

The Role of Self-Efficacy And Bullying On Quality Of Hotel Service

Dr.Marwah Abdulkareem Zuhaira^{1*} , Dr. Mariam Ibrahim Hamood ALGaraawi²

And Azhar aziz alobaidy³

University of Kufa/ faculty of administration and economics ^{1,2}

University of Kufa/ faculty of administration and economics ³

ABSTRACT

The study's main objective is to identify the nature of the relationship between the research variables (self-efficiency, workplace bullying, and quality of hotel service) in the three-star hotel group in Najaf. Since the scarcity of Arab studies in this field, the current study is a serious attempt to provide a range of solutions to improve the quality of service in hotels that attract visitors from around the world. The data was collected through a questionnaire distributed to (121) factors, 105 of which were recovered, i.e. the recovery ratio (87%). Therefore, a good percentage can be relied on in collecting results. Using the Statistical SPSS program, it has been shown that there is a positive effect of self-efficiency on the quality of hotel service within the study environment. However, there is also a negative effect of bullying in the workplace and its dimensions (verbal bullying, relationship bullying, physical bullying) on the quality of hotel service. Employees of the three-star hotels in Najaf city vary in their level of self-efficiency, and this may be due to the uneasiness due to the objectives set by the individual being somewhat difficult, the goals difficult to achieve affect the levels of confidence due to the weakness of achievement, which negatively affects the performance of the individual. The selection of competent and interactive administrative leaders with working people will enhance quality because support, support and administrative interaction by senior management, in particular, will reduce the level of bullying, bullying, and abuse in the work environment and urge employees to cooperate and reject selfishness and work in a team spirit to achieve the goals set.

Keywords: Public Revenue, Distributed Self Deceleration Model (ARDL), Public Budget.

Received:25/7/2022

Accepted:29/8/2022

Published:30/9/2022

*Corresponding Author: marwaa.mahmood@uokufa.edu.iq

الكفاءة الذاتية، التمر في مكان العمل ودورها في جودة الخدمة الفندقية

أ.م.د مروة عبد الكريم الزهيري^{1*} أ.م.د مريم إبراهيم الكرعالي² أ.م. ازهار عزيز العبيدي³

^{1,2} جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد / قسم السياحة.

³ جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد / قسم إدارة الأعمال.

المستخلص

ان الهدف الاساسي للدراسة يتمحور حول معرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث (الكفاءة الذاتية، التمر في مكان العمل و جودة الخدمة الفندقية) في مجموعة فنادق الثلاث نجوم في مدينة النجف الاشرف. ولندرة الدراسات العربية في هذا الميدان تعد الدراسة الحالية محاولة جادة لتقديم مجموعة حلول لتحسين جودة الخدمة في الفنادق التي تستقطب زائرين من مختلف انحاء العالم. تم جمع البيانات من خلال استبانة موزعة على (121) عامل تم استرجاع 105 منها، اي كانت نسبة الاسترجاع تقريبا (87%) وهذه نسبة جيدة يمكن اعتمادها في تحصيل النتائج. ومن خلال الاستعانة ببرنامج SPSS الاحصائي، تبين ان هناك تأثير ايجابي للكفاءة الذاتية على جودة الخدمة الفندقية ضمن بيئة الدراسة. كما ان هناك تأثير سلبي للتمر في مكان العمل وابعاده (التمر اللفظي، التمر العلاقتي، التمر الجسدي) على جودة الخدمة الفندقية. يتفاوت العاملون في فنادق الثلاث نجوم في مدينة النجف الاشرف في مستوى الكفاءة الذاتية وقد يكون ذلك ناتجا عن عدم الارتياح بسبب اتسام الاهداف الموضوعه من قبل الفرد بالصعوبة نوعا ما، الاهداف الصعبة التحقيق تؤثر على مستويات الثقة بسبب ضعف الانجاز مما يؤثر سلبا على اداء الفرد.

الكلمات المفتاحية : الكفاءة الذاتية، التمر في مكان العمل، التمر الجسدي، التمر اللفظي، التمر العلاقتي، جودة الخدمة الفندقية.

المبحث الاول : المنهجية العلمية

يتضمن هذا المبحث عرض للمشكلة العلمية والتي استخلصها الباحثين من الاطلاع على الادبيات ومحاولة حلها بوضع اهداف وفرضيات تختبر في مجتمع مختار قصدا بعينات عشوائية وتحليل البيانات وفق منهج علمي محدد.

اولا: مشكلة البحث

تعتبر الكفاءة الذاتية من ابرز العوامل المؤثرة على الاداء، اذ تتبلور بشكل معتقدات وافكار حول الذات وتعد من اهم مفاتيح النجاح كما ان انخفاضها يعني تعرض الفرد للضغوط والصعوبات الذي ينعكس سلبا على ادائه وجودة مخرجات المنظمة (كرماش، 2016). هذه الضغوط قد تتمثل بتنمر بعض الافراد على زملائهم، ولا سيما بعد انتشار وارتفاع مستويات هذه الظاهرة في كل بلدان العالم وازدياد اعداد الضحايا في بيئة الاعمال تحديدا (Nocentini et al., 2019). وعلى الرغم من ان جودة الخدمة من اكثر المواضيع التي تمت مناقشتها في ادبيات التسويق الا انه لا يوجد اتفاق بشأن طبيعتها، محتواها وابعادها (Lee & yu, 2018). كل ذلك حفز الباحثين لتسليط الضوء على متغيرات الدراسة واعتماد الفرصة لمعرفة تأثيرات الكفاءة الذاتية والتنمر على مستوى جودة الخدمات في الفنادق.

ومن خلال ما ورد اعلاه نستطيع ان نلخص اسئلة البحث بما يأتي:

1. ما طبيعة الكفاءة الذاتية التي يمتلكها الافراد العاملين في الفنادق قيد البحث؟
2. تحديد مدى ممارسة سلوك التنمر في البيئة المبحوثة؟
3. ما مستوى جودة الخدمة الفندقية في الفنادق قيد الدرس؟

ما تأثير كل من الكفاءة الذاتية والتنمر في مكان العمل على جودة الخدمات المقدمة في فنادق النجف الاشرف؟

ثانيا: اهمية البحث

التنمر في مكان العمل ظاهرة واسعة الانتشار ومن الممكن ان يكون لها عواقب سلبية طويلة الاجل على كل من المتنمر والضحية. وان القصور و قلة الدراسات

العربية التي تناولت متغيرات الدراسة سوية (الكفاءة الذاتية، التنمر، جودة الخدمة الفندقية) دفعت الباحثين الى تسليط الضوء لتقليص الفجوة المعرفية. والتنمر يؤدي الى ضعف في تقييم الكفاءة الذاتية لدى الافراد خصوصا الضحية مما يؤثر على ادائه سلبا وتدني مستوى الجودة خصوصا في العمل الفندقية الذي يتطلب احتكاك مباشر بين مقدم الخدمة والزبون. وعلى الرغم من تناول هذا الموضوع من قبل الدراسات والبحوث الاجنبية الا انه هناك قصور في طرحه عربيا. لذا نحاول ان نطور وجهات النظر لتسهم بشكل او باخر في خدمة المجتمع قيد الدراسة والنهوض بواقع الفنادق لما لها من اثر كبير في دعم السياحة وتدعيم الاقتصاد الوطني العراقي.

