصالات بالإستمرار في ممارسة تطبيق نمط القيادة التحويلية لما يتضمنه من خصائص وممارسات لها تأثيراً في فعالية الشركة ومراعاة للجوانب الإجتماعية والإنسانية للعاملين.

- التعليق علي الدراسات الخاصة بجودة حياة العمل :

- وجدت الدراسات السابقة الموضحة سابقاً أن جودة حياة العمل تؤثر ايجابياً علي المهارات الادارية، الالتزام التنظيمي، الابداع الاداري، والولاء التنظيمي.
- بينما وجدت دراسات أخرى أن الدعم الاجتماعي، السلامة المهنية، الحوافز، نمط القيادة الخيرة ونمط القيادة الأخلاقية لهم تأثير ايجابي علي جودة حياة العمل، في حين أن القيادة المستبدة لها تأثير سلبي علي جودة حياة العمل
- تنوعت أماكن تطبيق الدراسات السابقة كالفنادق، منظمات القطاع العام والجامعات

٢/٣ دراسات تناولت التهكمية التنظيمية :

تناولت دراسة (مزعل، ٢٠١٨) الدور الوسيط للتهكمية التنظيمية في العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية المدركة (عدالة توزيعية، عدالة الاجراءات، عدالة التعاملات و العدالة الاخلاقية) وأبعاد رأس المال الاجتماعي (الثقة، التعاون، الالتزام والقبالية الاجتماعية)، وذلك بالتطبيق علي عينة مكونة من ٣٤٢ مفردة من العاملين في البنوك العراقية. وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة تأثير مباشرة بين العدالة التنظيمية (عدالة توزيعية، عدالة الإجراءات، عدالة الأخلاقية) ورأس المال الاجتماعي بتوسيط التهكمية التنظيمية (العاطفي، السلوكي، الموظف)، أما بالنسبة لبعد عدالة التعاملات فقد أثبت التحليل الاحصائي أن التهكمية التنظيمية كمتغير وسيط لا يؤثر على العلاقة بين عدالة التعاملات للعدالة التنظيمية و أبعاد رأس المال الاجتماعي.

وقد تناولت دراسة (القيسي و الدوري، ٢٠١٨) أثر التهكمية التنظيمية علي الاداء التنظيمي، بالتطبيق علي عينة مكونة من ٤٠٠ مفردة من العاملين في أمانة عمان الكبرى بالأردن، وقد توصلت الدراسة الي وجود أثر للتهكمية التنظيمية بأبعادها الثلاث (المعرفي، السلوكي والعاطفي) علي الاداء التنظيمي.

كما سعت دراسة (Durrah et al., 2019) الي معرفة تأثير التهكمية التنظيمية علي الفخر التنظيمي للعاملين، بالتطبيق علي عينة مكونة من ٣٥٠ مفردة من العاملين في تسع منظمات صناعية بعمان. وكشفت نتائج الدراسة أن لبعدي التهكمية التنظيمية (العاطفي والسلوكي) تأثير سلبي على الفخر العاطفي. وكما أشارت النتائج أيضاً إلى أن البعد العاطفي هو الوحيد الذي له تأثير كبير على فخر المواقف، في حين أن بقية الأبعاد الأخرى ليس لها تأثير.

وهدف دراسة (الرميدي، ٢٠١٩) الي التعرف علي أثر تطبيق نمطي القيادة الموزعة والقيادة الملهمة علي التهكمية التنظيمية، وذلك بالتطبيق علي عينة مكونة من ٤٥٠ مفردة من العاملين في

شركات السياحة المصرية فئة "أ" بالقاهرة الكبرى. وقد توصلت الدراسة الي أن تطبيق نمطي القيادة الموزعة والقيادة الملهمة يؤثر معنوياً وعكسياً علي التهكمية التنظيمية لدي العاملين.

في حين سعت دراسة(عبد الكريم و الروابدة، ٢٠١٩) إلي التعرف علي دور الشفافية في الحد من التهكمية التنظيمية بالتطبيق علي عينة مكونه من ٢٣٣ عامل في الجامعات الاردنية الخاصة. وتوصلت نتائج الدراسة إلي وجود تأثير سلبي للشفافية ببعديها(شفافية المعلومات و إجراءات العمل) علي التهكم التنظيمي ، في حين لا يوجد تأثير للشفافية ببعديها(شفافية الاتصال الإداري وتقييم الأداء) علي التهكمية التنظيمية.

وهدفت دراسة (بوفناز وبوغليطة، ٢٠٢١) إلى تحديد أثر تطبيق نمط القيادة التحويلية على التهكم التنظيمي للعاملين من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة بتوزيعه على مجتمع الدراسة المكون ١٢٦ أستاذ بإعتماد أسلوب الحصر الشامل، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد القيادة التحويلية مجتمعة على التهكم التنظيمي للأساتذة العاملين بالكلية.

- التعليق علي الدراسات الخاصة بالتهكمية التنظيمية :

- اتفقت الدراسات السابقة علي أن التهكمية التنظيمية يمكن قياسها بثلاث أبعاد وهم (المعرفي، السلوكي والعاطفي).
- توصلت دراسات السابقة إلي أن التهكمية التنظيمية تؤثر سلبياً علي أداء العاملين، الالتزام العاطفي، ممارسات الموارد البشرية من خلال سلوكيات العمل السلبية ، رأس المال الاجتماعي والفخر التنظيمي لدي العاملين.
- أظهرت الدراسات السابقة أن هناك علاقة إيجابية بين الاخلال بالعقد النفسي والتهكمية التنظيمية ، في حين أن توصلت دراسات أخرى إلي أن هناك علاقة سلبية بين الدعم التنظيمي المدرك ، العدالة التنظيمية ، القيادة الموزعة ، القيادة الملهمة و الشفافية.
- اختلفت أماكن تطبيق الدراسات فيما بينها كالجامعات، شركات السياحة ، المنظمات العامة والبنوك

٣/٣ دراسات تناولت العلاقة بين جودة حياة العمل و التهكمية التنظيمية:

هدفت دراسة(مرزوق، ٢٠١٧) الي التعرف علي الدور الوسيط للتهكمية التنظيمية في العلاقة بين جودة حياة العمل والاحباط الوظيفي، بالتطبيق علي عينة مكونه من ٣٧٠ مفردة من العاملين في منظمات الحكم المحلي، وأظهرت النتائج ان التهكمية التنظيمية تلعب دور مؤثر في تحديد طبيعة وقوة العلاقة بين جودة حياة العمل والاحباط الوظيفي حيث يوجد علاقة سلبية بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية.

- التعليق علي الدراسات السابقة:

- ١- تشابه الدراسة الحالية مع دراسة (زاهر، ٢٠١٦) و دراسة (Sari et al.,2019) بدراسة جودة حياة العمل كمتغير مستقل، في حين اختلفت مع دراسة(Al-Hayek&Al-Habil,2014)و دراسة (سليمان، ٢٠١٧) بدراسة جودة حياة العمل كمتغير تابع.

٢- تشابه الدراسة الحالية مع دراسة (خضير وأحمد، ٢٠١٧) و دراسة (الرميدي، ٢٠١٩) بتناول التهكمية التنظيمية كمتغير تابع ، في حين اختلفت مع دراسة (القيسي و الدوري، ٢٠١٨) و دراسة (Durrah et al., 2019) بتناولها كمتغير تابع ، ودراسة (مزعل، ٢٠١٨) تناولتها كمتغير وسيط.

٣- يوجد دراسة واحد (مرزوق، ٢٠١٧) تناولت العلاقة الغير مباشرة بين جودة حياة العمل والتهكمية وذلك بتوسيط التهكمية التنظيمية في العلاقة بين جودة حياة العمل والاحباط الوظيفي. وعليه فإن الفجوة البحثية التي إستندت إليها الدراسة الحالية تتمثل في أنه لم تسعى أي دراسة من الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث الى فحص طبيعة العلاقة المباشرة بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية حيث تبين أن هناك قصوراً واضحاً في الدراسات السابقة (أجنبية/عربية) - في حدود علم الباحث - وهو ما تسعى الدراسة الحالية لتحقيقه.

