

## دراسة تحليلية لآثر تطبيق مبادئ أخلاقيات المهنة على رضا وأداء العاملين بشركات السياحة المصرية

آلاء أحمد عبد اللطيف محمد أبوشوق نانسي فوزي

كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

### الملخص

أصبحت صناعة السياحة المحرك الأساسي لاقتصاديات العديد من دول العالم المتقدم والنامي على حد سواء. وعلى الرغم مما شهدته الأنشطة السياحية من نمو مطرد خلال العقود الثلاثة الماضية مما أهلها لتشكيل صناعة قائمة بذاتها في مصر، إلا أن إطار تطور هذه الأنشطة والممارسات المرتبطة بهما لا يزال بحاجة ملحة إلى تطبيق المبادئ والقواعد الأخلاقية داخل القطاع، لاسيما في ظل عولمة سياحية يجب أن تقوم على أساس الاحترام المتبادل بين أعضاء القطاع السياحي. ومن ثم يهدف هذا البحث إلى قياس أثر تطبيق أخلاقيات المهنة على الرضا الوظيفي والأداء الإداري للعاملين في شركات السياحة المصرية فئة أ، فضلا عن قياس العلاقة السببية بين تحسن الرضا الوظيفي والأداء في بناء صورة وسمعة جيدة للشركة. وقد خلص البحث الى وجود قصور في تطبيق بعض عناصر الأخلاقيات في شركات السياحة المصرية بما قد يؤثر على رضا وأداء العاملين في هذه الشركات. وأوصت بضرورة حث الشركات على تفعيل تطبيق الأخلاقيات من خلال وثيقة معلنة للعاملين تتبناها ادارة الشركة.  
الكلمات الدالة: الأخلاقيات، شركات السياحة، الأداء، الرضا الوظيفي، مصر

### مقدمة

تشير أخلاقيات المهنة الى المعايير التي تحدد ما هو صواب وما هو خطأ وتتص على ما يجب القيام به من حيث الحقوق والالتزامات والفوائد للمجتمع (Moufakkir, 2008). والأخلاق في قطاع السياحة تشير إلى ما يجب على أصحاب المؤسسات السياحية القيام به لجعل السياحة مستدامة مثل أن يكون جميع العاملين داخل الشركة متساويين في جميع المعاملات ويعاملون بالتساوي وغيرها من المعايير. وقد برز الاهتمام بالمعايير والأبعاد الأخلاقية لصناعة السياحة من خلال مواد وبنود الإعلان العالمي حول الآثار الاجتماعية للسياحة، وأصبح هناك ما يعرف بإسم إعلان مانيفلا الصادر عن منظمة السياحة العالمية في الفلبين عام 1997م. وقد جاء هذا الاهتمام بهذه الأبعاد الأخلاقية للأعمال والأنشطة السياحية في سياق السعي لإحداث تحولات اجتماعية واسعة داخل المجتمعات للتعامل مع السياحة بطريقة تحافظ على الأنماط والقيم الاجتماعية والثقافية (المدونة العالمية لأداب السياحة، 1999).

- وهناك العديد من الأسس والمعايير الأخلاقية يمكن إجمالها فيما يلي (حمد، 2011):
- **الولاء:** ولاء العاملون للمنظمة بتكريس أنفسهم للواجب والوفاء لزملائهم.
  - **الاستقامة:** حيث يعبر العاملون داخل المنظمة عن قناعتهم بعمل ما يعرفون أنه صحيح حتى عندما يكونوا تحت ضغط العمل.
  - **الثقة:** أن يكون العاملين داخل الشركة جديرين بالثقة ومستمرين بتزويد المعلومات الصحيحة التي تعكس واقع العمل.
  - **العدالة:** أن يكون جميع العاملين داخل الشركة متساويين في جميع المعاملات ويعاملون بالتساوي.
  - **الاهتمام والاحترام:** أن يتميز العاملين داخل الشركة باحترام الآخرين والاهتمام بهم وأن يتميزوا باللطف وأن يكون لديهم شعور إيجابي تجاه المشكلات الشخصية لزملائهم.
  - **الالتزام:** الالتزام بالقيام بواجباتهم على أكمل وجه.
  - **السمعة والمعنويات:** العمل على حماية وبناء سمعة المنظمة ومعنويات موظفيها بمشاركة في تحقيق الاحترام للجميع.
  - **القيادة :** يدركون بأن المسؤولية والفرص المتاحة لمركزهم في القيادة، ويعلمون أن أفضل طريقة لغرس قواعد الأخلاقيات في منظماتهم هو تقديم المثال وهم يطبقون ما يلتزمون به.
  - **المحاسبية:** هم مسؤولون شخصياً عن أخلاقيات قراراتهم وكذلك عن قرارات مساعديهم.
  - **الأمانة:** أمناء يقولون الحقيقة ولا يخدعون الآخرين.
- وبناء على ما سبق تهدف هذه الدراسة الى دراسة وتحديد ماهية أخلاقيات المهنة داخل القطاع السياحي المصري، وتحليل النتائج المتعلقة بتأثير تطبيق أخلاقيات المهنة على الرضا والأداء الإداري للعاملين بشركات السياحة المصرية فئة "أ". وتساهم هذه الدراسة في التعرف على واقع تطبيق أخلاقيات المهنة في الشركات السياحية وكيفية الاستفادة منه في تحسين الرضا الوظيفي للعاملين وبالتالي تحسين أدائهم.

#### أدبيات وفرضيات الدراسة

##### أخلاقيات المهنة

تعرف أخلاقيات المهنة بأنها المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك أفراد المهنة المستحبة والتي يتعهدون بالالتزامها ومراعاتها وعدم الخروج على أحكامها (بن خليل، 2009)، أو هي مجموعة من القيم والتقاليد التي يتفق ويتعاون عليها أفراد عمل معين حول ما هو خير وواضح

وعادل في نظرهم وما يعد أساساً لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار العمل (بن يوسف، 2010).

فقد يتعرض العاملون للعديد من الممارسات غير الأخلاقية في مجال العمل منها (المرايات، 2011):

- تضارب المصالح.. والتي تحدث عندما تتعارض وتختلف مصالح الفرد في موقف معين عن مصالح المؤسسة.
- ثقة العميل.. كأن يتم تسريب معلومات ذات علاقة بالعملاء ونشاطاتهم إلى أطراف أخرى.
- التمييز.. ويحدث عندما يتم حجب الترقيّة أو التعيين في وظيفة معينة عن مرشح لها بسبب عرقه أو دينه أو جنسه أو عمره أو خصائص أخرى.
- التجاوز.. وهو مجموعة التصرفات التي تسبب عدم الشعور بالراحة في مكان العمل والمتعلقة بالتجاوز بألفاظ مخلة أو تعبيرات شفوية أو تصرفات تخدش الحياء.
- موارد المنظمة.. هي إساءة استخدام الموارد المالية والمادية وتسخيرها للأغراض الشخصية كإساءة استغلال الإنترنت والهواتف والتجهيزات المكتبية والسيارات وغيرها.
- الاتصالات.. وتمثل حالة نقل المعلومات بين مختلف الأطراف بطريقة تؤدي إلى إلحاق الضرر بالشركة.