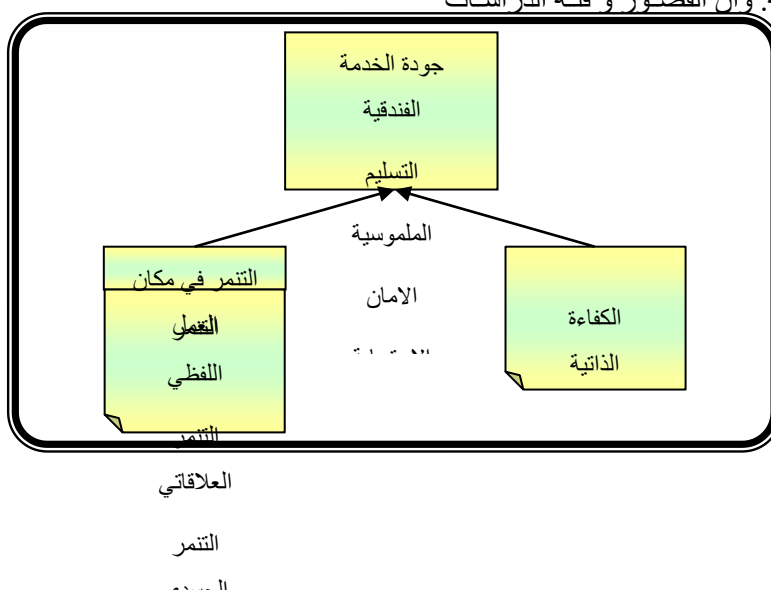
ثالثا: اهداف البحث

تناقش هذه الدراسة مجموعة من الاهداف وهي:

1. تقييم جودة الخدمة الفندقية بالاستناد الى المسح المجري، وتحديد مستوى الضعف بالتركيز على العاملين والسلوكيات السائدة بينهم.
2. بناء اطار بحثي يعالج الضعف في الدراسات السابقة التي تركز على المفاهيم وتهمل جودة الخدمة على ارض الواقع، وتقديم نتائج مفيدة لتقديم لاصحاب القرار في البيئة الفندقية العراقية.
3. اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة وبيان تأثير الكفاءة الذاتية والتنمر كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة الخدمة الفندقية.
4. تقديم اقتراحات لتحسين جودة الخدمة الفندقية بالاستناد الى الكفاءة الذاتية للافراد العاملين وتقليل مستويات التنمر.

رابعا: النموذج الفرضي وفرضيات البحث

يتحتم على الباحثين بناء نموذج فرضي يوضح تأثير الكفاءة الذاتية والتنمر في مكان العمل بابعاده (التنمر اللفظي، التنمر العلاقاتي، والتنمر الجسدي) باعتبارها متغيرات مستقلة على جودة الخدمة الفندقية التي تعتبر المتغير التابع بالنسبة للدراسة. والشكل (1) يوضح النموذج الفرضي للبحث.



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: إعداد الباحثين

الفرضية الفرعية الرابعة: وتنص هذه الفرضية على وجود تأثير ذات دلالة معنوية لابعاد التمر في مكان العمل على بعد الامان لجودة الخدمة الفندقية .
الفرضية الفرعية الخامسة: وتنص هذه الفرضية على وجود تأثير ذات دلالة معنوية لابعاد التمر في مكان العمل على بعد الاستجابة لجودة الخدمة الفندقية .

خامساً: مجتمع وعينة البحث

هناك اعداد كبيرة من العاملين في الفنادق في مدينه النجف الاشرف . في الحقيقة لم نحصل على عدد تقريبي معقول لكثرة هذه الفنادق الرسمية تارة وغير الرسمية تارة اخرى، وتم توزيع (121) استبانة على عدد من العاملين في الميدان الخدمي وبشكل عشوائي وبالنتيجة كانت لدينا (105) استبانة صالحة للتحليل.

سادساً: اداة البحث

وبالاستناد الى متغيرات البحث الرئيسية ستكون فرضيات البحث كالآتي:

الفرضية الرئيسية الاولى: وتنص هذه الفرضية على وجود تأثير ذات دلالة معنوية للكفاءة الذاتية على جودة الخدمة الفندقية.

الفرضية الرئيسية الثانية: وتنص هذه الفرضية على وجود تأثير ذات دلالة معنوي للتمر في مكان العمل على جودة الخدمة الفندقية.

الفرضية الفرعية الاولى: وتنص هذه الفرضية على وجود تأثير ذات دلالة معنوية لابعاد التمر في مكان العمل على جودة الخدمة الفندقية .

الفرضية الفرعية الثانية: وتنص هذه الفرضية على وجود تأثير ذات دلالة معنوية لابعاد التمر في مكان العمل على التسليم كبعد لجودة الخدمة الفندقية .

الفرضية الفرعية الثالثة: وتنص هذه الفرضية على وجود تأثير ذات دلالة معنوية لابعاد التمر في مكان العمل على بعد الملموسية لجودة الخدمة الفندقية .

الجدول (1) توضيح اداة البحث

المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	رقم الفقرة	معامل الفايرونيباخ	المصدر
الكفاءة الذاتية	-	10- 1	10-1	0.88	(Scholz et al.,2002)
التمر في مكان العمل	العداء اللفظي	3	13-11	0.74	(Gwen et al. 2005) And (Charalampous et al., 2018)
	العداء العلاقتي	2	15-14		
	العداء الجسدي	2	17-16		
جودة الخدمات الفندقية	سرعة التسليم	3	20-18	0.90	(النعمي، 2005) و (احمد، 2017)
	الامان	3	23-21		
	الملموسية	3	26-24		
	الاستجابة	3	29-27		

المصدر: من اعداد الباحثين

سابعاً: الاساليب الاحصائية المستخدمة في البحث

سيتم اللجوء الى مجموعة من الاساليب الاحصائية لاجل ان نعالج البيانات ونصل الى نتائج تفيدنا في صياغة مجموعه استنتاجات وتوصيات . ومن هذه الاساليب الاحصائية النسبة المئوية، الوسيط، معامل الفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون، الانحدار البسيط.

المبحث الثاني: الاطار النظري لمتغيرات الدراسة

اولاً: الكفاءة الذاتية

1. مفهوم الكفاءة الذاتية

تعتبر الكفاءة الذاتية من المواضيع المهمة في كل من علم النفس ، الاجتماع، علم الحركة، التمريض، و الطب. اول من اقترح البناء النفسي للكفاءة الذاتية هو العالم البرت باندورا (Albert Bandura) عام 1977، كجزء من عمله في نظرية الادراك الاجتماعي. واعتبر (باندورا، 1977) ان الكفاءة الذاتية هي عبارة عن عوامل شخصية تعكس المعتقدات الداخلية للفرد حول قدرته على تنفيذ العمل بنجاح والحصول على النتائج المطلوبة (Carter et al, 2019). يمكن تمييز الكفاءة الذاتية من خلال احترام الذات أذ ينظر إليها على أنها ثقة الافراد في قدراتهم على الأداء ويعتقد على انها عامل مهم من عوامل التغيير الذاتي (Boyle, 2018). او هي مجموع ما يمتلكه الافراد من مهارات سلوكية ومعرفية و انفعالية تساهم بشكل او بآخر في بناء

شخصيتهم وتجعلهم يمتلكون قدرات متميزة وسلوك افضل اثناء تعرضهم لمواقف اثناء سير العمل (الشوا، 2016). الكفاءة الذاتية هي ليست نوايا للسلوك او توقعات لان التوقع هو التنبؤ بحدوث شيء محدد او نتيجة محددة لعمل ما ، الا ان الكفاءة الذاتية هي الاعتقاد ان يمكن تنفيذ سلوك معين لاضهار نتيجة محددة (Maddox, 2017). ويمكننا القول بان الكفاءة الذاتية هي عبارة عن مجموعة عوامل شخصية تؤثر في المهارات السلوكية وثقته بعمله وامكانية تحقيق اقصى درجات الرضا النفسي.