٤- الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحثون بإجراء دراسة استطلاعية بهدف زيادة الإلمام بموضوع الدراسة , والتحديد الدقيق لمشكلة البحث , المساعدة على صياغة فروض البحث بشكل سليم والتعرف على خصائص مجتمع الدراسة وذلك على النحو التالي:

١/٤- الدراسة الاستطلاعية المكتبية:

قام الباحثون في هذه المرحلة بإجراء دراسة مكتبية , وذلك بالاطلاع على المراجع , الدوريات , شبكة الانترنت والمقالات التي اتيحت للباحثون والتي تناولت موضوع الدراسة , وذلك بهدف الحصول على البيانات الثانوية المتعلقة بموضوع الدراسة و المتمثلة في :

✓ جودة حياة العمل.

✓ التهكمية التنظيمية .

أعداد العاملين بفندق موفنبيك – المنطقة الحرة بدولة الكويت.

٢/٤- الدراسة الاستطلاعية الميدانية :

استنادا علي ملاحظة الباحث بسبب طبيعة عمله استطاع تحديد عدد من الظواهر ومؤشرات تتعلق بمشكلة الدراسة والتي تسعى إلي معرفة طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية وهي كالآتي :

- انخفاض معدل المناخ الذي يتسم بالثقة المتبادلة بين العاملين
 - انخفاض معدل رضا العاملين عن انجازاتهم المحققة في بعض الاحيان
 - يتوافر لدي العاملين للمهارات اللازمة لأداء واجباتهم الي حد ما
 - تناسب حجم العمل مع مهام الوظيفة الي حد ما
 - انخفاض معدل حرية التعبير بالنسبة للعاملين في العديد من المواقف
 - هناك تداخل بين سياسات وأهداف وممارسات الإدارة
 - شعور العاملين بالعصبية والقلق عند التفكير بالعمل
 - يسخر العاملين من مبادرات وشعارات الإدارة
- مما سبق استنتج الباحثون ما يلي :

١- انخفاض ظواهر جودة حياة العمل بين العاملين في الفندق محل الدراسة.

٢- وجود ظواهر لسلوكيات التهكمية التنظيمية بين العاملين محل الدراسة. وبالتالي هذا يؤكد علي الفجوة البحثية التي تسعى اليها الدراسة الحالية وهي السعي لمعرفة العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية.

٥- مشكلة الدراسة

استناداً علي الدراسات السابقة والدراسة الاستطلاعية التي قام الباحثون وفي ضوءها امكن للباحثون تحديد مشكلة الدراسة الحالية و محاولته معرفة طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل التي توفرها المنظمة للعاملين لديها والسلوكيات السلبية لديهم والتي تتمثل في التهكمية التنظيمية، وتتمثل ظواهر وجود مشكلة الدراسة فيما يلي:

جدول رقم (١)

ظواهر المشكلة

العنصر	نعم	النسبة	لا	النسبة
١- تحرص إدارة الفندق على اتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل.	١٢	٣٤ %	٢٣	٦٦ %
٢- يوفر الفندق جداول عمل مرنة لتأدية المهام المطلوبة.	١٤	٤٠ %	٢١	٦٠ %
٣- أشعر بالعدالة في طريقة تقييم أداء الموظفين السنوية.	١٦	٤٦ %	١٩	٥٤ %
٤- يوجد فرص مستقبلية للتقدم والتقدم الوظيفي متاحة بعدالة لجميع الموظفين.	١٤	٤٠ %	٢١	٦٠ %
٥- أعتقد أن الإدارة تقول شيئاً وتفعل شيئاً آخر.	١٩	٥٤ %	١٦	٤٦ %
٦- أرى القليل من التشابه بين ما تقول منظمتي أنها ستفعله وبين ما تفعله بالفعل.	٢٢	٦٣ %	١٣	٣٧ %
٧- عندما أفكر في منظمتي أشعر بالغضب.	٢١	٦٠ %	١٤	٤٠ %
٨- عندما أفكر في منظمتي أشعر بالقلق.	١٨	٥١ %	١٧	٤٩ %
٩- أشتكي من الكيفية التي تحدث بها الأمور في مؤسستي للأصدقاء خارج المنظمة.	٢٣	٦٦ %	١٢	٣٤ %
١٠- أنتقد الممارسات والسياسات التنظيمية مع الآخرين.	٢٠	٥٧ %	١٥	٤٣ %

المصدر: إعداد الباحث

ويتمثل التساؤل الرئيسي للدراسة علي النحو التالي :

ما هي طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية بأبعادها وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت، وهل يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية وفقاً لآراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية؟ ويمكن ترجمة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية والتي سوف يتم الاجابة عليها من خلال التقصي والتحليل وهي:

- ١- ما مدي توافر مظاهر جودة حياة العمل في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت؟
- ٢- ما هي مستويات التهكمية التنظيمية بين العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت؟
- ٣- ما هو نوع وقوة العلاقة بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية بأبعادها وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت؟
- ٤- ما هي درجة تأثير جودة حياة العمل علي التهكمية التنظيمية بأبعادها وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت؟
- ٥- هل يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية وفقاً لآراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية؟

٦- أهداف الدراسة:

- من خلال الدراسات السابقة، مشكلة الدراسة، الدراسة الاستطلاعية والفروض امكن للباحثون أن يحدد أهداف الدراسة الحالية علي النحو التالي:
- الهدف الرئيسي للدراسة هو معرفة طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية ويتفرع منها الفروض الفرعية الآتية:
- ١- التعرف علي مستويات جودة حياة العمل وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.
 - ٢- التعرف علي مستويات التهكمية التنظيمية بين العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.
 - ٣- التعرف علي طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.
 - ٤- التعرف علي درجة تأثير جودة حياة العمل علي التهكمية التنظيمية وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.
 - ٥- التعرف علي الاختلافات ذات دلالة معنوية وفقاً لآراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية؟

٧- فروض الدراسة:

- تتمثل فروض الدراسة وفقاً للدراسات السابقة ، الدراسة الاستطلاعية ومشكلة الدراسة فيما يلي:
- ١/٧- توجد علاقة سلبية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية بأبعادها وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت ، ويتفرع منها ما يلي :
- ١/١/٧- توجد علاقة سلبية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والبعد العاطفي وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.
- ٢/١/٧- توجد علاقة سلبية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والبعد المعرفي وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.

٣/١/٧- توجد علاقة سلبية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والبعد السلوكي وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنبيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.

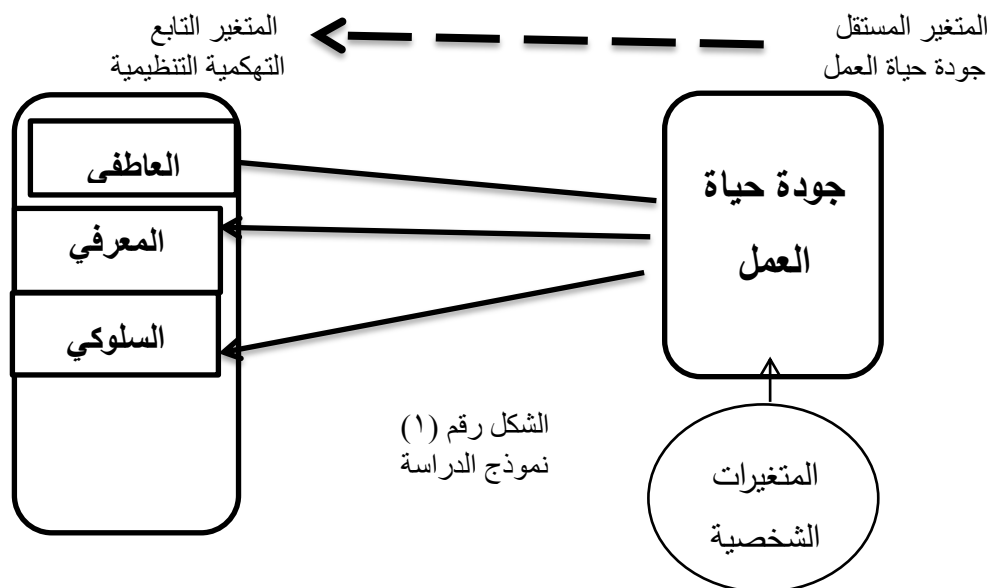
٢/٧- يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي التهمكية التنظيمية بأبعادها وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنبيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت ، ويتفرع منها ما يلي :

١/٢/٧- يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي البعد العاطفي وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنبيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.