وبشكل عام تفتقر مهنة السياحة إلى وجود ميثاق شرف يوضح أخلاقيات العمل السياحي للعاملين في القطاع السياحي، بالإضافة إلى أن الأخلاق تعد تحدياً هاماً في صناعة السياحة والفنادق حيث أنها صناعة مفتوحة أمام العديد من الممارسات التي تضم في بعض منها ممارسات غير أخلاقية تتمثل في السرقة والمخالفات وسوء المعاملة والعرقية والتخريب والمعلومات المضللة..... إلخ (Knani, 2014). وقد قامت منظمة السياحة العالمية United Nation of World Tourism Organization بإصدار المدونة العالمية لأداب السياحة عام 1999م والتي تضمنت مسودة بهذه المعايير الأخلاقية العالمية. والجدير بالذكر أن هذه القواعد لأخلاقيات المهنة يجب ألا تكون أسيرة لدى القيادات العليا من الإدارة أو مساعديهم بل يجب أن يتم نقلها إلى أفراد المنظمة على مختلف مواقعهم وأن خطوة إيصال هذه القواعد هو الانتباه إلى كيفية إيصالها إلى أفراد المنظمة. وتتكون المدونة العالمية لأداب السياحة من عشرة مواد وقد تم التأكيد على تطبيقها والتي تتضمن البنود التالية (المدونة العالمية لأداب السياحة، 1999):

1. إسهام السياحة في الحوار المتبادل بين الشعوب من خلال إشاعة فهم القيم الإنسانية، تعزيز الاحترام المتبادل للمعتقدات الأخلاقية والدينية والفلسفية، تطوير البرامج السياحية، والتركيز

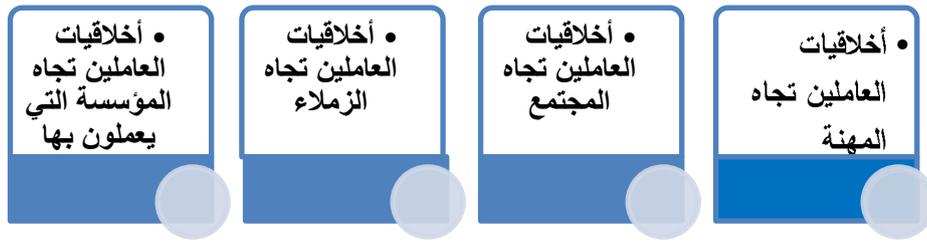
1. على التقاليد الاجتماعية والثقافية والطقوس، الالتزام بالصدق والأمانة والالتزام بالقيم السامية.
2. احترام خصوصية كل الطوائف، احترام السائحين، توفير الحماية لهم وإشباع رغباتهم وتقديم كافة التسهيلات لهم، الرقابة على المورثات الحضارية والشواهد التاريخية.
3. السياحة تنشط الإنجاز من خلال توفير وسائل الراحة والاستجمام وممارسة الفعاليات الرياضية وزيادة الثقافة والتعرف على الطبيعة مما يتطلب توافر التخطيط الجيد، التركيز على كفاءة العاملين في القطاع السياحي، زيادة الوعي للسكان واحترام القوانين الدولية، إدخال مفاهيم السياحة وإدراجها في المناهج التعليمية وتعزيز منافعها الثقافية والاجتماعية والاقتصادية.
4. السياحة تحقق النمو الاقتصادي في ظل السياحة المستدامة من خلال تطوير كل أنواع السياحة الداعية إلي وفرة المصادر الغالية كالماء ومصادر الطاقة، تصميم البنية الأساسية للسياحة تناسبا مع نشاطاتها وبما يؤدي إلى حماية الطبيعة، الاهتمام بالسياحة الطبيعية على أن يكون الاهتمام متوازن بين ممارسة النشاطات السياحية من جهة وحماية مناطق الجذب السياحي، احترام التراث الطبيعي والسكان المحليين.
5. تحترم السياحة التراث الثقافي من خلال حماية هذه الموروثات والمحافظة عليها كي تستفيد منها الأجيال القادمة.
6. السياحة نشاط يحقق الفائدة للدول المضيفة ويجب أن يساهم السكان في عملية إنعاش الحركة السياحية بما يحقق المنافع الثقافية والاجتماعية والاقتصادية وتنميتها بما يؤدي إلى خلق فرص عمل جديدة بصورة مباشرة وغير مباشرة.
7. أن تكون السياسات السياحية مطبقة بما يؤدي الى رفع مستوى معيشة السكان في المناطق السياحية وتلبية حاجاتهم ومتطلباتهم .
8. تقديم المعلومات المهمة بشفافية وفتح الحوار مع السكان المحليين.
9. يجب على العاملين في المجال السياحي تزويد السائحين بالمعلومات الصادقة عن الأماكن السياحية وتقديم التسهيلات وتنظيم آلية التعاون مع الإدارات العامة والأجهزة الأمنية وحماية وسلامة السائحين وتقديم التسهيلات السياحية لضمان عودة السائحين إلى بلدانهم من قبل الدولة المضيفة ويجب على وسائل الإعلام أن تقدم معلوماتها بصورة صادقة في الحوادث والأزمات ويجب أن تكون وسائل الاتصال كالإنترنت أمنه عند الترويج للخدمات السياحية مع مراعاة حقوق العاملين والمستثمرين في السياحة، ويجب ان تخضع حقوق العاملين في المجال السياحي لإشراف الإدارات العليا في دولهم والدول المضيفة لهم مع معاملتهم بمرونة

حسب طبيعة عملهم وفتح الدورات التدريبية لهم ومنحهم الفرصة لتطوير النشاط السياحي وخصوصا المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

10. المشاركة الجماعية في النشاطات السياحية من خلال تحديد ساعات العمل والعطلات الدورية وتنشيط السياحة الجماهيرية والاجتماعية وتوفير وسائل الوصول الداخلية والخارجية مع توفير الخدمات الصحية وإعطاء السائحين حرية الاتصال بسفاراتهم وضرورة توفير التسهيلات في المعابر الحدودية على قدر حجم العابرين مثل التأشيرة، الإجراءات الصحية، الإجراءات الجمركية مع تخفيض نسبة الرسوم والجمارك مع توفير وسائل تحويل العملات الأجنبية.

وبشكل عام يمكن إيجاز محاور أخلاقيات العاملين في القطاع السياحي في ثلاث محاور رئيسية (الزيناتي، 2014، سيد وقاعد، 2016) (شكل 1).

شكل 1: محاور أخلاقيات العاملين في قطاع السياحة



أولاً: أخلاقيات العاملين تجاه المهنة: وتشمل الالتزام بالأمانة على ما يقدم للعامل أو ما يطلع عليه من أسرار وبيانات شخصية مع مسئولية تأمينها ضد إطلاع الغير عليها إلا بإذن منه، الالتزام بأخلاقيات العمل وتجنب أي تصرف يسيء للمهنة، المرونة في التعامل والإخلاص في العمل، تجنب التحيز المطلق للمؤسسة التي يعمل بها، تطبيق خصائص العمل السياحي ومقتضيات الشرف والأمانة والصدق، والابتعاد عن التحريض على العنف المبنى على أساس تمييزي أو عنصري.

ثانياً: أخلاقيات العاملين تجاه المجتمع: وتشمل عدم الانحياز للتأثير العنصري أو التعصب على امتهان الأديان أو كراهيتها أو تلك الدعاية إلي التميز لأي من طوائف المجتمع، تعزيز الاحترام المتبادل للمعتقدات الدينية والأخلاقية والفلسفية، المساهمة في التطوير والتنمية، والعمل على تنمية المجتمع والمساهمة في تقدمه.