2. محددات الكفاءة الذاتية

تري (كرماش، 2016) ان هناك مجموعة من العوامل تعد من محددات الكفاءة الذاتية وهي:

أ- اختيار الأنشطة: يقوم الافراد عادة باختيار الأنشطة التي تكون سهله الانجاز لتحقيق النجاح وهذا النجاح بدوره يؤدي الى رفع الكفاءة الذاتية، والعكس صحيح اذ انهم يتجنبون الأنشطة صعبة الانجاز والتي قد تؤدي للفشل.

ب- الجهد والمثابرة: ان الفرد المثابر يعمل على ازالة الصعوبات والمعوقات التي تواجهه مما يؤدي الى رفع الكفاءة الذاتية وتجاوز المشاكل وانجاز العمل بحماس.

ج- التعلم والانجاز: ان الافراد الذين يعملون على تطوير كفاءتهم الذاتية يحصلون على مستوى تعلم اعلى

(ارنوت، 2017) التتمر على سلوك سلبي وغير مرغوب يحدث بشكل تكراري في بيئة العمل من قبل الزملاء او المدراء اذ يقوم المتتمر بانتهاك حقوق العمل و انتهاك كرامة الفرد العامل مما قد يجعل العامل غير قادر للدفاع عن نفسه ويعجز عن رفع الضرر مما يؤثر سلبا على منظمة. او هي عملية متصاعدة يصبح فيها الفرد العامل هدفا لافعال اجتماعية سلبية وبشكل ممنهج بين فرد واخر ادنى منه مرتبة في العمل (Frazier, 2011). ويتسبب التتمر في (1) صعوبة اداء المهام، ومواجهة السلوكيات السلبية. (2) العزلة الاجتماعية التي تتطوي على الاستبعاد من الاتصالات اليومية والأحداث اليومية. (3) الهجمات الشخصية التي تتطوي على السخرية والتصريحات المهينة. (4) التهديدات اللفظية التي تتطوي على النقد والإذلال. (5) نشر الشائعات التي تتطوي على هجوم على السمعة الاجتماعية. وقد اكتشفت الدراسات أيضا نتائج التتمر في مكان العمل عادة ما تتكون من انخفاض الكفاءة، وزيادة التغيب، وزيادة دوران الوظائف، والأثر السلبي على الصحة، والأثر السلبي على الصورة التنظيمية وانخفاض الرضا الوظيفي بين العمال (Matthiesen & Einarsen, 2010; Salin, 2011). ويضيف (Gwen et al., 2005) الى تأثير التتمر السلبي على الانجاز واحترام الذات و سوء التكيف الاجتماعي. كما وحث (Frazier, 2011) المنظمات على بناء استراتيجيات لتقييم ورصد العلاقات داخل بيئة العمل وتحديثها بشكل دوري للمساعدة في التطوير المهني.

2- اسباب التتمر

أوردت الدراسات الكثر من اسباب التتمر في المنظمات او المجتمع . وانه غالبا ما يستهدف الضعفاء او المختلفون عن المجموعة (MacKay, 2012) وأورد (Frazier, 2011) ان الخلل في السلطة والتهميش في مكان العمل قد يسبب سلوكيات عدوانية سرية او علنية. قد يكون للعوامل الديمغرافية والاجتماعية والنفسية تأثير كبير على التتمر في العمل (Bosworth et al., 1999). بيئة العمل الضاغطة والمتمتعة بدنامية وتنافسية عالية فضلا عن طبيعة اجراءات وسياسات العمل والثقافة يمكن ان تتسبب في صراع بين الافراد وبشكل بيئة عمل عدائية خصبة لظهور المتتمرين (الزعيبي و مهيدات، 2014). كما وتكلف هذه السلوكيات المنظمات وقت و اموال طائلة بسبب نتائج الصراعات وما يترتب عليه من تسريح بعض العاملين واحلال غيرهم للوصول الى افضل مستويات الاداء (ارنوت، 2017)

3- ابعاد التتمر

وبالاستناد الى الادبيات فان هناك ثلاث انواع شائعة من التتمر وهي:

أ- التتمر اللفظي : ويكون اكثر انواع التتمر شيوعا واستخداما من قبل الجناة (Raskauskas & Stoltz, 2007). وينطوي على الاستهزاء و السخرية بالاسم او التلطف بالفاظ بذينة عن الزميل في العمل (Beaty & Alexeyev, 2008).

ب- التتمر العلاقتي : وقد يطلق عليه العدوان اللفظي غير المباشر وهو ثاني انواع التتمر شيوعا. و يكون العدوان اللفظي جزء رئيسي منه وينطوي على نشر الشائعات والاستبعاد و الإذلال المتعمد والتلاعب (Nansel et al, 2001).

ودرجات عالية من الانجاز، لان الافكار تنعكس على توليد قدرات عالية للانجاز.

د- التفكير واتخاذ القرار: كلما زاد ايمان الافراد بقدراتهم على حل المشكلات زادت لديهم القدرة على الانجاز من خلال قراراتهم الصائبة . اما الافراد غير الواثقين بكفاءتهم الذاتية يتميزون بالسطحية وتدني مستوى تفكيرهم وعدم القدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

هـ- رود الفعل العاطفية: غالبا ما يركز الافراد ذات الكفاءة الذاتية العالية على تحديدات ومتطلبات العمل ويتجاوبون معها ويؤدون الانشطة بنفأول وحماس . بينما الافراد ذوي الكفاءة الذاتية المنخفضة يعانون من القلق والاحباط وعدم القدرة على الاداء وانجاز المهام.

3- ابعاد الكفاءة الذاتية

ان الفرد الذي يطور كفاءة ذاتية عالية ويدركها فإن ذلك يساعد على تحقيق درجات تعلم أعلى وكذلك درجة عالية من الإنجاز، كما ان فكرة الفرد هذه تساعد على توليد قدرات فعلية ذاتية ملبية لتحقيق التعلم والإنجاز. كما يعتقد(باندورا، 1977) ان مقياس الكفاءة الذاتية يجب ان يصمم حسب المجال، الحالة او المهمة المشار حولها مجموعة من التساؤلات. وقد وضع (Sherer, et al. 1982) مقياس عام للكفاءة الذاتية مكون من (17) بند وقد استخدم بشكل واسع على النطاق العالمي الا اننا نفضل الابعاد الثلاثة التي وضعها (Carter et al, 2019) اذ انها اكثر ملائمة لبيئة الدراسة علما اننا سننتبعد عن تحليل الابعاد بشكل منفرد اختصارا ولاعطاء فرصة للباحثين الاخرين للخوض في هذا المضمار:

*الحجم: يرتبط غالبا بالصعوبة المتصورة للمهمة المطلوب اداؤها. فيكون الافراد اكثر رغبة في التوجه للمهام التي يعتقدون انها سهلة الانجاز.

*القوة: تكون متعلقة ومتراطة بقوة الاعتقاد ودرجات متفاوتة، مثلا ان كان الفرد يعتقد ضعف كفاءته الذاتية سيبتعد دائما عن المواجهة وخصوصا ان كان الطرف الاخر يتميز بالقوة .