٢/٢/٧- يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي البعد المعرفي وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنبيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.

٣/٢/٧- يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل علي البعد السلوكي وفقاً لآراء العاملين في فندق موفنبيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.

٣/٧- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية (النوع، الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي و عدد سنوات الخبرة).



٨- أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من أهمية المتغيرات التي تناقشها وذلك علي النحو التالي:

١/٨ الأهمية العلمية :

- ١- أهمية المتغيرات محل الدراسة (جودة حياة العمل و التهمكية التنظيمية) بوصفها اتجاهات حديثة في الفكر الإداري.
- ٢- الكشف عن طبيعة العلاقة المباشرة بين جوده حياة العمل والتهمكية التنظيمية فيما قد يشكل اضافة الي المكتبة العربية بشكل عام و المكتبة المصرية بشكل خاص.

٢/٨ الأهمية التطبيقية :

- ١ - تستمد الدراسة الحالية اهميتها التطبيقية من أهمية قطاع الفنادق في دولة الكويت، حيث ان من المتوقع ان تقدم نتائج الدراسة مجموعة من التوصيات التي تساهم القطاع الفندقي من الحد في التهمكية التنظيمية و تحسين جودة حياة العمل.
- ٢ - لفت انتباه القطاع الفندقي بالكويت بضرورة الانتباه الي سلوكيات التهمكية التنظيمية السلبية بين العاملين والتي قد تحد من جودة الخدمات الفندقية.
- ٣ - تقديم التوصيات اللازمة للقطاع الفندقي بالكويت في ضرورة تشجيع جودة حياة العمل للعاملين من اجل تحقيق الاهداف المتوقعة.

٣/٨ الأهمية الوطنية:

- ١ - سوف يتم تطبيق هذه الدراسة في القطاع الفندقي والذي بدوره له أهمية بالغة لدولة الكويت حيث ان الاهتمام بالعاملين يساهم في تحسين جودة الخدمات الفندقية المقدمة للزوار وبالتالي يساهم في نقل صورة مميزة عن القطاع الفندقي بالكويت.
- ٢ - سوف تتناول الدراسة الحالية التهمكية التنظيمية التي هي احد الاتجاهات الحديثة في السلوك التنظيمي والتي يجب الانتباه اليها ودراستها ليس فقط في القطاع الفندقي بلا في قطاعات كثيرة مثل الصحة والتعليم والعمل علي الحد منها لتحقيق أهداف تلك المنظمات وهذا بدوره سوف يؤثر علي دولة الكويت ككل.

٩ - منهجية الدراسة

١/٩ مجتمع وعينة الدراسة:

١/١/٩ تحديد وتعريف مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الفنادق الخمس نجوم بدولة الكويت ، وفقا للبيانات الواردة من إدارة الموارد البشرية بكل فندق في جدول رقم (٢).

جدول (٢)

مجتمع الدراسة

م	اسم الفندق	عدد العاملين
١	Sheraton hotels and towers	٣٠٠
٢	JW Marriott	٣١٣
٣	the regency	٢٠٣
٤	Hilton resort	٣٥٠
٥	Seashel Julai Resort	٢٥٦
٦	marina hotel	٩١
٧	the palms	١٢٥
٨	Movenpick Al Bida'a	٢٨٠
٩	Hyatt regency (ex. Rotana)	١٩٠
١٠	Safir Hotel & residence	١٤٦
١١	Symphony Style	١٧٥

١٢	Jumeirah messiah beach and spa hotel	٤٠٧
١٣	Radisson Blu hotel	١٩٠
١٤	Crowne plaza al Thuraya	٢٠٧
١٥	Millennium	٣٠٠
١٦	Four Seasons	٢٨٤
	الإجمالي	٣٨١٧

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد علي السجلات الواردة من إدارة الموارد البشرية بالفنادق محل الدراسة.

٢/٩ - عينه الدراسة : اعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وتم تحديد حجم عينة الدراسة بالاعتماد على المعادلة التالية لإيجاد حجم العينة (الصياد، ٢٠٠٣)

$$n = \frac{N}{(N - 1)B^2 + 1}$$

حيث أن : N = العدد الاجمالي لمفردات مجتمع البحث ، n = حجم العينة، B = الخطأ المسموح به، وعند مستوي خطأ ٠,٠٥ وبما أن حجم المجتمع = ٣٨١٧ مفردة. وبالتعويض في المعادلة السابقة م (حجم العينة الكلية) = ٣٦٢ مفردة في ضوء معامل ثقة ٩٥٪ ومستوى معنوي ٥٪. وسيتم تقسيم العينة وفقا للتوزيع متناسب ويبين الجدول التالي توزيع العينة.

جدول (٣)
عينة الدراسة

م	اسم الفندق	عدد العاملين	الوزن النسبي %	حجم العينة
١	Sheraton hotels and towers	٣٠٠	٠,٠٧٨	٢٨
٢	JW Marriott	٣١٣	٠,٠٨٢	٢٩
٣	the regency	٢٠٣	٠,٠٥٣	١٩
٤	Hilton resort	٣٥٠	٠,٠٩٢	٣٣
٥	Seashel Julai Resort	٢٥٦	٠,٠٦٧	٢٤
٦	marina hotel	٩١	٠,٠٢٤	٩
٧	the palms	١٢٥	٠,٠٣٣	١٢
٨	Movenpick Al Bida'a	٢٨٠	٠,٠٧٣	٢٦
٩	Hyatt regency (ex. Rotana)	١٩٠	٠,٠٥٠	١٨
١٠	Safir Hotel & residence	١٤٦	٠,٠٣٨	١٤
١١	Symphony Style	١٧٥	٠,٠٤٦	١٧
١٢	Jumeirah messiah	٤٠٧	٠,١٠٧	٣٩

			beach and spa hotel	
١٨	٠,٠٥٠	١٩٠	Radisson Blu hotel	١٣
٢٠	٠,٠٥٤	٢٠٧	Crowne plaza al Thuraya	١٤
٢٩	٠,٠٧٩	٣٠٠	Millennium	١٥
٢٧	٠,٠٧٤	٢٨٤	Four Seasons	١٦
٣٦٢	٪١٠٠	٣٨١٧	الإجمالي	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد علي السجلات الواردة من إدارة الموارد البشرية بالفنادق محل الدراسة
٣/٩ - متغيرات الدراسة وأساليب القياس:

١/٣/٩ متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: يتمثل في جودة حياة العمل
المتغير التابع: يتمثل في التهكمية التنظيمية وأبعادها

٢/٣/٩ أساليب القياس:

١/٢/٣/٩ مقياس المتغير المستقل (جودة حياة العمل): اعتمد الباحث على مقياس (أبو حميد، ٢٠١٧) وتم الاعتماد علي (١٦) عبارته تعكس جودة حياة العمل.
٢/٢/٣/٩ مقياس المتغير التابع (التهكمية التنظيمية): اعتمد الباحث على مقياس (Dillon, 2018) في قياس ابعاد التهكمية التنظيمية حيث تم الاستعانة ب(١٢) عبارته تعكس ابعاد التهكمية التنظيمية.
تم الإستعانة بمقياس ليكرت الخماسي للموافقة وعدم الموافقة والمتدرج من (١ - ٥)، حيث يشير الرقم (١) الى اقصى درجات عدم الموافقة بينما يشير الرقم (٥) الى اقصى درجات الموافقة مع وجود درجات حيادية في منتصف المقياس. في ضوء ما سبق يمكن تلخيص متغيرات الدراسة وكيفية قياسها كما هو موضح في الجدول رقم (٤) .