ثالثاً: أخلاقيات العاملين تجاه الزملاء: وتشمل الاحترام المتبادل بين أعضاء فريق العمل، الالتزام والعمل بفعالية مع فريق العمل، التحلي بالسلوكيات الإيجابية في التعامل مع الآخرين، والثقة المتبادلة بين أعضاء الفريق.

رابعاً: أخلاقيات العاملين تجاه المؤسسة التي يعملون بها: وتشمل تحسين صورة المؤسسة في المجتمع ولدى جميع الأطراف خاصة العملاء، شرف العمل السياحي وآدابها وأسرارها أمانه في عنق العاملين في القطاع السياحي، الالتزام بتزويد السائحين بالمعلومات الموضوعية الصادقة عن الأماكن والمقاصد السياحية، وتوثيق جميع المعلومات والبيانات في سجلات خاصة وبشكل يكفل استكمال العمل في حالة عدم استمرار العاملين في عملهم.

وفى هذه الدراسة تم الاقتصار على أخلاقيات الوفاء، العدالة، الاحترام، والمشاركة وذلك لأهمية هذه الاخلاقيات الاربعة في تطوير الرضا الوظيفي والاداء للعاملين. فالوفاء يعتبر من الأخلاقيات الهامة لانه يشمل مدى ولاء العاملين للمنظمة ومدى الثقة بهم وأنهم جديرون بهذه الثقة بالإضافة إلى سعيهم الدائم للحفاظ على سمعة طيبة للمنظمة. أما العدالة فمدى توافرها داخل أي منظمة ينعكس بالضرورة على رضا العاملين وكذلك الأداء الإداري لهم داخل المنظمة، وتتمثل صور العدالة في العدالة في توزيع المكافآت والحوافز والحصول على الترقيات، العدالة في التعامل مع العاملين دون التفرقة... إلخ. والاحترام يعد من العناصر الهامة داخل أي منشأة ويقصد به إلى أي مدى يوجد إحترام بين العاملين بعضهم البعض وبين العاملين والإدارة العليا. ويقاس عنصر الإحترام أيضاً مدى إحترام العاملين لأسرار العملاء وأسرار العمل، إخبارهم بكافة الحقائق دون خداع، والاهتمام ببناء سمعة طيبة وحسنة للمنظمة. ويشير عنصر المشاركة إلى مدى مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات داخل المنظمة، وإلى أي مدى يتمتع الموظفون بحرية إبداء آرائهم تجاه العمل بحرية، وإلى أي مدى تقوم الإدارة العليا بعقد إجتماعات لمشاركة العاملين مشاكلهم والوقوف عليها والعمل على حلها.

#### أخلاقيات المهنة والرضا الوظيفي للعاملين

عرفه عبد المجيد (2009) واتفق معه كلاً من (نواوي، 2006) و(إبراهيم، 2011) على أنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الرغبات والحاجات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة، أو أنه اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بالوظيفة. وتظهر أهمية الأخلاق في ترشيد السلوك الإنساني حيث أن هذا السلوك يرتبط بالضرورة بعلاقات مع آخرين وأن كل طرف من أطراف هذه العلاقة يسعى نحو تعظيم منفعته مما يحدث تعارضاً بين هذه المنافع، وعدم وجود ضوابط أخلاقية قد يؤدي إلى الإضرار بأطراف العلاقة، مما يلزم معه وجود قيم أخلاقية تعمل على تحقيق التوازن بين المصالح المتعارضة (الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، 2008).

ومما لاشك فيه أن المناخ الأخلاقي للمنظمات السياحية وتطبيق مبادئ أخلاقيات المهنة قد يساعد على تقليل دوران العمل مما يعزز بدوره جودة الخدمات المقدمة ومن ثم زيادة الأرباح. كما أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي بما يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة وانخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة (Knani, 2014). وقد يؤدي الرضا الوظيفي إلى ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فعندما يشعر الموظف بأنّ وظيفته أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بمؤسسته (زويش، 2013). وبالتالي فالعلاقة بين الأخلاقيات والرضا علاقة مؤثرة، فوجود أخلاقيات مهنية تحكم العمل تؤدي بدوره إلى تقليل نسب دوران العمل، ووجود رضا وظيفي بين العاملين يؤدي بدوره إلى زيادة ولاء وانتماء العاملين للمنظمة ومن ثم تحسين صورة وسمعة المنظمة. ويشمل الرضا الوظيفي للعاملين الرضا عن علاقات وزملاء العمل، فرضا الموظف عن جماعة العمل التي يعمل معها ناتج عن الانسجام والتفاعل والتفاهم بين مختلف أفراد الجماعة، يخلق ذلك درجة من الرضا الوظيفي. هذا بالإضافة لرضا العاملين عن رؤسائهم ومشرفيهم، فتوجيه العاملين أثناء العمل يؤدي لأداء فعال، وتركيز المديرين والمشرفين لاهتمامهم على المرؤوسين من أجل تنمية العلاقات الإنسانية بينه وبينهم، وتفهم أوضاعهم يؤدي إلى خلق أجواء الرضا في أوساط العمل. وهناك أيضا الرضا عن ظروف العمل المادية والمعنوية وساعات العمل. وظروف العمل المادية تتمثل في الأجر والمكافآت .. إلخ وبصفة عامة تؤثر الظروف المادية على درجة رضا الفرد عن العمل من عدمه (بلخيري وعشيط ، 2012، الشمري، 2009، عسلي، 2008).

وعليه تم صياغة الفرض الأول للدراسة:

الفرض الأول: يؤثر تطبيق أخلاقيات المهنة على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

### أخلاقيات المهنة والأداء الإداري للعاملين

يشير مصطلح الأداء الإداري إلى قيام العاملين بالمنظمة بسلوك إداري ما في ضوء مبادئ الإدارة وذلك لتحقيق وظائف الإدارة بصورة رشيدة (أبو النصر، 2008). والمنظمات على اختلاف أنواعها تدفع باتجاه الالتزام بالمعايير الأخلاقية للوظيفة وذلك لتنمية قدرات العاملين وتحفيزهم على تحسين الأداء، كما أن احترام حقوق ومصالح الآخرين سوف يؤدي إلى زيادة الثقة بالمنظمة ويعزز من مكانتها لدى عملائها، فضلا عن أن تطور القدرات المهنية للعامل والتعرف على آخر المستجدات في مجال عمله سوف تؤدي إلى تحسين الأداء. ومن ثم فالالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية وقواعد السلوك الوظيفي عامل أساسي في تحسين كفاءة أداء

العاملين في المنظمة، هذا بالإضافة الى الشفافية في تنفيذ الأعمال الموكلة للعاملين سوف يعزز من الطاقة الذهنية للمنظمة لدى الجمهور ويحافظ على موقفها التنافسي، وكذا الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية يعزز من الأداء المنظمي من خلال العمل كفريق واحد . ويمكن تقييم الاداء للعاملين في المؤسسة وفقا نوعين من المعايير: كمية (مالية) ونوعية (غير مالية) (Anderson and Mcadam, 2004). والمعايير الكمية تعتمد على تعتمد على المعايير المحاسبية مثل التحليل باستخدام النسب المالية وتحليل القوائم المالية لقياس اداء العاملين اقتصاديا، والمعايير نوعية تهدف الى وصول اداء العامل لمستوى معين من الجودة والدقة والإتقان لقياس اداء العاملين اداريا. وقد تم الاعتماد على المعيار النوعي لتقييم الاداء الاداري للعاملين في هذه الدراسة نظرا لصعوبة قياس الجانب الاقتصادي.