*العمومية: وترتبط غالبا بسرعة ترجمة الاعتقاد بصعوبة او سهولة تطبيق المهمة الموكلة للفرد.

بينما يرى (الشوا، 2016) ان هناك ثلاثة انواع من الكفاءة الذاتية وهي الكفاءة الذاتية السلوكية والكفاءة الذاتية المعرفية والكفاءة الذاتية الانفعالية.

ثانيا: التتمر في مكان العمل

أ- مفهوم التتمر في مكان العمل

يشكل التتمر مصدر قلق في ميدان الصحة العامة لتأثيره المباشر على سلوكيات الافراد، كما وتعد من المشاكل واسعة الانتشار والتي لها تأثير سلبي قد يكون طويل المدى على ضخية التتمر (Musci et al., 2018). وزاد الاهتمام بالظاهرة مع ازدياد حالات الاعتداء العاطفي والتحرش وانعدام الكياسة في بيئة العمل مبدئيا يعرف على انه النية في احداث ضرر (Nansel et al., 2001). والتتمر هو شكل من اشكال السلوك العدواني المتكرر نتيجة اختلاف مستويات القوة (Gladden et al, 2014). يستخدم المتتمر السلوك العدواني للحصول على ما يريد مما يدفع الضحية في بعض الاحيان لممارسة سلوك عاطفي غير منظم للدفاع عن النفس ردا على السلوك الاستفزازي الذي يمارسه اقرانه. وتعرف

يمكن تصنيف العناصر التي تميز جودة الخدمة الى ثلاثة عناصر وهي (Grönroos, 1984) (Lee & Cheng, 2018):

- الجودة الداخلية: وهي الصفات التي لا يمكن ان يلاحظها العميل بسهولة. كما هو الحال في الفنادق والمتاجر ذات الاقسام المتعددة والتي يتوقف اداء العمل فيها على درجة الصيانة والتحديث الدائم لهذه المرافق.
 - جودة المنتج: وهي مجموعة الصفات التي يمكن ملاحظتها وتمييزها بسهولة من قبل العميل. مثل الديكور الداخلي للفندق ومستوى الاضاءة او طبيعة الطعام المعد في المطعم.
 - جودة البرامج: وهي ايضا من الصفات التي يمكن تمييزها بسهولة مثل الاعلانات والاطفاء في الحواسيب المستخدمة من قبل الفندق وفشل المكالمات الهاتفية والكثير من العيوب التي تغيب العميل.
- هناك اختلاف واضح بين جودة الخدمات بصورة عامة وجودة الخدمات الفندقية اذ تتميز جودة الخدمات الفندقية بما يأتي (Parasuraman et al, 1985) (علي و عاتي، 2016):

- أ- الخدمات الفندقية تكون غير ملموسة اي ان العميل لا يستطيع ان يراها او يلمسها او يتذوقها او يشعر بها قبل اقتنائها.
- ب- تكون الخدمات الفندقية قابلة للتلف ولا يمكن الاحتفاظ بها.
- ج- تتميز الخدمة الفندقية بكونها متلازمة اي تنتج وتستهلك في نفس المكان.
- د- تتباين الخدمات الفندقية في كونها غير متجانسة وذلك يتبع الفرد مقدم الخدمة وما يمتلكه من كفاءة.

4- ابعاد جودة الخدمة الفندقية

حدد (Parasuraman et al, 1985) عشرة ابعاد لجودة الخدمات المصرفية وتمثلت ب الملموسية، الموثوقية، سرعة الاستجابة، اتصالات، المصنوعة 2007دقيقة، الأمان، الكفاءة، المراجعة، فهم العميل، والوصول. لكننا نستطيع ملاحظة الاختلافات بين الخدمة المصرفية والفندقية مما دفع (أحمد، 2017) وبالأستناد الى (نموذج النعيم، 2005) بتقديم نموذج رباعي الأبعاد لجودة الخدمة وحددت ابعاده ب زمن التسليم، الملموسية، الأمان والاستجابة. وب نفس الاتجاه طور (Chen et al, 2015) نموذج لجودة الفنادق الخضراء لآخذ عدم الاضرار بالبيئة بنظر الاعتبار الذي يحتوي على سبعة ابعاد وهي الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، البيئة، جودة الغذاء المقدم للزبون. ولأبتعاد دراستنا عن الطبيعة الخضراء ورغبتنا في دراسة الحالة الراهنه في الفنادق العراقية سنعمد على نموذج ملائمة لبيئة الدراسة وهو نموذج (Parasuraman et al., 1991) والمتكون من خمسة ابعاد اساسية وهي الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، و التعاطف (علي و عاتي، 2016).

- أ- الملموسية: اذا لا يستطيع العميل لمسها الخدمة او تذوقها او الشعور بها او قبل اقتنائها ولكن قد يرافقها اشياء ملموسة في بعض الاحيان وخصوصا في قطاع الفنادق مثل الاثاث والديكورات وما الى ذلك.

ج- التتبع الجسدي: وهذا النوع هو الذي يتبادر الى الالذهان عندما تسمع بحادثة التتبع وعلى الرغم انه اقل الانواع السابقة حدوثا (Williams & Guerra, 2007). ويحدث عندما يقوم احد الافراد العاملين او مجموعة بالاعتداء على واحد او اكثر من الزملاء ومهاجمته بالضرب او الركل او الدفع او رمي الاشياء (Raskauskas & Stoltz, 2007).

ثالثا: جودة الخدمة الفندقية

1. مفهوم جودة الخدمة الفندقية

يمكن اعتبار جودة الخدمة الفندقية نوع من انواع الثقافة التنظيمية والفلسفة التي تؤمن بها الإدارة والتي تدعم تحقيق الاهداف. كما ان لها اهمية كبيرة في تصميم الخدمات وانتاجها وتقديمها للعميل (البردقاني وحموي، 2017). كما واستند مفهوم جودة الخدمة الى نظرية رضا الزبون المقترحة في اوربا وامريكا. وان جودة الخدمة تستند الى تقييم المستهلك للخدمة المقدمة. وبما ان الرضا هو رد فعل مؤقت من جانب المستفيد من الخدمة فان جودة الخدمة ستكون مستوى التميز الاضافي عند تلبية متطلبات العملاء او مستوى السيطرة على المتغيرات عند السعي الى التميز (Lee & Cheng, 2018). ويرى (Parasuraman et al. 1991) ان جودة الخدمة هي مستوى التميز في تقديم الخدمة والتي تحدد من جانب العميل. او هي المقارنه التي يجريها العميل بين الخدمات المقدمة له على ارض الواقع والخدمات المتوقعة (Zuo et al., 2019). او جودة الخدمة هي انعكاس لتصورات العملاء والحكم على قيمة الخدمة فيجب ان تكون الخدمة متميزة وتتوافق مع المواصفات وتلبي او تتجاوز توقعات العميل (Prenticea & Kadanb, 2019). ويستنتج (Tosun et al., 2015) ان جودة الخدمة هي رد فعل معرفي ناتج عن التجربة ويترافق مع رد الفعل العاطفي للعملاء الناتج عن نفس التجربة. ومن هنا يمكننا القول بان جودة الخدمة الفندقية هي مستوى التميز الذي تتمتع به الخدمة المقدمة في فندق ما بما فيها وسائل الراحة بحيث يعقب شراؤها ردود فعل عاطفية ايجابية لمقنتيها تؤثر على الرغبة في اعادة الشراء ويزيد من ربحية الفندق.