جدول رقم (٤)

متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

المتغير	عدد العبارات	المصدر
جودة حياة العمل	١٦	(أبو حميد، ٢٠١٧)
التهكمية التنظيمية	١٢	(Dillon, 2018)
البعد المعرفي	٥	
البعد العاطفي	٤	
البعد السلوكي	٣	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

٤/٩ أنواع ومصادر البيانات

١/٤/٩ البيانات الثانوية: تتمثل في البيانات والمعلومات ذات صلة بموضوع الدراسة بهدف التأصل النظري لمفاهيم الدراسة وتشمل مصادر ها الكتب والدوريات العربية والأجنبية ، ومعلومات تفيد في التأصل العلمي للمشكلة وتحديد مظاهرها ومسبباتها وبيانات عن أعداد الفنادق الخمس نجوم في الكويت والعاملين بها لتحديد مجتمع وعينة الدراسة حيث تم الحصول عليها من الفنادق محل الدراسة. وقد ساعد ذلك في تحديد مدى أهمية الدراسة الحالية واختيار منهج البحث المناسب لتحقيق أهداف الدراسة.

٢/٤/٩ البيانات الأولية: تتمثل في البيانات التي سيتم الحصول عليها من مفردات عينة الدراسة للتعرف على اتجاهاتهم فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل والتهكمية ومدى تأثير المتغيرات الشخصية في العلاقة بينهما.

٥/٩ أداة الدراسة وطرق جمع البيانات:

أداة البحث الرئيسية هي قائمة الاستقصاء والتي صممت خصيصا لتحقيق أهداف الدراسة والمساعدة في حل مشكلة الدراسة واختبار الفروض , حيث تم جمع بيانات الدراسة من خلال توجيه قائمة الاستقصاء الى المستقضي منهم عن طريق المقابلة الشخصية، وقد قسمت على النحو التالي:

أولاً: المتعلق بالمتغيرات الشخصية(النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

ثانياً: اشتمل على العبارات المتعلقة بجودة حياة العمل

ثالثاً: اشتمل علي العبارات المتعلقة بأبعاد التهكمية التنظيمية

٦/٩ معدل الردود على الاستقصاء:

تم الحصول على البيانات الأولية من خلال استخدام قائمة الإستقصاء حيث تم توزيع عدد ٣٦٢ قائمة، ويوضح الجدول رقم (٥) معدلات الردود على قائمة الإستقصاء.

جدول رقم (٥)

معدل ردود عينة الدراسة على قائمة الإستقصاء

م	البيان	عدد القوائم	النسبة
١	القوائم الموزعة	٣٦٢	% ١٠٠
٢	القوائم غير المستردة	٢٨	% ٧,٧٣
٣	القوائم المستردة	٣٣٤	% ٩٢,٢٦
٤	القوائم غير المستوفاة	١٤	% ٣,٨٦
٥	القوائم الصالحة للتحليل الإحصائي	٣٢٠	% ٨٨,٣٩

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً على بيانات الدراسة الميدانية.

٧/٩ ترميز وإدخال البيانات :

تم ترميز البيانات التي احتوت عليها القائمة، من أجل إدخالها وإخضاعها للتحليل باستخدام حزمة الأساليب الإحصائية المخصصة للبحوث الاجتماعية برنامج SPSS V.25 وفقاً لخطة تحليل البيانات، وتمثلت الخطوة الأولى في عملية تحليل البيانات الأولية لهذه الدراسة بتقييم المصادقية، وكذلك الثبات

للمقاييس التي إعتمدت عليها الدراسة الحالية، وذلك قبل إجراء التحليل الإحصائي باستخدام بعض أساليب تحليل المتغيرات المتعددة.

٨/٩ أساليب تحليل البيانات واختبارات الفروض:

في ضوء طبيعة مشكلة الدراسة , واهدافها وفروضها, تم اختيار مجموعة من اساليب تحليل البيانات واختبار الفروض المتاحة من خلال الحاسب الألي وباستخدام حزمة اساليب التحليل الإحصائية الخاصة بالعلوم الانسانية والمعروفة باسم SPSS V.25 وبالتحديد فقد تم اختيار الأساليب التالية:

- ١- معامل الفا كرونباخ للثبات: للوصول الى نتائج تفيد الدراسة وللحصول علي صدق المقياس.
- ٢- التحليل الإحصائي الوصفي: تم من خلال إستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- ٣- تحليل الارتباط(معامل الارتباط بيرسون): لقياس العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع
- ٤- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد: لقياس درجة تأثير المتغير المستقل علي التابع.
- ٥- اختبار T-test واختبار One Way Anova

١٠- حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي :

- أ- **حدود مكانية** : ستجرى الدراسة التطبيقية داخل دولة الكويت ، حيث ستمثل في فندق موفنبيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.
- ب- وقد وقع الاختيار على الاماكن التي سبق ذكرها لسهولة تجميع البيانات المتعلقة بالدراسة, وتوفير الوقت والجهد والتكلفة ، وكبر حجم مجتمع البحث وانتشاره جغرافيا في جميع أنحاء دولة الكويت
- ت- **حدود بشرية** : ستجرى الدراسة على العاملين في فندق موفنبيك - المنطقة الحرة بدولة الكويت.
- ث- **حدود موضوعية** : ستركز الدراسة الاستطلاعية على دراسة علاقة المباشرة بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية.
- ج- **حدود زمنية** : سوف يتم تجميع البيانات خلال مدة واحدة مما يجعل البيانات التي يتم تحليلها تمثل قطاع عرضي ولهذا السبب سوف يتم مراعاة اختبارات الثبات عند تصميم قائمة الاستقصاء والتي تعنى الحصول على نفس النتائج مهما تعددت مرات القياس ويرجع إختيار هذا الأسلوب إلى صعوبة استخدام أكثر من فترة زمنية وتجميع بيانات تمثل سلاسل زمنية بسبب اعتبارات الوقت والتكلفة .

١١- الدراسة الميدانية

١/١١ تقييم الصدق والثبات لمقاييس الدراسة:

- ١/١/١١ **اختبار الصدق**: يستخدم هذا الاختبار لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحث ، واعتمد الباحث في إجراء اختبار الصدق على كل من:
أ- **صدق المحتوى**:

تم عرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على الأساتذة المشرفين على الدراسة وبعد إجراء التعديلات اللازمة وذلك للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية، ومن ثم قام الباحث بتعديل القائمة وفقاً للملاحظات.

ب- الصدق الذاتي:

يستخدم لتأكيد صدق البناء والمحتوى، وقد تم حسابه عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦)

نتائج اختبار الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل ألفا (الثبات)	معامل الصدق
جودة حياة العمل	٠,٨١١	٠,٩٠٠
التهكمية التنظيمية	٠,٨٨٥	٠,٩٤٠
التهكمية	٠,٩٠٢	٠,٩٤٩
البعد المعرفي	٠,٨٧٢	٠,٩٣٣
البعد العاطفي	٠,٥٨٢	٠,٧٦٢
البعد السلوكي		

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

٢/١/١١ - اختبار الثبات:

يمثل الثبات بالدرجة التي يتمتع بها المقياس المستخدم في توفير نتائج متسقة في ظل ظروف متنوعة ومستقلة لأسئلة متعددة. ويتبين من الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ تراوحت ما بين (٠,٥٨٢ - ٠,٩٠٢) وتعد هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الاعتمادية والثقة بمتغيرات الدراسة وتؤكد صلاحيتها لمراحل التحليل التالية، حيث وفقاً لـ إدريس (٢٠١٢) أن معامل ألفا لتقييم النقة والثبات الذي يتراوح ما بين (٠,٥ - ٠,٦) يعتبر كافياً ومقبولاً، وهذا يعني ثبات وصدق محتوى قائمة الاستقصاء لمتغيرات الدراسة.