وإجمالاً فالالتزام المؤسسة بأخلاقيات المهنة يؤدي الى ثقة العاملين في مؤسستهم مما يدفعهم الى الولاء والانتماء وهي عوامل تساعد على تحسين الاداء بالإضافة الى ان تطبيق الاخلاقيات قد يحسن من علاقة العاملين بعضهم ببعض داخل المنظمة وهو عامل مؤثر في تطوير أدائهم. وبناء على ما سبق تم صياغة الفرض الثاني للدراسة كما يلي:

الفرض الثاني: يؤثر تطبيق أخلاقيات المهنة على تطوير الاداء الاداري للعاملين.

#### العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري للعاملين وصورة وسمعة المؤسسة

قدم البعض وجهات نظر مختلفة فسرت العلاقة المتبادلة بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري للعاملين منها مدخل الاداء يتبع الرضا. ويقوم هذا المبدأ على دراسة اتباع النواحي الأخلاقية مع العاملين والاستماع لشكواهم وتشجيع مشاركاتهم الادارية واشباع حاجاتهم المادية والمعنوية قد يؤدي بلا شك الى تطوير أدائهم (يس، 2017). ويعني ذلك أنه يوجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي واداء العاملين فزيادة الرضا الوظيفي يؤدي زيادة معدلات الاداء (عبد الحميد، 2013، نواوي، 2006). كما يؤدي الرضا إلى الإبداع والعمل الخلاق والتجديد للعاملين (الشهرى، 2002، إبراهيم، 2011). وبناء على ذلك تم صياغة الفرض الثالث للدراسة كما يلي:

الفرض الثالث: يؤثر الرضا الوظيفي للعاملين على تطوير أدائهم الاداري.

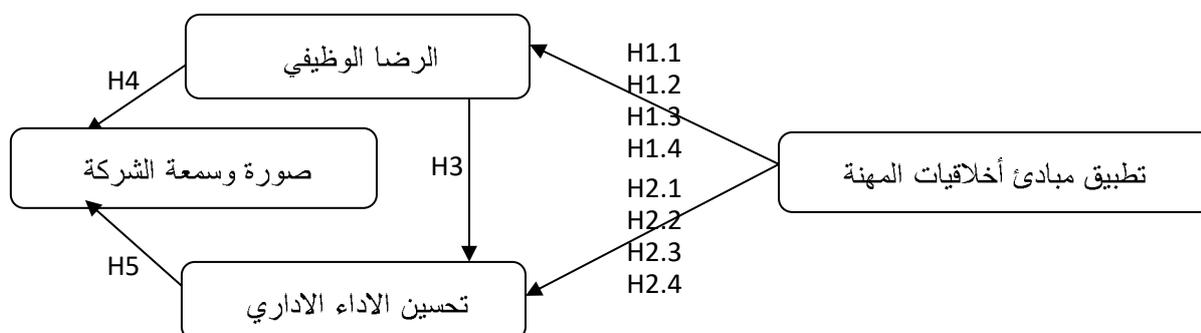
من جانب آخر يرى (محمد، 2011) أن العمل على حماية وبناء سمعة المنظمة ومعنويات موظفيها يساعد على تحقيق الاحترام للجميع، بما فيهم المؤسسة التي يعملون بها. ويرى (زويش، 2013) أنه كلما يشعر الموظف بأنّ وظيفته أشبعت حاجاته المادية وغير المادية كلما زاد تعلقه بمؤسسته وارتفع مستوى ولائه لها فضلا عن المساهمة في بناء اتجاه ايجابي عن صورة وسمعة هذه المؤسسة. واعتمادا على هذا الرأي، تم صياغة الفرض الرابع للدراسة كما يلي:

الفرض الرابع: يؤثر رضا العاملين على المساهمة في بناء صورة وسمعة جيدة للمؤسسة. من ناحية اخرى يرى أبو حطب (2009) أن تطوير أداء العاملين يؤدي بالضرورة الى تقليل معدل الشكاوى من العاملين تجاه المؤسسة ويساعد على بناء صورة وسمعة جيدة للمؤسسة، وهو ما تم من خلاله صياغة الفرض الخامس للدراسة كالتالي:

الفرض الخامس: يؤثر تطوير اداء العاملين على المساهمة في بناء صورة وسمعة جيدة للمؤسسة.

وبناء على ما سبق من استعراض العلاقة بين تطبيق أخلاقيات المهنة والرضا الوظيفي والاداء الاداري للعاملين وكذا صورة وسمعة الشركة، يمكن تصور الاطار النظري للدراسة كما في شكل (2).

شكل 2: الاطار النظري للدراسة وفرضياتها



ومن الاطار النظري للدراسة (شكل 2) يمكن الوقوف على الفروض الخمسة التي تختبر الدراسة صحتهم كما يلي:

الفرض الأول (H1): يؤثر تطبيق مبادئ أخلاقيات المهنة في شركات السياحة المصرية على زيادة الرضا الوظيفي للعاملين.

وينقسم الفرض الأول لأربعة فروض فرعية حيث أن مبادئ اخلاقيات المهنة تم التعبير عنها بأربعة متغيرات هي الوفاء (H1.1)، العدالة (H1.2)، الاحترام (H1.3)، والمشاركة (H1.4) والتي يؤثر كل منها على الرضا الوظيفي.

الفرض الثاني (H2): يؤثر تطبيق مبادئ أخلاقيات المهنة على تحسين الأداء الإداري للعاملين بشركات السياحة المصرية.

وينقسم الفرض الثاني لأربعة فروض فرعية حيث أن مبادئ أخلاقيات المهنة تم التعبير عنها بأربعة متغيرات هي الوفاء (H2.1)، العدالة (H2.2)، الاحترام (H2.3)، والمشاركة (H2.4) والتي يؤثر كل منها على الاداء الاداري.

الفرض الثالث (H3): يؤثر تحسن الرضا الوظيفي للعاملين في شركات السياحة المصرية على تطوير الأداء الإداري لهم.

الفرض الرابع (H4): يؤثر تحسن الرضا الوظيفي للعاملين في شركات السياحة المصرية على تحسين صورة وسمعة الشركة.

الفرض الخامس (H5): يؤثر تطوير الأداء الإداري للعاملين في شركات السياحة المصرية على تحسين صورة وسمعة الشركة.

### منهجية الدراسة

#### مجتمع وعينة الدراسة

تم تحديد مجتمع الدراسة على أنه العاملين في شركات السياحة فئة أ في القاهرة. ويبلغ عدد الشركات السياحية فئة أ بالقاهرة 1240 شركة طبقاً لإحصائية وزارة السياحة لعام 2015. ونظراً لعدم وجود إحصائية معلنه بعدد العاملين في شركات السياحة في مصر، واعتماداً على تصنيف شركات السياحة كشركات صغيرة الحجم (Abou-Shouk, et al., 2016)، والتي تشمل وفقاً للقانون المصري رقم 2004/141 عدد من العاملين يتراوح بين 1 إلى 9 فقد تم تقدير متوسط عدد العاملين بالشركة بخمس عاملين للشركة، وبذلك تم تقدير عدد العاملين في 1240 شركة سياحة فئة أ بالقاهرة بـ 6200 عامل. وتم تقدير حجم العينة بـ 361 عامل تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية البسيطة من شركات السياحة في القاهرة (Sekaran and Bougie, 2009). وبعد توزيع 361 استمارة استبيان على العاملين بشركات عينة الدراسة فقد تم استرداد 293 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي بمعدل استجابة 81% من حجم العينة وهو معدل مناسب لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها.