2. اهمية جودة الخدمة الفندقية

كانت وما زالت جودة الخدمات تعتبر عاملا مهما وحيويا في كسب الربحية وشكل من اشكال المزايا التنافسية للمنظمات ومن ضمنها الفنادق (Cheng et al., 2012) (Spreng et al., 2009). فهي تزيد من مستوى رضا العملاء وولائهم وتزيد من تحسين النوايا لاعادة اقتناء الخدمة (Anderson et al, 1994). و بين (العزاوي و الحوامدة، 2010) ان الجودة تخلق زبائن حقيقيين وتقود الى الكفاءة. في حين ترى (أحمد، 2017) انها تعمل على اشباع حاجات الزبون وتحقيق رغباته، وتأخذ بنظر الاعتبار الاهداف الاستراتيجية طويلة الامد وكل ذلك يكون باقل كلفة ممكنة وبقدرة تنافسية عالية. كما وتقوم بتحسين الاتصالات بين المستويات الإدارية واستخدام ادوات ضبط الجودة وتحسين الاداء. وبالتالي يكون كل ذلك توجهها لإدارة الفنادق الخضراء وبشكل مستدام (Lee & Cheng, 2018).

3- عناصر وخصائص جودة الخدمة

+1 و -1، فإذا كانت قيمه الارتباط (r) +1 تعني ان هناك ارتباط تام طردي، اما اذا كانت قيمة الارتباط (r) -1 فتكون العلاقة عكسية. وان كانت قيمة الارتباط مساوية للصفر فيعني ذلك عدم وجود ارتباط. ويعرض الجدول (2) نتائج الاختبار اذ يبين الوسيط، الانحراف المعياري، وقيم الارتباط. وتبين ان هناك ارتباط معنوي ايجابي بين الكفاءة الذاتية وجودة الخدمة الفندقية وابعادها (0.80, 0.84, 0.86, 0.88, 0.92) على التوالي و بمستوى معنوية ($p < 0.01$). وكذلك نستطيع ان نميز ان هناك علاقة ارتباط سلبية بين التمر في مكان العمل مع جودة الخدمة الفندقية وابعادها (-0.76, -0.72, -0.74, -0.71, -0.80) على التوالي وبمستوى معنوية ($p < 0.01$). ومن خلال ملاحظة النتائج في الجدول (2) يتضح قبول الفرضيات على مستوى هذه الدراسة.

- ب- الموثوقية: امكانية تقديم الخدمات بدقة وموثوقية.
ج- الاستجابة: السرعة في تجهيز الخدمة و تلبية متطلبات العميل باستمرار وسرعه.
د- الضمان: الثقة المتبادلة بين مقدمي الخدمة والعميل وآلية التعامل التي من شأنها ان تحسن الزبون بالآمان.
هـ- التعاطف: ويمثل الاهتمام بالعميل بشكل شخصي كالتحدث بود ولطف مع العميل.

المبحث الثالث : الاطار العملي للبحث

اولا: نتائج تحليل علاقات الارتباط

يهتم هذا البحث بدراسة علاقات الارتباط بين المتغير المتغيرات المستقلة (الكفاءة الذاتية و التمر في مكان العمل) والمتغير التابع (جودة الخدمة الفندقية). ويتراوح معامل الارتباط وحسب ما اورد (النجار، 2010) بين

الجدول (2) مصفوفة الارتباط

المتغيرات	الوسيط	الانحراف المعياري	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
الكفاءة الذاتية	3.72	.95	0									
التمر في مكان العمل	2.16	1.02	-.79**	0								
العداء اللفظي	2.08	1.09	-.76**	.87**	0							
العداء العلاقتي	2.18	1.09	-.67**	.91**	.73**	0						
العداء الجسدي	3.57	1.15	-.83**	-.70*	.66**	-.58**	0					
جودة الخدمة	3.71	1.06	.92**	-.76**	.77**	.68**	-.89**	0				
التسليم	3.78	1.21	.88**	-.80**	.75**	.69**	-.82**	.95**	0			
الملموسية	3.60	1.11	.86**	-.71**	.71**	.58**	-.91**	.93**	.86**	0		
الامان	3.73	1.12	.84**	-.74**	.68**	.64**	-.84**	.92**	.85**	.81**	0	
الاستجابة	3.74	1.11	.80**	-.72**	.71**	.63**	-.79**	.93**	.86**	.84**	.81**	0

Note: N=105, ** $p < 0.01$.

ثانيا: نتائج تحليل علاقات الانحدار
وسنناقش هنا نتائج تحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة وحسب الفرضيات الموضوعة مسبقا. ويبين الجدول (3) نتائج اختبار علاقات التأثير بين متغير جدول (3) تأثير الكفاءة الذاتية على جودة الخدمة الفندقية

جودة الخدمة الفندقية						الكفاءة الذاتية
Sig.	المحسوبة F	المحسوبة T	R ²	Beta	الثابت constant	
0.00	646.89	25.43	0.86	0.929	-0.179	

المصدر: من اعداد الباحثين
يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي بين متغير الكفاءة الذاتية ومتغير جودة الخدمة الفندقية على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) مقدارها (25.43) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقداره (0.95%). كما ويؤشر الثابت الى وجود لجودة

المصدر: من اعداد الباحثين
يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي بين متغير الكفاءة الذاتية ومتغير جودة الخدمة الفندقية على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) مقدارها (25.43) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقداره (0.95%). كما ويؤشر الثابت الى وجود لجودة

الذاتية تفسر (86%) من التباين الحاصل في جودة الخدمة الفندقية. وفي ضوء ما سبق تقبل الفرضية. ويبين الجدول (4) نتائج اختبار علاقات التأثير بين متغير التتمتع في مكان العمل ومتغير جودة الخدمة الفندقية وحسب الفرضية الرئيسية الثانية .

جدول (4) تأثير التتمتع في مكان العمل على جودة الخدمة الفندقية

التأثير	جودة الخدمة الفندقية				
	الثابت constant	Beta	R ²	المحسوبة T	المحسوبة F
التتمتع	5.53	0.80-	0.36	13.75-	184.19
					Sig. 0.00

المصدر: من اعداد الباحثين
يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي سلبي بين متغير التتمتع في مكان العمل ومتغير جودة الخدمة الفندقية على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) المحسوبة (-13.75) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقدارها (0.95%). كما ويشير الثابت الى وجود جودة خدمة مقدارها (5.53) عندما تكون قيمة التتمتع في مكان العمل مقدارها (صفر). فضلا عن ان قيمة الميل الحدي للتتمتع قد بلغ (β=-0.80) وهذا يعني

جدول (5) تأثير ابعاد التتمتع في مكان العمل على جودة الخدمة الفندقية

التابع المستقل	جودة الخدمة الفندقية				
	الثابت constant	Beta	R ²	المحسوبة T	المحسوبة F
الاعتداء اللفظي	5.27	-0.76	0.58	12.04	144.97
الاعتداء العلاقتي	5.17	-0.68	0.46	9.47	89.71
الاعتداء الجسدي	0.73	0.89-	0.81	4.86	435.77
					Sig. 0.000

المصدر: من اعداد الباحثين
يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي سلبي بين متغير الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي ومتغير جودة الخدمة الفندقية على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) المحسوبة للمتغيرات على التوالي (12.04، 9.47، 4.86) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقدارها (0.95%). كما ويؤشر الثابت الى وجود لجودة الخدمة الفندقية مقدارها (5.27، 5.17، 0.73) على التوالي عندما تكون المتغيرات (الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي) مقدارها (صفر). فضلا عن ان قيمة الميل الحدي ل (الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي،

والاعتداء الجسدي) قد بلغ (-0.76، -0.68، -0.89=β) على التوالي وهذا يعني ان تغييرا مقدارها (1) في الاعتداء اللفظي سيصاحبه تغييرا مقدارها (-0.76) في جودة الخدمة الفندقية. قيمة معامل التحديد (R²) توضح معامل مقدارها (0.58، 0.46، 0.81) مما يعني ان الاعتداء اللفظي يفسر (58%) من التباين الحاصل في جودة الخدمة الفندقية. وفي ضوء ما سبق تقبل الفرضية الفرعية الثانية.