٣/١/١١ توصيف مفردات عينة الدراسة:

قام الباحث بإجراء تحليل وصفي لعينة الدراسة للتعرف على المتغيرات الديموغرافية موضوع الاهتمام بقائمة الاستقصاء كما يتضح من جدول (٧)

جدول رقم (٧)

توصيف مفردات عينة الدراسة

م	المتغيرات الشخصية	العدد	النسبة %
١	النوع	ذكر	٥٢,٨
		أنثى	٤٧,٢
		الإجمالي	١٠٠%
٢	الحالة الاجتماعية	متزوج	٧٤,٤
		غير متزوج	٢٥,٦
		الإجمالي	١٠٠%

٣	المستوي التعليمي	مؤهل متوسط	٦٢	١٩,٤
		مؤهل فوق متوسط	٨٨	٢٧,٥
		مؤهل الجامعي	١٠٢	٣١,٩
		دراسات عليا	٦٨	٢١,٣
		الإجمالي	٣٢٠	٪١٠٠
٤	عدد سنوات الخبرة	أقل من خمس سنوات	٤٥	١٤,١
		من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات	٨٧	٢٧,٢
		من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة	٩١	٢٨,٤
		١٥ سنة فأكثر	٩٧	٣٠,٣
		الإجمالي	٣٢٠	٪١٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

٢/١١ نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يوضح الجزء التالي الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة، وذلك كما يلي:

١/٢/١١ - المتغير المستقل:

يوضح الجدول رقم (٨) نتائج التحليل الوصفي جودة حياة العمل:

جدول رقم (٨)

نتائج التحليل الوصفي

المتغير المستقل	Mean	Std.Deviation
جودة حياة العمل	٣,٠٩	٠,٧٢٨

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (٨) أن المتوسط الحسابي للمتغير المستقل (جودة حياة العمل) قد بلغت قيمته (٣,٠٩) وبانحراف معياري (٠,٧٢٨)، وهذا يعني أن مستوى جودة حياة العمل لدى عينة الدراسة في وسط القياس الي حد ما، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى ادراك عينة الدراسة لأهمية جودة حياة العمل.

٢/٢/١١ - المتغير التابع :

يوضح الجدول رقم (٩) نتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع (التهكمية التنظيمية بأبعادها)

جدول رقم (٩)

نتائج التحليل الوصفي

المتغير التابع	Mean	Std.Deviation
التهكمية التنظيمية	٣,٠٦	٠,٧٠٧
البعد المعرفي	٢,٩٢	٠,٩٦٨
البعد العاطفي	٢,٨٩	٠,٩٧٤
البعد السلوكي	٣,٥٤	٠,٩٨٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (٩) السابق ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي للمتغير التابع (التهكمية التنظيمية) بلغ قيمته (٣,٠٦) وبانحراف معياري (٠,٧٠٧)، وهذا يعني أن مستويات التهكمية التنظيمية لدى عينة الدراسة في المتوسط الي حد ما، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى ادراك عينة الدراسة للسلوكيات التهكمية التنظيمية.
- ونجد أن المتوسط الحسابي للبعد الاول (البعد المعرفي) قد بلغت قيمته (٢,٩٢) وبانحراف معياري (٠,٩٦٨)، وهذا يعني أن مستوى هذا البعد لدى عينة الدراسة في متوسط المقياس الي حد ما ، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى ادراك عينة الدراسة للبعد المعرفي.
- فيما كان المتوسط الحسابي للبعد الثاني (البعد العاطفي) قد بلغت قيمته (٢,٨٩) وبانحراف معياري (٠,٩٧٤)، وهذا يعني أن مستوى هذا البعد لدى عينة الدراسة في متوسط المقياس بقليل ، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى ادراك عينة الدراسة للبعد العاطفي.
- وأخيرا نجد أن المتوسط الحسابي للبعد الثالث (البعد السلوكي) قد بلغت قيمته (٣,٥٤) وبانحراف معياري (٠,٩٨٠)، وهذا يعني أن مستوى هذا البعد لدى عينة الدراسة في متوسط المقياس، ويعنى ذلك ارتفاع مستوى ادراك عينة الدراسة للبعد السلوكي.

٣/١١ اختبار فروض الدراسة

١/٣/١١ - اختبار الفرض الرئيسي الاول :

لتحديد درجة الارتباط بين متغيرات الدراسة قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون من خلال البرنامج الإحصائي (spss v.25)، ولقد أظهر التحليل الإحصائي النتائج على النحو التالي :

جدول رقم (١٠)

معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	جوة حياة العمل	التهكمية التنظيمية	البعد المعرفي	البعد العاطفي	البعد السلوكي
جودة حياة العمل	١				
التهكمية التنظيمية	- *٠,٣٤٧ *	١			
البعد المعرفي	- *٠,٢٩٨ *	*٠,٨١٦ *	١		
البعد العاطفي	- *٠,٢٠٨ *	*٠,٧٣٧ *	*٠,٣٦٥ *	١	
البعد السلوكي	- *٠,٢٣٦ *	*٠,٥٦٧ *	*٠,٢٢٥ *	*٠,٢٠٠ *	١

				*	
--	--	--	--	---	--

المصدر: نتائج برنامج spss ** عند مستوي معنوية ٠,٠١

من خلال مصفوفة الارتباط السابقة يتضح الاتي:

- وجود علاقة معنوية سلبية بين جودة حياة العمل والبعد الاول (البعد المعرفي) عند مستوي معنوية ٠,٠١، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (-٠,٢٩٨). وبناء علي ذلك يتضح صحة الفرض الفرعي الأول الذي ينص علي أنه " يوجد علاقة سلبية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والبعد المعرفي وفقاً لآراء عينة الدراسة."
- وجود علاقة معنوية سلبية بين جودة حياة العمل والبعد الثاني (البعد العاطفي) عند مستوي معنوية ٠,٠١، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (-٠,٢٠٨). وبناء علي ذلك يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني الذي ينص علي أنه " يوجد علاقة سلبية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والبعد العاطفي وفقاً لآراء عينة الدراسة."
- وجود علاقة معنوية سلبية بين جودة حياة العمل والبعد الثالث (البعد السلوكي) عند مستوي معنوية ٠,٠١، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (-٠,٢٣٦). وبناء علي ذلك يتضح صحة الفرض الفرعي الثالث الذي ينص علي أنه " يوجد علاقة سلبية ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والبعد السلوكي وفقاً لآراء عينة الدراسة."
- وجود علاقة معنوية سلبية بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية ككل عند مستوي معنوية ٠,٠١، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون (-٠,٣٤٧). وبناء علي ذلك يتضح صحة الفرض الرئيسي الاول الذي ينص علي أنه " توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل والتهكمية التنظيمية بأبعادها وفقاً لآراء العاملين بفنادق الخمس نجوم بدولة الكويت." عند مستوي معنوية ١٪ ودرجة ثقة ٩٩٪.