#### جمع البيانات

تم استخدام استمارة استبيان لتجميع البيانات المستهدفة من العاملين بشركات السياحة. وقد تم تصميم الاستمارة بطريقة مقياس ليكرت الخماسي (1= غير موافق تماماً إلى 5= موافق تماماً) بالاعتماد على الدراسات السابقة في المجال والتي تتناول متغيرات الدراسة، وتشتمل الاستمارة على عدد من الأسئلة المتعلقة بمدى وجود ميثاق أخلاقي للشركة من عدمه، أخلاقيات تطبيق المهنة وتشتمل أخلاقيات الوفاء والعدالة والاحترام والمشاركة، الرضا الوظيفي وأداء العاملين، وكذا صورة وسمعة الشركة. المبحوثين عن ما يشمل الميثاق الأخلاقي الخاصة بالشركة كما يظهر في جدول (1). وبعد تصميم استمارة الاستبيان، تم اختبار بيانات قائمة الاستبيان على بعض المبحوثين للتأكد من سلامة الصياغة ووضوح المصطلحات المستخدمة وصلاحيّة أداة

جمع البيانات، تلي اختبار صلاحية validity الاستمارة احصائيا ومدى مصداقية البيانات الواردة بها Reliability للتأكد من صدق وثبات أداة جمع البيانات المستخدمة كما سيرد في جدول (2).

### منهج الدراسة والتحليلات الاحصائية

اتبعت الدراسة المنهج الكمي quantitative approach وهو المنهج المناسب لاختبار الفروض الاحصائية وتم تكويد بيانات الدراسة وادخالها في البرنامج الاحصائي SPSS بهدف اجراء التحليلات الوصفية والتي تشمل الوسط الحسابي والانحراف المعياري. بعد ذلك تم استخدام البرنامج الاحصائي WarpPls لإجراء التحليلات الخاصة بالنماذج البنائية structural equation modelling وهي تقنية احصائية متقدمة تسمح باختبار الاطر النظرية المعقدة في العلوم الاجتماعية والتأكد من صلاحية المقياس المستخدم في جمع البيانات.

### نتائج الدراسة

افادت نتائج الدراسة الى أن هناك 79% الشركات المتضمنة في عينة الدراسة لديها ميثاق أخلاقي. وبسؤال العامين في شركات السياحة المدرجة في عينة الدراسة عن اخلاقيات الوفاء، العدالة، الاحترام، والمشاركة، فقد أبدى المبحوثين اتجاها ايجابيا نحو وجود هذه الاخلاقيات في شركات السياحة (كما يظهر في جدول 1)، حيث يتضح أن الوسط الحسابي العام لمتغيرات الدراسة يشير الى موافقة المبحوثين في الآراء على المتغيرات المعروضة في الجدول مع الاخذ في الاعتبار قبول قيم الانحراف المعياري والتي تشير الى اعتدالية بيانات الدراسة.

جدول 1: الاحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

المتغير	عناصر قياس المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الوفاء	يكرس العاملون بالمنظمة أنفسهم لأداء العمل والوفاء بواجبات وظيفتهم	3.79	.602
	العاملون داخل الشركة جديرون بالثقة	3.87	.557
	الوسط العام	3.83	
العدالة	يتسم العاملون بالأمانة في أدائهم لأعمالهم	3.85	.744
	تتسم سياسة الشركة بالعدالة بين العاملين في جميع المعاملات	3.68	.705
	الوسط العام	3.77	
الاحترام	تسود علاقة احترام بين العاملين في الشركة	3.69	.683
	يلتزم العاملون بالقيام بواجباتهم على أكمل وجه	3.85	.767
	يهتم العاملون ببناء سمعة طيبة عن المنظمة	3.69	.677
	الوسط العام	3.74	

المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة - تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم،  
المجلد (12)، العدد (1/2) سبتمبر 2018

.918	3.38	يشارك الموظفون في عملية اتخاذ القرار بالشركة	المشاركة	
.945	3.30	يتمتع الموظفون بحرية إبداء رأيهم بالعمل		
.954	3.58	يتم عقد لقاءات دورية بين المديرين والعاملون لتبادل وجهات النظر حول العمل		
.860	3.76	يشارك العاملون في نقل الحقائق للعملاء		
3.51		الوسط العام		
.840	3.68	يتناسب راتب الشهر مع مؤهلاتي وخبراتي العلمية	الرضا الوظيفي	
.746	3.58	يتم مكافأة الموظف المجتهد في عمله		
.848	3.36	هناك عدالة في الحصول على الترقية		
.848	3.36	يتسم تقييم الأداء بشكل عادل وموضوعي		
.866	3.42	يستمتع المدير جيدا الجيد للآراء والمقترحات المقدمة من العاملين		
.753	3.67	تقوم الإدارة بعقد دورات تدريبية للعاملين		
.738	3.59	ساعات ومواعيد العمل مناسبة		
3.52		الوسط العام		
.617	3.72	بتطبيق أخلاقيات المهنة يصبح العاملون أكثر شعورا بالمسئولية		الاداء الاداري للعاملين
.845	3.70	يشعر العاملون بالعدالة وأخذ جهودهم في الحسبان من قبل المنظمة		
.691	3.52	يساعد اجتهاد وإخلاص العاملين على كسب احترام وتقدير رؤسائهم معنويا ومادياً		
.669	3.57	يساعد تشجيع المديرين والمشرفين على تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية		
.679	3.47	تعزز قدرات المدراء الإبداعية يساعد على تقويم سليم وموضوعي لأداء مرؤوسيه		
.737	3.55	تطوير المديرين لعلاقات جيدة مع العاملين يساعدهم على التعرف على المشاكل وحلها		
.771	3.52	يدعم مناخ الثقة والتعامل الأخلاقي مع العاملين على تطوير اتجاه ايجابي تجاه المنظمة		
.857	3.67	يسود مناخ من الاخلاقيات يساعد على رفع مستوى أداء العاملين		
3.59		الوسط العام		
.608	3.91	يعزز تطبيق أخلاقيات المهنة تحسين الصورة العامة للشركة	صورة وسمعة الشركة	
.707	4.02	يساعد تطبيق أخلاقيات المهنة على تعزيز سمعة المنظمة		
3.97		الوسط العام		

ملحوظة: تم حساب الوسط اعتمادا على المقياس الخماسي (1= غير موافق تماما الى 5=موافق تماما)

كما يتضح من جدول (2) مصداقية البيانات حيث يتعدى معامل كرونباخ الفا وال Composite reliability القيمة 0.6 (Field, 2009; Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) بالإضافة لتحقق صلاحية المقياس المستخدم لكل متغير من متغيرات الدراسة construct validity حيث تزيد قيم التباين المفسر average variance extracted عن القيمة 0.5 (Fornell & Larcker, 1981; Kock, 2015).

المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة - تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم،  
المجلد (12)، العدد (1/2) سبتمبر 2018

جدول 2. صلاحية ومصداقية مقياس الدراسة Measurement Scale

$\sqrt{AVE}$	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Loading	عناصر قياس المتغير	المتغير
0.937	0.878	0.935	0.861	0.937	يكرس العاملون بالمنظمة أنفسهم لأداء العمل والوفاء بواجبات وظيفتهم	الوفاء
				0.947	العاملون داخل الشركة جديرون بالثقة	
0.862	0.743	0.853	0.654	0.862	يتسم العاملون بالأمانة في أدائهم لأعمالهم	العدالة
				270.8	تتسم سياسة الشركة بالعدالة بين العاملين في جميع المعاملات	
0.813	0.662	0.853	0.740	0.718	تسود علاقة احترام بين العاملين في الشركة	الاحترام
				0.825	يلتزم العاملون بالقيام بواجباتهم على أكمل وجه	
				0.888	يهتم العاملون ببناء سمعة طيبة عن المنظمة	
0.831	0.691	0.898	0.844	0.648	يشارك الموظفون في عملية اتخاذ القرار بالشركة	المشاركة
				0.897	يتمتع الموظفون بحرية إبداء رأيهم بالعمل	
				0.832	يتم عقد لقاءات دورية بين المديرين والعاملون لتبادل وجهات النظر حول العمل	
				0.920	يشارك العاملون في نقل الحقائق للعملاء	
0.814	0.662	0.940	0.927	0.813	يتناسب راتب الشهر مع مؤهلاتي وخبراتي العلمية	الرضا الوظيفي
				0.810	يتم مكافأة الموظف المجتهد في عمله	
				0.865	هناك عدالة في الحصول على الترقية	
				0.856	يتسم تقييم الأداء بشكل عادل وموضوعي	
				0.802	يستمتع المدير جيدا الجيد للآراء والمقترحات المقدمة من العاملين	
				0.814	تقوم الإدارة بعقد دورات تدريبية للعاملين	
				0.784	ساعات ومواعيد العمل مناسبة	
0.749	0.562	0.911	0.888	0.737	بتطبيق أخلاقيات المهنة يصبح العاملون أكثر شعورا بالمسئولية	الاداء

المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة - تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم،  
المجلد (12)، العدد (1/2) سبتمبر 2018

				0.799	يشعر العاملون بالعدالة وأخذ جهودهم في الحسبان من قبل المنظمة	الاداري للعاملين
				0.792	يساعد اجتهاد وإخلاص العاملين على كسب احترام وتقدير رؤسائهم معنوياً ومادياً	
				0.726	يساعد تشجيع المديرين والمشرفين على تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية	
				0.635	تعزير قدرات المدراء الإبداعية يساعد على تقويم سليم وموضوعي لأداء العاملين	
				0.732	تطوير المديرين لعلاقات جيدة مع العاملين يساعدهم على التعرف على المشاكل وحلها	
				0.750	يدعم مناخ الثقة والتعامل الأخلاقي مع العاملين على تطوير اتجاه ايجابي تجاه المنظمة	
				0.811	يسود مناخ من الاخلاقيات يساعد على رفع مستوى أداء العاملين	
0.912	0.831	0.908	0.797	0.912	يعزز تطبيق أخلاقيات المهنة تحسين الصورة العامة للشركة	صورة وسمعة الشركة
				300.9	يساعد تطبيق أخلاقيات المهنة على تعزيز سمعة المنظمة	

Note: AVE: Average Variance Extracted. Fit Indices: APC=0.219, P<0.001, ARS=0.457, P<0.001, AARS=0.449, P<0.001, AVIF=2.189, AFVIF=2.143, Tenenhaus GoF =0.573, (SPR=1.000, RSCR=1.000, SSR=1.000, NLBCDR=1.000).

### النموذج البنائي Structural model واثبات فروض الدراسة

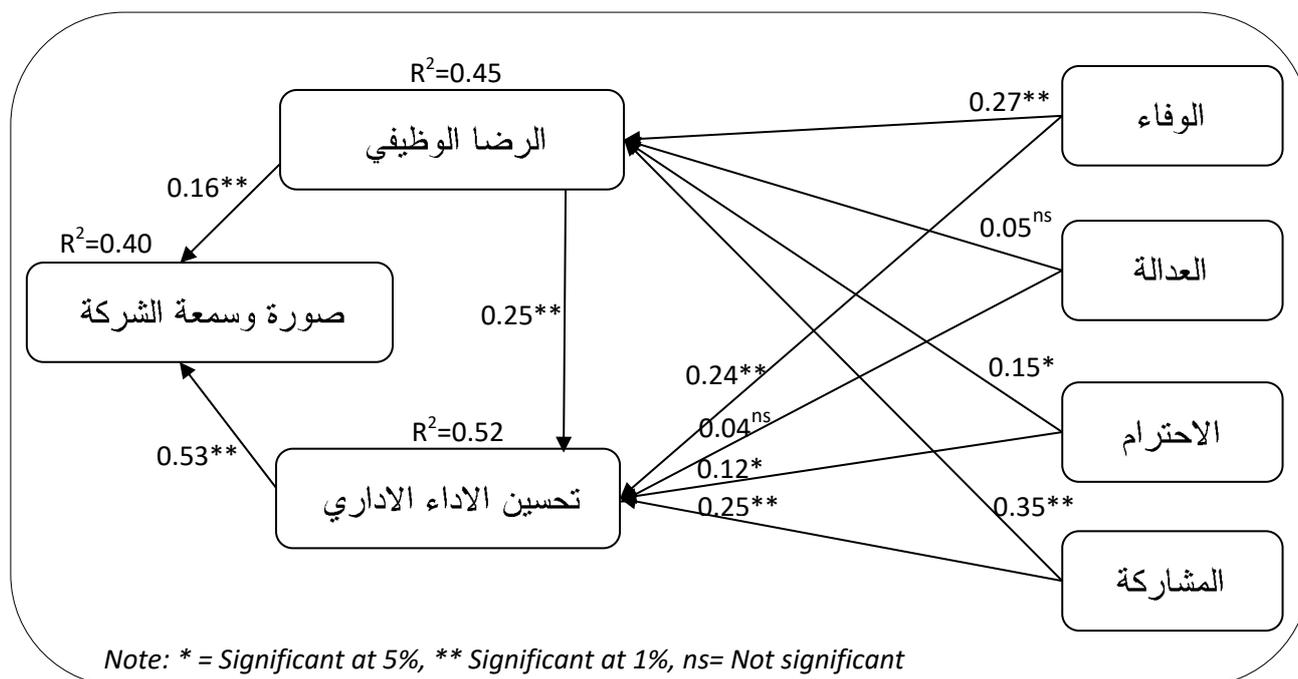
من الشكل (3) يتضح أن متغيرات الدراسة المتعلقة بالأخلاقيات (الوفاء، الاحترام، المشاركة) تؤثر طرديا على رضا العاملين والاداء الاداري لهم في شركات السياحة. الا أن متغير العدالة لم يوجد له تأثير معنوي على كل من رضا وأداء العاملين وهي الفروض الفرعية الثانية في كل من الفرض الأول (H1.2) والثاني (H2.2) على التوالي، ومن ثم هذه النتائج تثبت صحة الفرض الأول والثاني جزئيا وفقا للتفصيل التالي:

- يؤثر متغير الوفاء طرديا على الرضا الوظيفي للعاملين ( $\beta=0.27, P<0.01$ ) وهو ما يحقق الفرض الفرعي الاول في الفرض الاول (H1.1)، كما يؤثر متغير الوفاء طرديا على اداء العاملين في الشركات ( $\beta=0.24, P<0.01$ ) وهو ما يحقق الفرض الفرعي الأول في الفرض الثاني (H2.1).
- يؤثر متغير الاحترام طرديا على الرضا الوظيفي للعاملين ( $\beta=0.15, P<0.05$ ) وهو ما يحقق الفرض الفرعي الثالث في الفرض الاول (H1.3)، كما يؤثر متغير الاحترام طرديا على أداء العاملين في الشركات ( $\beta=0.12, P<0.05$ ) وهو ما يحقق الفرض الفرعي الثالث في الفرض الثاني (H2.3).
- يؤثر متغير المشاركة طرديا على الرضا الوظيفي للعاملين ( $\beta=0.35, P<0.01$ ) وهو ما يحقق الفرض الفرعي الرابع في الفرض الاول (H1.4)، كما يؤثر متغير المشاركة طرديا على اداء العاملين في الشركات ( $\beta=0.25, P<0.01$ ) وهو ما يحقق الفرض الفرعي الرابع في الفرض الثاني (H2.4).