ويبين الجدول (6) نتائج اختبار علاقات التأثير بين ابعاد التتمتع في مكان العمل وبعد التسليم لمتغير جودة الخدمة الفندقية وحسب الفرضية الفرعية الثالثة .

جدول (6) تأثير ابعاد التتمتع في مكان العمل على جودة الخدمة الفندقية من خلال بعد التسليم

التابع المستقل	جودة الخدمة الفندقية- التسليم				
	الثابت constant	Beta	R ²	المحسوبة T	المحسوبة F
الاعتداء اللفظي	5.52	-0.75-	0.57	33.01	138.06
الاعتداء العلاقتي	5.48	-0.70-	4.48	28.74	98.65
الاعتداء الجسدي	0.67	-0.82	0.68	3.07	219.39
					Sig. 0.000

المصدر: من اعداد الباحثين
يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي سلبي بين متغير الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي وبعد التسليم على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) المحسوبة للمتغيرات على التوالي (33.01، 28.74، 3.07) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقدارها (0.95%). كما ويؤشر الثابت الى وجود جودة

الخدمة الفندقية مقدارها (-0.179) عندما تكون الكفاءة الذاتية مقدارها (صفر). فضلا عن ان قيمة الميل الحدي للكفاءة الذاتية قد بلغ (β=0.929) وهذا يعني ان تغييرا مقدارها (1) في الكفاءة الذاتية سيصاحبه تغييرا مقدارها (0.92) في جودة الخدمة الفندقية. قيمة معامل التحديد (R²) توضح معامل مقدارها (0.86) مما يعني ان الكفاءة

المصدر: من اعداد الباحثين
يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي سلبي بين متغير الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي ومتغير جودة الخدمة الفندقية على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) المحسوبة (-13.75) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقدارها (0.95%). كما ويشير الثابت الى وجود جودة خدمة مقدارها (5.53) عندما تكون قيمة التتمتع في مكان العمل مقدارها (صفر). فضلا عن ان قيمة الميل الحدي للتتمتع قد بلغ (β=-0.80) وهذا يعني

المصدر: من اعداد الباحثين
يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي سلبي بين متغير الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي ومتغير جودة الخدمة الفندقية على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) المحسوبة للمتغيرات على التوالي (12.04، 9.47، 4.86) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقدارها (0.95%). كما ويؤشر الثابت الى وجود لجودة الخدمة الفندقية مقدارها (5.27، 5.17، 0.73) على التوالي عندما تكون المتغيرات (الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي) مقدارها (صفر). فضلا عن ان قيمة الميل الحدي ل (الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي،

المصدر: من اعداد الباحثين
يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي سلبي بين متغير الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي وبعد التسليم على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) المحسوبة للمتغيرات على التوالي (33.01، 28.74، 3.07) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقدارها (0.95%). كما ويؤشر الثابت الى وجود جودة

(-0.76) في جودة التسليم. قيمة معامل التحديد (R^2) توضح معامل مقداره (0.57, 4.48, 0.68) مما يعني ان الاعتداء اللفظي يفسر (57%) من التباين الحاصل في جودة التسليم. وفي ضوء ما سبق تقبل الفرضية.

جدول (7) تأثير ابعاد التمر في مكان العمل على جودة الخدمة الفندقية من خلال بعد الملموسية

التابع المستقل	جودة الخدمة الفندقية – الملموسية				
	الثابت <i>constant</i>	Beta	R^2	المحسوبة T	المحسوبة F
الاعتداء اللفظي	5.10	-0.71	0.50	30.91	104.49
الاعتداء العلاقتي	4.90	-0.58	0.34	24.76	53.44
الاعتداء الجسدي	0.46	-0.91	0.83	3.17	518.85

اللفظي، الاعتداء العلاقتي، و الاعتداء الجسدي) قد بلغ (0.91, -0.58, -0.71) β على التوالي وهذا يعني ان تغييرا مقداره (1) في الاعتداء اللفظي سيصاحبه تغييرا مقداره (-0.71) في بعد الملموسية. قيمة معامل التحديد (R^2) توضح معامل مقداره (0.83, 0.34, 0.50) مما يعني ان الاعتداء اللفظي يفسر (50%) من التباين الحاصل في الملموسية. وفي ضوء ما سبق تقبل الفرضية.

وبين الجدول (8) نتائج اختبار علاقات التأثير بين ابعاد التمر في مكان العمل وبعد الامان وحسب الفرضية الفرعية الخامسة.

جدول (8) تأثير ابعاد التمر في مكان العمل على جودة الخدمة الفندقية من خلال بعد الامان

التابع المستقل	جودة الخدمة الفندقية – الامان				
	الثابت <i>constant</i>	Beta	R^2	المحسوبة T	المحسوبة F
الاعتداء اللفظي	5.19	-0.68	0.47	30.27	92.13
الاعتداء العلاقتي	5.17	-0.64	0.41	27.59	73.86
الاعتداء الجسدي	0.79	0.84	0.72	4.15	263.64

والاعتداء الجسدي) قد بلغ (0.84, -0.64, -0.68) β على التوالي وهذا يعني ان تغييرا مقداره (1) في الاعتداء اللفظي سيصاحبه تغييرا مقداره (-0.68) في بعد الامان لم تغير جودة الخدمة الفندقية. قيمة معامل التحديد (R^2) توضح معامل مقداره (0.72, 0.41, 0.47) مما يعني ان الاعتداء اللفظي يفسر (47%) من التباين الحاصل في بعد الامان. وفي ضوء ما سبق تقبل الفرضية على مستوى الاعتداء الجسدي.

وبين الجدول (9) نتائج اختبار علاقات التأثير بين ابعاد التمر في مكان العمل وبعد الاستجابة لم تغير جودة الخدمة الفندقية وحسب الفرضية الفرعية السادسة.