٢/٣/١١ اختبار الفرض الرئيسي الثاني

للتحقق من صحة الفرض الرئيسي الثاني للدراسة والذي ينص علي أنه " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لجودة حياة العمل على التهكمية التنظيمية بأبعادها وفقاً لآراء العاملين بفنادق الخمس نجوم بدولة الكويت."، بالاستعانة بأسلوب الانحدار البسيط . وفيما يلي اختبار صحة/أو عدم صحة الفرض، فيعرض الجزء التالي نتائج اختبار الفروض الفرعية:

١/٢/٣/١١ اختبار الفرض الفرعي الاول:

ينص الفرض الفرعي الاول علي أنه " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لجودة حياة العمل على البعد المعرفي وفقاً لآراء العاملين بفنادق الخمس نجوم بدولة الكويت." بالاستعانة بأسلوب الانحدار البسيط كما هو موضح في الجدول رقم (١١):

جدول رقم (١١)
الانحدار البسيط

المتغير المستقل	المتغير التابع	Beta	R ²	F	Sig
جودة حياة العمل	البعد المعرفي	-٠,٢٩٨	٠,٠٨٩	٣٠,٩٠	٠,٠٠٠

المصدر: برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) عند مستوى معنوية ٠,٠١ درجة حرية ٢

يتضح من الجدول رقم (١١)

- أن هناك تأثير إحصائي سلبي من جودة حياة العمل على البعد المعرفي عند مستوي (٠,٠١) ودرجه حرية (٢)، إذ بلغت قيمة معامل (Beta) بلغ (-٠,٢٩٨)، وقيمة (F) بلغت (٣٠,٩٠) وهي أكبر من (SIG) البالغة (٠,٠٠٠)، مما يدل على معنوية الفرض. أما معامل (R^2) بلغت قيمته (٠,٠٨٩) بمعنى أن جودة حياة العمل تفسر (٠,٠٨٩) من التغيرات السلبية التي تطرأ على البعد الاول (البعد المعرفي)، وفي ضوء ما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الاول والذي ينص على انه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على البعد المعرفي وفقاً لآراء العاملين بفنادق الخمس نجوم بدولة الكويت." عند مستوي معنوية ١٪ ودرجة ثقة ٩٩٪.

١١/٣/٢ اختبار الفرض الفرعي الثاني

ينص الفرض الفرعي الثاني علي انه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على البعد العاطفي وفقاً لآراء العاملين بفنادق الخمس نجوم بدولة الكويت." بالاستعانة بأسلوب الانحدار البسيط كما هو موضح في الجدول رقم (١٢) :

جدول رقم (١٢)

الانحدار البسيط

المتغير المستقل	المتغير التابع	Beta	R^2	F	Sig
جودة حياة العمل	البعد العاطفي	-٠,٢٠٨	٠,٠٤٣	١٤,٣٧	٠,٠٠٠

المصدر: برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) عند مستوى معنوية ٠,٠١ درجة حرية ٢

ويتضح من نتائج الجدول رقم (١٢)

- أن هناك تأثير إحصائي سلبي من جودة حياة العمل على البعد العاطفي عند مستوي (٠,٠١) ودرجه حرية (٢)، إذ بلغت قيمة معامل (Beta) بلغ (-٠,٢٠٨)، وقيمة (F) بلغت (١٤,٣٧) وهي أكبر من (SIG) البالغة (٠,٠٠٠)، مما يدل على معنوية الفرض. أما معامل (R^2) بلغت قيمته (٠,٠٤٣) بمعنى أن جودة حياة العمل يفسر ما نسبته (٠,٠٤٣) من التغيرات السلبية التي تطرأ على البعد العاطفي، وفي ضوء ما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني والذي ينص على ان "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على البعد العاطفي وفقاً لآراء العاملين بفنادق الخمس نجوم بدولة الكويت." عند مستوي معنوية ١٪ ودرجة ثقة ٩٩٪.

١١/٣/٣ اختبار الفرض الفرعي الثالث

ينص الفرض الفرعي الثالث علي ان " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على البعد السلوكي وفقاً لآراء العاملين بفنادق الخمس نجوم بدولة الكويت." بالاستعانة بأسلوب الانحدار البسيط كما هو موضح في الجدول رقم (١٣) :

جدول رقم (١٣)

الانحدار البسيط لتأثير

المتغير المستقل	المتغير التابع	Beta	R ²	F	Sig
جودة حياة العمل	البعد السلوكي	٠,٢٣٦-	٠,٠٥٦	١٨,٧٦	٠,٠٠٠

المصدر: برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) عند مستوى معنوية ٠,٠١ درجة حرية ٢

ويتضح من نتائج الجدول رقم (١٣) ما يلي:

- أن هناك تأثير إحصائي من جودة حياة العمل على البعد السلوكي عند مستوي (٠,٠١) ودرجه حرية (٢)، إذ بلغت قيمة معامل (Beta) بلغ (٠,٢٣٦-)، وقيمة (F) بلغت (١٨,٧٦) وهي أكبر من (SIG) البالغة (٠,٠٠٠)، مما يدل على معنوية الفرض. أما معامل (R²) بلغت قيمته (٠,٠٥٦) بمعنى أن جودة حياة العمل يفسر ما نسبته (٠,٠٥٦) من التغيرات السلبيه التي تطرأ على البعد السلوكي، وفي ضوء ما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثالث والذي ينص علي ان "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على البعد السلوكي وفقاً لآراء العاملين بفنادق الخمس نجوم بدولة الكويت." عند مستوي معنوية ١٪ ودرجة ثقة ٩٩٪.

وبناء علي ما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الثاني و الذي ينص علي أن " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على التهامية التنظيمية وأبعادها وفقاً لآراء العاملين بفنادق الخمس نجوم بدولة الكويت." عند مستوي معنوية ١٪ ودرجة ثقة ٩٩٪.

١١/٣/٣ اختبار صحة الفرض الرئيسي الثالث:

ينص الفرض الثالث علي أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية (النوع، الحالة الاجتماعية، العمر، المستوي التعليمي و عدد سنوات الخبرة)." وللتحقق من صحة أو/عدم صحة الفرض قام الباحث بإستخدام الإختبارات والتحليل الإحصائية المناسبة وذلك على النحو التالي :

١١/٣/٣ النوع:

تم إستخدام إختبار (T) لعينتين مستقلتين عند مستوى معنوية (٠,٠٥، ٠,٠١) لإختبار معنوية الفروق بين آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للنوع (ذكور/إناث)، وذلك على النحو الذي يوضحه جدول رقم (١٤) التالي :

جدول رقم (١٤)

نتائج إختبار T-Test

المتغيرات	النوع	Mean	Std.Deviation	T	DF	Sig
جودة حياة العمل	ذكر	٣,٠٧	٠,٦٨٢	-	٣١٨	٠,٧٤٨
	أنثى	٣,١٠	٠,٧٧٨			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (١٤)

- وجود فروق ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للنوع عند مستوي معنوية (٠,٠٥)، حيث أن قيمة Sig بلغ (٠,٧٤٨) وهو أكبر من مستوى المعنوية، وهذا يعني أن آراء عينة الدراسة نحو جودة حياة العمل لا تختلف باختلاف النوع (ذكر/انثي) لعينة الدراسة.

٢/٣/٣/١١ الحالة الاجتماعية:

تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين عند مستوى معنوية (٠,٠٥، ٠,٠١) لإختبار معنوية الفروق بين آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للحالة الاجتماعية (متزوج / غير متزوج)، وذلك على النحو الذي يوضحه جدول رقم (١٥) التالي :

جدول رقم (١٥)

نتائج اختبار T-Test

المتغيرات	الحالة الاجتماعية	Mean	Std.Deviation	T	DF	Sig
جودة حياة العمل	متزوج	٣,٠٤٧	٠,٦٥٩	- ١,١١	٣١٨	٠,٢٦٦
	غير متزوج	٣,١٣٨	٠,٧٩٩			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (١٥)

- عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للحالة الاجتماعية عند مستوي معنوية (٠,٠١)، حيث أن قيمة Sig بلغ (٠,٢٦٦) وهي أكبر من مستوى المعنوية، وهذا يعني أن آراء عينة الدراسة نحو جودة حياة العمل لا تختلف باختلاف الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة.

٣/٣/٣/١١ مستوي التعليم:

تم استخدام تحليل التباين الأحادي عند مستوي معنوية (٠,٠١، ٠,٠٥)، حيث إن هذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة ثلاث متوسطات أو أكثر، وتم استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً للمستوي العلمي، وذلك على النحو الذي يوضحه جدول رقم (١٦) التالي :

جدول رقم (١٦)

نتائج تحليل التباين

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
آراء عينة الدراسة تجاه جودة	بين المجموعات	١,٤٦٦	٣	٠,٤٨٩	٠,٩٢١	٠,٤٣١
	داخل المجموعات	١٦٧,٧٤٨	٣١٦	٠,٥٣١		

حياة العمل وفقاً لمستوي التعليم	الكلي	١٦٩,٢١٤	٣١٩		
---	-------	---------	-----	--	--

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول رقم (١٦)

- أن القيمة (Sig) المقابلة لإختبار التباين الأحادي لمستوي آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً لمستوي التعليم هي (٠,٤٣١) أكبر من مستوى المعنوية ٠,٠٥، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط تقديرات العينة. وهذا يعني أن إتجاه عينة الدراسة نحو جودة حياة العمل لا يختلف باختلاف مستوى التعليم.