ويتضح أيضا من شكل (2) صحة الفرض الثالث القائل بوجود تأثير لرضا العاملين على مستوى أدائهم ( $\beta=0.25, P<0.01$ )، وكذلك صحة الفرض الرابع القائل بوجود علاقة تأثير ايجابي للرضا الوظيفي للعاملين في بناء صورة وسمعة جيدة للشركة التي يعملون فيها ( $\beta=0.16, P<0.01$ )، وكذا الفرض الخامس القائل بوجود علاقة تأثير ايجابي لتحسن الاداء الاداري للعاملين في رسم صورة وسمعة جيدة للشركة التي يعملون فيها ( $\beta=0.53, P<0.01$ ).

بالنظر أيضا لقيم معامل التحديد  $R^2$  يتضح أن تطبيق أخلاقيات المهنة وكذلك الرضا الوظيفي يساهمون بشكل كبير في تحقيق الاداء الاداري للعاملين (بنسبة 52%)، كما أن مساهمة تطبيق هذه الاخلاقيات في تحقيق الرضا الوظيفي لهم يتم بنسبة (45%)، فضلا عن أن تحسن الأداء والرضا الوظيفي يؤثران بنسبة 40% في بناء صورة وسمعة طيبة للشركة.

شكل 3: نموذج الدراسة وفرضياتها



### مناقشة النتائج

مما لا شك فيه أن وجود ميثاق أخلاقي لقطاع السياحة سيكون له آثار ايجابية على أداء القطاع بشكل عام. وتعتبر نتائج هذه الدراسة عن مدى أهمية توافر أخلاقيات قد تؤثر بشكل ايجابي اذا ما تم تطبيقها في الرضا الوظيفي للعاملين والذي بدوره ينعكس على أداء العاملين وأداء المؤسسة ويساهم في بناء صورة وسمعة جيدة لها. وتعد أخلاقيات المشاركة أحد أهم الاخلاقيات التي وصلت لها الدراسة من حيث التأثير في الرضا الوظيفي واداء العاملين. وتتمثل أخلاقيات المشاركة السماح للعاملين بالمساهمة في عملية اتخاذ القرار بشركاتهم وحرية التعبير عن آرائهم وتبادل وجهات النظر المختلفة مع الادارة فيما يتعلق بأنشطة الشركة وهي أخلاقيات تساعد على تعميق الولاء للشركة من قبل العاملين والشعور بأهميتهم ومسئولياتهم في الشركة التي يعملون بها، وهذا بلا شك يساعد على تكوين شعور ايجابي لديهم عن الشركة والرضا عن مؤسستهم.

تأتي أخلاقيات الوفاء في المرتبة الثانية من حيث قوة التأثير في رضا وأداء العاملين في الشركات السياحية. فتكريس العاملون أنفسهم لأداء العمل والوفاء بواجبات وظيفتهم وشعورهم بأنهم جديرون بالثقة من قبل اداراتهم يساعد بشكل كبير على شعورهم بالرضا عن عملهم ومؤسستهم وبالتالي ارتفاع طموحهم في العمل بما يساعد على تطوير ادائهم والارتقاء بالمؤسسة ككل. ولعل عامل ثقة الادارة في العاملين يحملهم مسؤولية كبيرة في القيام بأعباء

وظائفهم بشكل جيد ويلقي على عاتقهم ضرورة تطوير أدائهم بما يتناسب وصورة المؤسسة التي يعملون بها.

وفي المركز الثالث تأتي أخلاقيات الاحترام والتي تؤثر ايجابيا على رضا وأداء العاملين بشركات السياحة. وتشمل هذه الأخلاقيات سيادة علاقة الاحترام بين العاملين في الشركة واحترام مهنتهم وأعباء عملهم ومن ثم الاهتمام ببناء سمعة طيبة عن الشركة التي يعملون بها. ولعل شعور العاملين بالاحترام من قبل زملائهم ومديريهم يولد لديهم شعور بالرضا عن عملهم وكذلك احترامهم لواجبات ووظائفهم يدفعهم بشكل كبير الى اتمام هذه الاعمال بشكل يؤدي الى تقييم جيد لأدائهم في العمل. ويمكن القول اجمالا أن المؤسسة التي تتمتع بوفاء وولاء واحترام العاملين فيها الى جانب مشاركتهم في اتخاذ قراراتها، لابد وأن تتم برضا عامليها وتطوير مستوى أدائهم. وتتفق نتائج هذه الدراسة بشكل عام مع دراسات سابقة توصلت الى أن تطبيق أخلاقيات المهنة يؤثر بشكل معنوي في رضا العاملين بها وتطوير أدائهم (Knani, 2014، بلخيري وعشيط، 2012، الشمري، 2009، عسلي، 2008).

ورغم تمتع شركات السياحة بالمصرية بتطبيق أخلاقيات مثل المشاركة والوفاء والاحترام مما يساعد على تطوير مستويات الرضا الوظيفي والاداء للعاملين بها، الا أن نتائج هذه الدراسة تشير أيضا لضعف تبني أخلاقيات العدالة. ويتضح من نتائج هذه الدراسة أن العاملين ليس لديهم آراء قطعية عن تبني الشركات لسياسة عادلة تتعلق بسياسات الحصول على الترقية، وتقييم الأداء بشكل عادل وموضوعي فضلا عن الاهتمام بشكل جيد بالمقترحات المقدمة من العاملين. ورغم أن الدراسة لم تتوصل بشكل صريح الى تأثير سلبي لهذه الاخلاقيات على رضا وأداء العاملين بالشركات السياحية، الا أن وجود هذه الأخلاقيات غير مؤثرة وفقا لنتائج الدراسة في رضا وأداء العاملين يعكس وجود ضعف في تبني هذه الشركات لسياسة واضحة وعادلة مما قد يساعد في أجل قريب على التأثير السلبي على الرضا الوظيفي للعاملين وكذلك عدم الاهتمام بتطوير أدائهم نظرا لعدم الحصول على حقوقهم وترقياتهم ويؤثر ذلك بشكل عام على المؤسسة ككل في جوانب الأداء والسمعة.

من جانب آخر توصلت هذه الدراسة لأهمية العلاقة بين الرضا الوظيفي وتطوير أداء العاملين بشركات السياحة، وأوضحت أن شعور ورضا العاملين عن ظروف عملهم قد يكون تأثير ايجابي على تطويرهم لمهام ووظائفهم وأدائهم من حيث تنمية مهاراتهم وإمكاناتهم الفكرية، وتنمية مهارات التعرف على المشاكل وحلها. وتتفق هذه النتيجة مع المبدأ الخاص بتبعية الاداء للرضا الوظيفي وفقا لدراسات يسن (2017)، عبد الحميد (2013)، إبراهيم (2011)،

نواوي (2006)، والشهري (2002)، والتي تفيد بوجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين وأن الرضا الوظيفي يؤدي إلى الإبداع والعمل الخلاق والتجديد للعاملين. فضلا عن ذلك تؤكد هذه الدراسة وفقا لنتائجها على أهمية دور الرضا الوظيفي للعاملين وتطوير أدائهم في بناء صورة وسمعة جيدة للشركة التي يعملون بها وهو ما يتفق مع زويش (2013) أنه كلما شعر الموظف بالرضا عن وظيفته كلما زاد تعلقه بمؤسسته وارتفع مستوى ولائه لها فضلا عن المساهمة في بناء اتجاه ايجابي عن صورة وسمعة هذه المؤسسة، وكذلك محمد (2011) الذي يرى أن العمل على حماية وبناء سمعة المنظمة ومعنويات موظفيها يساعد على تحقيق الاحترام للجميع، بما فيهم صورة وسمعة المؤسسة التي يعملون بها.

### مساهمات الدراسة نظريا وعمليا

تساهم هذه الدراسة من الناحية النظرية بالمساعدة على محاولة فهم العلاقات بين أخلاقيات المهنة في قطاع السياحة ودورها المؤثر في رضا العاملين ومستوى أدائهم بما يساهم في بناء سمعة جيدة وصورة طيبة للشركات السياحية بما يساعد على تحسين مركزها التنافسي وتعزيز مصداقيتها وتوسيع قاعدة الطلب على خدماتها. وتختبر الدراسة اطارا نظريا تم بناؤه بالاعتماد على الأدبيات في هذا المجال بما يساعد على فهم أهمية تطبيق وتبني شركات السياحة لأخلاقيات تسمح بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها وتطوير أدائهم. ومن الناحية العملية توضح الدراسة أن هناك بعض المشكلات الخاصة بتطبيق أخلاقيات العدالة في شركات السياحة، وعليه تقدم الدراسة عددا من التوصيات الموجهة لشركات السياحة كما يلي:

- ضرورة التزام ادارة الشركات بتطبيق المبادئ الأخلاقية من خلال وثيقة معلنة ومنشورة.
- ضرورة تبني ادارة الشركات لكافة الوسائل لإيصال لنشر القواعد الأخلاقية للعاملين والتأكد من الالتزام بها.
- ضرورة إلزام ادارة الشركات بإتباع سياسية عادلة وواضحة فيما يتعلق بتوزيع المكافآت والحوافز وترقية العاملين.
- ضرورة عقد اجتماعات دورية للتعرف على مشاكل العاملين والعمل على حلها وإشراكهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل داخل الشركة.
- كما يمكن توجيه مجموعة من التوصيات لوزارة السياحة كما يلي:
- ضرورة إلزام شركات السياحة بوضع وثيقة أخلاقية تحكم العمل بها مع الالتزام بها.
- توفير فريق عمل مؤهل ومدرب يتابع تطبيق أخلاقيات المهنة داخل الشركات السياحية.

■ تطبيق الجزاء على الشركات السياحية التي تتجاهل الوثيقة الأخلاقية.

المراجع باللغة العربية

إبراهيم، ميرفت (2011). أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، الأكاديمية العربية بالدنمارك.

أبو النصر (2008). أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

أبو حطب، موسى (2009). فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على أداء العاملين: حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض الخيرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.

بلخيري، سهام، وعشيط، حنان (2012). أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دراسة حالة جامعة البويرة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

يوسف، فوزية عباس (2010). درجة إلتزام رؤساء الأقسام العملية بأخلاقيات العمل الإداري وعلاقته بمستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب

بالكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط.

حمد، سعد إبراهيم (2011). أثر تطبيق اخلاق المهنة على الإنجاز، دراسة استطلاعية في فنادق الدرجة الأولى في محافظات بغداد - النجف - كربلاء، مجلة التقني 24 (9)، 139-153.

الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية (2008)، دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، عمان.

بن خليل، سليمان بن سلام (2009). درجة إلتزام المشرفين في محافظات غزة بأخلاقيات المهنة من وجهة نظرهم وسبل تطويرها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

زويش، سامية (2013). محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البويرة.

الزيناتى، أسامة (2014). دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى.

سيد، هناء عبد القادر و قاعود، مروة صلاح (2016). المسؤولية الاجتماعية وإنعكاسها على أخلاقيات العمل السياحي، مقترح لميثاق أخلاقيات العمل في شركات السياحة في مصر، مجلة كلية السياحة والفنادق،

جامعة الفيوم، 10 (1/2)، 379-382.

عبد المجيد، عبد الحميد (2009). الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين: دراسة مقارنة، الكلية الجامعية، جامعة أم القرى.

عسلي، نور الدين (2008). إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر

حمد، سعد إبراهيم (2011). أثر تطبيق اخلاق المهنة على الإنجاز، دراسة استطلاعية في فنادق الدرجة الأولى في محافظات بغداد - النجف - كربلاء، مجلة التقني 24 (9)، 139-153.

منظمة السياحة العالمية (1999). المدونة العالمية لأداب السياحة من أجل سياحة مسؤولة.

المرايات، رغدة (2011). أثر أخلاقيات الأعمال المنظمة على السلوك الأخلاقي والأداء لرجال البيع، جامعة الشرق الأوسط.

نواوي، ايناس (2006). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة.

يس، سهام (2017). المعلم ومهنة التعليم، مكتبة دار بن القيم، جامعة بنى سويف.

المراجع باللغة الأجنبية

- Moufakkir, O. (2008). Beyond niche markets consumer attitude towards ethical tourism, Stenden University, Helsinki.
- Knani, M. (2014). Ethics in the Hospitality Industry: Review and Research Agenda, Faculty of Business Administration, Laval University, Canada.
- Anderson, K. and McAdam, R. (2004). A Critique of Benchmarking and Performance Measurement – lead or Lag?, *Benchmarking: An International Journal*, 11 (5), 465-483.
- Abou-Shouk, M., Lim, W., & Megicks, P. (2016). Using competing models to evaluate the role of environmental pressures in ecommerce adoption by small and medium sized travel agents in a developing country. *Tourism Management*, 52, 327-339.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis: a global perspective (7th ed.)*: Pearson Prentice Hall.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS (3rd ed.)*. London: Sage Publications Ltd.
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Kock, N. (2015). *WarpPLS 5.0 user manual*. Laredo, Texas: ScriptWarp Systems.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2009). *Research methods for business: a skill building approach (5<sup>th</sup> ed.)*. Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd.

### **An Analytical Study of the Impact of Applying Principles of Work Ethics on Employees' Satisfaction and Performance in the Egyptian Travel Agents**

#### **Abstract**

Tourism industry has become the main driver of the economies of many countries in the developed and developing world alike. Although tourism activities have witnessed steady growth over the past three decades, making it a stand-alone industry in Egypt, the framework for the development of these activities and associated practices still needs to apply ethical principles and rules within the sector. The aim of this research is to measure the impact of the application of work ethics on the job satisfaction and performance of employees in the Egyptian travel agents, category A, As well as measuring the causal relationship between improved job satisfaction and performance in building a good image and reputation of the company. The research concluded that there are deficiencies in the application of certain ethics which may affect the satisfaction and performance of employees. It is recommended that travel agents should be urged to activate the application of ethics through a declared and accessible document to the employees.

**Keywords:** Ethics, Travel Agents, Performance, Job Satisfaction, Egypt