جدول (9) تأثير ابعاد التمر في مكان العمل على جودة الخدمة الفندقية من خلال بعد الاستجابة

التابع المستقل	جودة الخدمة الفندقية – الاستجابة				
	الثابت <i>constant</i>	Beta	R^2	المحسوبة T	المحسوبة F
الاعتداء اللفظي	5.25	-0.72	0.51	32.22	109.60
الاعتداء العلاقتي	5.14	-0.63	0.39	27.09	67.70
الاعتداء الجسدي	0.99	-0.79	0.63	4.62	179.63

التوالي عندما تكون المتغيرات (الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي) مقدارها (صفر). فضلا عن ان قيمة الميل الحدي ل (الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي) قد بلغ (0.79, -0.63, -0.72) β على التوالي وهذا يعني ان تغييرا مقداره (1) في الاعتداء اللفظي سيصاحبه تغييرا مقداره (-0.72) في بعد الاستجابة. قيمة معامل التحديد (R^2) توضح معامل مقداره (0.63, 0.39, 0.51) مما

يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي سلبي بين متغير الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، الاعتداء الجسدي وبعد الملموسية. على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) المحسوبة للمتغيرات على التوالي (30.91, 24.76, 3.17) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقداره (0.95%). كما ويؤشر الثابت الى وجود ملموسية مقدارها (5.10, 4.90, 0.46) على التوالي عندما تكون المتغيرات (الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي) مقدارها (صفر). فضلا عن ان قيمة الميل الحدي ل (الاعتداء

يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي سلبي بين متغير الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي وبعد الامان. في حين كان هناك تأثير ايجابي لم تغير الاعتداء الجسدي على الامان، على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) المحسوبة للمتغيرات على التوالي (30.27, 27.59, 4.15) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقداره (0.95%). كما ويؤشر الثابت الى وجود الامان مقدارها (5.19, 5.17, 0.79) على التوالي عندما تكون المتغيرات (الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي، والاعتداء الجسدي) مقدارها (صفر). فضلا عن ان قيمة الميل الحدي ل (الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي،

يتضح من الجدول اعلاه ان هناك تأثير معنوي سلبي بين متغير الاعتداء اللفظي، الاعتداء العلاقتي والاعتداء الجسدي وبعد الاستجابة. على مستوى العينة البالغة (105) فرد كما ان قيمة (t) المحسوبة للمتغيرات على التوالي (32.22, 27.09, 4.62) وهي اكبر من (t) الجدولية (1.69) وبدرجة حرية مقدارها (104) وبمستوى ثقة مقداره (0.95%). كما ويؤشر الثابت الى وجود للاستجابة مقدارها (5.52, 5.14, 0.99) على

العاملين على التعاون ونبذ الانانية والعمل بروح الفريق لتحقيق الاهداف الموضوعية.

5- ان فهم السلوك البايولوجي لحب التسلط قد يكون الاساس في دراسة السلوكيات العدوانية، كما ان عوامل الخطر المرتبطة بالبطجة قد يكون لها تأثير كبير في الحد من الاعتداءات والتنمر.

6- تشجع الدراسة الباحثين الآخرين على تطبيق الدراسة في قطاعات اخرى كالقطاع الصناعي، التربية والتعليم وادخال بعض المتغيرات المتعلقة بالعوامل الاجتماعية ومعرفة تأثيرها على سلوك التنمر.

المصادر:

اولا: المصادر العربية

1. احمد، دنيا طارق (2017) "الابداع المنظمي وتأثيره على جودة الخدمة الفندقية دراسة استطلاعية في فندق بابل في مدينة بغداد" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 51.
2. ارنوت، بشرى اسماعيل محمد (2017) " التنمر في بيئة العمل وعلاقته بكل من جودة القيادة والاكتئاب لدى اعضاء هيئة التدريس" مجلة كلية الآداب ذي قار، العدد 23.
3. النعيمي، محمد فاضل (2005) "متطلبات إدارة الجودة الشاملة وامكانية تحقيقها في المنظمات الفندقية" رسالة ماجستير في علوم السياحة وإدارة الفنادق، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
4. الزعبي، دلال محمد و مهيدات، رزان علي (2014) " سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الاكاديمية في الاردن والعوامل المرتبطة بها: دراسة حالة" المجلة الدولية للابحاث التربوية، جامعة الامارات العربية المتحدة، العدد 35.
5. الشوا، أحمد (2016) "الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها افراد المؤسسة الامنية الفلسطينية" مجلة جامعة النجاح للابحاث (العلوم الانسانية)، المجلد 30(8).
6. كرماش، حوراء عباس (2016) "الكفاءة الذاتية الاكاديمية المدركة لدى طلبة كلية التربية الاساسية في جامعة بابل" مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية/ جامعة بابل، العدد 29.
7. البردقاني، محمد و الحموي، فواز (2017) " جودة الخدمات الفندقية في تحسين الايرادات" مجلة جامعة البعث، المجلد 39، العدد، 74.
8. العزاوي، نجم و الحوامدة، نبيل (2010) " قياس ادراك جودة الخدمات الفندقية من وجهة نظر الزبائن: دراسة ميدانية لفنادق من فئة الخمس نجوم في عمان" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 25.
9. علي، ليلي لفته و عاتي، لقاء مطر (2016) " قياس وتقييم مستوى جودة الخدمة الفندقية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين و الزبائن في فندق منوى باشا في مدينة البصرة" مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 10، العدد 41.

يعني ان الاعتداء اللفظي يفسر (51%) من التباين الحاصل في الاستجابة. وفي ضوء ما سبق تقبل الفرضية .

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات

1- يتفاوت العاملون في فنادق الثلاث نجوم في مدينته النجف الاشرف في مستوى الكفاءة الذاتية وقد يكون ذلك ناتجا عن عدم الارتياح بسبب اتسام الاهداف الموضوعية من قبل الفرد بالصعوبة نوعا ما، الاهداف الصعبة التحقيق تؤثر على مستويات الثقة بسبب ضعف الانجاز مما يؤثر سلبا على اداء الفرد.

2- ان التنمر من اكثر الضواهر شيوعا على المستوى العالمي ويكثر في القطاع السياحي بشكل كبير لاعتماد هذا القطاع على تقديم الخدمات بشكل رئيسي واحتكاك مباشر بين الزبون الداخلي والخارجي في بيئة العمل والذي قد يؤدي الى ظهور التنمر اللفظي والعلاقاتي بشكل واسع جدا.

3- تسعى الفنادق قيد الدراسة الى تقديم افضل الخدمات من الاطعمة والاشربة والحرص على اناقة مقدم الخدمة لشعور الزبون بالارتياح وحثه على تجديد اقتناء الخدمة. 4- تحرص الفنادق الى استخدام الافراد المتميزين بالكفاءة الذاتية العالية لضمان سرعة الاستجابة للحفاظ على العلاقة الجيدة مع المستفيدين وتعزيزها حتى وان اضطر الامر الى اتخاذ قرارات استقطاب تكون اكثر كلفة.

5- الكفاءة الذاتية العالية تؤثر ايجابا في جودة الخدمة الفندقية المقدمة للزبون، وقد يكون ذلك بسبب سرعة التكيف الذي يتمتع به الافراد وسرعة الاستجابة في تقديم الخدمة.

6- التنمر في بيئة العمل يؤثر سلبا على جودة الخدمة الفندقية. لان العامل المضطهد ستتخفف لديه نسبة الانجاز مقابل زيادة في الرغبة بالانتقام مما يؤثر على الية التعامل مع الزبائن والتعرض لخطر فقدانهم.

ثانيا: التوصيات

1- على الفنادق قيد البحث ان تقوم بالتركيز على أنشطة الاستقطاب للحصول على افراد كفوئين يعملون على تحقيق الاهداف المرجوة بغض النظر عن مستوى التكاليف التي يتحملها الفندق.

2- تعد الدورات التدريبية التي يخضع لها الافراد الجدد في بيئة العمل من اهم المحاور التي تعزز ثقة الفرد بنفسه اثناء أدائه للعمل من خلال الكفاءة العالية في الانجاز لذا على الفندق اخذ ذلك بنظر الاعتبار.

3- على الفنادق قيد الدرس زيادة الاستثمار في رأس المال الفكري والبشري والذي يمثل اساس النجاح في المنظمات الربحية الحديثة.

4- اختيار القيادات الإدارية الكفوءة والمتفاعلة ايجابيا مع الافراد العاملين سيعزز الجودة لان الدعم و الاسناد والتفاعل الإداري من قبل الإدارة العليا خصوصا سيقال مستوى التنمر والتسلط والايذاء في بيئة العمل، ويحث

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Beaty, L.A. and Alexeyev, E.B., 2008. The problem of school bullies: What the research tells us. *ADOLESCENCE-SAN DIEGO-*, 43(169), p.1.
2. Boyle, M.P., Beita-Ell, C., Milewski, K.M. and Fearon, A.N., 2018. Self-esteem, self-efficacy, and social support as predictors of communicative participation in adults who stutter. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 61(8), pp.1893-1906.
3. Bosworth, K., Espelage, D.L. and Simon, T.R., 1999. Factors associated with bullying behavior in middle school students. *The journal of early adolescence*, 19(3), pp.341-362.
4. Charalampous, K., Demetriou, C., Tricha, L., Ioannou, M., Georgiou, S., Nikiforou, M. and Stavrinides, P., 2018. The effect of parental style on bullying and cyber bullying behaviors and the mediating role of peer attachment relationships: A longitudinal study. *Journal of adolescence*, 64, pp.109-123.
5. Cheng, Z., 2018. A Foucauldian Discourse Analysis of Current Anti-bullying Policies in Ontario.
6. Cheng, C.C., Chen, C.T., Hsu, F.S. and Hu, H.Y., 2012. Enhancing service quality improvement strategies of fine-dining restaurants: New insights from integrating a two-phase decision-making model of IPGA and DEMATEL analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), pp.1155-1166.
7. Frazier, K.N., 2011. Academic Bullying: A Barrier to Tenure and Promotion for African-American Faculty. *Florida Journal of Educational Administration & Policy*, 5(1), pp.1-13.
8. Gladden, R.M., Vivolo-Kantor, A.M., Hamburger, M.E. and Lumpkin, C.D., 2014. Bullying surveillance among youths: Uniform definitions for public health and recommended data elements.
9. Glew, G.M., Fan, M.Y., Katon, W., Rivara, F.P. and Kernic, M.A., 2005. Bullying, psychosocial adjustment, and academic performance in elementary school. *Archives of pediatrics & adolescent medicine*, 159(11), pp.1026-1031.
10. Grönroos, C., 1984. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), pp.36-44.
11. Lee, K. and Yu, C., 2018. Assessment of airport service quality: A complementary approach to measure perceived service quality based on Google reviews. *Journal of Air Transport Management*, 71, pp.28-44.
12. Lee, W.H. and Cheng, C.C., 2018. Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 68, pp.32-40.
13. Musci, R.J., Bettencourt, A.F., Sisto, D., Maher, B., Uhl, G., Ialongo, N. and Bradshaw, C.P., 2018. Evaluating the genetic susceptibility to peer reported bullying behaviors. *Psychiatry research*, 263, pp.193-198.
14. Maddox, M., 2017. Measurement of General Self-Efficacy. <https://www.researchgate.net/publication/318605291>.
15. Nansel, T.R., Overpeck, M., Pilla, R.S., Ruan, W.J., Simons-Morton, B. and Scheidt, P., 2001. Bullying behaviors among US youth: Prevalence and association with psychosocial adjustment. *Jama*, 285(16), pp.2094-2100.
16. Nocentini, A., Fiorentini, G., Di Paola, L. and Menesini, E., 2019. Parents, family characteristics and bullying behavior: A systematic review. *Aggression and violent behavior*, 45, pp.41-50.
17. Neat Personnel 2. Quality Food/Beverage 3. Attractive Room 4. Decor Reflects Concept 5. Attractive Public Areas 6. Up-To-Date Equipment Reliability 7. Equipment Work 8. Dependable/Consistent 9. Quickly Correct Problems 10. Service On-

- Time Responsiveness 11. Prompt Service 12. Staff Shift Where Needed 13. Do Special Requests Assurance 14. Trained/Experienced Employees 15. You Feel Comfortable 16. Company Supports Employees 17. Knowledgeable Staff 18. Reservationists Are Knowledgeable Empathy 19. You Feel Special/Valued 20. No Red Tape 21. Sympathetic Employees 22. Sensitive Employees 23. Convenient Hours 24. Anticipates Your Needs 25. Complimentary Services 26. Has Healthful Menus
18. Tosun, C., Dedeoğlu, B.B., Fyall, A., 2015. Destination service quality, affective image and revisit intention: the moderating role of past experience. *J. Destin. Mark. Manag.* 4 (4), 222–234.
19. Shi, Y., Prentice, C., He, W., 2014. Linking service quality, customer satisfaction and loyalty in casinos, does membership matter? *Int. J. Hosp. Manag.* 40, 81–91.
20. Prentice, C. and Kadan, M., 2019. The role of airport service quality in airport and destination choice. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, pp.40-48.
21. Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V. A., 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
22. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), pp.41-50.
23. Zuo, W., Zhu, W., Chen, S. and He, X., 2019. Service quality management of online car-hailing based on PCN in the sharing economy. *Electronic Commerce Research and Applications*, 34, p.100827.
24. Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). Bullying in the workplace: Definition, prevalence, antecedents, and consequences. *International Journal of Organizational Theory and Behavior*, 13(2), 202-248.
25. Salin, D. (2011). The significance of gender for third parties' perceptions of negative interpersonal behavior: Labelling and explaining negative acts. *Gender, Work and Organization*, 18(6), 571-59
26. Frazier, K.N., 2011. Academic Bullying: A Barrier to Tenure and Promotion for African-American Faculty. *Florida Journal of Educational Administration & Policy*, 5(1), pp.1-13.
27. Sizemore, E.D., 2015. Youth Bullying: From Traditional Bullying Perpetration to Cyberbullying Perpetration and the Role of Gender.
28. MacKay, A.W., 2012. Respectful and responsible relationships: There's no app for that (The Report of the Nova Scotia Task Force on Bullying and Cyberbullying). Nova Scotia Task Force on Bullying and Cyberbullying.
29. Raskauskas, J. and Stoltz, A.D., 2007. Involvement in traditional and electronic bullying among adolescents. *Developmental psychology*, 43(3), p.564.
30. Williams, K.R. and Guerra, N.G., 2007. Prevalence and predictors of internet bullying. *Journal of adolescent health*, 41(6), pp. S14-S21.
31. Scholz, U., Doña, B.G., Sud, S. and Schwarzer, R., 2002. Is general self-efficacy a universal construct? Psychometric findings from 25 countries. *European journal of psychological assessment*, 18(3), p.242.
32. Spreng, R.A., Hui Shi, L. and Page, T.J., 2009. Service quality and satisfaction in business-to-business services. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 24(8), pp.537-548.
33. Bandura, A., 1977. Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), p.191.

34. Sherer, M., Maddux, J. E.,
Mercandante, B., Prentice-Dunn,
S., Jacobs, B., & Rogers, R.

35. W. (1982). The self-efficacy scale:
Construction and validation.
Psychological
36. Reports, 51(2), 663-671