٤/٣/٣/١١ عدد سنوات الخبرة:

- تم استخدام تحليل التباين الأحادي عند مستوى معنوية (٠,٠١,٠٠,٠٥)، حيث إن هذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة ثلاث متوسطات أو أكثر، وتم استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً لعدد سنوات الخبرة للعينة محل الدراسة، وذلك علي النحو الذي يوضحه جدول رقم (١٧) التالي :

جدول رقم (١٧)

نتائج تحليل التباين للمتغير المستقل

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
آراء عينة الدراسة	بين المجموعات	١,٠٣٠	٣	٠,٣٤٣	٠,٦٤٥	٠,٥٨٦
تجاه جودة حياة العمل وفقاً لعدد سنوات الخبرة	داخل المجموعات	١٦٨,١٨٤	٣١٦	٠,٥٣٢		
	الكلي	١٦٩,٢١٤	٣١٩			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول رقم (١٧)

- أن القيمة (Sig) المقابلة لإختبار التباين الأحادي لمستوي آراء عينة الدراسة تجاه جودة حياة العمل وفقاً لعدد سنوات الخبرة هي (٠,٥٨٦) حيث أنها أكبر من مستوى المعنوية ٠,٠٥، وبذلك

يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسط تقديرات العينة. وهذا يعني أن إتجاه عينة الدراسة نحو جوده حياة العمل لا يختلف باختلاف عدد سنوات الخبرة.

١٢- توصيات الدراسة

المسئول عن التنفيذ	آلية التنفيذ	التوصية	مجال التوصية
• الإدارة العليا	- ينبغي علي إدارة الفنادق في اقامة الدورات التي تساهم في معرفة مدي وعي وثقافة العاملين لديها - يجب علي إدارة الفنادق بإقامة وبناء شبكة علاقات قوية بين العاملين من خلال مشاركتهم في في مناسبتهم الاجتماعية .	تحسين جودة حياة العمل للموظفين وإنعكاساتها على التهمكية التنظيمية	أثر جودة حياة العمل على التهمكية التنظيمية
• إدارة الموارد البشرية	- يجب علي إدارة شؤون العاملين بالاختيار الدقيق للعاملين بما يتفق مع ثقافة الفنادق حيث يتم الاعتماد الاول في ثقافة وشخصية العاملين فقط - ينبغي علي الإدارة بالفنادق بتقديم الدورات المناسبة والمتتالية للعاملين بها . - عدالة نظام الأجور والمكافآت. - عدالة نظام الترقيات والتقدم الوظيفي - يجب علي الادارة بتقديم كافة الوسائل لجميع العاملين بما يناسب كل عامل لتحقيق الهدف المرجو تحقيقه . - التأكيد علي أهمية دور كل عامل في تحقيق جودة حياة العمل والتأثير السلبى للتهكمية في الفنادق	تحسين جودة حياة العمل للموظفين وإنعكاساتها على التهمكية التنظيمية	أثر جودة حياة العمل على التهمكية التنظيمية

	● إقامة ورش العمل بشكل دوري (سواء شهري أو سنوي) بما يتناسب مع إدارة الفنادق .		
--	---	--	--

المصدر: إعداد الباحث

١٣ - مقترحات لدراسات مستقبلية

- ✓ أثر جودة حياة العمل علي الأداء المنظمي .
- ✓ دراسة العلاقة بين التهامية التنظيمية ومعدل دوران العاملين
- ✓ أثر القيادة التحويلية علي جودة حياة العمل .

المراجع

١ - المراجع العربية :

- البلبيسي، أسامة (٢٠١٢) " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة .
- العنزي، طليل (٢٠١٣) بيئة العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العموم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية .
- الدحدوح، حسني فؤاد. (٢٠١٥) " جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم " رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الشنيطي، نهاد عبدالرحمن (٢٠١٦) واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة ماجستير .
- السراج، آلاء عبدالله رجب (٢٠١٧) " القيادة الاستراتيجية وأثرها في تحسين جودة الحياة الوظيفية" دراسة ميدانية على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة " رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر بغزة.
- الإمام ،وفقي السيد(٢٠١٧). "البحث العلمي :إعداد مشروع البحث وكتابة التقرير النهائي." المكتبة العصرية
- الأعمى، محمد إبراهيم و الشركسي، ابو بكر حسن.(٢٠١٧). "جودة حياة العمل وأثرها علي الإبداع الإداري: دراسة ميدانية علي الجامعة الأسمرية الإسلامية." مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية- الجامعة الأسمرية الإسلامية- كلية الاقتصاد والتجارة. عدد ٩.

- السويطي، شليبي اسماعيل مرشد. (٢٠١٧). "جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء العاطفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية". **مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية**. جامعة القدس المفتوحة، مجلد ٢، عدد ٨.
- الخصاونة، معن يوسف (٢٠٢١) "تأثير القيادة التحويلية في جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على العاملين في شركات الإتصالات المملكة الأردنية الهاشمية". **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية**، مج ٥ ، ع ٤٤، ص ١٨٠-٢٠٠.
- الفتلاوي، علي عبد الحسن عباس. (٢٠١٤). "سلوكيات العمل السلبية الناشئة عن التهكم التنظيمي وانعكاسها علي مرونة ممارسات الموارد البشرية: دراسة استطلاعية تحليلية عن عينة من جامعات الفرات الاوسط". **رسالة ماجستير**، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء
- القيسي، عبير هاشم خليل و الدوري، زكريا مطلق. (٢٠١٨). "أثر التهكم التنظيمي في الاداء المنظمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في أمانة عمان الكبرى". **رسالة ماجستير**. كلية الاعمال – جامعة الاسراء الخاصة- الاردن.
- الرميدي ، بسام سمير. (٢٠١٩). "أثر تطبيق نمطي القيادة الموزعة والقيادة الملهمة علي التهكم التنظيمي: دراسة تطبيقية علي شركات السياحة المصرية". **مجلة اقتصاد المال و الأعمال**، المجلد ٣، رقم ١.
- العطوى، عامر (٢٠١٦) طبيعة وأسباب التهكم التنظيمي بين الموظفين العراقيين : دراسة تجريبية حقلية باستخدام السيناريوهات ، **المجلة العربية للعلوم الإدارية** ، مج ٢٣ ، ع ٢٤ ، ص ٢٧٧-٣١١.
- المحمود، سعد ؛ الباشقالى، محمود (٢٠٢٠) "أثر أدوار القيادة بالضيافة في الحد من ظاهرة التهكم التنظيمي لآراء عينة من الكوادر الوظيفية والتدريسية في عدد من الكليات والعهاد التقنية التابعة لجامعة دهوك التقنية". **مج ٤٠ ، ع ٣٤ ، ص ٢٩**.
- ابو حميد، هاشم عيسى عبدالرحمن. (٢٠١٧). "أثر أبعاد جودة حياة العمل علي فاعليه اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة". **رسالة ماجستير** إدارة الأعمال- كلية تجارة – الجامعة الإسلامية بغزة.
- بناى ، ضياء فالح ، (٢٠١٤) "علاقة الهيبة الخارجية المدركة والعدالة التنظيمية المدركة وأثرهما في التهكم التنظيمي " ، **رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال** ، مقدمة إلى مجلة كلية الإدارة والاقتصاد جامعة كربلاء ، غير منشورة .
- بوفناز، أحلام؛ بوغليطة، إلهام (٢٠٢١) "أثر تطبيق نمط القيادة التحويلية على التهكم التنظيمي للعاملين من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير"، **مج ١١ ، ع ٢٤ ، ص ٣٣٢-٣٤٩**.

- خضير، أردن حاتم و أحمد، شهناز فاضل.(٢٠١٧). "الدعم التنظيمي المدرك والتوافق المهني في خفض ظاهرة التهمك التنظيمي بحث ميداني لآراء عينة من العاملين في دوان وزارة الشباب." **مجلة الدنانير**، العدد العاشر.
- زاهر، تيسير.(٢٠١٦). "أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية علي مركز خدمة المواطن(النافذة الواحدة) محافظة دمشق." **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية** _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (٣٨) العدد (١).
- عبد الكريم، أحمد موفق و الروابدة، علي أحمد عواد.(٢٠١٩). "الشفافية و دورها في الحد من التهمك التنظيمي لدي العاملين في الجامعات الاردنية الخاصة." رسالة ماجستير-كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية- جامعة آل البيت.
- قريشي، هاجر، وباديسي، فهيمة (٢٠١٦) " جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي"، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التيسير، **مجلة الدراسات**، مجلد رقم ٣ العدد ٢.
- سليمان، فببي نصحي راغب.(٢٠١٧). "أثر القيادة الأبوية علي جودة حياة العمل: دراسة ميدانية علي هيئة ميناء بورسعيد." **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية- جامعة قناة السويس- كلية التجارة بالإسماعيلية**، مجلد ٨ عدد ١.
- مزعل، محمد مظهر.(٢٠١٨). "أثر التهمك التنظيمي علي رأس المال الاجتماعي بالمصارف العراقية." **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد ٩، العدد ٢
- مزعل، محمد مظهر.(٢٠١٨). "الدور الوسيط للتهمك التنظيمي في العلاقة بين العدالة التنظيمية المدركة ورأس المال الاجتماعي: دراسة ميدانية علي عينة من العاملين في المصارف العراقية." **رسالة دكتوراه-جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا**.
- ماضي ، خليل إسماعيل.(٢٠١٤). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين – دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية . **رسالة دكتوراه غير منشورة** ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس مصر.
- مرزوق، عبد العزيز علي.(٢٠١٧). "علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي: دراسة تطبيقية علي العاملين بوحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية." **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**.

٢- المراجع الأجنبية :

- Al-Hayek.R.R.&Al-Habil.W.(2014)"The Impact of Work Climate Factors on the Quality of Work Life: Case Study Food and Beverage Industry Sector,Gaza." Master Thesis in Islamic University of Gaza.

- Afsar, Selda Tasdemir,(2015) , . Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey, International Journal of Social Sciences, Vol. III (4)
- Bashir ,Sajid ; Nasir , Misbah (2013) , Breach of psychological contract, organizational cynicism and union commitment: A study of hospitality industry in Pakistan , International Journal of Hospitality Management.
- Bektaş Gülfe,İşçi . Emre , Fatma Ayanoğlu Şişman (2013) , A Research on the Relationship between Personnel Empowerment and Organizational Cynicism , Management.
- Beduk,A.,Cakici,A.&Cicekdagi,H.(2015)."An Organizational Evaluation On Cynicism and Organizational Commitment: Example of Disaster and Emergency Employees." International Journal of Economics and Research.
- Bashir, S. (2011). Development and Testing of an Integrated Model A Study of Public Sector Employees in Pakistan. Ph.D.
- Chiaburu, S. Dan: Ann Chunyanpeng ; In – sue oh; George C. Banks ; Laua C. Lomeli (2013) “ Antecedents and consequences of vocational Behavior" , Vol ,83, No,4.
- Durrah,O.,Chaudhary,M. & Gharib,M.(2019)." Organizational Cynicism and Its Impact on Organizational Pride in Industrial Organizations." International Journal of Environmental Research and Public Health.
- Dhar, Rajib, Lochau (2009). “ cynicism in the Indian I. T. Organizations: An Exploration of the Employees,. Perspectives” Qualitative Sociology Review ,Vol,5. No,1.
- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism . Academy of Management Review.
- Delkens , Menno (2004) , Organizational cynicism : A study among call centers , A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Economics University of Maastricht.

- English,B. & Chalon, C.(2011)."Strengthening Affective Organizational Commitment The Influence of Fairness Perceptions of Management Practices and Underlying Employee Cynicism." The Health Care Manager Journal.
- Holzman, H (1980) Organizational and Professional Cynicism among Police, Unpublished PhD Thesis, St. John's University.
- Isik, Ozlem (2014). "Organizational Cynicism : A Study among Advertising Agencies" , Akdeniz Iletisim, Issue 22.
- Johnson, L. Jonthan : OLEARY .M.ANNE (2003)" The effects of Psychological contract breach and Organizational cynicism : not all social exchange violations are created equal. Journal of Organizational Behavior.
- Julian Pfrombeck , Wiebke Doden, Gudela Grote and Anja Feierabend (2020) "A study of organizational cynicism and how it is affected by social exchange relationships at work" , Journal of Occupational and Organizational Psychology.
- Khan,M.A.(2014)."Organizational Cynicism and Employee Turnover Intention: Evidence from Banking Sector in Pakistan." Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences. Vol. 8 ,Issue.1,pp. 30-41
- Koohbanani,H.K.,Zarei,A. & Erfani,N.(2019)."Measuring the librarians' quality of working life in the Iranian public libraries." Library Management, Emerald Publishing Limited
- Khan,M. A. (2014). Organizational Cynicism and Employee Turnover Intention: Evidence from Banking Sector in Pakistan." Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences.
- Normala, D. (2010). Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. International journal of business and management, 5(10), 75.
- Nafei , A. Wageeh : Kaifi , A. Behlla (2013) "The Impact of Organizational cynicism on Organizational Commitment : An Applied study on Teaching Hospitals in Egypt, European Journal of Business and Management, Vol.5, NO.12.

- Ozler, Derya E.,& Atalay, Ceren Giderler A., (2011), "A research to Determine the relationship Between organizational cynicism and Burnout levels of Employees in Hedth sector", Business and management Review, VOL.(0),NO.(0).
- Pelit,E&Pelit,N.(2014)."The Effects of Mobbing on Organizational Cynicism: A Study on Hotels in Turkey."International Journal of Human Resource Studies,Vol.4 No.1
- Polat,S.(2013)."The impact of teachers' organizational trust perceptions on organizational cynicism perception." Educational Research and Reviews Journal, vol.8 No.16 pp.1483-1488.
- Reddy. Lokanadha, Reddy. Mohan, (2010), Quality of work life of employees: emerging dimensions, asian journal of management research.
- Rehan, Muhammed ; Iqbal, Muhammad Zafar ; Fatima, Anum ; Nawab, Samina (2017) "Organizational Cynicism and its Relationship with Employee's Performance in Teaching Hospitals of Pakistan" International Journal of Economics & Management Sciences.
- Swamy, D. R., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Rashmi, S. (2015). Quality of work life: scale development and validation. International Journal of Caring Sciences, 8(2), 281. Caring Sciences, 8(2).
- Scott, A. Kristyn, Zweig, David (2008)" Dispositional Predictors of Organizational Cynicism " ASAC, Halifax, Nova Scotia.
- Sajid, Bashir (2011) "Organizational Cynicism Development and Testing of an Integrated Model : A Study of Public Sector Employee in Pakistan" Department of Management & Social Sciences, Mohamed Ali Linnah University, Islam Abad.
- Shahzad, Asif ; Mahmood, Zahid (2012) "The Mediating-Moderating Model of Organizational Cynicism and Workplace Deviant Behavior : Evidence from Banking Sector in Pakistan", Middle-east Journal of Scientific Research.

- Sari,N.P.R.,Bendes,I.K.G.&Antara,M.(2019)" The Influence of Quality of Work Life on Employees' Performance with Job Satisfaction and Work Motivation as Intervening Variables in Star-Rated Hotels in Ubud Tourism Area of Bali." Journal of Tourism and Hospitality Management.
- Turan,S.(2011)." Organizational cynicism as a factor that affects the organizational change in the process of globalization and an application in Karaman's public institutions." European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences.